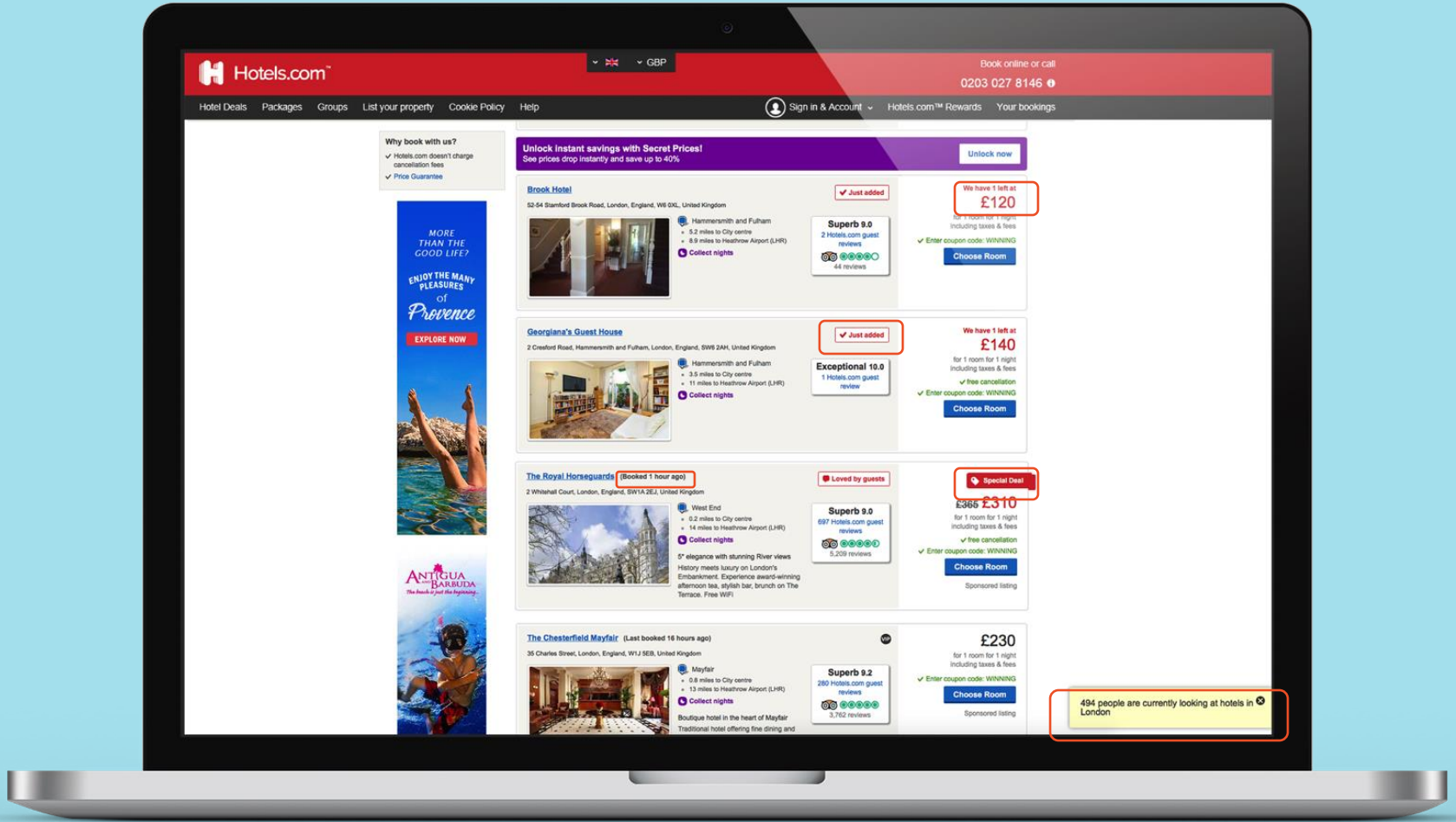
FORBRUKERRÅDET



Hvordan vi spores og manipuleres på nett

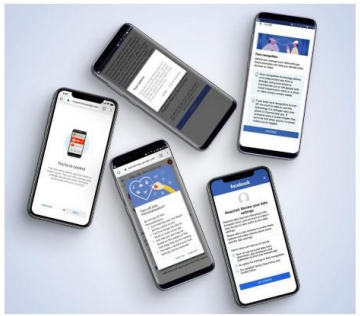
Manipulerende design

Finn Lützow-Holm Myrstad, fagdirektør (finn meg på LinkedIn)


