

Klarna®

Rechnung

Frequently Asked Questions

Was ist Klarna?

Klarna ist einer der führenden Zahlungsanbieter Europas und eine lizenzierte Bank, die das Bezahlerlebnis für Käufer und Händler grundlegend verändert. Das Unternehmen, das 2005 in Schweden gegründet wurde, ermöglicht Online Shoppern schnell, einfach und sicher offene Zahlungen sofort, später oder in Raten zu begleichen. Klarna arbeitet mit über 170.000 Händlern wie Asos, Spotify, MediaMarkt oder Deutsche Bahn zusammen und beschäftigt aktuell über 2.500 Mitarbeiter in 14 Ländern. Im Jahr 2014 übernahm Klarna die Sofort GmbH; im Jahr 2017 erfolgte dann die Akquisition der Billpay GmbH. Zu den Investoren des Unternehmens gehören u.a. Sequoia Capital, Bestseller Group, Atomico, VISA und Permira. Weitere Informationen finden Sie unter www.klarna.de.

Ist es sicher, mit Klarna online einzukaufen?

Definitiv! Sicherer als mit Klarna kann ein Online-Einkauf nicht sein. In einem Ladengeschäft kannst du die Ware, die du kaufen möchtest, immer erst anfassen und prüfen, bevor du sie bezahlst. Wir sind der Meinung, dass das beim Shoppen online nicht anders sein sollte. Daher bietet dir der Klarna Rechnungskauf die Option, deine Ware zuerst zu prüfen und später zu bezahlen.

Unser Ziel ist es, das Einkaufen einfacher und sicherer zu machen – smooth eben. Deshalb unternehmen wir weitreichende Maßnahmen, um dich als Käufer vor Betrug und unzuverlässigen Online-Händlern zu schützen. Immer wenn du das Logo von Klarna in einem Online-Shop siehst, kannst du sichergehen, dass der Shop vertrauenswürdig ist und unsere strengen Anforderungen erfüllt.

Klarna ist zusätzlich vom TÜV Saarland und Trusted Shops zertifiziert. Zertifikate geben dir als Verbraucher positive Hinweise auf die Qualität von Dienstleistungen und Produkten. Die unter "dem TÜV" eingetragenen Vereine sind weltweit bekannt und seine Zertifikate genießen international höchstes Ansehen. Der TÜV Saarland hat sich auf kundenorientierte Dienstleistungen außerhalb der traditionellen amtlichen Tätigkeitsfelder konzentriert. Durch eine genaue Prüfung stellt der TÜV Saarland jedes Jahr sicher, dass unser Geschäftsmodell seriös ist und Klarna sichere Zahlungsarten anbietet.

Klarna ist seit 2011 „Trusted Shops Authorized Partner“ und als „autorisierter Partner“ sind Klarnas Prozesse perfekt an die Qualitätskriterien von Trusted Shops angepasst. Die Qualitätskriterien von Trusted Shops basieren auf nationalen und europäischen Gesetzen, die für das Einkaufen im Internet wichtig sind. Sie berücksichtigen aktuelle Urteile und Forderungen der Verbraucherschutzverbände oder gehen sogar darüber hinaus. Lies hier mehr zum Trusted Shops Gütesiegel.

Zudem sichert dich bei jedem Einkauf mit Klarna der Klarna Käuferschutz ab. Das ist eine Vereinbarung zwischen dir und Klarna, die dir ein sicheres Einkaufen im Internet ermöglicht. Um sicherzustellen, dass die Käuferschutzrichtlinie greift, musst du den Einkauf als Verbraucher bei einem Unternehmer tätigen. Bitte beachte, dass die Käuferschutzrichtlinie beim Bezahlen mit Sofort nur gilt, wenn dies ausdrücklich auf der Zahlungsarten-Auswahlseite im Online-Shop des Händlers angegeben ist.

Wie geht Klarna mit dem Thema Datenschutz um?

