

Fixit

Oslo, 1. desember 2022

ole@fixit.no

kundesenter@fixit.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:

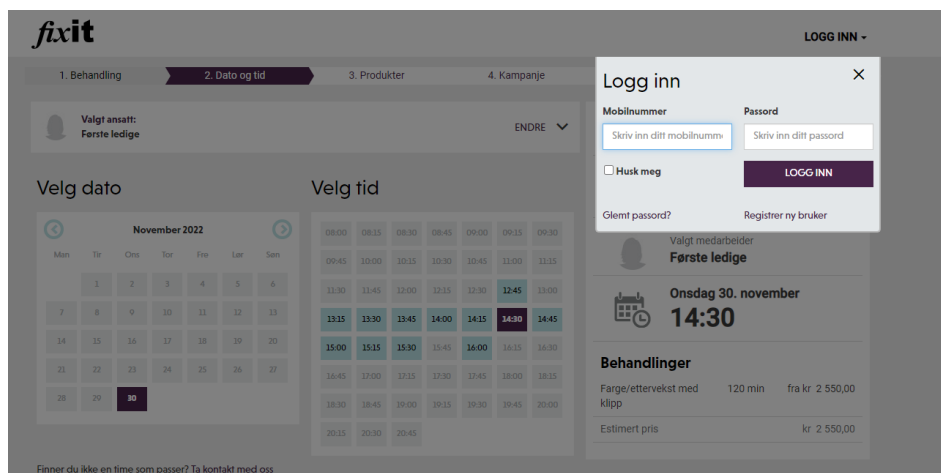
<https://www.forbrukerradet.no/siste-nytt/bruker-design-til-a-lure-oss-for-tid-penger-og-personopplysninger>

Fixit er et av selskapene Forbrukerrådet mener benytter manipulerende design ved å kreve registrering av en unødvendig konto for å bestille en frisørtime.

Fixit brukes av svært mange frisører til å booke frisørtimer. Forbrukere tvinges i denne prosessen til å opprette en brukerkonto hos Fixit. Designet 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.



Forbrukerrådet ber dere gjennomgå prosessen som er nevnt ovenfor, og eventuelt andre kontaktflater dere har med forbrukere, for å sikre at de ikke benytter manipulerende design.

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 Fixit 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