Hotels.com
GBP
Book online or call
0203 027 8146
Hotel Deals
Packages
Groups
List your property
Cookie Policy
Help
Sign in & Account
Hotels.com™ Rewards
Your bookings
Why book with us?
Hotels.com doesn't charge cancellation fees
Price Guarantee
Unlock instant savings with Secret Prices!
See prices drop instantly and save up to 40%
Unlock now
Brook Hotel
52-54 Stamford Brook Road, London, England, W6 0XL, United Kingdom
Just added
Hammersmith and Fulham
5.2 miles to City centre
8.9 miles to Heathrow Airport (LHR)
Collect nights
Superb 9.0
2 Hotels.com guest reviews
44 reviews
We have 1 left at
£120
Enter coupon code: WINNING
Choose Room
Georgiana's Guest House
2 Cresford Road, Hammersmith and Fulham, London, England, SW6 2AH, United Kingdom
Just added
Hammersmith and Fulham
3.5 miles to City centre
11 miles to Heathrow Airport (LHR)
Collect nights
Exceptional 10.0
1 Hotels.com guest review
We have 1 left at
£140
for 1 room for 1 night
including taxes & fees
free cancellation
Enter coupon code: WINNING
Choose Room
The Royal Horseguards
(Booked 1 hour ago)
2 Whitehall Court, London, England, SW1A 2EJ, United Kingdom
Loved by guests
West End
0.2 miles to City centre
14 miles to Heathrow Airport (LHR)
Collect nights
5* elegance with stunning River views
History meets luxury on London's Embankment. Experience award-winning afternoon tea, stylish bar, brunch on The Terrace. Free WiFi
Superb 9.0
697 Hotels.com guest reviews
5,209 reviews
Special Deal
£365 £310
for 1 room for 1 night
including taxes & fees
free cancellation
Enter coupon code: WINNING
Choose Room
Sponsored listing
The Chesterfield Mayfair
(Last booked 16 hours ago)
35 Charles Street, London, England, W1J 5EB, United Kingdom
Mayfair
0.8 miles to City centre
13 miles to Heathrow Airport (LHR)
Collect nights
Boutique hotel in the heart of Mayfair
Traditional hotel offering fine dining and
Superb 9.2
280 Hotels.com guest reviews
3,762 reviews
£230
for 1 room for 1 night
including taxes & fees
Enter coupon code: WINNING
Choose Room
Sponsored listing
494 people are currently looking at hotels in London
MORE THAN THE GOOD LIFE?
ENJOY THE MANY PLEASURES of Provence
EXPLORE NOW
ANTIGUA AND BARBUDA

Manipulerende design

… et grensesnitt eller egenskaper ved et design
*som **styrer, lurer eller presser** forbrukere til å ta valg*
*som først og fremst er i **virksomhetens interesse**.*



DECEIVED BY DESIGN

How tech companies use dark patterns to discourage us from exercising our rights to privacy

