

Ellos

Oslo, 1. desember 2022

pr@ellos.se

customerservice@ellos.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>

Ellos er et av selskapene Forbrukerrådet mener benytter manipulerende design, i forbindelse med kjøp av varer:

Det er ikke mulig å kjøpe varen uten å opprette en konto. Slik tvungen registrering av en unødvendig konto kan lure forbruker til å gi fra seg flere personopplysninger enn nødvendig, både opplysninger som må oppgis ved konto-opprettelse, og eventuelt gjennom påfølgende innsamling av data som knyttes til kontoen.



OPPGI RABATTKODE	TILGODE	Din handlekurv	300 ^{NOK}
------------------	---------	----------------	--------------------

Fullfør kjøpet



Dine opplysninger

[Tilbake](#)

E-POSTADRESSE
linn.hogasen@gmail.com

Passord

Minst 6 tegn med både bokstaver og tall.

Forbruker må takke aktivt nei til et «tilbud» – som egentlig er å takke nei til å motta et nyhetsbrev med reklame fra Ellos. Dette er et forvirrende spørsmål, som bidrar til å lure forbrukere til å takke ja til nyhetsbrev.

Vil du ha 40%* på dyreste varen?

Ved å klikke her godkjenner du å motta tilpassede tilbud via e-post, SMS eller post basert på tidligere kjøp, tidligere besøk, aktivitet på Ellos' sider samt i øvrig markedsføringsøyemed.

[Slik behandler vi dine personlige opplysninger](#)

[* Vis tilbud](#)

Faktura er det helt klart tydeligste betalingsalternativet, uten at det fremgår tydelig i totalprisen at forbruker i så fall må betale 29 kroner ekstra – heller ikke etter at forbruker har valgt faktura og lagt inn fødselsnummeret sitt.



BETALINGSMÅTE
Velg betalingsmåte

DEL BETAL FLEKSIBELT
Delbetaling

HANDLE NÅ – BETAL SENERE
Faktura

- ✓ Prøv varene før du betaler
- ✓ Samle dine månedlige kjøp på samme faktura
- ✓ Mulighet for å delbetale din faktura

OPPGI PERSONNUMMER

Personnummer

DDMMÅAxxxxx

Jeg har lest og aksepterer vilkårene

VELG OG FORTSETT En fakturaavgift på 29 NOK kommer i tillegg

Kredittkort

Produkter	2 743 ^{NOK}
Fraktkostnad	49,90 ^{NOK}
Rabatt	-49,90 ^{NOK}
Totalsum	2 743^{NOK}

BETALINGSMÅTE ENDRE

Faktura En fakturaavgift på 29 NOK kommer i tillegg

Produkter	559 ^{NOK}
Fraktkostnad	49,90 ^{NOK}
Totalsum	608,90^{NOK}

Lagre dataene mine for markedsføringsformål

Jeg godkjenner å motta tilbud anpasset til meg via e-post, sms eller post basert på tidligere kjøp, tidligere besøk og aktiviteter på Ellos sider

[Les mer om dette her](#)

Legg til Ekspress24
Velg Ekspress24 for å få pakken din 18.11.2022

FULLFØR KJØPET

Etter påtvungen registrering av en unødvendig konto, er det etter det Forbrukerrådet kan se ingen informasjon om hvordan forbruker kan avslutte kontoen sin. Det skal være like lett å avslutte en konto som å opprette 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 Ellos 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 1.

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