

**Klarna Bank AB (publ) svar på  
rapporten om 'Ett förstärkt  
konsumentskydd mot riskfylld  
kreditgivning och  
överskuldsättning'.**

November 2023.

**Klarna.**

# Innehåll.

[Översikt.](#)

[Sammanfattning.](#)

[Inledning.](#)

[Vårt svar.](#)

## Översikt.

Klarna är ett AI-drivet globalt betalningsnätverk och en shoppingassistent som påskyndar handeln genom att erbjuda rättvisare, mer hållbara och innovativa lösningar. Sedan 2005 har Klarna haft som uppdrag att påskynda handeln med konsumenternas behov i centrum. Med över 150 miljoner aktiva användare globalt och 2 miljoner transaktioner per dag revolutionerar Klarnas rättvisa, hållbara och AI-drivna betalnings- och shoppinglösningar hur människor handlar och betalar online, vilket ger konsumenterna möjlighet att handla smartare med större förtroende och bekvämlighet. Mer än 500 000 globala detaljhandlare integrerar Klarnas innovativa teknik och marknadsföringslösningar för att driva tillväxt och lojalitet, inklusive H&M, Saks, Sephora, Macy's, Ikea, Expedia Group och Nike.

I Sverige ger Klarna som betalningsmetod konsumenterna valmöjligheter där de kan betala med ett Klarna-betalningsalternativ som passar deras behov. Allt från "Betala nu" med ett anslutet kort eller bankkonto till "Betala senare" där konsumenterna kan välja att betala hela beloppet 30 dagar senare. Konsumenterna kan också dela upp kostnaden i hanterbara månatliga avbetalningar med "Fair Financing" i upp till 36 månader.

## Sammanfattning.

Vi är medvetna om de angelägna frågor som rör konsumenters skuldsättning i Sverige och i detta remissvar visar vi att Klarna redan arbetar enligt många av de standarder som föreslås i utredningen. Det är därför vi stödjer rapportens rekommendationer. Vi vill se att fler långgivare, särskilt de som tillhandahåller "blanco-lån" med hög risk, arbetar enligt samma höga standard. Detta skulle ha en djupgående effekt på kreditmarknaden i Sverige och innebära en förbättring för konsumenterna.

## Inledning.

Klarna stödjer regeringens arbete med att ta itu med frågor som rör riskfylld utlåning och överskuldsättning i syfte att förbättra för svenska konsumenter. Vi ser denna utredning som en viktig språngbräda för betydelsefulla reformer och uppskattar möjligheten att delge våra synpunkter i detta remissvar.

### ***Skuldsättningsnivåerna i Sverige.***

Den svenska ekonomin är pressad, inflationen är hög och lågkonjunkturen väntas fortsätta och fördjupas. Hushållen brottas med höga räntekostnader och den svenska kronan försvagas.

Tyvänn går även utvecklingen kring hushållens skuldsättning åt fel håll. Siffror för första halvåret 2023 visar att allt fler obetalda räkningar skickas till Kronofogden. Fler är helt enkelt skyldiga mer och den totala skuldsumman är nu rekordhög.

Under det första halvåret i år har Kronofogden fått in över 609 000 krav på obetalda skulder, så kallade ansökningar om betalningsföreläggande. Det kan jämföras med cirka 545.000 under samma period förra året - en ökning med drygt 12 procent. Antalet drabbade personer har ökat med cirka sex procent till cirka 268.000. En drivande faktor till detta är helt enkelt att fler konsumenter är mer skuldsatta än någonsin tidigare. Det genomsnittliga skuldbeloppet för en enskild konsument har ökat från 153.000 kronor år 2010 till drygt 257.600 kronor idag. Det är en utveckling som är ohållbar.<sup>1</sup>

I kontrast till detta är det genomsnittliga köpet som görs med en av Klarnas produkter 750 SEK, vilket är betydligt lägre än det genomsnittliga traditionella banklånet på 109 000 SEK.<sup>2</sup> Våra data visar också att mindre än 0,5 % av de transaktioner som görs med Klarnas räntefria fakturering eller långfristiga finansieringsprodukter skickas till inkasso.<sup>3</sup> Dessa låga nivåer av fallissemang uppnås tack vare vår stegvisa strategi för kreditprövning, vilket innebär att konsumenter erbjuds kredit baserat på deras återbetalningsförmåga och faktiska betalningsresultat. Detta står i kontrast till traditionella kreditgivare, särskilt kreditkortsgivare, som ger konsumenterna stora kreditbelopp baserat på en engångsbedömning av deras återbetalningsförmåga.