27.06.2018

FORBRUKERRÅDET

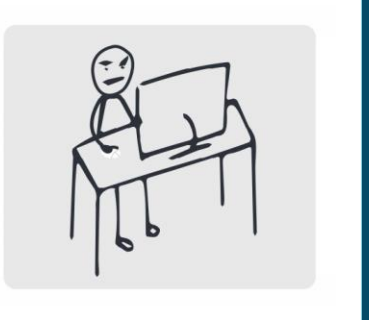


EVERY STEP YOU TAKE

How deceptive design lets Google track users 24/7

27.11.2018

FORBRUKERRÅDET



YOU CAN LOG OUT, BUT YOU CAN NEVER LEAVE

How Amazon manipulates consumers to keep them subscribed to Amazon Prime

14.01.2021

FORBRUKERRÅDET



INSERT COIN

How the gaming industry exploits consumers using loot boxes

31.05.2022

FORBRUKERRÅDET

FORBRUKERRÅDET



Lei av å bli lurt

Norske forbrukeres opplevelse av manipulerende design

Typer manipulerende design

Ubalanserte valg 	*Når et valg er spesielt fremhevet gjennom plassering, størrelse eller farge*
Forhåndsvalg 	*Når alternativet som er i virksomhetens interesse er forhåndsvalgt*
Oppsigelseshinder 	*Det er mye vanskeligere å forlate en avtale eller tjeneste enn å inngå den*
Skam 	*En formulering som får forbrukeren til å føle seg uærlig eller dum*
Begrenset tid 	*Forbruker får falsk informasjon om at muligheten ender snart*
Unødvendig konto 	*Når forbruker tvinges til unødvendig påmelding/registrering av konto*
Egen valuta 	*En tjeneste benytter egen, virtuell valuta som skjuler kostnader*
Lurespørsmål 	*Når spørsmål eller svar formuleres tvetydig for å forvirre forbrukeren*
Skjulte kostnader 	*Når kostnader er skjulte eller ikke synes før mot slutten av transaksjonen*
Falsk kundeaktivitet 	*Forbruker får falsk informasjon om andre kunders aktivitet på siden*

Falsk kundeaktivitet

Forbruker får falsk informasjon om andre kunders aktivitet på siden



Funn fra undersøkelsen

- **61%** opplever ofte eller noen ganger falsk kundeaktivitet.
- **33%** opplever det som manipulerende.
- **28%** stoler ikke på informasjonen.

Aktuelle bestemmelser?

Markedsføringsloven § 7 første ledd bokstav b:

en handelspraksis er villedende dersom den er usannferdig eller på annen måte egnet til å villede forbrukere med tanke på ytelsens tilgjengelighet eller mengde.

Skam

En formulering som får forbrukeren til å føle seg uærlig eller dum





Funn fra undersøkelsen

- **45%** opplever ofte eller noen ganger skam-designet.
- **35%** opplever det som manipulerende.
- **19%** får lyst å slutte å bruke appen eller nettsiden.

Aktuelle bestemmelser?

Markedsføringsloven § 9 annet ledd bokstav b:

en handelspraksis er aggressiv dersom den gjennom bruk av utilbørlig språk vesentlig reduserer forbrukerens evne til å treffe en informert beslutning.

Ubalanserte valg

Når et valg eller informasjon er spesielt fremhevet gjennom plassering, størrelse eller farge

