

So erhält der User, zusätzlich zu den Benachrichtigungen auf dem Handy, ebenfalls über die mobile Kalenderfunktion einen Reminder.

”

*Mit unserer Klarna Shopping-App tragen wir maßgeblich dazu bei, das Einkaufen vor allem mit dem Smartphone zu revolutionieren.*

**Christian Renk**  
Klarna Austria

“

**medianet:** Die Digitalisierung ist also im Alltag angekommen?

**Renk:** Definitiv, schon lange. Mit der App leisten wir einen wichtigen Beitrag zu dieser Entwicklung. Wir tragen maßgeblich dazu bei, das Einkaufen vor allem mit dem Smartphone zu revolutionieren.

**medianet:** Wenn im digitalen Business Innovation zur Revolution wird, ist meist Schweden mit im Spiel – Zufall?

**Renk:** Schweden ist zwar eher klein, aber für technischen Innovationen sehr aufgeschlossen. Das zeigt sich durch Unternehmen, die bereits eine Milliardenbewertung haben, wie Spotify, King, Skype, Mojang und Klarna. Der Digitalisierung steht man sehr offen gegenüber, Bargeld ist ja fast schon abgeschafft. Viele Geschäfte akzeptieren gar kein Bargeld mehr. Daher ist es für uns auch ein Notwendigkeit, in diesem Bereich mit Innovationen immer wieder zu punkten. Laut der schwedischen Zentralbank

werden nur mehr 20 Prozent des Zahlungsverkehrs mittels Bargeld abgewickelt, in den meisten Ländern Europas liegt dieser Wert noch bei 75 bis 80 Prozent.

**medianet:** Sind solche Usancen auch für Österreich denkbar? Wird sich hier der Mobile-Trend weiter fortsetzen?

**Renk:** Von einer bargeldlosen Gesellschaft wie in Schweden sind wir noch weit entfernt. Über kurz oder lang wird das Mobile Payment aber auch in Österreich immer stärker genutzt werden. Wer diese Entwicklung ignoriert, wird nicht wettbewerbsfähig bleiben können.

**medianet:** Liegt's letztlich nicht eher am Kunden als am Anbieter?

**Renk:** Deswegen ist es wichtig, ein gutes Vertrauensverhältnis mit seinem Kunden aufzubauen. Dazu braucht es Zeit und ein Produkt, das verlässlich die Punkte Sicherheit, Bequemlichkeit und Schnelligkeit umsetzt. Daher ist Onlinehändlern dringend zu empfehlen, auf Bezahlösungen zu setzen, die mobil optimiert sind.

## Facts & Figures

### Klarna Group

Das Unternehmen ist einer der führenden Zahlungsanbieter in Europa und eine neu lizenzierte Bank, die das Bezahlerlebnis für Käufer und Händler revolutionieren will. Die Klarna Group arbeitet mit 70.000 Händlern zusammen, um Lösungen für mehr als 60 Mio. Online-Shopper in Europa und USA anzubieten; rd. 1.700 Mitarbeiter arbeiten in 14 Ländern.

**medianet:** Wichtiges Thema beim Onlineshopping ist das Retourenmanagement – inwieweit spielt da die Bezahlmethode mit rein?

**Renk:** Ob eine Rücksendung für den Kunden tatsächlich problemlos ist, hängt nicht zuletzt auch von der gewählten Bezahlmethode ab. Denn man möchte ja nicht nur die Ware retournieren, sondern – sofern man schon bezahlt hat – den Bezahlvorgang rückgängig machen, im Idealfall rasch und mobil. Bis dato gibt es nur eine Bezahl-App, mit der man alle Rechnungen von Online-Einkäufen am Mobiltelefon verwalten kann, nämlich die Klarna App.

**medianet:** Wie funktioniert diese App?

**Renk:** Alle im Online-Shop mit Klarna getätigten Einkäufe werden in der App registriert, und der Status der Rechnungen angezeigt. Sendet man eine Ware retour, so meldet man dies in der App bei der betreffenden Rechnung. Die Zahlung pausiert, bzw. wird deren Status aktualisiert, sobald der Händler die Rücksendung erhalten hat oder ein bereits bezahlter Betrag wird rückerstattet.

Einfacher geht es gar nicht. Denn einmal in die App eingetragen, erfolgt die Stornierung der Rechnung, bzw. die Rücküberweisung des Betrags automatisch.

ohne Überweisung, ohne Online-Banking und ohne Abtippen der Bankdaten.

**medianet:** Hört sich einfach an, aber wie kompliziert sind die vorausgegangenen Prozesse?

**Renk:** Das funktioniert durch ein einmalig erteiltes Lastschriftmandat, das bei jeder Rechnung per Klick genutzt werden kann. Automatisch werden Kunden auch per Push-Notification an noch offene Rechnungen erinnert. Zudem gibt es die Möglichkeit, das Fälligkeitsdatum einer Rechnung in den Kalender des Smartphones zu übertragen.



© Klarna

Klarna Shopping App: mit nur einem Klick alle Rechnungen bezahlt.