### ***Ökande blanco-lån är en del av problemet.***

Den negativa trenden bakom den ökande skuldsättningen beror till största delen på så kallade blanco-lån ("pengar på kontot"). Dessa lån är räntebärande krediter utan säkerhet med långa amorteringstider. Enligt Finansinspektionen är det genomsnittliga blancolånet drygt 110 000 kronor och vart fjärde blancolån är större än 150 000 kronor.<sup>4</sup> År 2010 kunde en konsument låna 250.000 kronor på tre till fyra år, idag kan konsumenter få blancolån på mångmiljonbelopp med en amorteringstid på 20 år.<sup>5</sup> Lån som är strukturerade på detta sätt håller konsumenterna kvar i en cykel av långsiktig skuldsättning genom att ge dem incitament att betala av sina skulder under långa tidsperioder. Skulder över en så lång tidsperiod kan medföra stora kostnader för konsumenten och leda till att denne betalar mycket mer i räntor och avgifter än den underliggande kostnaden för det ursprungliga köpet. Ofta klargörs inte omfattningen av denna kostnad för konsumenterna när de ansöker om och förbinder sig till ett sådant lån. Detta har lett till att många svenska konsumenter har fastnat i en lånebubbla utan säkerhet.

### ***Vårt stöd för reformer.***

De reformer som föreslås i detta betänkande, till exempel ett tak för effektiva räntor och gränser för förlängning av lån, kommer till viss del att begränsa sådana metoder och tvinga traditionella långgivare att erbjuda produkter som är strukturerade och prissatta på ett mycket rättvisare sätt med tydligare förklaringar om hur dessa produkter fungerar. Samtidigt kommer införandet av ett

---

<sup>1</sup>Kronofogden (2023). Tillgänglig på:

[https://www.google.com/url?q=https://www.kronofogden.se/download/18.2046f39c188c70ec5993ce1/1693318345451/Statistik\\_BF%2520halv%25C3%25A5r%25202017-2023.xlsx&sa=D&source=docs&ust=1698658645797200&usg=AOvVaw1TLF MmlRjPj3GPJ3kmsh](https://www.google.com/url?q=https://www.kronofogden.se/download/18.2046f39c188c70ec5993ce1/1693318345451/Statistik_BF%2520halv%25C3%25A5r%25202017-2023.xlsx&sa=D&source=docs&ust=1698658645797200&usg=AOvVaw1TLF MmlRjPj3GPJ3kmsh). Hämtad: Oktober 2023.

<sup>2</sup> Klarna (2023) 'Klarna Internal Data 2023' (Opublicerat).

<sup>3</sup> Ibid.

<sup>4</sup> Riksdagen (2023). Tillgänglig på:

<https://www.regeringen.se/contentassets/c104bb1ab7e9495dbfcf07330eca9bac/ett-forstarkt-konsumentskydd-mot-riskfylld-kreditgivning-och-overskuldsattning-sou-202338.pdf>. Hämtad: Oktober 2023.

<sup>5</sup> Finansinspektionen (2023). Tillgänglig på:

<https://www.fi.se/contentassets/379333a8d53045a9ab7a7bfa9e276b36/svenska-konsumtionslan-2022-ny.pdf>. Hämtad: Oktober 2023.