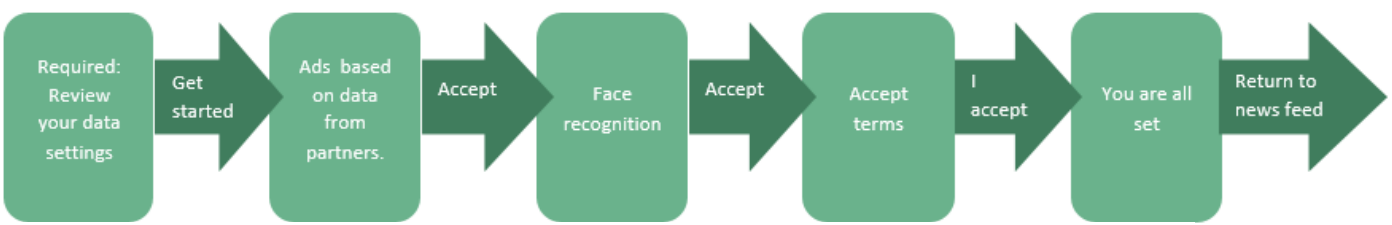


Funn fra undersøkelsen

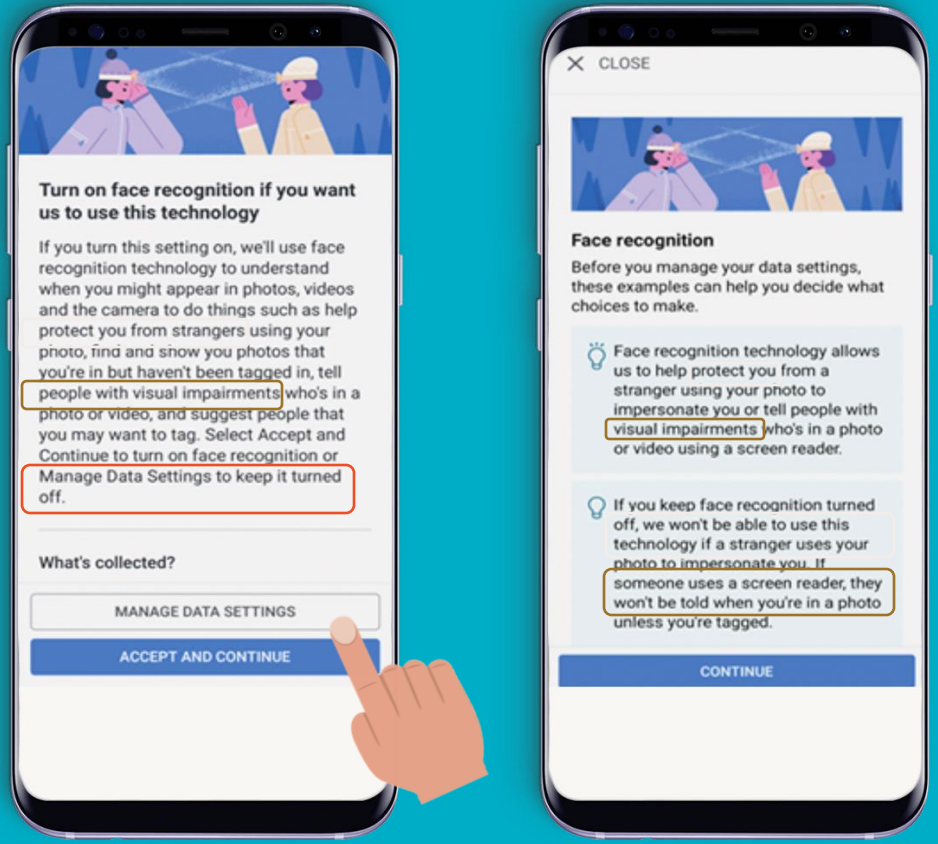
- **64%** opplever ofte eller noen ganger ubalanserte valg.
- **31%** opplever det som manipulerende.
- **20%** får lyst å slutte å bruke appen eller nettsiden.

Aktuelle bestemmelser?