Es ist uns sehr wichtig, deine persönlichen Daten zu schützen. Daher arbeiten wir stets nach den höchsten Datenschutzstandards. Unsere Datenschutzbeauftragten sorgen dafür, dass deine Daten bei uns in sicheren Händen sind. Hier findest du unsere Datenschutzerklärung. Wenn du Fragen zum Thema Datenschutz hast, kontaktiere uns unter datschutz@klarna.de.

Die Klarna Bank AB (publ) ist eine schwedische Bank. Zur Erbringung grenzüberschreitender Finanzdienstleistungen ist Klarna außerdem bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungen (BaFin) gelistet.

Ich habe weitere Fragen bezüglich meiner Zahlung. Kann ich mit jemanden von Klarna sprechen?

Na klar! Du kannst jederzeit mit uns in der [App chatten](#) oder uns telefonisch erreichen unter 0221 669 501 10.

Wie funktioniert der Kauf auf Rechnung mit Klarna?

Das Prinzip ist simpel: Du bezahlst erst, wenn du die Ware erhalten hast. Du kaufst entspannt ein, tätigst deine Bestellung und prüfst die Produkte in Ruhe zu Hause. Du erhältst von uns eine Zahlungsinformation und hast ab Rechnungsdatum in der Regel 14 Tage Zeit, sie zu begleichen. Solltest du etwas retournieren wollen, folge einfach den Hinweisen des Händlers. Gehe in die Klarna App und klicke auf "Retoure anmelden", um deine Rechnung zu pausieren. Wir aktualisieren sie, sobald die Ware beim Händler eingegangen ist.

Wann erhalte ich meine Rechnung?

Wir schicken dir eine Zahlungsinformation per Mail, sobald der Händler deine Bestellung versendet. Du kannst die Rechnung auch in der Klarna App einsehen oder online aufrufen, wenn du dich [hier](#) einloggst.

Du erhältst deine Rechnung direkt nach deiner Bestellung. Selbstverständlich hast du bis zum genannten Zahlungsziel Zeit, die bestellte Ware zu prüfen und den Betrag zu zahlen.

Falls du deine Bestellung wider Erwarten bis zum Zahlungsziel nicht erhalten hast oder die Zahlungsfrist aus anderen Gründen verlängern möchtest, logge dich einfach [hier](#) ein und kontaktiere uns.

Ich habe keine Rechnung erhalten. Was kann ich tun?

Du hast deine Bestellung bereits erhalten, jedoch fehlt die zugehörige Rechnung? Wir empfehlen dir folgendes:

- Prüfe den Spam-Ordner (Papierkorb) in deinem Posteingang. Manchmal verirrt sich eine wichtige E-Mail dorthin.
- Logge dich [hier](#) ein, um alle Rechnungen der letzten Monate auf einen Blick zu sehen. Solltest du die Rechnung nicht finden, kannst du unseren Kundenservice kontaktieren. Wir schicken dir eine Kopie deiner Rechnung und verlängern ggf. das Zahlungsziel.

Beim Kauf auf Rechnung mit Klarna musst du nie vor Erhalt der Ware bezahlen.

Wie soll ich meine Rechnung bezahlen?

Du kannst dich [hier](#) oder in der [Klarna App](#) einloggen und deine Rechnung per 1-Klick bezahlen. Falls du eine Überweisung tätigen willst, findest du auf deiner Rechnung alle benötigten Informationen: Klarnas Kontodaten, das Zahlungsziel und den Verwendungszweck.

WICHTIG: Bitte verwende ausschließlich den auf der Rechnung angegebenen Verwendungszweck, da die Zuordnung der Zahlung zu deiner Rechnung automatisch durch unser System erfolgt.

Du musst mehrere Rechnungen bezahlen? Bitte überweise die Beträge separat und gib den jeweiligen Verwendungszweck an. So stellst du sicher, dass deine Zahlung schnell und korrekt zugeordnet wird.

