

Fyll i arbetsbeskrivningen genom att ersätta den ljusgrå texten med din egen text. Spara och bifoga dokumentet i samma mapp som resten av ditt bidrag.

**NAMN:**

Maria Rimpi

**E-POST:**

Maria.rimpi@svd.se

**ARBETSNAMN:**

Klarna – en granskning i debattforum

**DESSA PERSONER ANMÅLS OCH KAN NOMINERAS**

Carolina Neurath

**FÖRUTOM OVANSTÄENDE DELTOG FÖLJANDE PERSONER**

**PUBLICERINGSDATUM**

1 april – 17 april

**VAR PUBLICERADES JOBBET?**

Svd.se, några texter gick även i "Neuraths Börsblogg", och en hel del av texterna gick senare i tidningen. Framför allt publicerades inlägg i Börsforum som fick läsarna att dela med sig och delta i granskningen,

**BESKRIV RESULTATET AV GRÄVET KORTFATTAT**

**Klarna skickade under flera år ut påminnelseavgifter, innan de skickade originalfakturer, till sina kunder. En mängd kunder betalade sina avgifter i tron om att de glömt sin faktura. De som inte betalade skickade Klarna till sitt egna inkassobolag – och bolaget tjänade ännu mer.**

En av Sveriges största betaltjänstföretag, Klarna, har länge hyllats i medierna som ett snabbväxande, lönsamt entreprenörsbolag. Bolagets strategier har aldrig tidigare ifrågasatts.

Ett par läsare har genom åren mejlat till Carolina Neurath och berättat om hur de fått påminnelsefakturer med avgifter från Klarna (när de köpt något via webben), men utan att ha fått en första faktura. Det var dock svårt att bygga en granskning på ett fåtal personer, varav de flesta ville vara anonyma. Carolinas plan var därför följande:

- \* Ringa diverse myndigheter och undersöka antalet anmälningar/klagomål
- \* Ta reda på hur många ärenden hos Kronofogden som skickats dit av Klarna
- \* Få flera läsare att själva berätta öppet om sina erfarenheter då bolaget avfärdade de anonyma tipsarna.

Det gav resultat. Både Konsumentverket och Finansinspektionen hade fått in anmälningar.

Det visade sig att Klarna skickade 34 000 ärenden år 2013 till Kronofogden och att Klarna, som också driver ett eget inkassobolag, därmed är ett av de största i Sverige på att skicka kunder till Kronofogden.

Carolina kunde använda en av läsarna som mejlat i första texten och därefter uppmana flera att höra av sig.

Via en länk efter varje text på svd.se uppmanades läsarna att dela med sig av sina erfarenheter i SvD:s nya Börsforum. En diskussionsplattform som skapades några månader tidigare men som inte riktigt fått fart.

Carolina skrev ett inlägg i forumet och läsarna började diskutera. Hundratals nya läsare registrerade sig och delade med sig av sina berättelser. Texterna twitterades ut och även på Twitter började folk dela med sig av hur de upplevt samma sak: fått en påminnelsefaktura, men ingen originalfaktura.

På så sätt kunde bolaget inte längre förneka faktum. I stället gick bolagets vd in i diskussionerna i Börsforum och på twitter och svarade läsarna. Resultatet av grävet blev att Klarna till slut ersatte kunderna. Man betalade tillbaka både påminnelseavgifter och inkassoavgifter som kunderna felaktigt tvingats betala. Det uppgav en mängd kunder och skickade med mejlkonversation med bolaget.

Något som också avslöjade Klarnas strategi var en film som Carolina hittade där en av grundarna säger på en konferens att den bästa kunden är den som "får en påminnelse och sedan inkassokrav".

Att Klarna har en egen inkassofirma som man inte vill skylta med, utan kallar Segoria, förklarade medgrundaren på filmen: "Vi gör det under ett annat varumärke, som kallas Segoria, för att inte förstöra vårt eget varumärke."

