



MAHNUNG TROTZ ZAHLUNG

REPORT Klarna. Wir haben massenhaft Beschwerden über Klarna und deren Partner-Shops. Mahnungen ohne Grundlage gehören zum Alltag.

Es hätte so schön sein können. Sebastian Siemiatkowski, Big Boss von Klarna, entwirft eine schöne neue Welt. Im Klarna-Geschäftsbericht 2021 kritisiert der fesche Schwede teure Kreditkarten und Banken mit ihren hohen Gebühren und Zinsen. Das sei, sagt er, nur für Wohlhabende leistbar und eine Umverteilung von unten nach oben. Klarna wolle das billiger und besser machen. Das hat nicht ganz funktioniert. Betroffene berichten über verzögerte Lieferung, schlechten Kundenservice und aufdringliche Mahnungen. Im Google Play Store schimpfen zahlreiche über Mängel. Auf [finanztip.de](https://www.finanztip.de) gaben in einer Umfrage 71 Prozent an, negative Erfahrungen mit Klarna gemacht zu haben. 2021 registrierte die Arbeiterkammer etwa 4.000 Beschwerden über Klarna. In den Europäischen Verbraucherzentren waren es 2020 und 2021 1.500, Tendenz steigend. Der Aufschrei hat viele Gründe. Klarna wächst rasant und Wachstum verursacht Schmerzen – bei Investor:innen, bei gekündigter Belegschaft und entnervten Kund:innen. Hier drei Fälle:

Fall 1: Kleidung passt nicht/Händler in China. Eine Kundin kauft bei einer deutschen Onlineplattform Kleidung. Sie passt nicht und die Verbraucherin tritt vom Vertrag zurück. Also soll sie die Ware – Überraschung – auf eigene Kosten nach China schicken. Darüber hat der Shop nicht informiert. Inzwischen trägt der Händler einen neuen Namen und lässt keine Schlichtung zu. Klarna fordert weiterhin das Geld.

Fall 2: Annullierung der Flüge. Eine Kundin bucht drei Flugtickets für die Ryanair über [flugladen.at](https://www.flugladen.at) und wählt Zahlung auf Rechnung. Ryanair annulliert den Flug. Die Kundin muss nicht zahlen. Dennoch mahnt Klarna rechtswidrig und die Mahnspesen steigen.

Fall 3: Schuhe passen nicht/kein Rücksendetikett. Bestellung von zwei Paar Schuhen. Als sie eintreffen, stellt die Kundin fest: Sie passen nicht. Also Rücktritt vom Kauf und Bitte um ein Rücksendetikett. Der Händler schickt keines und ist auch nicht bereit, die Rechnung zu stornieren. Klarna

fordert rechtswidrig den Kaufpreis, übergibt an ein Inkassobüro und dieses übt massiv Druck aus.

Immer mehr Partner

Die Welt der Finanzdienstleister ist im Umbruch und Klarna vorne dabei. Das Unternehmen ist eine Bank, hat viele Start-ups geschluckt, setzt voll auf Automatisierung und Digitalisierung. Mit einem bunten Bauchladen an Diensten erobert das Unternehmen im Eilschritt Markt um Markt. Es hat nach eigenen Angaben 150 Mio. Kund:innen, kooperiert mit über 450.000 Shops. Andererseits hat Klarna an der Börse stark an Wert verloren und tausende Mitarbeitende auf die Straße gesetzt. In der ersten Jahreshälfte 2022 betrug die Verluste 580 Millionen Euro und nervöse Investor:innen wollen endlich Geld sehen. Das hat Auswirkungen.

Ratenzahlung: Kauf jetzt, zahl später. Für Konsument:innen bietet Klarna Geldanlage und Kreditkarte, Zahlung auf Rechnung, in Raten und mit Sofortüberweisung. Wer Ratenzahlung wählt – „Buy now, pay later!“ –, muss wissen: Klarna prüft die Kreditwürdigkeit und verlangt bis zu 15 Prozent Zinsen pro Jahr. Werden die Raten nicht beglichen, wird es richtig teuer.

Kauf auf Rechnung

Viele wählen Kauf auf Rechnung. In diesem Fall muss man erst bezahlen, wenn die Ware vollständig da und in Ordnung ist. Davor sind Mahnungen



Mag.ª Maria Semrad

Juristin im Europäischen Verbraucherzentrum, EVZ

Semrad: „Viele Leute haben nur Scherereien mit Klarna. Halbseidene Anbieter kümmern sich, wenn sie das Geld haben, nicht um Einwände oder Reklamationen – und Klarna auch nicht. Klarna interessiert nur, dass Verbraucher:innen zahlen.“

Wir empfehlen:

- Zahlen Sie nicht, wenn Sie sicher sind, nichts zu schulden.
- Informieren Sie immer alle (Firma, Klarna, Inkassobüro) in einer Mail über Ihren Widerspruch.
- Besteht die Forderung zu Unrecht: Machen Sie dem Inkassobüro klar, dass Mahnungen zwecklos sind und Sie Mahnspesen nicht ersetzen.
- Wenn Sie über die Rücksendekosten nicht informiert wurden, fordern Sie ein Retourolabel an, damit Sie die Ware kostenlos zurückschicken können.
- Bewahren Sie immer den Rücksendeschein auf. Im Idealfall haben Sie eine Trackingnummer und können belegen, dass die Ware bei der Firma angekommen ist.