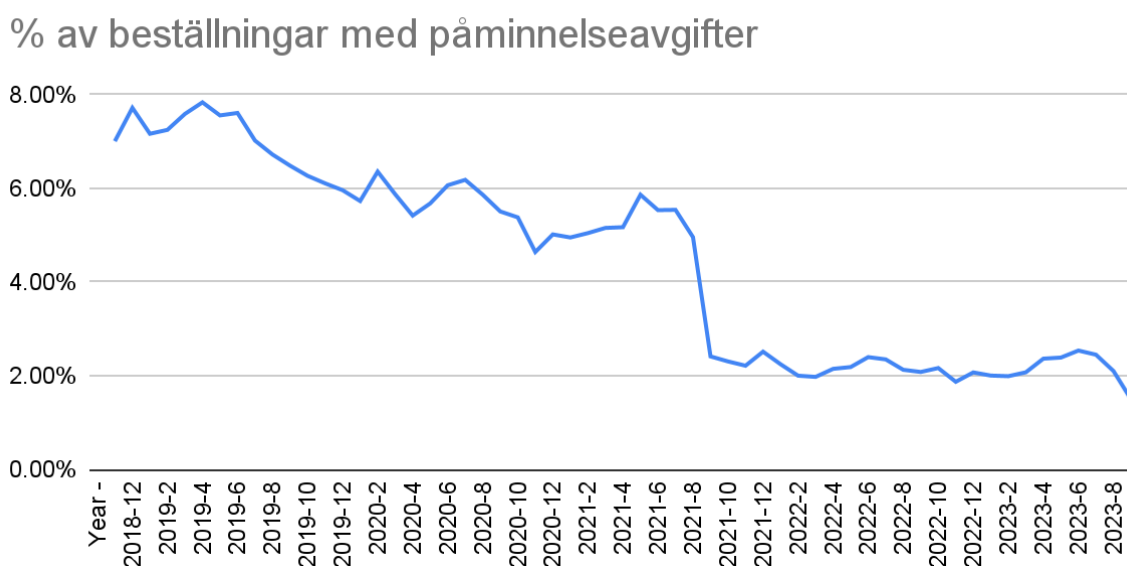
nationellt skuldregister att tvinga långgivarna att fatta mer ansvarsfulla beslut och se till att de krediter de beviljar är överkomliga.

Detta är ett tillvägagångssätt som Klarna redan använder. I september 2021 gjorde vi omfattande förändringar i våra svenska produktbudanden för att göra dem mer hållbara och rättvisa för konsumenterna. Genom att göra detta har vi

- Tagit bort möjligheten att handla på revolverande kredit, nu har alla våra kreditprodukter ett tydligt slutdatum;
- Tagit bort administrationsavgifter (dvs. avgifter för kontoöppning);
- Infört transparent visning av räntan i absoluta SEK i förhållande till inköpsbeloppet för att illustrera den faktiska kostnaden för att dela upp betalningen;
- Lagt till en "autopay"-funktion så att det blir enklare för konsumenterna att betala sin månadsfaktura och undvika påminnelseavgifter; och
- Förlängt betalningsperioden på vår räntefria faktureringsprodukt från 14 till 30 dagar för att säkerställa att våra återbetalningsplaner alltid inkluderar en konsuments löncykel, vilket ger dem mer tid att återbetala och minskar antalet missade betalningar och påföljande påminnelseavgifter.
- Vi har lagt till fler vänliga påminnelser utan avgifter före förfallodagen för att säkerställa att konsumenterna meddelas flera gånger innan förseningsavgifter tas ut.

Dessa förändringar har inneburit betydande positiva förändringar för våra konsumenter. Sedan 2021 har vi till exempel sett att andelen fakturor som fått en påminnelseavgift har halverats, vilket framgår av diagrammet nedan.

Fig. 1. Procentandel av beställningarna som resulterar i förseningsavgifter.



Vi ser också att konsumenterna betalar tillbaka sina långfristiga finansieringslån i snabbare takt. Totalt har detta besparat konsumenterna 1,2 miljarder kronor i avgifter. Tillsammans med de tydliga och transparenta sätt på vilka vi marknadsför och beskriver våra produkter, är det detta

tillvägagångssätt som driver våra låga nivåer av fallissemang på under 1%. Detta är mycket lägre än för traditionella långgivare, där 5,7 % av konsumenterna får ett inkassokrav.<sup>6</sup>

Vi letar alltid efter sätt att förbättra våra produkter och se till att vi arbetar enligt de högsta standarderna så att konsumenterna får de bästa resultaten. Det är med detta i åtanke som vi svarar på denna rapport. Vi tror att denna utredning och dess rekommendationer kan fungera som en katalysator för en bredare reform av hela kreditsektorn och tvinga mer traditionella leverantörer att arbeta enligt samma höga standarder som Klarna.