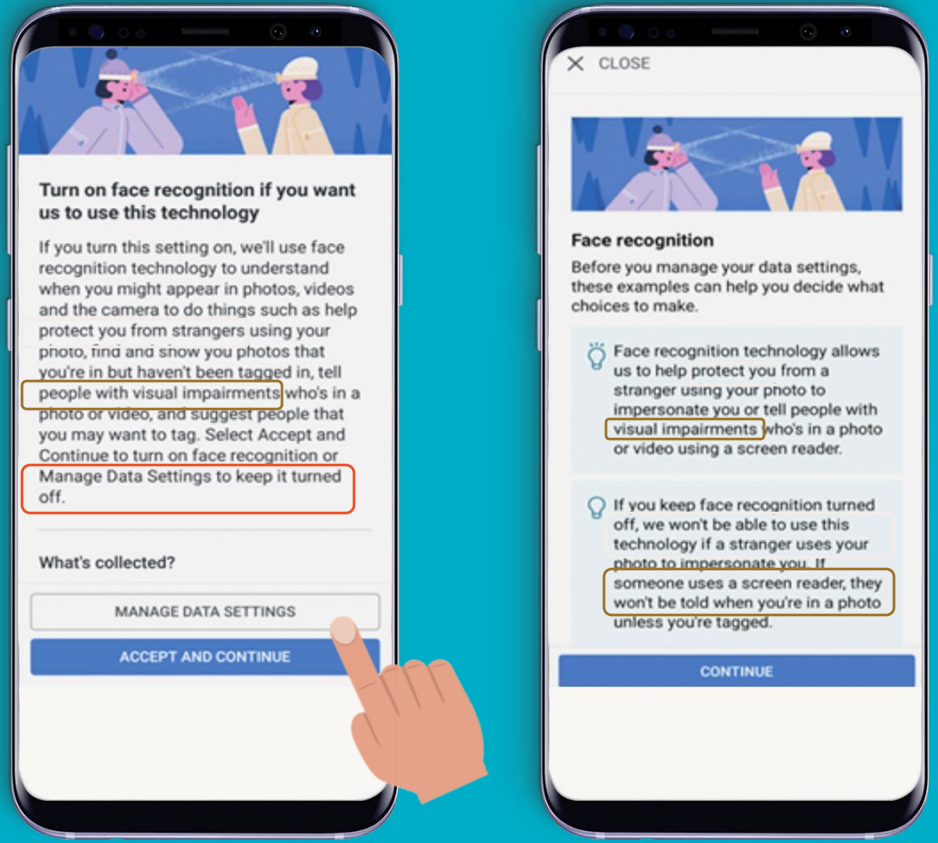
Personvernforordningen art. 25 nr. 1: innebygd personvern

