

Join the Dark Side!

No, i'd rather choke to death

DIE DUNKLE SEITE DER CONVERSION OPTIMIERUNG

—
Auswirkungen des Einsatzes von Dark Patterns in
Hinblick auf die User Experience

[1]

[1] <https://www.kisspng.com/png-darth-vader-png-26031/>

AGENDA





1. GRUNDLAGEN

1. GRUNDLAGEN - WAS SIND DARK PATTERNS?

„Dark Patterns are tricks used in websites and apps that make you do things that you didn't mean to, like buying or signing up for something.“

- Harry Brignull, darkpatterns.org

1. GRUNDLAGEN – DARK PATTERNS NACH BRIGNULL

Sneak into Basket

The screenshot displays the Delta 'Sneak into Basket' interface. At the top left is the Delta logo, and at the top right is a 'Menu' button with a hamburger icon. Below the logo is the heading 'ENHANCE YOUR EXPERIENCE' with the subtext 'Make your trip as comfortable as possible'. The main content area features two radio button options: 'FIRST CLASS' (selected) for 169.00 USD per passenger, and 'DELTA COMFORT+™' for 49.00 USD per passenger. Below these options, the total price is shown as '\$169.00 USD' for 'all passengers (1)'. A note states 'Purchase summary will be available at the end of check-in as a receipt for this charge'. At the bottom, there are two buttons: a grey 'NO THANKS, CONTINUE CHECKING IN' button and a red 'PAY FOR SELECTION NOW' button.

<input checked="" type="radio"/>	FIRST CLASS Available for: PHX ▶ SEA	169.00 USD per passenger
<input type="radio"/>	DELTA COMFORT+™ Available for: PHX ▶ SEA	49.00 USD per passenger

TOTAL
for all passengers (1) **\$169.00 USD**

Purchase summary will be available at the end of check-in as a receipt for this charge

NO THANKS, CONTINUE CHECKING IN

PAY FOR SELECTION NOW

1. GRUNDLAGEN – DARK PATTERNS NACH BRIGNULL

Roach Motel

Hilfe und Kundenservice

Thema oder Schlagwort:

Kontoeinstellungen

Über Kontoeinstellung
Anmelden und Abmelden
Die Option "Ich möchte angemeldet bleiben"
Über Kontoschließung
Mit Mobiltelefonnummer erstellte Kundenkonten
SMS Verifizierung eines mit Mobiltelefonnummer erstellten Kundenkontos
Digitale Inhalte und Personalisierung
Über Zwei-Schritt-Verifizierung
Aktivieren der Zwei-Schritt-Verifizierung
Ändern der Einstellungen für Zwei-Schritt-Verifizierung
Deaktivieren der Zwei-Schritt-Verifizierung
Anmelden mit Zwei-Schritt-Verifizierung
Kontowiederherstellung mit Zwei-Schritt-Verifizierung
Eine Bestellung verbergen

Schnelle Lösungen

Meine Bestellungen
Nachverfolgen & zurücksenden

Rücksendungen und Erstattungen
Artikel zurücksenden

Transportdienste
Informationen zu Logistikpartnern

Prime-Mitgliedschaft
Beenden oder Vorteile ansehen

Zahlungseinstellungen
Zahlungsarten verwalten

Kontoeinstellungen
E-Mail-Adresse oder

Mein Konto > Kontoeinstellungen > **Über Kontoschließung**

Sobald Ihr Kundenkonto geschlossen ist, hat niemand mehr Zugriff darauf. Dies betrifft auch verwandte Kundenkonten, Features und Services, die mit Ihrer E-Mail-Adresse verknüpft sind.

Sie haben dann folglich keinen Zugriff mehr auf:

- Ihr Kundenkonto für Online-Einkäufe bei Amazon.de
- Ihr Verkäuferkonto für Amazon.de Marketplace
- Digitale Inhalte im Zusammenhang mit Amazon Music, Amazon Drive und/oder Prime Photos sowie Ihre Amazon Appstore-Einkäufe
- Inhalte und Abonnements für Kindle
- Konten bei Amazon.ca, Amazon.cn, Amazon.com, Amazon.co.jp, Amazon.co.uk, Amazon.fr, Amazon.it oder Amazon.es
- Ihr Konto bei Amazon Pay
- Ihr Konto beim Amazon.de Partnerprogramm, falls ein solches Konto besteht
- Ihr Konto bei Audible.de und die dort erworbenen Hörbücher
- Ihr Amazon Video-Konto
- Ihre Listen, falls zutreffend, oder Ihr Profil
- Mein Konto bei Amazon.de**
- Ihren Zugang zu Author Central und die damit zusammenhängende Autoren-Seite
- Ihr Kindle Direct Publishing Konto

