



## KONSUMTION OCH KREDITER

En genomgång av Klarnas betaltjänster

## Inledning

Klarna är ett betaltjänstföretag inriktat på e-handel samt en bank. De är enligt sig själva en av Europas största banker och når 60 miljoner konsumenter i 14 länder. De garanterar betalningsmottagaren betalning direkt och låter konsumenten välja mellan olika betalsätt. 2017 uppgav 73 procent av konsumenterna att de använde Klarna i en undersökning av Internetstiftelsen<sup>1</sup>.

Klarna har de senaste åren fått mycket kritik för otydlighet vid betalningar på nätet och för fakturornas utformning. Att delbetala eller att skjuta upp en betalning mot en avgift är två former av konsumtionslån där kreditbolaget betalar för varan medan konsumenten betalar av summan till kreditbolaget plus ränta och avgifter. Delbetalning är därmed en intäktskälla för Klarna och enligt åtskilliga klagomål till bland annat Finansinspektionen uppmuntras eller förvillas konsumenter till detta val, utan att de från början tänkt ta ett konsumtionslån. En del av kritiken har varit att konsumtionslånet har varit förifyllt vid betalning, en annan del att konsumenter via fakturan lockats att betala en lägre månadskostnad utan att räntekostnaden för detta framgått tydligt.

Enligt Konsumentverket som låtit granska Klarna efter den inkomna kritiken, har Klarna nu åtgärdat otydligheterna<sup>2</sup>. Eftersom klagomålen mot Klarna fortsätter<sup>3</sup> har vi tittat närmare på hur tydliga Klarna egentligen är i nuläget (december 2018). Vi granskade därför några betalsituationer vid e-handel och en faktura.

## Metod

Sveriges Konsumenter lät titta på tre e-handlares onlinekassor, vilka använde Klarnas betaltjänst, och på en faktura för ett köp med Klarna. Vi tittade efter hur betalalternativen presenterades, om valen var tydliga, om informationen konsumenten fick var lätt att förstå, och vad som dolda sig i avtal.

---

<sup>1</sup> Internetstiftelsen 2017. <https://internetstiftelsen.se/docs/sverige-betalar-2017.pdf>

<sup>2</sup> DI Digital 2018. <https://digital.di.se/artikel/konsumentverket-kritiserar-klarna-men-lagger-ner-utredning>

<sup>3</sup> DI Digital 2018. <https://digital.di.se/artikel/klarna-gar-mot-rekordar-klagomalen-okar-med-105-procent>

## Internetbetalning

Vid betaltillfället ger Klarna konsumenten en rad alternativ. Här följer en beskrivning av alternativen konsumenten ställs för och de delar vi tyckte var otydliga.

- Fakturabetalning är det första alternativet, är **förifyllt** och det som framhävs. Det andra alternativet *"betala i slutet av april"* är en konsumtionskredit – konsumenten väntar med betalning till slutet av nästa månad mot en avgift. Kostnaden för denna kredit är tydligt utskriven. Istället för att samla alla kreditbetalningar under en flik, har Klarna alltså lagt kreditbetalningar både under den första fliken och den andra. Att fakturabetalning är det förifyllda alternativet kan ge en konsument, som inte noga läser alla alternativ, uppfattningen att detta är standardbetalningen (det normala). Vid alla betalningsalternativ med faktura står det också att Klarnas köparskydd ingår, vilket inte står vid alternativen kortbetalning eller banköverföring. Ingen beskrivning finns vid betaltillfället av vad köparskyddet innebär, inte heller under länken *"villkor"* finns denna information. På Klarnas hemsida finns en beskrivning av vad skyddet innebär och där står det också att skyddet ingår oavsett betalsätt. En konsument kan dock genom informationen som ges vid betaltillfället lätt tro att fakturabetalningarna har en fördel som de andra betalsätten saknar<sup>4</sup>.
- Alternativet *"konto"* kan förvirra konsumenten. Många letar efter alternativet *"kontoöverföring"*. Men *"konto"*-alternativet är också en fakturabetalning. En förklaring syns dock när betalaren klickar på detta alternativ. Här påminns konsumenten igen om möjligheten till delbetalning. Det verkar som att alternativet att betala med kontofaktura med nödvändighet innebär att konsumenten betalar senare – *"delbetala eller betala hela beloppet i slutet av månaden"* – två alternativ som ju vid det tidigare alternativet uppgetts ha en kreditkostnad. Det är dock inte helt tydligt om alternativet *"konto"* med nödvändighet medför en kreditkostnad eller inte – till skillnad från alternativen ovan syns inget pris. Ränta och avgift syns under *"konto"*-alternativet, men detta gäller vid delbetalning.

