**Mahnung ohne Rechnung? Beschwerden über Klarna häufen sich**

Mehr als 2.000 Beschwerden über den Bezahldienst Klarna liegen bei der Arbeiterkammer (AK) auf. Es geht in erster Linie um Mahnschreiben, die Konsumentinnen und Konsumenten verärgern. In einem konkreten Fall soll eine Kundin gemahnt worden sein, ohne davor überhaupt eine Rechnung erhalten zu haben.

11. September 2021, 8.00 Uhr

Teilen

**Sendungshinweis**

„Help“, das Ö1-Konsumentenmagazin, jeden Samstag um 11.40 Uhr in [Radio Ö1](http://oe1.orf.at/help) und als [Podcast](https://radiothek.orf.at/podcasts/oe1/oe1-help).

Die betroffene Konsumentin kaufte zwei Kleider bei einem bekannten österreichischen Modeunternehmen. Wegen des Lockdowns wurde die Bestellung online aufgegeben, als Zahlungsvariante wählte sie „Zahlen auf Rechnung“ mit Klarna. Die Rechnung des Onlineshops kam per Mail, allerdings ohne genauere Zahlungsinformationen.

**Kundin: Habe sofort eine Mahnung erhalten**

Der Händler teilte hingegen mit, dass die Kundin in einem separaten Schreiben des schwedischen Zahlungsdienstleisters Klarna alle notwendigen Zahlungsinformationen erhalten werde. Auf diese Informationen habe sie vergeblich gewartet, so die Niederösterreicherin gegenüber help.ORF.at. Stattdessen fand sich schon bald eine Mahnung in ihrem E-Mail-Eingang, inklusive Mahngebühren in Höhe von insgesamt 14 Euro. Je sieben Euro pro bestelltem Kleidungsstück.

Den Betrag habe sie umgehend überwiesen, allerdings exklusive der Verzugsgebühren. Schließlich habe sie weder eine Zahlungsaufforderung noch eine Zahlungserinnerung von Klarna erhalten, so die verärgerte Konsumentin. Sie habe sich anschließend per Einschreiben an Klarna gewandt, mit der Aufforderung, die Mahngebühren umgehend auf Null zu setzen.

**Klarna: Zahlungsaufforderung wurde zugestellt**

Die Kontaktaufnahme erfolgte über ein Postfach, welches im Impressum der Klarna-Webseite angegeben war. Eine Reaktion blieb aus, zwei eingeschriebene Briefe kamen ungeöffnet retour. Man habe in Salzburg lediglich ein Postfach, aber kein Büro, erklärt Klarna auf Anfrage gegenüber help.ORF.at. Briefe würden daher nicht geöffnet, man sei aber nun dabei, das Prozedere zu überarbeiten, um solche Vorfälle in Zukunft zu vermeiden. Außerdem hat das Unternehmen angekündigt, auf alle offenen Forderungen im konkreten Fall zu verzichten.



Screenshot: klarna.comDie massiv beworbene Klarna-App hat Zugriff auf viele persönliche Daten und Informationen

Die Zahlungsdetails habe man der Kundin aber sehr wohl zugestellt, und zwar vor dem Mahnschreiben, so Klarna. Die Niederösterreicherin bestreitet das. Sie habe weder online noch postalisch irgendwelche Informationen darüber erhalten, wie und wann sie eine Zahlung zu leisten habe. Sie könne auch ausschließen, das Schreiben übersehen oder versehentlich gelöscht zu haben. Schließlich habe sie auf das Mail von Klarna gewartet. Auch ihren Spam-Ordner habe sie regelmäßig überprüft, so die Konsumentin.

**Über 4.000 Beschwerden bei der Arbeiterkammer**

Klarna spricht hingegen von einem transparenten Zahlungsprozess. Nach einer Zahlungsfrist von 14 Tagen werde die erste Mahnung versendet, erst nach 62 Tagen und zwei weiteren Mahnschreiben werde ein Inkassobüro eingeschaltet.

Konsumentinnen und Konsumenten berichten von anderen Erlebnissen. Dass Verzugsgebühren verrechnet werden, ohne dass man vorher eine Rechnung erhalten habe, sei eine häufige Beschwerde, heißt es auf der Webseite der AK.