Anmerkung: Wenn Sie einen Kindle besitzen oder Inhalte in einem Amazon Drive und/oder Prime Photos Konto gespeichert haben und Ihr Konto schließen lassen möchten, haben Sie über dieses Konto keinen Zugriff mehr auf Kindle-, Amazon Drive und/oder Prime Photos-Inhalte und Kindle-Abonnements. Sobald Sie Ihr Konto geschlossen haben, werden Ihre Inhalte von Amazon Drive und/oder Prime Photos gelöscht und können nicht wiederhergestellt werden. Daher empfehlen wir Ihnen, Ihre Inhalte, die Sie noch nicht heruntergeladen beziehungsweise dauerhaft auf einem Gerät gespeichert haben, noch einmal herunterzuladen und zu speichern, um Zugriff auf diese Inhalte zu behalten.

Um Ihr Kundenkonto schließen zu lassen, setzen Sie sich bitte mit unserem Kundenservice in Verbindung.

Anmerkung: Wenn Sie unseren Kundenservice kontaktieren, um eine Kontoschließung zu veranlassen, informieren Sie bitte unsere Service-Mitarbeiter darüber, dass Sie die Hinweise zu den Folgen der Kontoschließung bereits gelesen haben. Ihre Anfrage kann dann schneller bearbeitet werden.

Falls Sie lediglich Ihre E-Mail-Adresse ändern oder eine Zahlungsart aus Ihrem Konto entfernen möchten, ist eine Kontoschließung nicht notwendig. Weitere Informationen zur Aktualisierung Ihres Kundenkontos finden Sie unter [Kontoeinstellungen ändern](#).

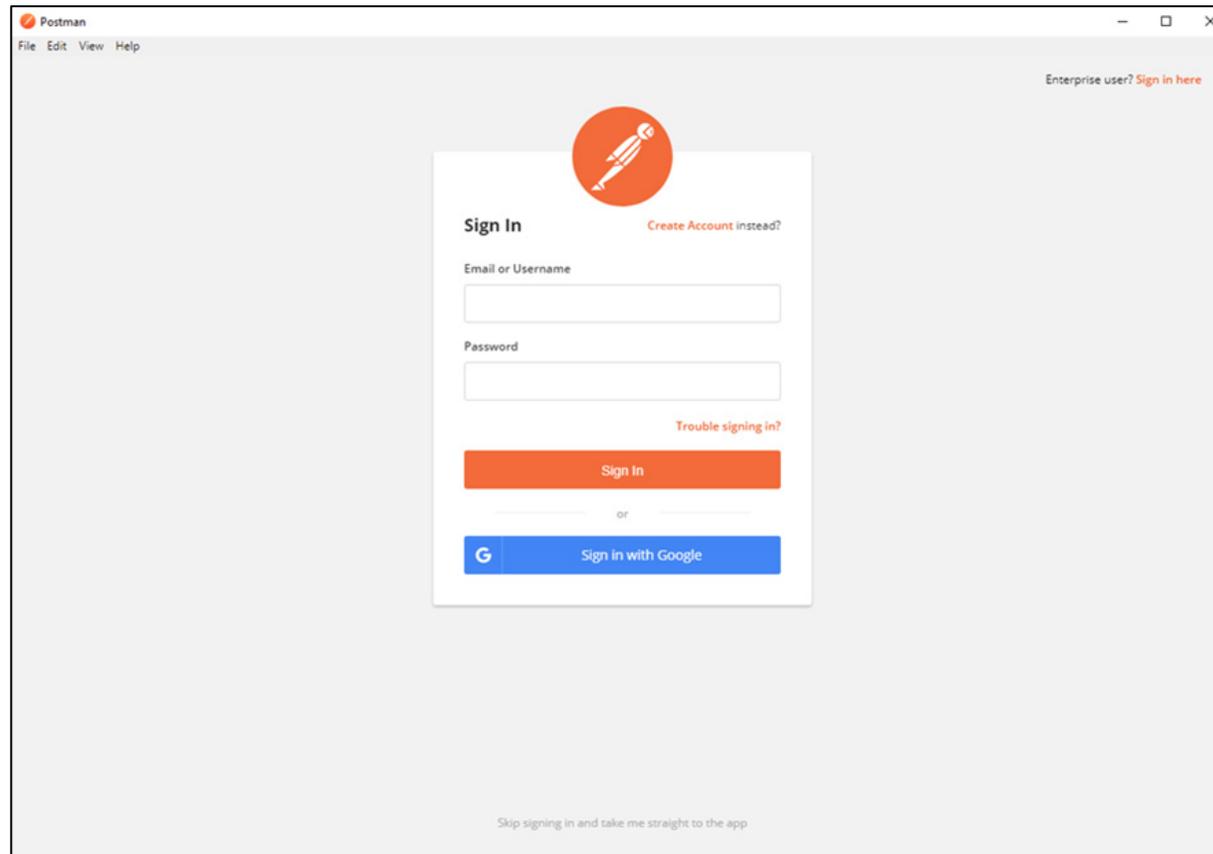
Ist diese Information hilfreich?