Betalsätt

Få först. Betala sen.  
Smidigare kan det inte bli

|                          |        |
|--------------------------|--------|
| Betala inom 14 dagar     | 0 SEK  |
| Betala i slutet av april | 39 SEK |
| Konto                    |        |

Villkor

- Få din beställning först. Betala din faktura inom 14 dagar
- Klarnas köparskydd ingår

Dela upp.  
Betala lite varje månad

Kort  
Kredit- eller debitkort

Banköverföring  
Via din internetbank

Paypal

Totalbelopp inkl. moms Visa detaljer  
**699 SEK**

Slutför köp

<sup>4</sup> Om inte avtal om annat finns kan konsumenten enligt lag reklamera varor eller uteblivna varor till kreditbolaget som skickat faktura eller avbetalningsplan. För direktbetalning ligger ansvaret om inget annat avtalas på företaget som säljer varan. I Klarnas fall tar de dock ansvaret vid alla betalningssätt, enligt sitt [köparskydd](#).

- Kortbetalning är det tredje valet och vanlig banköverföring är det fjärde valet. För att få information om dessa betalsätt måste konsumenten scrolla ner och klicka på dessa flikar.

**Betalningssätt**

Få först. Betala sen.  
Smidigare kan det inte bli

Betala inom 14 dagar - 0 SEK

Betala i slutet av januari - 39 SEK

Konto

- ✓ Samla dina köp på en kontofaktura
- ✓ Delbetala eller betala hela beloppet i slutet av nästa månad
- ✓ Klarnas köparskydd ingår

0 kr i uppl.avgift. Admin. avgift 29 kr/mån. Rörlig årsränta 19,9%.  
Exempel: Ett köp på 10 000 SEK betalat över 12 månader har en total summa av betalningar på 11 458,40 SEK och en effektiv ränta på 29,21%.

**Betalningssätt**

Få först. Betala sen.  
Smidigare kan det inte bli

Betala inom 14 dagar - 0 SEK

Betala i slutet av januari - 39 SEK

Konto

- ✓ Få din beställning först. Betala i slutet av januari
- ✓ Klarnas köparskydd ingår

Villkor

---

Dela upp.  
Betala lite varje månad

Kort  
Kredit- eller debitkort

---

Banköverföring  
Via din internetbank

Paypal

Totalbelopp inkl. moms [Visa detaljer](#)  
**299 SEK**

Slutför köp

Är konsumenten inloggad på Klarna med sitt personnummer är dock flera betalningssätt dolda och konsumenten måste klicka på *"visa fler betalningssätt"* för att se exempelvis kortbetalning.

**Betalningsätt**

Få först. Betala sen.  
Smidigare kan det inte bli

Betala inom 14 dagar 0 SEK

Betala i slutet av april 39 SEK

Konto

- Få din beställning först. Betala din faktura inom 14 dagar
- Klarnas köparskydd ingår

Villkor

---

Betala direkt.  
Med bankkonto

**Visa fler betalningssätt**

Totalbelopp inkl. moms [Visa detaljer](#)  
**665 SEK**

Slutför köp

Genom att klicka på "Slutför köp" godkänner jag Klarnas Användarvillkor och bekräftar att jag har läst Klarnas Data skyddspolicy. Jag godkänner villkoren för Adlibris. Detta innefattar även ett samtycke till personuppgiftsbehandling inom Bonnierkoncernen. Se vidare på kunddata.bonnier.se.

- Vid alternativet *"Dela upp"* framgår det av förklaringen att detta handlar om exakt samma betalningsalternativ som *"konto"* under den första fliken – köpen samlas på en

kontofaktura och konsumenten kan antingen delbetala eller betala nästa månad. Kostnaden för att betala nästa månad syns dock inte heller här.

- Mycket döljer sig under villkor, bland annat hanteringen av personuppgifter och att fördröjningsräntor och kostnader är väldigt höga (se stycket om Klarnas villkor).

#### Betalningssätt

Få först. Betala sen.  
Smidigare kan det inte bli



Dela upp.  
Betala lite varje månad



- ✓ Konto
- ✓ Samla dina köp på en kontofaktura
- ✓ Delbetala eller betala hela beloppet i slutet av nästa månad
- ✓ Klarnas köparskydd ingår

0 kr i uppl. avgift. Admin. avgift 29 kr/mån. Rörig årsränta 19,9%.  
Exempel: Ett köp på 10 000 SEK betalat över 12 månader har en total summa av betalningar på 11 458,40 SEK och en effektiv ränta på 29,21%.