Klippet gick att hitta på Youtube men Klarna raderade, efter avslöjandet, just den delen (finns dock sparad och bifogad som fil i mappen)

Efter granskningen sa Klarnas största kund, CDON, upp avtalet med bolaget och skulle framöver sköta sin fakturering själv. Som så ofta var den offentliga versionen att det inte hade med granskningen att göra. Men både källor till SvD och Dagens Industri gav en annan bild.

Klarna gjorde efter granskningen också om sin hemsida så att det numera på förstasidan står att kunder som inte fått sin första faktura ska höra av sig. [www.Klarna.com](http://www.Klarna.com)

## **PÅ VILKET SÄTT ANSER DU ATT GRÄVET UPPFYLLER KRITERIERNA FÖR GULDSPADEN?**

Ju större internethandeln växer sig desto viktigare är det att kunderna kan lita på aktörerna på marknaden. Klarna är en av Sveriges största betaltjänstbolag inom internethandel, det vill säga bolaget fakturerar kunder som handlar på nätet, till exempel Adlibris, Nelly.se och Siba.

Det är en granskning där läsarna inte bara har tipsat, de har öppet berättat om sina erfarenheter genom ett diskussionsforum - och på twitter. På så sätt satte det större press på företaget som inte längre kunde förneka det stora missnöjet eller avfärda kritiken.

Grävet resulterade i att Klarna ersatte kunderna. Av de över 700 kunder som hörde av sig, var det flera som uppgav att Klarna efter granskningen betalade tillbaka. Ingen hade blivit nekad återbetalning.

## **HUR UPPSTOD URSRUNGSIDÉN TILL PROJEKTET?**

Carolina hade tidigare fått ett par mejl, med jämna mellanrum. Sedan var hon själv med om samma erfarenhet när hon handlade via internet. Efter en lunch med en källa som sa sig veta att det var en medveten strategi började Carolina undersöka möjligheten till en granskning. Det gick att hitta mängder av anonyma kommentarer på nätet om bolaget och om hur de skickat påminnelseavgifter utan fakturor, men någon granskning hade inte gjorts.

### VILKA ARBETSMETODER TILLÄMPADES?

- Begärde ut anmälningar från myndigheter som Finansinspektionen, Konsumentverket och antalet ärenden som bolaget skickat till Kronofogden.
- Uppmanade läsarna att diskutera och dela med sig.
- Använde tipsruta på svd.se och i tidningen.

### VILKA TYPER AV KÄLLOR ANVÄNDES?

- Till att börja med ett par anonyma källor.
- Sedan öppna källor som återberättade sina erfarenheter i diskussionsforumet och på twitter.
- Finansinspektionen, Konsumentverket och Kronofogden.
- Affärsdata och Retrifer för att se årsredovisning och bolagsstrukturer

### VILKA PROBLEM STÖTTE DU PÅ UNDER ARBETET?

Svårt att ensam hantera den enorma läsarresponsen.

Stort motstånd från ett bolag som tidigare inte hade granskats.

Men också på ett personligt plan där några av Klarna-kompisarnas gick till öppet angrepp på Facebook och ansåg att "Caroline på SvD" var oseriös och borde hylla "ett av Sveriges mest framgångsrika och omskrivna bolag" i stället för att granska.

### HUR LÅNG TID TOG PROJEKTET?

Cirka en månad i ren arbetstid.

### VILKA REAKTIONER HAR ARBETET FÅTT FRÅN MYNDIGHETER OCH KOLLEGOR?

Finansmarknadsministern Peter Norman reagerade och en rad andra näringslivstoppar upprördes starkt av bolagets metoder och sätt att uttrycka sig om kunder.

Flera kollegor och andra personer hörde av sig uppmanande kring granskningen. Det spreds i andra medier. Och Dagens Industri, som tidigare bara hyllat bolaget, började också skriva mer kritiskt om bolaget och dess strategi.