Zahlungsempfänger: Klarna Bank AB
IBAN: DE13 7607 0012 0500 154 000
BIC/SWIFT: DEUTDEMM760
Deutsche Bank AG

Kann ich per Klarna Rechnung bezahlen?

Um mit der Klarna Rechnung bezahlen zu können, musst du mindestens 18 Jahre alt sein. Auch wenn viele Händler Rechnung als Zahlart anbieten, ist es abhängig von deiner finanziellen Situation, ob du Rechnung als Zahlart auswählen kannst. Sollte dir nicht die Möglichkeit gewährt werden, hat das keine negativen Auswirkungen auf deine Bonitätsbewertung bei der Schufa.

Welche Daten werden von mir benötigt, wenn ich mit Klarna einkaufen möchte?

Wenn du mit Klarna einkaufen möchtest, wirst du gebeten deine E-Mail Adresse, Rechnungsadresse, vollständigen Namen, Geburtstag, Geschlecht und Handynummer anzugeben. Deine Handynummer wird benötigt, falls wir dich kontaktieren müssen. Alle Rechnungen werden an deine E-Mail geschickt. Es ist wichtig, dass deine angegebenen Daten korrekt sind, da wir dir ansonsten keine Zahlungsinformationen zusenden können und du so Versäumnisse bei Zahlungen vermeiden kannst.

Wird eine Bonitätsprüfung durchgeführt?

Klarna unternimmt so genannte Anfragen im Versandhandel (oder soft credit searches), die keinen Einfluss auf deine Bonitätsbewertung haben und die ausschließlich von der Auskunft, dir und Klarna eingesehen werden können, aber von keinem weiteren Dritten. Weder Klarna noch der Händler unternehmen Bonitätsprüfungen, die einen Einfluss auf deine Bonitätsbewertung haben.

Was passiert, wenn ich nicht für meine Bestellung bezahle?

Das Zahlungsziel beträgt 14 Tage, nachdem deine Bestellung verschickt wurde. Mit der Klarna App kannst du Push-Nachrichten aktivieren, um dich an offene Zahlungen erinnern zu lassen. Wir informieren dich rechtzeitig, wenn eine Zahlung ansteht. Du erhältst Zahlungserinnerungen per Mail und, wenn die Zahlung sehr verspätet ist, auch per Brief. Wird eine Rechnung nicht innerhalb der Zahlungsfrist bezahlt, beginnt der interne Mahnprozess. Wir versenden eine erste kostenfreie Zahlungserinnerung per E-Mail. Danach folgen insgesamt drei Mahnungen, die mit einer Mahngebühr in Höhe von jeweils 1,20 EUR verbunden sind.

Wir versenden insgesamt drei Mahnungen. Wenn nach der dritten Mahnung noch keine Zahlung eingegangen ist, wird gegebenenfalls ein Inkassounternehmen beauftragt, wodurch zusätzliche Kosten entstehen. Erst, wenn du nach allen Aufforderungen dennoch nicht bezahlst, kann dies einen negativen Einfluss auf deine Bonität haben.

Kann ich vor dem Fälligkeitsdatum zahlen?

Ja, du kannst jederzeit nach Erhalt der Zahlungsinformation durch Klarna deine offenen Rechnungen begleichen. Folge einfach der Anleitung in der Mail oder logge dich in die Klarna App ein. Dort findest du deine offenen Rechnungen. Wähle in der App die Rechnung aus, klicke auf "Zahlungsmöglichkeiten" und wähle "Bezahlen". So kannst du entweder direkt an dem gleichen Tag noch bezahlen oder ein Zahlungsdatum festlegen.

Was passiert mit meiner Rechnung, wenn ich etwas zurückschicken will?

Sobald [Händler] deine retournierte Ware erhalten hat (Teil- oder Gesamtreure) und dir eine Bestätigung darüber geschickt hat, wird deine Rechnung bei Klarna aktualisiert. Du bezahlst nur für das, was du behalten willst. Wenn du deine gesamte Bestellung zurückgeschickt hast, wird die Rechnung geschlossen.