[Villkor](#)

## Fakturabetalning

Då kunden valt fakturabetalning som alternativ:

- Beloppet att betala är tydligt utskrivet på fakturan. Trots att konsumenten vid betalningstillfället redan valt betalsätt påminner Klarna om möjligheten till delbetalning på två ställen på fakturan och på tre ställen i mailet med fakturan. Här står dock månadsbeloppet med i räkneexemplet.
- Konsumenten kan bli förvirrad av att delbetalningssumman 50 kr i månaden står precis under summan att betala i mailet. Detta kan framstå som att totalsumman att betala med delbetalning på 50 kr i månaden (som ju är ett tillval) är 711 kr, vilket inte är fallet.

## Faktura

Datum 2018-11-28 Fakturanummer [REDACTED]

**Betala via klarna.se**  
 Logga in via klarna.se för att betala med ett klick. Där kan du även välja att delbetala med ett klick och då:  
 - själv välja hur många månader du vill betala  
 - samla alla dina köp på en faktura  
 - betala i slutet av månaden  
 Läs mer på [www.klarna.se](http://www.klarna.se)

[REDACTED]  
 12354 Farsta  
 Sverige

Orderdatum: 2018-11-26  
 Ordernummer: [REDACTED]  
 Leveransadress: [REDACTED]  
 31, 12354 Farsta, Sverige

| Artnr         | Beskrivning                    | Antal      | Å-pris (inkl. moms) | Moms | Summa  |
|---------------|--------------------------------|------------|---------------------|------|--------|
| 0_14399520109 | NIK WMNS NIKE AIR BELLA TR PRM | 1          | 659,25              | 25 % | 659,25 |
| 1_13290760104 | MCK LUN SR WOOL SOCK           | 1          | 51,75               | 25 % | 51,75  |
| 2_99990020101 | FRAKT OMBUD                    | 1          | 0,00                | 25 % | 0,00   |
| Orderdatum    |                                | 2018-11-26 |                     |      |        |
| Ordernummer   |                                | 1NR07370   |                     |      |        |

Klarna Bank AB (publ) har övertagit rätten att få betalt. Klarna Bank AB (publ) har överlåtit fordran till Nordea Finans Sverige AB (publ). Betalning ska ske till Nordea Finans Sverige AB (publ) på nedanstående konto. Vid utebliven likvid debiteras påminnelseavgift in. upp till 60,00 SEK, samt dröjsmålsränta enligt nu gällande referensränta med tillägg av 24,00 %.

|  |  |  |  |
|--|--|--|--|
| <b>Postadress</b><br>Intersport AB<br>BOX 114<br>431 22 Mölndal<br>Sverige | <b>Kontaktinformation</b><br>Telefon: 0200-810090<br>E-post: kundservice@intersport.se<br>Hemsida: www.intersport.se | <b>Org.nr/F-skatt</b><br>558079-2847<br><b>Momsreg.nr</b><br>SE5580790284701 | <b>Betalningsmottagare</b><br>Klarna/Nordea Finans Sverige AB (publ)<br>Plusgiro: 415 85 02-7<br>Bankgiro: 221-1555<br>Kundtjänst: www.klarna.se/kundservice |
|--|--|--|--|

### PlusGiro

**Dela upp din betalning?**  
 Ansök automatiskt om att ändra din faktura till en delbetalning på klarna.se eller genom att betala valfritt belopp från 50,00 kr.

Att betala: 711,00 kr  
 Delbetala från: 50,00 kr  
 Betala senast: 2018-12-12  
 Till plusgiro: 415 85 02-7  
 OCR: [REDACTED]

\* Den rörliga årsräntan är 19,90% och månadsavgiften är 29 kr. Exempel: För ett köp om 10 000 kr som betalas över 12 månader blir totalbeloppet 11 460 kr. Månadsbeloppet blir i detta exempel 955 kr och den effektiva räntan 29,22%. Delbetalar du ett lägre köpbelopp än 10 000 kr blir totalbeloppet givetvis lägre. Mer information, fullständiga villkor och SEKKI hittar du på [klarna.se/villkor](http://klarna.se/villkor).

**Meddelande till betalningsmottagare kan inte lämnas på denna blankett**

### INBETALNING/GIRERING CK

|  |        |                       |
|--|--------|-----------------------|
| Till PlusGirokonto nr.<br><b>415 85 02-7</b>             | Avgift | Kod 1<br>Kassastämpel |
| Betalningsmottagare (endast namn)<br><b>Klarna.</b>      |        |                       |
| Avsändare (namn och postadress)<br>[REDACTED]<br>Sverige |        |                       |
| Eget kontonr. vid girering                               |        |                       |
| Svenska kronor   | 711    | öre 00                |

# [REDACTED] # 41585027 #16#

Här är fakturan för ditt köp hos Intersport AB. Vi behöver din betalning senast 12 december.  
**Hur vill du betala?**

På [klarna.se](http://klarna.se) kan du välja att delbetala eller betala med ett klick.