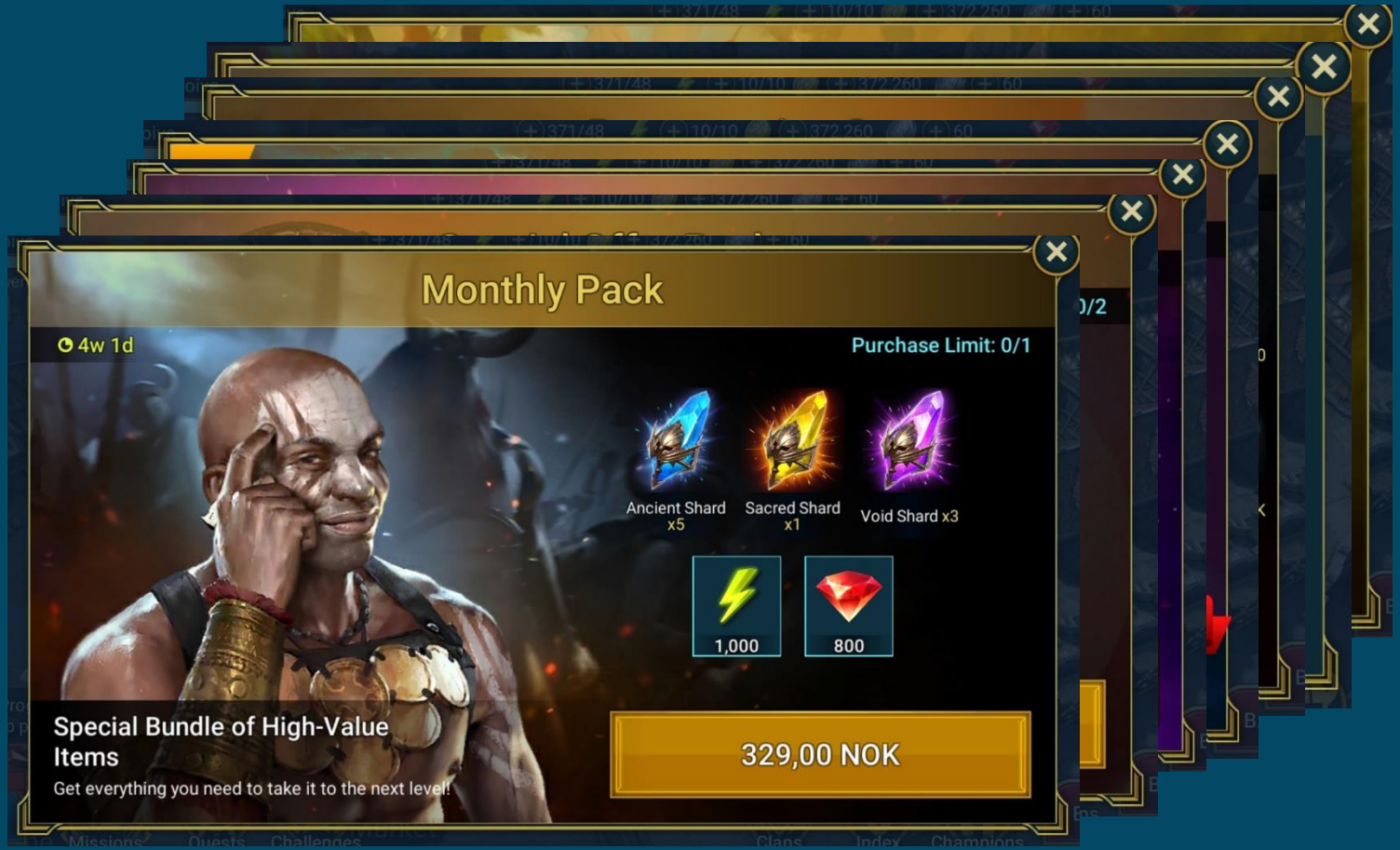

Required: Review your data settings
Get started
Ads based on data from partners.
Accept
Face recognition
Accept
Accept terms
I accept
You are all set
Return to news feed

Godta ansiktsgjenkjenning, or else...



Godta ansiktsgjenkjenning, ellers...




Monthly Pack
4w 1d
Purchase Limit: 0/1
Ancient Shard x5
Sacred Shard x1
Void Shard x3
1,000
800
Special Bundle of High-Value Items
Get everything you need to take it to the next level!
329,00 NOK

FOMO og forvirrende priser



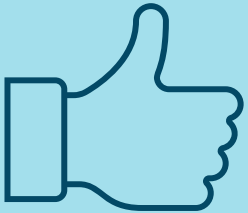
Det finnes allerede lover som regulerer dette feltet, som stiller krav til:



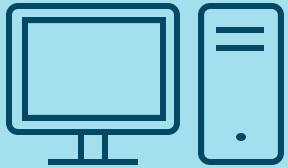
Informasjon som må oppgis før kjøp og avtaleinngåelse



Virksomheters atferd overfor forbrukere



Samtykke



Innebygget personvern

TID

PENGER

PERSONOPPLYSNINGER

SVEKKET TILLIT

SVEKKET KONKURRANSE

UNDERGRAVER FORBRUKERRETTIGHETER

Hva gjør vi med problemet?

Aftenposten A-magasinet Oslo Podkast Meninger Søk

Kultur | Personvern

Forbrukerrådet mener Google dytter forbrukerne inn i omfattende overvåking

Nå klager de tech-giganten inn til Datatilsynet. Det samme gjør forbrukerorganisasjoner i en rekke andre land.



Google

Choose personalization settings

Express personalization (1 step)
Use personalization settings that deliver tailored content and ads. We'll remind you in a couple of weeks to review your settings.

Manual personalization (5 steps)
Configure your personalization settings step by step. You decide which settings are on or off to get the content and ad experience you want.

You can change your settings anytime at account.google.com

Next



You're in control of the data we collect & how it's used

19

BBC Sign in Home News Sport Reel Worklife

NEWS

Home | War in Ukraine | Coronavirus | Climate | Video | World | UK | Business | Tech | Science

Tech

Amazon faces legal challenge over Prime cancellation policy

14 January 2021



The New York Times

Consumer Groups Target Amazon Prime's Cancellation Process

A Norwegian group filed a complaint with regulators, saying Amazon had deliberately made it difficult to end memberships to its Prime service. Groups in Europe and the U.S. back the effort.

