

Klarna Bank AB

Dokumentet blir kun sendt pr. e-post

Deres ref.

Vår ref.

Dato:

Sak nr: 23/17170-59

03.07.2024

Saksbehandler: Anders Brage Steen

Dir.tlf: 47781079

Påbudsvedtak med tvangsmulkt – brudd på regler om finansavtaler og kredittavtaler i finansavtaleloven kapittel 3 og 5

1 INNLEDNING

Vi viser til varsel om vedtak av 10.04.2024 til Klarna Bank AB (svensk org.nr. 556737-0431) (**Klarna**), herunder presiseringer til varselet av 06.06.2024, samt øvrig korrespondanse i saken.

Forbrukertilsynet har nå fattet vedtak i saken. Vår konklusjon er at Klarnas betalingsløsning «*Kjøp nå. Betal senere*» er en kredittavtale, og at Klarna ikke følger sentrale og ufravikelige krav som gjelder for kredittavtaler i finansavtaleloven kapittel 3 og 5. Vedtaket som vi har fattet mot Klarna, og som fremgår av punkt 0 nedenfor, innebærer at Klarna senest 31.10.2024 må dokumentere til Forbrukertilsynet at påbudene i vedtaket punkt 1 bokstav a til d, er oppfylt. For det tilfelle at Klarna ikke fremlegger tilfredsstillende dokumentasjon innen fristen, innebærer vedtaket at Forbrukertilsynet kan ilegge selskapet tvangsmulkt på NOK 9 000 000 for hver uke vi fortsatt ikke har fått tilfredsstillende dokumentasjon.

Dere har rett til å klage hvis dere er uenig i vedtaket. Klagefristen er **23.08.2024**. Se mer om retten til å klage i punkt 10 nedenfor.

2 VEDTAKET

Forbrukertilsynet fatter herved følgende vedtak mot Klarna:

1. **Klarna Bank AB påbys å dokumentere til Forbrukertilsynet senest 31.10.2024 at Klarna Bank AB for sin betalingsløsning «Kjøp nå. Betal senere» og/eller tilsvarende tjenester der forbrukere tilbys en periode med rente- og gebyrfri kreditt, følger kravene i finansavtaleloven om:**
 - a. **avtalens form, inngåelse og innhold i §§ 3-9 og 3-12**
 - b. **opplysningsplikt før avtaleinngåelse og avtalevilkår i §§ 3-22 til 3-29 og §§ 3-34 til 3-35**
 - c. **klagebehandling og tvisteløsning i §§ 3-53 til 3-54**
 - d. **kredittvurdering og avslagsplikt i §§ 5-2 til 5-4**
2. **Klarna Bank AB skal betale NOK 9 000 000 i tvangsmulkt for hver uke selskapet overtrer ett eller flere av påbudene i punkt 1 bokstav a til d.**

Hjemmel for vedtaket er markedsføringsloven §§ 40 og 41 jf. § 39 første ledd, jf. finansavtaleloven § 3-55 første ledd.

3 INFORMASJON OM HVA VEDTAKET BETYR

Vedtaket innebærer at Klarna må dokumentere til Forbrukertilsynet senest 31.10.2024 at selskapet har oppfylt påbudene i vedtaket. For det tilfelle at Klarna ikke gjør dette, innebærer vedtaket at Forbrukertilsynet kan fatte vedtak der vi ilegger tvangsmulkt på kr 9 000 000 for hver uke Klarna fortsatt ikke har oppfylt alle påbudene. Eventuell tvangsmulkt vil tidligst kunne ilegges den 01.11.2024.

Vi understreker at vedtaket ikke vil ha noen økonomiske konsekvenser for Klarna dersom selskapet oppfyller alle påbudene innen fristen 31.10.2024.

Vedtaket gjelder i fem år fra datoen vedtaket er fattet, jf. markedsføringsloven § 39 første ledd, jf. finansavtaleloven § 3-55 første ledd.

Dersom vi ilegger tvangsmulkt etter 31.10.2024, vil vi gjøre dette i et eget vedtak om illeggelse av tvangsmulkt som dere har mulighet til å påklage særskilt.

4 BAKGRUNN FOR SAKEN

Klarna tilbyr betalingsløsningen «*Kjøp nå. Betal senere*». Denne betalingsløsningen er etter Forbrukertilsynets vurdering en kredittavtale, uten at Klarna følger ufravikelige krav i finansavtaleloven kapittel 3 og 5 som gjelder for avtalen. Klarna foretar blant annet ikke kredittvurderinger i samsvar med loven før tjenesten benyttes av forbrukere, oppfyller ikke kravene til form, inngåelse og innhold i avtalen, herunder signering av avtalen fra forbrukerens side, og følger ikke lovens krav når det gjelder informasjon om klagebehandling og tvisteløsning ved klager fra forbrukere.