### ***Vårt svar och nästa steg.***

I vårt svar som följer har vi fokuserat på de rekommendationer och frågor som är mest relevanta för den roll vi spelar på den svenska kreditmarknaden. Vi hoppas att våra synpunkter är till hjälp i utvecklingen av verktyg för att minska skuldsättningen i Sverige. Vi skulle vara glada att diskutera något av det vi tar upp mer i detalj.

## **Vårt svar.**

Klarna anser att en verkligt konkurrensutsatt marknad är det bästa sättet att uppmuntra innovation och i sin tur leda till bättre resultat för konsumenterna. Vi inser dock att konkurrensutsatta marknader inte kan fungera utan kontroll och rätteligen behöver tillsyn och skyddsräcken. Reglering är därför ett viktigt verktyg för att säkerställa att konkurrensen fungerar i konsumenternas bästa intresse och skyddar dem.. För att uppfylla denna skyldighet måste regleringen vara resultatbaserad snarare än enbart normativ. Den måste ha ambitionen att vara enkel att förstå, främja rörlighet och valfrihet, vara framåtblickande för framtida produkter eller förändringar och framför allt stå i proportion till de risker som är förknippade med de produkter som regleras. Detta synsätt är centralt för hur vi ser på de rekommendationer som föreslås i detta betänkande.

### ***Marknadsföring och finansiella erbjudanden.***

Vi anser att det är viktigt att konsumenterna får rätt information vid rätt tidpunkt, så att de kan fatta ett välgrundat beslut innan de tar en kredit. När vi talar om våra kreditprodukter klargör vi därför för konsumenterna vilka de viktigaste egenskaperna och villkoren är för den produkten på ett språk som konsumenterna kan förstå och engagera sig i. Det är en av anledningarna till att vi har så mycket färre fallissemang än den traditionella kreditsektorn.<sup>7</sup> Konsumenterna förstår den produkt de använder och fattar därmed ett mer välgrundat beslut och får bättre resultat.

Medan Klarna redan sätter en hög standard här, inser vi att inte alla långgivare, särskilt de som tillhandahåller blanco-lån med hög risk och hög ränta, inte gör det. Som sådant erkänner vi logiken i det föreslagna språket som ska inkluderas i marknadsföringsinformation som säger "Att låna kostar pengar".

Vi tror dock inte att ett sådant föreskrivande språk kommer att uppnå den avsedda positiva effekten. Detta beror på att långgivare kan uppfylla detta krav genom kryssrutor. De kan till exempel inkludera denna formulering i sina upplysningar utan att behöva anstränga sig ytterligare för att se till att konsumenten har läst eller förstått vad detta innebär för dem. I Storbritannien genomförde vi omfattande forskning tillsammans med konsumentgruppen Fairer

---

<sup>6</sup> Finansinspektionen (2021). Tillgänglig på: <https://www.fi.se/en/published/reports/reports/2021/swedish-consumer-credit/>. Hämtad: Oktober 2023.

<sup>7</sup> Klarna (2023) 'Klarna Internal Data 2023' (Opublicerat).

Finance, som kom fram till att föreskrivna former av kreditupplysningar inte gör mycket för att förbättra konsumenternas förståelse och i många fall faktiskt gör konsumenterna mer apatiska inför riskerna.<sup>8</sup> Vi har också sett denna dynamik utspela sig i kölvattnet av lagstiftning som tvingar fram cookie-meddelanden på webbplatser i hela Europa. Även här har ny forskning visat att konsumenterna, som ett resultat av att de bombarderas av föreskrivande meddelanden om deras dataintegritet, faktiskt är mindre benägna att ta dessa frågor på allvar.

Vi skulle snarare vilja se mer resultatnriktade krav som tvingar leverantörerna att fundera på hur de bäst kan se till att deras konsumenter förstår de produkter de använder och tar del av relevant nyckelinformation. Sådana resultatbaserade regler kan sedan mätas genom en rad olika mått, till exempel antalet klagomål som ett företag tar emot i samband med information eller antalet missade betalningar/försummelse. En negativ trend för något av dessa mått skulle tyda på att långgivaren inte uppnår en god konsumentförståelse.