und Mahngebühren rechtswidrig. „Hauptbeschwerdepunkt“, so berichtet die AK, „war und ist, dass Klarna auf der Bezahlung der Ware besteht, auch wenn die Ware nicht oder mangelhaft geliefert oder wieder ordnungsgemäß an den Onlinehändler retourniert wurde.“

Klarnas große Liebe. ... gilt den Händlern. Klarna bietet ihnen ein Baukastensystem; damit können sie mit wenig Aufwand Onlineshops erstellen. Gleichzeitig organisiert der Zahlungsdienstleister gegen Gebühr die Zahlung. Zahlen Kund:innen auf Rechnung, kauft Klarna Händlern deren Forderung an die Kund:innen ab. Händler bekommen von Klarna also rasch ihr Geld und sind happy. Nun trägt Klarna das Risiko und muss das Geld eintreiben. Klarna, Händler und Kund:innen – das ist eine klassische Dreiecksbeziehung und wie bei der echten Liebe sind zwei sich nahe und einer traurig. Spätestens wenn sich zwei weitere dazugesellen – der Hersteller in China und das Inkassobüro in Berlin –, wird es richtig stressig. Wer Schweigen, Druck und Drama nicht mehr aushält, zahlt entnervt – auch wenn die Forderung rechtswidrig ist – oder meldet sich in unserer Beratung. Betroffene berichten uns – besonders bei Kauf auf Rechnung – Folgendes:

Verzögerte Lieferung. Ware aus Asien hat einen langen Weg und traf in vielen Fällen viel zu spät ein. Klarna hatte aber schon zu mahnen begonnen. Inzwischen hat Klarna die Zahlungsfrist von 14 auf 30 Tage ausgedehnt.

Schweigen. Händler reagieren oft nicht auf berechtigte Anliegen, obwohl sie verpflichtet wären. Dennoch fordert Klarna Kund:innen auf, ihre Probleme mit dem Händler zu klären.

Schwacher Service. Klarna antwortet kaum oder nicht auf die inhaltlichen Beschwerden, verweist Betroffene an die Handelsplattform und mahnt. Klarna müsste aber Einwände von Kund:innen genauso gelten lassen wie der Shop selbst. Mahnungen sind hier unzulässig.

Rücktritt. Die Bestellung ist nicht wie erwartet und Betroffene treten korrekt vom Kauf zurück. Klarna fordert trotzdem Geld.

Retouren. Händler informieren vor dem Kauf oft nicht über Rücksendung und Rücksendekosten. Fehlt diese Info oder kommt sie erst nach dem Kauf, muss man die Rücksendung nicht zahlen. Manchmal ist der Hinweis in den Geschäftsbedingungen versteckt, manchmal die Website so gestaltet, dass man meint, es handle sich um eine österreichische oder deutsche. In dem Fall sind Retouren nach Fernost überraschend.

Dropshops. Manche Klarna-Partner wollen nur verkaufen. Sind sie aus China oder handelt es sich um ein Dropshipping-Unternehmen, haben sie kein Interesse an Rücksendungen. Wir haben Fälle, in denen Konsument:innen viel Geld für das Zurückschicken ausgegeben haben. Die Firma behauptet dann, das Paket wäre nicht angekommen und Klarna mahnt weiter.

Unzulässige Mahnung. Klarna mahnt aggressiv, obwohl Ware oder Rechnung nicht angekommen sind.

Oder: Kund:innen bezahlen die Rechnung und werden trotzdem gemahnt.

Hohe Mahnspesen. Auch bei kleinen Käufen schlagen vergleichsweise hohe pauschale Mahnspesen zu Buche. Mahngebühren sind nur dann zu zahlen, wenn sie notwendige Kosten darstellen und in einem angemessenen Verhältnis zur Forderung stehen. Am Zahlungsverzug müssen Konsument:innen ein Verschulden tragen. Das ist nicht immer der Fall. Klarna reicht Forderungen rasch an Inkassounternehmen weiter (z. B. Coeo und Pair Finance). Die machen richtig Dampf und verrechnen hohe Gebühren.

Verwendung. Bei der Zahlung an Klarna muss man den Verwendungszweck präzise angeben. Fehlt dieser lange Code oder ist er fehlerhaft eingegeben, kann Klarna den Betrag keiner Leistung zuweisen und bucht die Zahlung wieder zurück. Betroffene befinden sich dadurch in Zahlungsverzug und erhalten Mahnungen.

Wir baten Klarna um Stellungnahme, erhielten aber keine Antwort.

MEHR ZUM THEMA

Lesen Sie die Langfassung dieses Artikels: [konsument.at/klarna-032023](https://www.konsument.at/klarna-032023)



Erfahrungsberichte finden Sie unter: [konsument.at/klarna-erfahrungen](https://www.konsument.at/klarna-erfahrungen)

Finanziell unterstützt durch die Europäische Union

