

Klagomålen mot Klarna har fördubblats

Klagomålen mot Klarna fortsätter. Under de senaste sju månaderna har det gjorts 390 anmälningar mot bolaget, rapporterar [Breakit](#).

Klarna är åter igen i blåsvädret. För att minska antalet missnöjda kunder införde bankutmanaren Klarna "nollvision". Målet med nollvision var att Klarna skulle bli den första banken som inte hade några missnöjda kunder.

Klagomålen ökar mer än den totala försäljningsvolymen

Klagomålen i år är dock dubbelt så många i jämförelse med januari till juli 2018. Därmed ökade klagomålen mot Klarna mer än Klarnas totala försäljningsvolym, vilken ökade med 29 procent under årets första sex månader. Införandet av GDPR i maj 2018 är en förklaring till varför klagomålen hos Datainspektionen har ökat.

Dock uppger Klarna att klagomålen per en miljon av de köp som genomförs via betaltjänsten faktiskt minskar. Under 2018 hade Klarna i genomsnitt 40 klagomål per en miljon köp i Sverige. Dessvärre verkar det som att klagomålen under 2019 har ökat. Från januari till juli i år har det inkommit 390 anmälningar till Finansinspektionen, Konsumentverket, Datainspektionen och Allmänna reklamationsnämnden.

Nollvisions specialistteam har kartlagt Klarnas tjänster

I arbetet med nollvision tillsattes ett specialistteam bestående av fem personer som skulle kartlägga, analysera och fokusera på att förbättra kundupplevelsen som Klarna erbjuder. Specialistteamet har noggrant testat Klarnas produkter och tjänster från olika kundperspektiv.

Specialistteamet som nu är färdiga med sitt arbete har identifierat flera områden där det finns förbättringspotential. De har inlett en dialog med flera team inom Klarna där de delar med sig av sina erfarenheter och bidrar med lösningar som de rekommenderar för att förbättra upplevelsen för Klarnas kunder. Alla teamen har fokuserat på shoppingupplevelsen och större delen av teamen har redan hunnit genomföra flera förändringar.

Enligt Klarnas presschef Magnus Törnblom är klagomålen hittills i år, för varje månad utom en, färre än samma månad föregående år om man ser till det totala antalet klagomål per en miljon köp.