Den brittiska finansinspektionen, Financial Conduct Authority (FCA), har nyligen infört liknande resultatbaserade krav genom sin nya Consumer Duty. Som en del av konsumentplikten har alla finansiella tjänsteföretag ett ansvar att uppfylla ett "resultat för konsumentförståelse" som kräver att de levererar kommunikation som: uppfyller kundernas behov, sannolikt kommer att förstås av kunderna och möjliggör och stödjer dem att fatta effektiva, snabba och välgrundade beslut utöver att vara rättvisa, tydliga och inte vilseledande.

Denna typ av resultatbaserade krav föreskriver inte vilken typ av kommunikation eller information som ska lämnas, utan tvingar istället företagen att fundera över hur de bäst kommunicerar med sina konsumenter så att de verkligen förstår de produkter och tjänster som de använder. Denna typ av tillvägagångssätt bör övervägas i samband med rekommendationerna i denna utredning..

### **Effektiv ränta och kostnadstak.**

Möjligheterna för svenska konsumenter att låna snabba och stora summor pengar direkt till kontot är oändliga. Målet för många långgivare, inte minst blancoföretagen, är i detta sammanhang att överbelåna konsumenterna med stora ohållbara skulder till höga räntor och långa amorteringstider.

Detsamma gäller för kreditkort. Om en konsument har en kreditkortsräkning på 5.000 kronor kan det tyckas vara ett hanterbart belopp, men det tar 6 år och 10 månader att betala tillbaka om man betalar 1/24 kontinuerligt med traditionell revolverande kredit. Det är just därför Klarna tog bort revolverande krediter från vårt produktutbud 2021. Även om detta var en lönsam produkt för oss, och något som våra konkurrenter fortsätter att erbjuda, är det inte en bra produkt för konsumenterna. Idag, mer än någonsin, är det viktigt för konsumenter att ha tillgång till hållbara alternativ.

Det är med detta i åtanke som vi till fullo stöder betänkandets rekommendation att begränsa kostnaden för effektiv ränta till 20 procent plus referensräntan samt att utvidga skuldöverföringsgränsen till alla former av krediter. Vi har sett liknande tak införas i Danmark och Finland med god effekt. Detta kommer att ge långgivarna incitament att prissätta sina produkter rättvist och på ett sätt som återspeglar den faktiska kostnaden för att erbjuda och administrera produkten. En gräns för förlängning skulle också stävja metoder genom vilka rovgiriga långgivare försöker överbelasta konsumenterna med krediter.

---

<sup>8</sup> Fairer Finance (2023) 'Improving disclosure in the consumer credit market', Tillgänglig på: <https://www.fairerfinance.com/assets/uploads/images/producttypes/Credit-market-disclosure-March-2023.pdf> Hämtad: April 2023.

Klarna tillämpar redan detta rättvisa synsätt på hur vi prissätter våra räntebärande finansieringsprodukter. Våra produkter prissätts utifrån den kostnad som uppstår för Klarna samt den nytta som konsumenten får av våra tjänster. De maximala räntesatserna på våra finansieringsprodukter ligger också redan långt under en taknivå på 20 procent plus referensräntan.

### ***Nationellt skuldregister.***

Införandet av ett nationellt skuldregister (SKRI-register) har diskuterats under många år och ett sådant register ses ofta som en potentiellt användbar åtgärd för att komma till rätta med konsumenternas överskuldssättning. Som vi har sett på andra marknader där vi är verksamma, såsom Norge och Nederländerna, kan ett register bidra till bättre resultat för konsumenterna och resultera i lägre skuldsättningsnivåer. Klarna stödjer införandet av ett SKRI-register och tror att det, utformat och implementerat på rätt sätt, kan uppnå positiva resultat för svenska konsumenter. Nedan redogör vi för de specifika egenskaper som ett livskraftigt och effektivt SKRI-register behöver ha för att vara effektivt.