Anmerkung: Wenn Sie unseren Kundenservice kontaktieren, um eine Kontoschließung zu veranlassen, informieren Sie bitte unsere Service-Mitarbeiter darüber, dass Sie die Hinweise zu den Folgen der Kontoschließung bereits gelesen haben. Ihre Anfrage kann dann schneller bearbeitet werden.

Falls Sie lediglich Ihre E-Mail-Adresse ändern oder eine Zahlungsart aus Ihrem Konto entfernen möchten, ist eine Kontoschließung nicht notwendig. Weitere Informationen zur Aktualisierung Ihres Kundenkontos finden Sie unter [Kontoeinstellungen ändern](#).

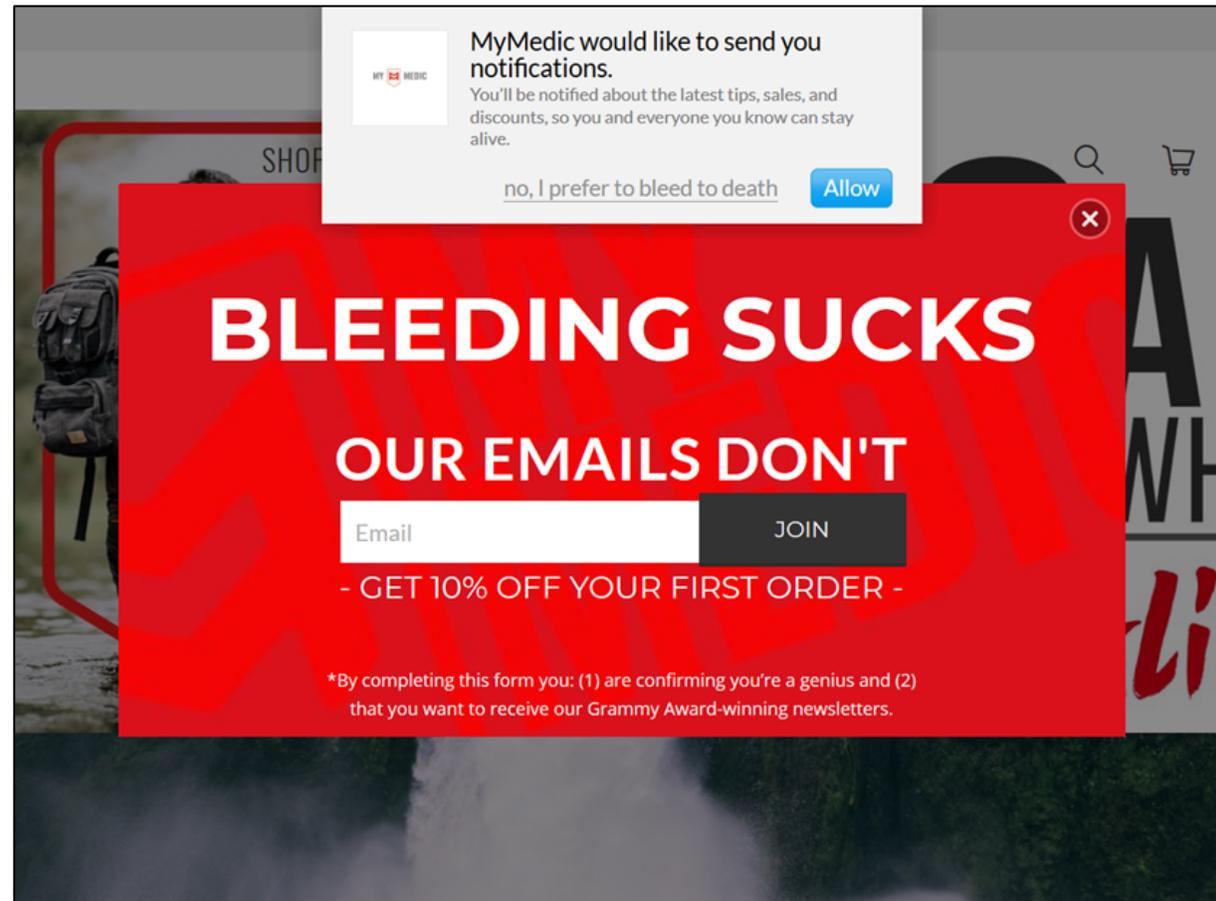
1. GRUNDLAGEN – DARK PATTERNS NACH BRIGNULL

