

**Thema:** Ärgerliche Mahngebühren – Tipps für alle, die versehentlich vergessen haben, eine Rechnung zu bezahlen!

**Beitrag:** 1:46 Minuten

**Anmoderationsvorschlag:** Das hat wohl jeder von uns schon mal erlebt: Man kauft online auf Rechnung ein, vergisst aber – aus welchen Gründen auch immer – die zu bezahlen. Meistens dauert es dann nicht lange, bis per Post oder per E-Mail eine Zahlungserinnerung eintrifft – oft auch gleich inklusive einer saftigen Mahngebühr. Was die Deutschen davon halten und wie Sie das beim Kauf Ihrer Weihnachtsgeschenke verhindern können, verrät Ihnen Oliver Heinze.

**Sprecher:** Laut einer repräsentativen Umfrage des Zahlungsdienstleisters Klarna lehnt hierzulande jeder Sechste Mahngebühren grundsätzlich ab. Und wenn überhaupt, dann findet jeder Fünfte allerhöchstens ein bis zwei Euro angemessen.

**O-Ton 1 (Sibyll Brüggemann, 12 Sek.):** „Höhere Beträge halten sie für meistens überhaupt nicht gerechtfertigt. Ja, und so manch einer fragt sich auch, wie diese Mahngebühren überhaupt zustande kommen. Viele vermuten, dass hinter Mahngebühren ein lukratives Geschäft steckt.“

**Sprecher:** Sagt Sibyll Brüggemann von Klarna. Um Mahngebühren zu vermeiden, empfiehlt sie deshalb grundsätzlich immer, ...

**O-Ton 2 (Sibyll Brüggemann, 13 Sek.):** „... das E-Mail-Postfach im Auge zu behalten und in der Tat auch regelmäßig auf Rechnung oder Mahnung zu überprüfen. Ja, und wenn man weiß, dass man so ein bisschen vergesslich ist, sich vielleicht auch eine kleine Notiz in den Kalender eintragen, wann dann die nächste Zahlung fällig ist.“

**Sprecher:** Werfen Sie darüber hinaus immer auch einen genauen Blick in die AGBs des gewählten Zahlungsanbieters:

**O-Ton 3 (Sibyll Brüggemann, 19 Sek.):** „Dort ist im Detail genau aufgeführt, was passiert, wenn man eine Rechnung nicht bezahlt hat. Grundsätzlich haben wir bei Klarna natürlich das Ziel, dass Kunden erst gar keine Mahnung erhalten. Und wir unterstützen unsere Kunden in der Regel dabei, dass sie den Überblick über ihre Einkäufe und Rechnungen behalten – und das machen wir über die Klarna-App, einmal mobil, beziehungsweise über die Web-App. Wir verschicken darüber hinaus auch zwei Tage vor dem Zahlungsziel noch eine Zahlungserinnerung per E-Mail. Und wenn jemand die App runtergeladen hat, auch per Push-Notification.“

**Sprecher:** Und was passiert, wenn man dann immer noch vergessen sollte, die Rechnung zu bezahlen?

**O-Ton 4 (Sibyll Brüggemann, 23 Sek.):** „Also per Standard hat ein Kunde bei Klarna 14 Tage Zeit, seine Rechnung zu begleichen. Sollte er es in der Tat doch vergessen haben, schicken wir sieben Tage nach dem Zahlungsziel eine Mahnung raus, die dann auch gebührenpflichtig ist, mit 1 Euro 20. 1 Euro 20 ist im Prinzip kostendeckend für den Aufwand, den wir haben. Und wie wir ja in der Umfrage gesehen haben, ist das ein Betrag, der noch akzeptiert wird.“

**Abmoderationsvorschlag:** Mehr Infos zu diesem Thema finden Sie selbstverständlich auch im Internet auf Klarna.com.



**Thema:** **Ärgerliche Mahngebühren – Tipps für alle, die versehentlich vergessen haben, eine Rechnung zu bezahlen!**

**Interview:** 2:06 Minuten

**Anmoderationsvorschlag:** Das hat wohl jeder von uns schon mal erlebt: Man kauft online auf Rechnung ein, vergisst aber – aus welchen Gründen auch immer – die zu bezahlen. Meistens dauert es dann nicht lange, bis per Post oder per E-Mail eine Zahlungserinnerung eintrifft – oft auch gleich inklusive einer saftigen Mahngebühr. Was die Deutschen davon halten und wie Sie das beim Kauf Ihrer Weihnachtsgeschenke verhindern können, weiß Sibyll Brüggemann vom Zahlungsdienstleister Klarna, hallo.

