

Telia

Oslo, 1. desember 2022

ellen.scheen@telia.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>

Telia er et av selskapene Forbrukerrådet mener benytter manipulerende design ved kjøp av mobil med abonnement. Når en forbruker skal kjøpe en mobil via Telia sine nettsider, er det svært vanskelig å sammenlikne priser mellom de ulike mobilene, fordi mobilene noen ganger oppgis med prisen til et «Svitsj»-abonnement, mens de andre ganger oppgis med prisen for «delbetaling». På



denne måten kan det se ut som at en mobil som er oppført til prisen 292,- (delbetaling) er billigere enn en mobil som er oppført med prisen 329,- (svitsj), når mobilen til 292,- faktisk koster 429,- dersom forbruker skal kjøpe den med et svitsj-abonnement.

 Apple iPhone 12 Delbetaling fra 292,- pr md. <small>Med 24 md. rentefri delbetaling Minste totalpris med Telia X Max i 12 md. 15378,-</small>	 Samsung Galaxy XCover 6 Pro Med SVITSJ fra 329,- pr md. <small>Totalt etter 24 md. 789,- Abonnement u/avtaletid kommer i tillegg</small>	 Samsung Galaxy Xcover Pro Delbetaling fra 179,- pr md. <small>Med 24 md. rentefri delbetaling Minste totalpris med Telia X Max i 12 md. 12678,-</small>
---	--	---

Når forbruker kjøper en mobil med et abonnement, er også kategorien «ubegrenset data» forhåndsvalgt. Det er helt klart valgene mellom hastighet (normal, rask eller max) som fremkommer tydeligst på sidene, mens valgene for fast datamengde (som i alle tilfeller er billigere enn å bestille normal hastighet på ubegrenset data) ligger høyere opp på siden, med mindre bokstaver og blikkfang.

Ubegrenset data Fast datamengde Barn

Velg hastighet

Telia X Normal	499,-	Telia X Rask <small>MEST POPULÆR</small>	549,-	Telia X Max	699,-
----------------	-------	---	-------	-------------	-------

TELEFONRABATT 1250 KR

Hastighet opptil 200 Mbps

For deg som bruker telefonen aktivt i hverdagen, og jobber gjerne over mobilnettet når du ikke er på kontoret. Du spiller kanskje litt, og strømmer filmer og serier i høyeste videokvalitet.



200 MBPS/S

549,- pr. md.

Inkludert i alle abonnementene

- Fri bruk av samtaler og SMS
- Tilgang til vårt **nye prisbelønte 5G-nett**
- Roam Like Home

Handlekurv (1)

 Samsung Galaxy XCover 6 Pro Svart, 128 GB	5240,- 6490,-
 Telia X Rask Mobilabonnement	549,-/md.
Levering	Fri frakt
Betale pr md: Telia X Rask	549,-/md.
Totalt pr. md.	549,-/md.
Betale nå:	5240,-

Minste totalpris for telefon og abonnement med 12 md. avtaletid: 11 828,-

Tilbake **FORTSETT**

Skjermforsikring er også forhåndsvalgt, av Telia. Denne designteknikken utnytter at mennesker er naturlig disponert til å anta at forhåndsvalgte



alternativer er lønnsomme eller nødvendige. Skjermforsikring er for eksempel en type forsikring som mange forbrukere allerede har integrert i innboforsikringen sin.

Mobilforsikring

Unngå ekstra utgifter ved skade eller tyveri. Med forsikring hos oss får du:

- ✓ Enkelt skadebehandling på nett
- ✓ Hurtig skadeoppgjør
- ✓ Forsikring som gjelder i hele verden
- ✓ Ingen bindingstid

Velg forsikring

Skjermforsikring 79.-/md.

Skjermforsikring dekker knust skjerm på mobilen. Det er ikke avtaletid og du betaler hver måned. Egenandel vil påløpe ved bruk av forsikring. [Les mer om forsikring.](#)

Plussforsikring kostnadsfritt i 2 md. 0.-/md.

Etter 2 md. er prisen 109.- pr md.

Plussforsikring gir deg full dekning ved skade, tap, tyveri og vannskade. Det er ikke avtaletid og du betaler hver måned. Egenandel vil påløpe ved bruk av forsikring. [Les mer om forsikring.](#)

[Nei takk](#) [Legg til](#)

Egenandel vil påløpe ved bruk av forsikring, se telia.no/mobilforsikring for mer informasjon.

Forbrukerrådet ber dere gjennomgå de eksemplene som er nevnt ovenfor, og eventuelt andre kontaktflater dere har med forbrukere, for å sikre at dere 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 Telia 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