[Gå till betalning](#)

Nu finns Klarna som appl [Ladda ner nu](#) →



**Intersport AB**

|                                   |                  |
|-----------------------------------|------------------|
| 1x NIK WMNS NIKE AIR BELLA TR PRM | 659,25 kr        |
| 1x MCK LUN SR WOOL SOCK           | 51,75 kr         |
| 1x FRAKT OMBUD                    | 0,00 kr          |
| <b>Totalbelopp</b>                | <b>711,00 kr</b> |

**Se fakturan** →

Förfalldatum 2018-12-12  
 Orderdatum 2018-11-26  
 Ordernummer 1NR07370

Du kan också betala med banköverföring:

|                |                    |
|----------------|--------------------|
| Att betala     | 711,00 kr          |
| Delbetala från | 50 kr/mån*         |
| Oss tillhanda  | 2018-12-12         |
| Plusgiro       | 415 85 02-7        |
| Mottagare      | Klarna             |
| OCR            | 518113078302436481 |

### Dela upp din betalning

Välj hur du vill betala på [klarna.se](http://klarna.se) eller betala valfritt belopp från 50 kr. Då ansöker du automatiskt om att ändra din faktura till en delbetalning, där du själv väljer hur många månader du vill betala över och samlar alla dina köp på en faktura som betalas i slutet av varje månad. Mer information hittar du i [Allmänna villkor](#) och [SEKKI](#).

\* Den rörliga årsräntan är 19,90% och månadsavgiften är 29 kr. Exempel: För ett köp om 10 000 kr som betalas över 12 månader blir totalbeloppet 11 460 kr. Månadsbeloppet blir i detta exempel 955 kr och den effektiva räntan 29,22%. Delbetalar du ett lägre köpbelopp än 10 000 kr blir totalbeloppet givetvis lägre.

Du kan också betala med banköverföring:

|                |                    |
|----------------|--------------------|
| Att betala     | 711,00 kr          |
| Delbetala från | 50 kr/mån*         |
| Oss tillhanda  | 2018-12-12         |
| Plusgiro       | 415 85 02-7        |
| Mottagare      | Klarna             |
| OCR            | 518113078302436481 |

### Dela upp din betalning

Välj hur du vill betala på [klarna.se](https://klarna.se) eller betala valfritt belopp från 50 kr. Då ansöker du automatiskt om att ändra din faktura till en delbetalning, där du själv väljer hur många månader du vill betala över och samlar alla dina köp på en faktura som betalas i slutet av varje månad. Mer information hittar du i [Allmänna villkor](#) och [SEKKI](#).

\* Den rörliga årsräntan är 19,90% och månadsavgiften är 29 kr.

Exempel: För ett köp om 10 000 kr som betalas över 12 månader blir totalbeloppet 11 460 kr. Månadsbeloppet blir i detta exempel 955 kr och den effektiva räntan 29,22%. Delbetalar du ett lägre köpbelopp än 10 000 kr blir totalbeloppet givetvis lägre.

## Klarnas villkor

- I Klarnas [villkor för kreditavtal](#) kan läsas:  
*"Inkommer betalning för sent så tillkommer en **förseningsavgift** om för närvarande **50 kr** för totalt kreditbelopp upp till 200 kr, och **135 kr** om totalt kreditbelopp är över 200 kr. Vid försenad betalning beräknas dröjsmålsränta från förfallodatomet med **24% + gällande referensränta**. Överlämnas fordran för inkasso så tillkommer lagstadgade **inkassokostnader**"*  
(Fetstilt av Sveriges Konsumenters)  
En försenad betalning eller missad e-faktura kan alltså bli väldigt dyr för konsumenten.
- Av Klarnas [dataskyddspolicy](#) framgår att personuppgiftshantering inte endast syftar till att uppfylla tjänsten till kunden. Syftet med personuppgiftsbehandlingen anges förutom *"identifikation"* och *"kreditkontroll"* vara *"kundanalys"*, *"marknadsföring"* och *"affärsutveckling"*. Vidare skriver Klarna att de använder personuppgifter för *"profilering"* för *"marknadsföring"*.  
Klarna kan också dela personuppgifter med butiken som konsumenten handlar ifrån, i dessa fall gäller butikens dataskyddspolicy. Dessutom står det att Klarna kan komma att dela personuppgifter med tredje part om deras tillgångar förvärvas av denna part. Datan sparas *"så länge det krävs enligt lagstadgade lagringstider eller nödvändigt enligt andra berättigade intressen"* Vilka de berättigade intressena är framgår inte.  
Slutligen skriver Klarna att dataskyddspolicyn kan ändras löpande. Konsumenten rekommenderas därför att läsa om policyn varje gång hen använder Klarnas tjänster. Att Klarna använder persondata för marknadsföring, profilering och kan dela denna med andra aktörer strider troligen inte i sig mot Dataskyddsförordningen, men personuppgiftshandlingen kunde framgå tydligare i och med köpet. Att