Misdirection



1. GRUNDLAGEN – DARK PATTERNS NACH BRIGNULL

Confirmshaming



1. GRUNDLAGEN – DARK PATTERNS IM RAHMEN DIESER STUDIE

FOMO – Fear of missing out



The image shows a screenshot of a hotel listing for 'Hotel Market' on a travel website. The listing includes a photo of a hotel room, the hotel name with a 3-star rating and a 'tb' logo, a rating of 8.1 from 2,832 reviews, and a price of €2,105 for 30 nights. The price is highlighted as a 'deal' compared to a previous price of €2,228. The listing also features a 'Sehr gefragt!' (Very popular!) badge and a 'Tolles Schnäppchen heute' (Great deal today) badge. The text indicates that 7 other people searched for the hotel in the last hour and that it is 'Sehr gefragt – nur noch 1 auf unserer Seite verfügbar!' (Very popular – only 1 available on our page!). A blue button at the bottom right says 'Ihr Zimmer wählen >' (Choose your room >).

Hotel Market ★★★ tb

Sehr gut 8,1
2.832 Bewertungen

📍 **Eixample, Barcelona – Auf der Karte anzeigen** (Zentrum: 1,2 km) –
In U-Bahn-Nähe – Strand in der Nähe

7 andere Personen haben um in der letzten Stunde Uhr nach Ihren
Reisedaten gesucht

Sehr gefragt! In den letzten 24 Stunden 23-mal gebucht

Tolles Schnäppchen heute

Doppel- oder Zweibettzimmer 👤👤
Sehr gefragt – nur noch 1 auf unserer Seite verfügbar!

Preis für 30 Nächte
~~€ 2.228~~ **€ 2.105**
einschließlich Steuern und Gebühren

Ihr Zimmer wählen >



2. FRAGESTELLUNG

2. FRAGESTELLUNG



Wie wirkt sich der Einsatz von Dark Patterns
auf das Image eines Anbieters aus?



3. METHODIK

3. METHODIK

- Primärerhebung per Onlineumfrage
- Umsetzung mit „Umfrageonline“
- Darstellung ausgewählter Dark Patterns per Screenshot
- Identisches Fragenset zu allen Dark Patterns



4. HYPOTHESEN

4. HYPOTHESEN

H1

Wenn Dark Patterns bei Betreibern zum Einsatz kommen, wirkt sich dies negativ auf das Image eines Anbieters aus.

4. HYPOTHESEN



Dark Patterns werden generell als inakzeptabel erachtet.



6. ERGEBNISSE

6. ERGEBNISSE – STICHPROBE

102

TEILNEHMER

22

ABBRÜCHE

5

AUSSCHLÜSSE

75

STICHPROBE

6. ERGEBNISSE – DARK PATTERNS ALLGEMEIN

„Einfach eine A*****ch-Aktion. Miese Abzocke. Unseriös und unsympathisch.“



8. FAZIT

8. FAZIT

- Einsatz von Dark Patterns als Mittel der Conversion-Optimierung von Nutzern überwiegend als negativ aufgefasst
- Die Daten zeigen deutlich: Einsatz solcher Muster führt zu Imageschäden
- Müssen Kosten gedeckt werden, so sollte auf transparente Methoden, wie etwa die Bitte der Deaktivierung von Ad-Blockern gesetzt werden
- Über rechtliche Folgen lässt sich nur spekulieren – Sneak into basket von Verbraucherschutz durch EU verboten