### ***Omfattning.***

För att uppnå målet att minska konsumenternas överskuldssättning och tvinga långgivarna att fatta mer genomtänkta och ansvarsfulla lånebeslut, måste ett register endast inriktas på reglerade, räntebärande kreditformer. Detta kommer att säkerställa att registret fångar upp de krediter som bidrar akut till överskuldssättning, såsom "blanco-lån", samtidigt som det säkerställer att det inte oproportionerligt belastar leverantörer av lägre riskkrediter, såsom räntefri fakturering, eller uppskjutna betalningsformer som ser ut som kredit men inte är det, såsom en faktura från en hantverkare eller 12 månaders medlemskap i ett gym. Registret måste också tydligt skilja mellan olika former av krediter - dvs. långfristiga blanco-lån med hög ränta och lån med lägre risk av typen "köpfinansiering" som är kopplade till ett specifikt köp. Detta kommer att göra det möjligt för långgivare att mer exakt förstå en konsuments totala "exponering" för kredit.

### ***Administration.***

Registret bör så långt som möjligt vara konkurrensneutralt utformat och bör därför inte ägas och förvaltas av ett enskilt privat företag. Snarare bör rollen att övervaka registret tillfalla ett lämpligt offentligt organ, såsom Finansinspektionen. Samtidigt bör kostnaderna för att göra registreringar (s.k. "strikes") i registret hållas på ett minimum.

För att få en god transparens och ett högt förtroende för registret bör den enskilde konsumenten kunna begära ut vilken information som finns tillgänglig om denne. Informationen i registret bör också dölja vilken kreditgivare konsumenten är skyldig sin skuld till för att hålla informationen om en konsument objektiv och saklig.

### ***Tröskelvärden för rapportering i SEK.***

Ett register kan mer exakt rikta in sig på de mest riskfyllda kreditformerna genom att använda tröskelvärden i SEK och tröskelbelopp. I detta avseende föreslår vi att ett register endast omfattar reglerade lån där den totala skuldnivån hos en långgivare överstiger 15 000 SEK.

### ***Tidsram för rapportering.***

Även om denna rapport rekommenderar rapportering inom 1 dag efter att en kredit har utnyttjats, skulle vårt förslag vara rapportering inom 30 dagar. Detta kommer att möjliggöra eventuella problem, återbetalningar eller returer som en konsument kan göra efter ett köp med en

kreditprodukt och bidra till att säkerställa att den information som rapporteras till registret är en korrekt bild av konsumentens faktiska kreditutnyttjande. Vår erfarenhet av liknande register - t.ex. i Norge - visar att detta längre rapporteringsfönster avsevärt kommer att förbättra kvaliteten på de inmatade uppgifterna. Även om det norska registret har varit effektivt lider det av problem med datakvaliteten, varav vissa är resultatet av tidsramar för rapportering som inte ger konsumenterna tillräckligt med tid att vidta åtgärder efter ett köp, vilket kan leda till att det belopp som de är skyldiga uppdateras.

### ***Beräkning av "kvar att leva på" (KALP).***

Kreditgivare av reglerade, räntebärande krediter bör, när så är lämpligt, utföra en KALP-beräkning med hjälp av informationen från registret när de beviljar krediter. Detta kommer att säkerställa att den kredit som en konsument tar är överkomlig och hållbar. Hur denna beräkning ska göras och i vilka fall bör dock inte föreskrivas i förordning. I stället bör långivarna ställas inför ett tydligt resultatbaserat krav, såsom "alla krediter måste vara överkomliga för konsumenten". Genom att avstå från att ange exakt hur beräkningen ska göras kan kreditgivaren använda bästa möjliga metod beroende på det specifika lån som söks. Exempelvis kan kreditgivaren anse det rimligt att stressa räntan med fem procent på alla låntagarens lån när konsumenten ansöker om ett bolån, medan den för en kredit med en mycket kort löptid kan avstå från en räntestress.

### ***Konsekvensbedömning.***

Efter att registret införts bör dess förtjänster, framgång och inverkan ses över efter ett år. Om det efter en sådan översyn visar sig att registret inte uppnår sitt övergripande mål att minska skuldsättningen och minska mängden "ohållbara krediter", dvs. blanco-lån med hög ränta, eller inte på lämpligt sätt balanserar konsumentskydd med konkurrens och innovation, bör de regler som ligger till grund för registret möjliggöra lämpliga revideringar av dess utformning.