**Begrüßung:** „Hallo, ich grüße Sie!“

**1. Frau Brüggemann, wie viele Deutsche haben überhaupt schon mal eine Mahnung erhalten, weil sie vergessen haben, eine Rechnung zu bezahlen?**

**O-Ton 1 (Sibyll Brüggemann, 19 Sek.):** „Ja, dazu haben wir bei Klarna erst kürzlich eine repräsentative Umfrage durchgeführt. Und dabei ist rausgekommen, dass in der Tat zwei von drei Deutschen schon mal eine Mahnung erhalten haben. Und da ist auffällig, dass das eher Berufstätige betrifft als Nicht-Berufstätige. Liegt wahrscheinlich daran, dass die eher beschäftigt sind – und da kann eine unbezahlte Rechnung auch schon mal liegen bleiben.“

**2. Was halten die Betroffenen denn davon, dass sie mit der ersten Mahnung oft auch gleich eine zusätzliche Gebühr zahlen sollen?**

**O-Ton 2 (Sibyll Brüggemann, 18 Sek.):** „Grundsätzlich lehnt jeder Fünfte einen Betrag von ein bis maximal zwei Euro ab. Höhere Beträge halten sie für meistens überhaupt nicht gerechtfertigt. Ja, und so manch einer fragt sich auch, wie diese Mahngebühren überhaupt zustande kommen. Viele vermuten, dass hinter Mahngebühren ein lukratives Geschäft steckt.“

**3. Was kann man tun, damit man gar nicht erst in so eine Situation gerät?**

**O-Ton 3 (Sibyll Brüggemann, 25 Sek.):** „Auf jeden Fall immer die AGBs des Dienstleisters beziehungsweise Zahlungsanbieters durchlesen. Dort ist im Detail genau aufgeführt, was passiert, wenn man eine Rechnung nicht bezahlt hat. Ich empfehle auch darüber hinaus immer, das E-Mail-Postfach im Auge zu behalten und in der Tat auch regelmäßig auf Rechnung oder Mahnung zu überprüfen. Ja, und wenn man weiß, dass man so ein bisschen vergesslich ist, sich vielleicht auch eine kleine Notiz in den Kalender eintragen, wann dann die nächste Zahlung fällig ist.“

**4. Wie hilft Klarna einem dabei, dass kein Shopping-Frust entsteht?**

**O-Ton 4 (Sibyll Brüggemann, 24 Sek.):** Grundsätzlich haben wir bei Klarna natürlich das Ziel, dass Kunden erst gar keine Mahnung erhalten. Und wir unterstützen unsere Kunden in der Regel dabei, dass sie den Überblick über ihre Einkäufe und Rechnungen behalten – und das machen wir über die Klarna-App, einmal mobil, beziehungsweise über die Web-App. Wir verschicken darüber hinaus auch zwei Tage vor dem Zahlungsziel noch eine Zahlungserinnerung per E-Mail. Und wenn jemand die App runtergeladen hat, auch per Push-Notification.“



## **5. Und wenn das auch nicht hilft?**

**O-Ton 5 (Sibyll Brüggemann, 23 Sek.)** „Also per Standard hat ein Kunde bei Klarna 14 Tage Zeit, seine Rechnung zu begleichen. Sollte er es in der Tat doch vergessen haben, schicken wir sieben Tage nach dem Zahlungsziel eine Mahnung raus, die dann auch gebührenpflichtig ist, mit 1 Euro 20. 1 Euro 20 ist im Prinzip kostendeckend für den Aufwand, den wir haben. Und wie wir ja in der Umfrage gesehen haben, ist das ein Betrag, der noch akzeptiert wird.“

***Sibyll Brüggemann vom Zahlungsdienstleister Klarna mit Tipps, wie man die ärgerlichen Mahngebühren vermeiden kann, falls man mal vergessen haben sollte, eine längst fällige Rechnung zu bezahlen. Besten Dank für das Gespräch!***

**Verabschiedung:** „Danke Ihnen!“

**Abmoderationsvorschlag:** Mehr Infos zu diesem Thema finden Sie selbstverständlich auch im Internet auf Klarna.com.