Bestemmelsene i finansavtaleloven skal ivareta vektige samfunnsmessige hensyn som blant annet å begrense opptak av forbruksgjeld, samt å sikre balansen i avtaleforholdet i favør av forbrukerne. Når Klarna som er en stor aktør i det norske markedet systematisk unnlater å følge disse bestemmelsene for «*Kjøp nå. Betal senere*», undergraver dette systemet som skal beskytte forbrukerne. Dette kan føre til negative privat- og samfunnsøkonomiske konsekvenser.

På bakgrunn av dette sendte Forbrukertilsynet den 10.04.2024 brev til Klarna der vi varslers at Klarna vil pålegges å dokumentere at selskapet legger om praksis i henhold til nærmere bestemte krav i finansavtaleloven.

Vedlegg 1 Varsel om vedtak av 10.04.2024 med vedlegg

Bestemmelsene i finansavtaleloven som Forbrukertilsynet varslet at Klarna må følge, og som Forbrukertilsynet nå har fattet vedtak om at Klarna må dokumentere at de følger, er bestemmelsene som Forbrukertilsynet anser mest sentrale for at grunnleggende forbrukerhensyn skal ivaretas ved tjenesten «*Kjøp nå. Betal senere*». Selv om vedtaket som Forbrukertilsynet har fattet kun knytter seg til enkelte bestemmelser i finansavtaleloven, må Klarna like fullt følge lovens øvrige krav i medhold av loven.

Når det gjelder den øvrige bakgrunnen for saken, viser vi til det som står om dette i punkt 3 i forhåndsvarselet (**Vedlegg 1**).

5 REGELVERKET SOM ER RELEVANT I SAKEN

Relevant regelverk i saken er bestemmelser i finansavtaleloven kapittel 3 og 5. Særlig relevant er bestemmelsene vi viser til i påbudet bokstav a til d, og som vi pålegger Klarna å følge. Når det gjelder det nærmere innholdet i relevant regelverk, viser vi til redegjørelsen om dette i punkt 4 i forhåndsvarselet (**Vedlegg 1**).

6 DE FAKTISKE FORHOLDENE I SAKEN

6.1 Kort om Klarna

Klarna er et svensk aksjeselskap (aktiebolag) som tilbyr en rekke tjenester til næringsdrivende og forbrukere. Klarnas siste tilgjengelige årsregnskap («årsredovising») viser at selskapet i regnskapsåret 2022 hadde driftsinntekter («rörelseinntäkter») på i overkant av 16,5 milliarder svenske kroner og et negativt driftsresultat («rörelseresultat») på omtrent 10,2 milliarder svenske kroner (**Vedlegg 1.7**).

Klarna har ikke et eget norsk selskap, men er registrert som en norsk avdeling av utenlandsk foretak (NUF) i henhold til foretaksregisterloven § 3-8.

6.2 Forholdene på varslingstidspunktet

Forbrukertilsynet har i forhåndsvarselet redegjort for Klarna sin virksomhet og betalings-tjenester, herunder «Kjøp nå. Betal senere». Når det gjelder de faktiske forholdene som er lagt til grunn av Forbrukertilsynet på varslingstidspunktet, viser vi til punkt 5 i forhåndsvarselet (**Vedlegg 1**).

6.3 Forholdene mellom varslings- og vedtakstidspunktet

Fristen for å gi tilbakemeldinger til forhåndsvarselet var opprinnelig satt til 02.05.2024, men fristen ble senere utvidet etter anmodning fra Klarna. Klarna innga kommentarer til forhåndsvarselet den 08.05.2024. I brevet skriver Klarna:

«Klarna er uenig med Forbrukertilsynet om at «Kjøp nå. Betal senere» er en kredittavtale i finansavtalelovens forstand, og at finansavtalelovens krav til finansavtaler og kredittavtaler i lovens kapittel 3 og 5 kommer til anvendelse for betalingsløsningen. Klarna vil likevel gjøre de nødvendige endringene i «Kjøp nå. Betal senere»-løsningen, i tråd med Forbrukertilsynets føringer i varselet, slik at løsningen samsvarer med de kravene som stilles til finansavtaler og kredittavtaler i finansavtaleloven.»