dataskyddspolicyn och därmed avtalet kan ändras när som helst verkar däremot strida mot vad Europeiska dataskyddsstyrelsen (EDPB) rekommenderar.

## Sammanfattning och slutsats

Vid många tillfällen är Klarnas betaltjänster inget konsumenten väljer att använda utan e-butiken kopplar ofta konsumenten till Klarna automatiskt. Många vill snabbt kunna betala för sin vara och det är därför viktigt att informationen är lättförståelig och att ytterligare tjänster såsom delbetalning är något konsumenten aktivt väljer till. Om konsumenten genom köpet går med på att dela med sig av personuppgifter för marknadsföring eller andra ändamål utöver det som krävs för att köpa varan, så borde detta också vara något konsumenten aktivt väljer till.

Detta är dock inte fallet med Klarna. Konsumenten presenteras för flera väldigt likartade alternativ som alla är någon form av konsumtionslån innan direktbetalning med kort eller banköverföringen presenteras. Vissa alternativ för direktbetalning är ibland dolda, och det är konsumtionslånen som är framhävda. Kreditkostnaden står inte utskriven för det aktuella beloppet utan exemplifieras med ett räkneexempel som kan vara svårförståeligt för många konsumenter. För uppskjuten engångsbetalning står kreditkostnaden utskriven ibland men ibland inte. Att Klarnas köparskydd ingår anges bara vid faktura och delbetalningslösningarna, trots att det gäller för alla betalningssätt.

Ofta vill konsumenten bara betala för det denne köpt och är kanske helt omedveten om att denna efter betalningen har ytterligare en part att förhålla sig till förutom det företag som den köpt varan av. Klarnas hantering av personuppgifter kan tyckas omotiverat osäker – särskilt med tanke på att de flesta konsumenter inte läser igenom dataskyddspolicys. Uppgifterna kan delas vidare till många aktörer och användas för syften som inte är nödvändiga för att säkerställa köpet. Om personuppgifter ska användas för profilering eller delas till tredje part borde konsumenten få direkt information om detta vid köptillfället (inte inbakat i ett längre policydokument) och då få möjlighet att välja ett annat betalsätt om så önskas. Om ändringar i dataskyddspolicyn görs som påverkar hanteringen av konsumentens personuppgifter borde konsumenten underrättas.

Möjligheten att delbetala presenteras både vid köptillfället och flera gånger i fakturamålet och till sist på själva fakturan. Det är alltså tydligt att Klarna vill att konsumenten ska ändra sig till ett för dem mer fördelaktigt betalsätt även efter att konsumenten gjort sitt val av betalsätt.

Då många klagomål mot Klarna har handlat om uteblivna fakturor<sup>5</sup> och sedan påminnelseavgifter eller inkassoärenden borde Klarna vara extra tydliga med information om ifall fakturan är digital eller analog vid köptillfället, så kunden inte missar betalningen. Eftersom betalningen också ofta sker långt efter köptillfället kunde påminnelser sändas ut via post eller sms. Om de höga kostnaderna för sena betalningar ska kunna motiveras borde de även varnas för vid valet av delbetalning.

**Sammanfattningsvis** är det Sveriges Konsumenters bestämda intryck att Klarna fortfarande försöker påverka konsumenter i flera steg att medvetet eller omedvetet välja konsumtionslån. De kan förbättra mycket vad gäller förstälighet, tydlighet, transparens och integritet. För konsumenters bästa vill vi att villkoren för en betalning ska vara tydliga samt att kreditkostnader

---

<sup>5</sup> DI 2018. <https://digital.di.se/artikel/klagomalen-mot-klarna-okar>



ska framgå och konsumtionslån erbjudas som en extratjänst och inte som ett förstahandsval. Detsamma gäller insamling av persondata, där konsumenten borde kunna köpa en vara utan att samtidigt automatiskt gå med på att deras persondata används i kommersiella syften av någon den kanske inte vet att den ingått i avtal med.