

**Thema:**           **Generation Smartphone – Was den Deutschen fürs Online-Shopping-Glück besonders wichtig ist**

**Beitrag:**       1:38 Minuten

**Anmoderationsvorschlag:** Online-Shopping ist in Deutschland der Renner: 81 Prozent kaufen inzwischen mindestens einmal im Monat online ein – und immer mehr nutzen dafür laut einer aktuellen Studie des Zahlungsdienstleisters Klarna auch Apps und das Smartphone. Mehr dazu – und worauf die Menschen hierzulande beim Online-Shopping besonders achten – verrät Ihnen Oliver Heinze.

**Sprecher:** Beim Online-Shopping ist für die Deutschen der Preis das Allerwichtigste. Für die meisten gilt hier: Je günstiger, desto besser.

**O-Ton 1 (Sibyll Brüggemann, 10 Sek.):** „Also die Studie hat belegt, dass Deutschland immer noch das Land der Sparfüchse ist. Aber auch dicht gefolgt von der Auswahl an Produkten, die sie online finden beziehungsweise auch die Zeitersparnis.“

**Sprecher:** Sagt Sibyll Brüggemann vom Zahlungsdienstleister Klarna. Extrem wichtig ist den meisten darüber hinaus, dass die bestellte Ware kostenlos geliefert und zurückgeschickt werden kann, denn...

**O-Ton 2 (Sibyll Brüggemann, 10 Sek.):** „Deutschland ist doch immer noch das Land der Rücksender. Jeder Zehnte gibt an, dass er Produkte auch in mehreren Größen bestellt und dann nur die Ware behält, die dann auch letzten Endes passt.“

**Sprecher:** Außerdem ist sicheres Bezahlen ein ganz entscheidendes Kriterium. 88 Prozent der Befragten haben dabei grundsätzlich ein mulmiges Gefühl.

**O-Ton 3 (Sibyll Brüggemann, 27 Sek.):** „Und da setzen wir natürlich an und versuchen, das Shopping-Erlebnis als solches besonders sicher zu machen. Wir haben vor allen Dingen die Sofortüberweisung, das heißt, das direkte Bezahlen im Check-out, als auch die Klarna-Rechnung, der Ratenkauf oder Lastschrift. Das sind verschiedene Zahlungsmethoden – und jeder Kunde kann im Prinzip aussuchen, mit welcher er sich am sichersten fühlt. Darüber hinaus bieten wir den Kunden auch den Käuferschutz an, der natürlich besonders wichtig ist, falls das Produkt entweder gar nicht oder beschädigt angekommen ist.“

**Sprecher:** Noch einfacher und komfortabler geht das mit der neuen Klarna-App. Und mit ein bisschen Glück wird eine Ihrer Rechnungen vielleicht sogar schon bald komplett übernommen.

**O-Ton 4 (Sibyll Brüggemann, 14 Sek.):** „Ja, wir haben gerade ein aktuelles Gewinnspiel laufen. Das heißt ‚Klarna zahlt deine Rechnung‘, das läuft noch bis Ende des Jahres. Das heißt, Kunden können sich anmelden und ihre Rechnung einsenden, die nicht unbedingt mit Klarna bezahlt werden muss. Und dann ziehen wir einmal die Woche den Gewinner.“

**Abmoderationsvorschlag:** Wenn Sie beim Gewinnspiel teilnehmen wollen, dann klicken Sie doch einfach mal auf [www.klarna.com/de/klarna-zahlt-deine-rechnung](http://www.klarna.com/de/klarna-zahlt-deine-rechnung). Dort finden Sie natürlich auch noch mehr Infos zu den verschiedenen sicheren Bezahlmöglichkeiten beim Online-Shopping.

**Thema:**           **Generation Smartphone – Was den Deutschen fürs Online-Shopping-Glück besonders wichtig ist**

**Interview:**       2:28 Minuten

**Anmoderationsvorschlag:** Online-Shopping ist in Deutschland der Renner: 81 Prozent kaufen inzwischen mindestens einmal im Monat online ein – und immer mehr nutzen dafür laut einer aktuellen Studie des Zahlungsdienstleisters Klarna auch Apps und das Smartphone. Mehr dazu – und worauf die Menschen hierzulande beim Online-Shopping besonders achten – verrät uns jetzt Sibyll Brüggemann von Klarna, hallo.

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

**1. Frau Brüggemann, warum kaufen die Menschen immer öfter online ein und was sind sozusagen die Bestell-Renner?**

**O-Ton 1 (Sibyll Brüggemann, 26 Sek.):** „Also die Studie hat belegt, dass Deutschland immer noch das Land der Sparfüchse ist. Punkt Nummer eins ist, dass die Leute Geld sparen wollen und deswegen online einkaufen. Aber auch dicht gefolgt von der Auswahl an Produkten, die sie online finden beziehungsweise auch die Zeitersparnis. Verkaufs-Renner oder Bestell-Renner als solches, da bestätigt sich so ein bisschen das Geschlechterklischee: Männer kaufen immer noch mehr Elektronikgeräte, die Frauen sind eher bei der Kleidung unterwegs.“

**2. Online-Shops gibt's viele: Worauf achten die Kunden bei denen besonders?**

**O-Ton 2 (Sibyll Brüggemann, 19 Sek.):** „Ja, das ist interessant, weil der Preis da nicht mehr der wichtigste Grund ist. Da geht es vor allen Dingen um kostenlose Lieferung beziehungsweise auch um kostenlose Rücksendung. Deutschland ist doch immer noch das Land der Rücksender. Jeder Zehnte gibt an, dass er Produkte auch in mehreren Größen bestellt und dann nur die Ware behält, die dann auch letzten Endes passt.“