Vedlegg 2 Klarnas kommentarer til forhåndsvarselet av 08.05.2024 med vedlegg

Klarna oversendte samtidig dokumentasjon for hvordan selskapet ser for seg at tjenesten vil se ut basert på føringene i varselet fra Forbrukertilsynet. I Klarnas opprinnelige skisse til brukerreise, la Klarna opp til at forbrukerne måtte opprette en brukerkonto hos Klarna og/eller inngå en rammeavtale med en dynamisk kreditttramme (**Vedlegg 2.3**).

Da dette manglet i den første oversendelsen, sendte Klarna den 13.05.2024 – etter anmodning fra Forbrukertilsynet – reviderte avtalevilkår for «Kjøp nå. Betal senere».

- Vedlegg 3** E-postkorrespondanse av 13.05.2024
Vedlegg 4 Avtalevilkår som det lenkes til i e-post av 13.05.2024

Etter å ha gjort en innledende vurdering av Klarnas skriftlige tilbakemeldinger sett opp mot føringene i forhåndsvarslet, fant Forbrukertilsynet at Klarnas skisserte løsning i **Vedlegg 2.3** og avtalevilkårene i **Vedlegg 4**, ikke er tilfredsstillende med tanke på vedtaket som ble varslet. Forbrukertilsynet inviterte derfor Klarna til et veiledningsmøte.

- Vedlegg 5** E-postkorrespondanse med invitasjon til veiledningsmøte

Forbrukertilsynet sendte detaljert agenda til veiledningsmøtet én uke før møtet. I agendaen heter det at Forbrukertilsynet vil benytte veiledningsmøtet til å informere om hvordan vi ser på saken og veien videre, redegjøre for våre foreløpige vurderinger av dokumentasjonen fra Klarna, samt stille spørsmål til dokumentasjonen Klarna har oversendt.

- Vedlegg 6** E-post med agenda til veiledningsmøte av 24.05.2024

Dagen før veiledningsmøtet oversendte Klarna e-post med presiseringer og avklaringer, samt reviderte avtalevilkår for den skisserte løsningen.

- Vedlegg 7** E-post fra Klarna av 30.05.2024
Vedlegg 8 Avtalevilkår som er vedlagt e-post av 30.05.2024

Veiledningsmøtet ble gjennomført den 31.05.2024. I veiledningsmøtet kom det tidlig frem at Klarna, i forbindelse med Klarnas skisserte brukerreise (**Vedlegg 2.3**) og avtalevilkår (**Vedlegg 4**), hadde misforstått grunnleggende krav som stilles til rammeavtaler etter finansavtaleloven.

I referatet fra veiledningsmøtet heter det blant annet følgende:

«[...] Forbrukertilsynet gjorde det tydelig at en dynamisk kreditttramme uten maks-beløp er i strid med finansavtaleloven. Dette er ikke åpent for diskusjon, siden finansavtaleloven er helt klar på dette punktet. Dersom Klarna ønsker å benytte en løsning med rammeavtale, må Klarna sørge for at forbruker inngår en rammeavtale med en fast kreditttramme, tilsvarende som for kredittkort. Forbrukertilsynet understrekte videre at det er forbruker selv som må angi beløpet hen søker om i rammekreditt, dette kan ikke være et på forhånd fastsatt beløp som Klarna definerer. Dersom forbrukeren senere ønsker å øke kredittrammen, må forbrukeren søke om dette.»

Forbrukertilsynet presiserte også at forbrukeren ikke kan inngå rammekredittavtalen som ledd i et enkeltstående kjøp, f.eks. samtidig som forbrukeren kjøper en vare. Grunnen er at forbrukeren skal kunne skjønne at hen søker om kreditt, at hen søker om en rammekreditt, hvor mye kreditten er, samt hvilken øvrig betydning rammekreditten har for forbrukeren. Dersom Klarna gir forbrukeren en rammekreditt ved et enkeltstående kjøp, vil dette etter Forbrukertilsynet syn være en urimelig handelspraksis som er forbudt etter markedsføringsloven § 6. [...]»

Avslutningsvis heter det følgende i referatet:

«Med tanke på det som fremkom i møtet, meddelte Forbrukertilsynet at tilsynet snarlig vil gi Klarna en tilbakemelding på vår videre prosess. Uavhengig av dette, anbefaler Forbrukertilsynet at Klarna, så snart som mulig, utarbeider tidsplan for implementering av forholdene i varselet. Forbrukertilsynet understreket at tidsplanen for implementering må være stram så ikke forbrukernes rettigheter blir skadelidende.»