Give this article





Dagbladet FREDAG 15. JANUAR 2021



STORDRAMA: History-serien Vikings er en av seriene som er tilgjengelig på Amazon Prime. Her ser man skuespiller Clive Standen som Rollo og Thorbjørn Harr som Jarl Borg. Foto: History

Forbrukerrådets harde kritikk av strømmetjenesten Amazon

GÅR VERDEN RUNDT

Forbrukerrådets nye rapport, hvor Amazon Prime beskyldes for «utstrakt bruk av manipulativt design», vekker interesse hos verdens største medier.

KNUT-EIRIK LINDBLAD
kl@dbl.no

Nyheten om at Forbrukerrådet i Norge har klaget inn strømmegiganten Amazon Prime til det norske Forbrukertilsynet for brudd på markedsføringsloven, går verden rundt.

– Vi dukker opp over det hele. Nå ringte akkurat The New York Times, sier fagdirektør for digitale tjenester i Forbrukerrådet, Finn Myrstad, til Dagbladet.

Manipulerende design

En av dagens mest leste saker hos BBC er kringkasterens omtale av den norske rapporten som ble offentliggjort i dag, og som går rett i strupen på selskapet til verdens nest rikeste, Jeff Besos' Amazon. Forbes er en annen stor publikasjon som skriver om «The Norwegian Consumer Council».

Rapporten heter «You Can Log Out, But You Can Never Leave». Der har Forbrukerrådet synliggjort at oppsigelsesprosedyren for Prime er komplisert, svært lang og har gjennomgående og utstrakt bruk av manipulativt design, skriver de.

Ifølge Forbrukerrådet gjør Amazon kanselleringsprosessen vanskelig ved å: tvinge deg gjennom en rekke sider hvor man gang på gang må bekrefte at man ønsker å si opp, forvirre og gjemme valgene ved bruk av design og tekst og true og lokke med alle fordelene du mister – og stille spørsmål om du egentlig vet hva du er i ferd med å gjøre.

Land går sammen

I alt 16 forbrukerorganisasjoner i Europa, inkludert land som Danmark, Hellas, Sveits og Nederland, og USA går til aksjon mot Amazon på bakgrunn av rapporten, og ber sine tilsyn se nærmere på problematikken.

Myrstad ønsker at verden tar stilling til som prosedyren for å avslutte abonnement på tjenesten Amazon Prime er i strid med markedsføringslovens regler om urimelig handelspraksis».

«MANGE FORBRUKERE ER I AVTALER DE IKKE ØNSKER Å VÆRE I.»
FINN MYRSTAD, fagdirektør

Global offensiv

Ifølge Forbrukerrådet er offensiven en del av deres digitale satsing på såkalt «manipulativt design», også kjent som «dark patterns». Det forklares slik:

«Brukerdesign som er laget for å lede forbrukere til å ta valg som er i tjenesteleverandørs interesser. Det innebærer for eksempel at det som regel er mye lettere å tegne et abonnement enn å si det opp, eller at man blir lurt til å gi fra seg personopplysninger».

– Mange forbrukere er i avtaler de ikke ønsker å være i. En spørreundersøkelse viser at 25 prosent av nordmenn abonnerer på en tjeneste de ikke ønsker. Da er det klart at det er snakk om en del penger og at manipulerende design er et problem, sier Myrstad, og fortsetter:

– Vi håper at dette kan få globale konsekvenser. Derfor har vi alliert oss med en rekke land i Europa og USA. Vi ønsker en juridisk avklaring på om dette er lov og vi mener Amazon bryter loven. Gjør de det kan de få en bot, men vi håper også at vi skaper presedens, slik at det blir mer rettferdig og enklere å være forbruker på nettet i dag.

Avviser kritikken

Amazon nekter for påstandene om manipulering av brukerne. I en uttalelse til BBC står det at selskapet «gjør det klart og enkelt for Prime-medlemmer og kansellere abonnementet når som helst. Enten via noen få klikk online, en kjapp telefonsamtale eller ved å skru av autofornyelsesfunksjonen under medlemsskapinnstillinger.».