**3. Man hört ja immer wieder von Betrugsfällen beim Online-Shopping: Wie oft kommt so etwas laut Ihrer Umfrage denn vor?**

**O-Ton 3 (Sibyll Brüggemann, 18 Sek.):** „Ungefähr ein Drittel der Befragten haben angegeben, dass sie schon mal Opfer von Online-Betrug geworden sind. Und sogar 88 Prozent der Befragten sagten, dass sie grundsätzlich ein mulmiges Gefühl haben, wenn sie im Netz einkaufen. Und da setzen wir natürlich an und versuchen, das Shopping-Erlebnis als solches besonders sicher zu machen.“

**4. Welche Bezahl-Möglichkeiten bieten Sie konkret an?**

**O-Ton 4 (Sibyll Brüggemann, 25 Sek.):** „Wir sind der führende Zahlungsdienstleister in Europa und wir haben vor allen Dingen die Sofortüberweisung, das heißt, das direkte Bezahlen im Check-out, als auch die Klarna-Rechnung, der Ratenkauf oder Lastschrift. Das sind verschiedene Zahlungsmethoden – und jeder Kunde kann im Prinzip aussuchen, mit welcher er sich am sichersten fühlt. Darüber hinaus bieten wir den Kunden auch den Käuferschutz an, der natürlich besonders wichtig ist, falls das Produkt entweder gar nicht oder beschädigt angekommen ist.“

**5. Die Generation Smartphone bestellt nicht nur am liebsten mit einer App, sondern will auch möglichst unkompliziert bezahlen. Geht das bei Ihnen auch?**

**O-Ton 5 (Sibyll Brüggemann, 28 Sek.):** „Wir haben die Klarna-App mit der One-Click-Payment-Lösung, die es ermöglicht, dass man die IBAN-Nummer nicht mehr mühselig eintippen muss. Man hat aber auch die Möglichkeit, Retouren anzumelden beziehungsweise 24 Stunden sich mit unserem Service-Center in Verbindung zu setzen, falls doch irgendwelche Rückfragen bestehen. Man kann auch sogar die Bezahlmethode ändern noch im Nachgang – und ganz bequem die Rechnung in einen Ratenkauf umwandeln. Und nichtsdestotrotz habe ich alle Bestellungen in einem Überblick.“

**6. Außerdem bezahlen Sie einige Rechnungen sogar komplett, habe ich gehört. Stimmt das wirklich?**

**O-Ton 6 (Sibyll Brüggemann, 14 Sek.):** „Ja, wir haben gerade ein aktuelles Gewinnspiel laufen. Das heißt ‚Klarna zahlt deine Rechnung‘, das läuft noch bis Ende des Jahres. Das heißt, Kunden können sich anmelden und ihre Rechnung einsenden, die nicht unbedingt mit Klarna bezahlt werden muss. Und dann ziehen wir einmal die Woche den Gewinner.“

**Sibyll Brüggemann vom Zahlungsdienstleister Klarna über das Land der Rücksender und Sparfüchse und wie Sie mit einem Klick sicheres Shopping-Glück erleben können. Vielen Dank für das Gespräch!**

**Verabschiedung:** „Dankeschön!“

**Abmoderationsvorschlag:** Wenn Sie beim Gewinnspiel teilnehmen wollen, dann klicken Sie doch einfach mal auf [www.klarna.com/de/klarna-zahlt-deine-rechnung](http://www.klarna.com/de/klarna-zahlt-deine-rechnung). Mit ein bisschen Glück übernimmt Klarna ja dann vielleicht schon bald eine Ihrer Rechnungen.

**Thema:**       **Generation Smartphone – Was den Deutschen fürs Online-Shopping-Glück besonders wichtig ist**

**Umfrage:**       0:30 Minuten

**Anmoderationsvorschlag:** Ohne Smartphone geht heutzutage kaum noch jemand aus dem Haus. Für die meisten ist das ja sogar ein ständiger Begleiter. Immer mehr shoppen damit inzwischen auch online, haben beim Bezahlen laut einer aktuellen Umfrage des Zahlungsdienstleisters Klarna allerdings auch oft ziemliche Bauchschmerzen. Wir haben uns mal auf der Straße umgehört, wovor Sie beim Online-Shopping am meisten Angst haben...

**Mann:** „Beim Online-Shoppen? Dass meine Daten abgefangen werden! Das hatte ich vor zwei Tagen erst. Ja, eine Zahlung ist von meinem Konto abgegangen, kann ich nicht zuordnen - einfach stornieren.“

**Frau:** „Ja, dass ich Geld ausbebe und es zum Beispiel nicht passt oder kaputt ankommt, dass ich die Sachen nicht zurückschicken kann und auch das Geld nicht dafür wiedersehen werde.“

**Mann:** „Alles geht über Vorkasse. Ist meiner Meinung nach nicht in Ordnung. Ich bezahle eine Ware dann, wenn ich sie testen kann - und wenn ich sehe, die ist in Ordnung, dann bezahle ich sie auch.“

**Frau:** „Datenschutz oder gerade mit Bankverbindung und Hacken. Ich glaube nicht, dass es im Internet irgendwas gibt, was absolut sicher ist.“

**Abmoderationsvorschlag:** Wie Sie dort trotzdem ganz entspannt online einkaufen und auch sicher bezahlen können, verrät Ihnen gleich Sibyll Brüggemann von Klarna.