**Arbeiterkammer-Klage gegen Klarna**

Die AK hat im Mai dieses Jahres eine Klage gegen Klarna eingebracht, da bundesweit ca. 4.000 Beschwerden registriert wurden. Klarna bestehe oft auf die Bezahlung der Ware, auch wenn die Ware gar nicht geliefert, mangelhaft geliefert oder wieder ordnungsgemäß an den Onlinehändler, retourniert wurde, so AK-Konsumentensprecherin Gabriele Zgubic. Wenn Konsumentinnen und Konsumenten mit Klarna in Kontakt treten wollen, würden viele vom Klarna-Kundenservice „im Kreis“ geschickt, erhalten keine Antworten oder würden mit Mahnungen oder sonstigen Betreibungsschritten (Inkassobüro, Rechtsanwalt) konfrontiert.

Neben den Geschäftsbedingungen werde auch wettbewerbsrechtlich gegen die Praktik vorgegangen, dass die Klarna Bank gezielt automatisierte Mahnverfahren verwende, welche den Konsumenten durch rasch anwachsende Kosten für die einzelnen Mahnschritte dazu veranlassen sollen, auch tatsächlich nicht bestehende Forderungen zu bezahlen, so Zgubic.

**Rechnungen werden oft übersehen oder landen im Spam**

Auch bei der Watchlist Internet kennt man Probleme mit dem Zahlungsdienstleister. Ein Grund dafür, dass beispielsweise Rechnungen nicht beim Empfänger ankommen, könne sein, dass die elektronisch versendeten Klarna-Rechnungen für Werbung gehalten werden oder im Spam-Ordner landen, sagt Watchlist-Internet-Leiter Thorsten Behrens.

Möglich sei theoretisch aber auch, dass bestimmte E-Mails bereits beim Provider als Spam klassifiziert und aussortiert werden, so Behrens. In so einem Fall würde die Mail gar nicht zugestellt und scheine daher weder im Posteingang noch im Spam-Ordner des Empfängers auf.

Wenn eine offene Forderung beim Inkasso landet, bekommen das Verbraucherinnen und Verbraucher dafür umso deutlicher zu spüren. Sie habe E-Mails, SMS-Nachrichten und sogar computergenerierte Telefonanrufe mit Zahlungsaufforderungen erhalten, erzählt die betroffene Konsumentin. Manches davon mitten in der Nacht. Ein Schreiben an das Inkassobüro sei ebenfalls unbeantwortet geblieben. Die Mahnkosten (auf deren Eintreibung Klarna aber wie erwähnt verzichtet hat) seien von 14 auf 89 Euro angewachsen.

**Klarna schützt Händler vor Zahlungsausfällen**

Onlinehändler haben den größten Nutzen von Klarna. Diese treten nämlich offene Forderung an den Zahlungsdienstleister ab. Klarna gibt im Gegenzug gegen eine Gebühr die Garantie, dass der Händler in jedem Fall sein Geld bekommt. Wenn ein Kunde nicht bezahlt, muss Klarna also für den Ausfall geradestehen. Auch deswegen sei das Unternehmen beim Geldeintreiben nicht zimperlich, meint Thorsten Behrens.

Wenn auf Rechnung bezahlt wird, gebe es für die Unternehmen die meisten Zahlungsausfälle, so Behrens. Da Klarna gegenüber den Händlern eine Ausfallgarantie übernimmt, verfolge das Unternehmen eine teils recht aggressive Kommunikationsstrategie. Diese sei "mit Sicherheit nicht so kundenfreundlich aufgebaut, dass man konsumentenseitig ein positives E-Commerce-Erlebnis erwarten könne“, so Behrens.

**Mehrere Vertragspartner erschweren Kommunikation**

Laut Angaben des Unternehmens werden täglich 2.000.000 Transaktionen über Klarna abgewickelt. Die meisten davon verlaufen reibungslos. Wenn es aber zu Problemen kommt, haben Konsumentinnen und Konsumenten in jedem Fall zwei Vertragspartner, die über bestehende Schwierigkeiten in Kenntnis gesetzt werden müssen. Auf der einen Seite den Händler, der für die Lieferung eines einwandfreien Produkts zuständig ist und sich gegebenenfalls auch um Retouren kümmern muss, und auf der anderen Seite Klarna, der alles rund um die Bezahlung regelt.

Sollte ein Inkassobüro eingeschaltet worden sein, sind schon drei Parteien im Spiel. Für Verbraucherinnen und Verbraucher sei Klarna daher nicht zu empfehlen, da diese Struktur die Kommunikation des Kunden mit den Vertragspartnern im Zweifelsfall sehr kompliziert mache. Wenn es zu Schwierigkeiten kommt, seien Probleme de facto vorprogrammiert, so Watchlist-Internet-Chef Thorsten Behrens.

Paul Urban Blaha, help.ORF.at

**Link:**

* [**Watchlist Internet**](https://www.watchlist-internet.at/)