Vedlegg 9 Endelig referat fra veiledningsmøte den 31.05.2024

Etter veiledningsmøtet sendte Forbrukertilsynet den 06.06.2024 et brev til Klarna med presiseringer knyttet til forhåndsvarselet. I brevet heter det følgende:

«Forbrukertilsynet har i etterkant av veiledningsmøtet vurdert saken på nytt ut fra informasjonen som kom frem i møtet. Vi utsetter fristene som fremgår av varsel om vedtak av 10.04.2024, og presiserer samtidig hva Klarna kan gjøre for å unngå at Forbrukertilsynet fatter påbudsvedtak med tvangsmulkt.

*Hvis Klarna vil unngå at vi fatter påbudsvedtak med tvangsmulkt, må Klarna **snarest mulig og senest 30.06.2024 fremlegge en detaljert tidsplan** som viser hvordan Klarna skal gjennomføre kravene som fremgår av de varslede påbudene i praksis overfor norske forbrukere. For at forbrukervernet skal ivaretas på en tilstrekkelig måte, samtidig som Klarna får en reell mulighet til å gjennomføre nødvendige interne prosesser, må en eventuell tidsplan ta høyde for at alle nødvendige endringer i henhold til påbudene vi varsler, er **gjennomført overfor norske forbrukere senest 15.08.2024**. Alternativt må Klarna dokumentere at selskapet ikke lenger tilbyr «Kjøp nå. Betal senere».*

Vi presiserer at Forbrukertilsynet kan fatte vedtak uten ytterligere varsel dersom vi ikke mottar dokumentasjon for ett av de to alternativene i forrige avsnitt senest 30.06.2024. [...]»

Vedlegg 10 Brev med presiseringer til forhåndsvarsel av 06.06.2024

Etter at det første veiledningsmøtet var gjennomført, og etter at Forbrukertilsynet hadde sendt brevet med presiseringer til forhåndsvarselet, ønsket Klarna et nytt veiledningsmøte for å presentere forslag til oppdatert brukerreise og avtalevilkår.

Vedlegg 11 E-postkorrespondanse med forespørsel om nytt veiledningsmøte

I veiledningsmøtet den 18.06.2024 presenterte Klarna oppdatert brukerreise og avtalevilkår for Forbrukertilsynet.

Vedlegg 12 Oppdaterte avtalevilkår fra Klarna (tilsendt før veiledningsmøtet)

Vedlegg 13 Oppdatert brukerreise fra Klarna (tilsendt etter veiledningsmøtet)

Forbrukertilsynet ga Klarna tilbakemeldinger på de skisserte løsningene i veiledningsmøtet. Oppsummert fant Forbrukertilsynet at den oppdaterte brukerreisen og avtalevilkårene i det vesentlige synes å oppfylle de forholdene som er omfattet av forhåndsvarselet. Når det er sagt, brukte Forbrukertilsynet mye av tiden i veiledningsmøtet til å gi veiledning om forbudet mot urimelige avtalevilkår, nærmere bestemt at avtalevilkår i forbrukerforhold skal være tilstrekkelig klare og balanserte. På bakgrunn av dette fant Forbrukertilsynet det nødvendig at Klarna gjør en totalgjennomgang av avtalen med hensyn til klarhet i avtalen.

Når det gjelder tidsfrist for implementering, som Forbrukertilsynet tidligere hadde forlenget til 15.08.2024 i brev med presiseringer til forhåndsvarsel av 06.06.2024 (**Vedlegg 10**), uttalte Klarna bekymring for den korte fristen. I møtet kom det frem at Klarna ser for seg at en realistisk mulighet for gjennomføring i praksis er i midten oktober 2024. På direkte spørsmål fra Forbrukertilsynet bekreftet Klarna at de med en slik frist vil ha god nok tid til å gjøre endringene og prosessene på et godt og forsvarlig vis og i henhold til øvrige finansregulatoriske krav som Klarna er underlagt.

Vedlegg 14 Endelig referat fra veiledningsmøte den 18.06.2024

Kort tid etter det andre veiledningsmøtet sendte Forbrukertilsynet et nytt brev, der vi som lovet informerte om hvordan vi ser på saken videre.

«Forbrukertilsynet opprettholder varsel om vedtak slik det er presisert i vårt brev av 6. juni 2024. Klarna kan – slik vi har presisert i brevet – unngå vedtak om tvangsmulkt hvis dere, innen fristen 30. juni, fremlegger en detaljert tidsplan som tar høyde for at kravene i varselet blir gjennomført i praksis med norske forbrukere innen 15. august. For øvrig har dere frist til 30. juni 2024 for å komme med eventuelle kommentarer til varselet om vedtak.

