

Clas Ohlson

Oslo, 1. desember 2022

anders.wahl@clasohlson.se

kundesenter@clasohlson.no

cc: post@forbrukertilsynet.no

Angående manipulerende design på deres nettsider

Til den det måtte gjelde,

Forbrukerrådet er en uavhengig interesseorganisasjon som hjelper forbrukere og påvirker styresmakter og næringsliv i en forbrukervennlig retning.

Forbrukerrådet har i flere år undersøkt og dokumentert bruk av manipulerende design, som blant annet brukes til å lure forbrukere til å bruke mer tid og penger enn planlagt eller dele flere personopplysninger enn det som er i forbrukerens interesse. Designet utnytter følelser og menneskelige kognitive bias, for eksempel ved at mennesker tillegger høyere verdi til produkter og tjenester som andre ser ut til å tillegge verdi, eller som det er lite igjen av.

Forbrukerrådet har i løpet av den siste tiden undersøkt nettsider og apper som retter seg mot norske forbrukere, og som benytter manipulerende design. Undersøkelsene har i all hovedsak vært basert på tips og innspill fra forbrukere.

Dere finner både funnene fra undersøkelsen og vedlegget her:

<https://www.forbrukerradet.no/siste-nytt/bruker-design-til-a-lure-oss-for-tid-penger-og-personopplysninger>

Clas Ohlson er et av selskapene Forbrukerrådet mener benytter manipulerende design i forbindelse med samtykke til kommunikasjon fra Clas Ohlson, og opprettelse/avslutning av kundekonto.

Ved innmelding i kundeklubben til Clas Ohlson er kommunikasjon og reklame via e-post forhåndsvalgt, ved at slik kommunikasjon er en forutsetning for å opprette konto.



× **Bli medlem**

Club Clas

Bli medlem i Club Clas
Godkjenn medlemsvilkårene

1 — 2

Du må godkjenne vilkåra.

Du er så nære!
Slutfør prosessen og få tilgang til unike tilbud!

Godkjenn og lagre

Jeg godtar de nye vilkårene og er enig i at Clas Ohlson kommuniserer med meg via post, e-post og sms (du kan endre kommunikasjonsmetoder under Mine sider) og bekrefter at jeg har lest og aksepterer hvordan Clas Ohlson behandler mine personopplysninger.
[Fullstendige vilkår og integritetspolicy](#)

LAGRE

For å endre innstillingene, må forbruker logge inn på sine sider på Clas Ohlson. Innstillingene endres under den lite intuitive overskriften «Min Club Clas». Når forbruker har fjernet avhukingene for kommunikasjon via SMS, e-post, post og survey, må forbruker huske å trykke «lagre» på sitt valg av kommunikasjonsinnstillinger, hvis ikke husker ikke valget.

Kontaktopplysninger

Her kan du oppdatere og endre kontaktruter og godkjenninger

Gjør det ved å klikke inn eller ut av avmerkingsboksene

Velg kommunikasjonskanal

Velg hvordan du vil ha informasjon om rabatter, nyheter, arrangementer etc. Velg gjerne flere alternativer.

SMS
 E-post
 Post
 Survey

[Fullstendige vilkår og integritetspolicy](#)

LAGRE

Mine sider

Informasjon

Mine bestillinger

Min Club Clas

Trenger du hjelp?

Chat med oss, kontakt kundeservice, send en e-post eller ring 23 21 40 00.

Kan jeg se mine tidligere innkjøp? ▾

Hvordan sender jeg min bestilling? ▾

Hvordan bruker jeg min kupong? ▾

Kan jeg endre bestillingen etter at den er registrert? ▾



I tillegg er det etter det Forbrukerrådet kan se ikke mulig å avslutte kundekontoen uten å sende e-post til Clas Ohlson. Det skal være like enkelt å opprette en brukerkonto som å avslutte den.

Forbrukerrådet ber dere gjennomgå de eksemplene som er nevnt ovenfor, og eventuelt andre kontaktflater dere har med forbrukere, for å sikre at de ikke benytter manipulerende design. Dere finner råd om hvordan dette kan gjøres i bransjeveilederne som er nevnt i rapporten.

Som en del av Forbrukerrådets kartlegging av manipulerende design, har YouGov gjennomført en undersøkelse blant norske forbrukere om deres opplevelser av manipulerende design. Undersøkelsen viser blant annet at forbrukere reagerer svært negativt på denne typen design, og at mange mister tillit til virksomhetene som bruker dette. I tillegg oppgir flere forbrukere at de har hatt lyst til, eller valgt å slutte å bruke nettsider eller apper der de legger merke til manipulerende design.

Forbrukerrådet ønsker med dette brevet å gjøre Clas Ohlson oppmerksom på at mange av de typene manipulerende design som er kartlagt i rapporten er, etter Forbrukerrådets syn, i strid med flere lover. Aktuelle lovbestemmelser er listet opp i rapporten og i rapportens vedlegg.

Forbrukertilsynet, som håndhever blant annet markedsføringsloven, er satt i kopi på dette brevet.

Vi ser fram til å høre fra dere.

Vennlig hilsen
Forbrukerrådet

Finn Lützow-Holm Myrstad
Fagdirektør
Finn.myrstad@forbrukerradet.no