### HAR PROJEKTET ANMÄLTTS TILL PO, GRANSKNINGSNÄMNDEN ELLER ANNAN INSTANS?

Nej.

### TELEFON/E-POST TILL NOMINERADE JOURNALISTER:

[carolina.neurath@svd.se](mailto:carolina.neurath@svd.se) 070-6340575

### Artiklarna:

Överblick: [http://www.svd.se/naringsliv/kritiken-mot-klarna\\_3424754.svd](http://www.svd.se/naringsliv/kritiken-mot-klarna_3424754.svd)

Många klagomål mot Klarna: [http://www.svd.se/naringsliv/kritiken-mot-klarna\\_3424754.svd?sidan=1](http://www.svd.se/naringsliv/kritiken-mot-klarna_3424754.svd?sidan=1)

Klarna tjänar på att skicka till inkasso: [http://www.svd.se/naringsliv/kritiken-mot-klarna\\_3424754.svd?sidan=4](http://www.svd.se/naringsliv/kritiken-mot-klarna_3424754.svd?sidan=4)

**Läsare: Vi undviker bolag som använder Klarna** [http://www.svd.se/naringsliv/kritiken-mot-klarna\\_3424754.svd?sidan=5](http://www.svd.se/naringsliv/kritiken-mot-klarna_3424754.svd?sidan=5)

**Anmälningar ramlar in mot Klarna** [http://www.svd.se/naringsliv/kritiken-mot-klarna\\_3424754.svd?sidan=6](http://www.svd.se/naringsliv/kritiken-mot-klarna_3424754.svd?sidan=6)

**Tidigare medarbetare avslöjar Klarnas strategi:** [http://www.svd.se/naringsliv/kritiken-mot-klarna\\_3424754.svd?sidan=7](http://www.svd.se/naringsliv/kritiken-mot-klarna_3424754.svd?sidan=7)

**Klarna-grundare "bästa kunden är den som inte betalar direkt"**  
<http://blog.svd.se/neurathsbors/2014/04/07/klarna-backar-betalar-tillbaka-avgifter-till-kunder/>

**Klarnas strategi väcker starka reaktioner:** [http://www.svd.se/naringsliv/kritiken-mot-klarna\\_3424754.svd?sidan=8](http://www.svd.se/naringsliv/kritiken-mot-klarna_3424754.svd?sidan=8)

**Norman: FI bör granska Klarna** [http://www.svd.se/naringsliv/kritiken-mot-klarna\\_3424754.svd?sidan=9](http://www.svd.se/naringsliv/kritiken-mot-klarna_3424754.svd?sidan=9)

**Klarnas vd i tv-intervju "ordvalet är inte väldigt bra, men jag är stolt"** [http://www.svd.se/naringsliv/kritiken-mot-klarna\\_3424754.svd?sidan=11](http://www.svd.se/naringsliv/kritiken-mot-klarna_3424754.svd?sidan=11)

**CDON på väg att sparka ut Klarna** [http://www.svd.se/naringsliv/kritiken-mot-klarna\\_3424754.svd?sidan=12](http://www.svd.se/naringsliv/kritiken-mot-klarna_3424754.svd?sidan=12)

**Skatteverket upptaxerar Klarna-grundare** [http://www.svd.se/naringsliv/kritiken-mot-klarna\\_3424754.svd?sidan=13](http://www.svd.se/naringsliv/kritiken-mot-klarna_3424754.svd?sidan=13)

**Klarnas vd till motattack:** [http://www.svd.se/naringsliv/kritiken-mot-klarna\\_3424754.svd?sidan=14](http://www.svd.se/naringsliv/kritiken-mot-klarna_3424754.svd?sidan=14)

**Börsforum:** <http://borsforum.svd.se/topic/1648-klarnas-fakturametoder-vaacker-reaktioner/>

<http://borsforum.svd.se/topic/1838-cdon-avbryter-samarbete-med-klarna/?hl=klarna>

Börsforum kräver inloggning, därför finns ett aplock urplockat som bifogas i mappen.