Selskapet legger til at «kundetillit er i kjernen av alle tjenestene og produktene våre og vi avviser påstanden om at vår kanselleringsprosess er uretterdig eller skaper usikkerhet.».

Press release | 1 July 2022 | Brussels

Consumer protection: Amazon Prime changes its cancellation practices to comply with EU consumer rules

Page contents

Top
Print friendly pdf
Press contact

Following a dialogue with the European Commission and national consumer protection authorities, Amazon has committed to bringing its cancellation practices in line with EU consumer rules. The platform will enable consumers from the EU and EEA to unsubscribe from Amazon Prime with just two clicks, using a prominent and clear "cancel button". This change was necessary to comply with the EU rules on consumer protection and, in particular, with the Unfair commercial practices Directive. Following a complaint by the European Consumer Organisation (BEUC), the Norwegian Consumer Council and the Transatlantic Consumer Dialogue, an action was launched in April 2021 by the Commission in cooperation with national consumer authorities. The reported cancellation practices consisted in a large number of hurdles to unsubscribe, including complicated navigation menus, skewed wording, confusing choices, and repeated nudging. Amazon has now committed to improve its cancellation policy and will implement the changes as of today.

Commissioner for Justice, Didier **Reynders** said: *"Opting for an online subscriptions can be very handy for consumers as it is often a very straightforward process, but the reverse action of unsubscribing should be just as easy. Consumers must be able to exercise their rights without any pressure from platforms. One thing is clear: manipulative design or "dark patterns" must be banned. I welcome Amazon's commitment to simplify their practices to allow consumers to unsubscribe freely and easily."*



President Biden
@POTUS
United States government official

Too often, companies make it difficult to unsubscribe from a service, wasting Americans' time and money on things they may not want or need.

I support @FTC's proposal requiring companies to fix this.

It shouldn't be harder to cancel a service than it was to subscribe for it.

> **FTC** @FTC · Mar 23
> FTC proposes rule provision making it easier for consumers to "click to cancel" recurring subscriptions and memberships: bit.ly/40phNE1 /1
> Show this thread

2:32 PM · Mar 23, 2023 · **2M** Views

2,069 Retweets **210** Quotes **12.3K** Likes **54** Bookmarks

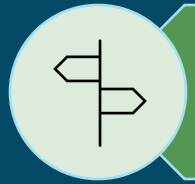
Oppfordring til dere

*Manipulerende design går på bekostning av **tilliten** som kreves for å bygge en merkevare over tid.*

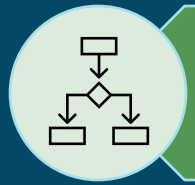
*Det er et **ledelsesansvar** å sikre at handelspraksisen til en virksomhet ikke går på bekostning av forbrukeres rettsvern, autonomi og tillit.*



Design for tillit



Undersøk veiledere for bransjen



Gå gjennom prosesser, tjenester og nettsider

How Design Can Make Tech Products Less Addictive

Product design doesn’t have to make dependency the priority



Kilder:
og:

Autoriteit
Consument & Markt

Guidelines on the protection of the online consumer



Guidelines 3/2022 on

Dark patterns in social media platform interfaces: How to recognise and avoid them

Version 1.0

Kilder:

Hva bør tilsynene og myndigheter gjøre?

*Mange former for manipulerende design **er allerede regulert** gjennom eksisterende regelverk – men mye er også uklart.*

*En forutsetning for håndheving er at tilsynene får **tilstrekkelige ressurser**.*



Håndheve regelverket



Bidra til regelverksutvikling

Takk for meg!

Finn rapportene på www.forbrukerradet.no

Hør vår podcast om manipulerende design «Life Hacks med Forbrukerrådet»

Ta kontakt:
epost: finn.myrstad@forbrukerradet.no / twitter: @finnmyrstad /
LinkedIn: https://www.linkedin.com/in/finnmyrstad/ / Mastodon: @finnmyrstad@eupolicy.social