Dere meddelte i veiledningsmøte den 18. juni 2024 at [...] dersom dere fikk frist ut midten av oktober 2024, så ville det ikke være problematisk å gjennomføre endringene i praksis.

Siden dere allerede har meddelt at dere ikke får til å gjennomføre endringene innen fristen vi har lagt til grunn, er det sannsynlig at vi fatter vedtak om tvangsmulkt. I det varslede påbudsvedtaket punkt 1, har vi lagt til grunn at Klarna påbys å dokumentere at dere følger de aktuelle kravene senest «tre uker fra vedtaksdato». Når vi eventuelt fatter vedtak, vil vi ta høyde for det dere i veiledningsmøtet meddelte at dere trolig ikke får gjennomført endringene i praksis før i oktober 2024.»

Vedlegg 15 Brev fra Forbrukertilsynet av 21.06.2024

Da brevet fremsto uklart for Klarna, ga Forbrukertilsynet ytterligere muntlig og skriftlig veiledning der Forbrukertilsynet tydeliggjorde hva brevet av 21.06.2024 innebærer for Klarna, herunder hvilke alternativer Klarna har for å unngå at Forbrukertilsynet fatter vedtak om tvangsmulkt og vedtak om illeggelse av tvangsmulkt.

Vedlegg 16 Diverse e-postkorrespondanse fra juni 2024

Samtidig med dette oversendte Klarna dokumentasjon for oppdaterte omsetningstall for «Kjøp nå. Betal senere» i Norge, noe som har betydning for utmåling av tvangsmulkt i saken. Dokumentasjonen viser at Klarna i 2023 hadde inntekter fra «Kjøp nå. Betal senere» i Norge på i overkant av kr [REDACTED].

Vedlegg 17 Dokumentasjon på norsk omsetning for «Kjøp nå. Betal senere»

7 FORBRUKERTILSYNETS VURDERINGER

Forbrukertilsynets konklusjon er at Klarnas betalingstjeneste «Kjøp nå. Betal senere» fremdeles ikke tilfredsstillere flere sentrale og ufravelige krav i finansavtaleloven kapittel 3 og 5, herunder kravene som er omfattet av forhåndsvarselet.

Vedtaket som Forbrukertilsynet nå har fattet mot Klarna er identisk med vedtaket som ble varslet den 10.04.2024. Forbrukertilsynet viser i den forbindelse til vurderingene i punkt 6 i forhåndsvarselet (**Vedlegg 1**), herunder dokumentasjonen som vi har basert vurderingene på, nærmere bestemt dokumentasjon fra Klarnas egen nettside (**Vedlegg 1.20, Vedlegg 1.21 og Vedlegg 1.22**), samt dokumentasjon i forbindelse med at Forbrukertilsynet har benyttet «Kjøp nå. Betal senere» til å betale for varer i en nettbutikk (**Vedlegg 1.23, Vedlegg 1.24 og Vedlegg 1.25**).

Etter at Forbrukertilsynet varslet vedtak, har det vært omfattende muntlig og skriftlig kommunikasjon mellom Forbrukertilsynet og Klarna. Klarna har i den forbindelse presentert – og fått veiledning til – en rekke skisserte løsninger knyttet til «*Kjøp nå. Betal senere*», både i form av brukerreiser og avtalevilkår.

Som det fremgår av referat fra veiledningsmøte den 18.06.2024 (**Vedlegg 14**), finner Forbrukertilsynet at Klarnas siste presenterte løsning langt på vei er tilfredsstillende med hensyn til våre føringer i forhåndsvarselet. I tillegg til de kravene som er direkte omfattet av forhåndsvarselet, har vi også tydeliggjort at Klarna, hva gjelder den skisserte løsningen for brukerreise og avtalevilkår, må følge kravene om at markedsføringen skal angi alle vesentlige opplysninger til forbrukeren før avtalen blir inngått i henhold til markedsføringsloven § 8 og direktivet om urimelig handelspraksis artikkel 7, samt at avtalevilkårene i rammeavtalen må være tilstrekkelig klare, gjennomsiktede og balanserte i henhold til markedsføringsloven § 22 og forbrukeravtaledirektivet artikkel 5 og 3 (se **Vedlegg 15**).

8 FORBRUKERTILSYNETS VEDTAKSKOMPETANSE

Dersom Forbrukertilsynet finner at en handling bryter med finansavtalelovens regler, kan Forbrukertilsynet fatte vedtak, jf. markedsføringsloven § 35 første ledd jf. § 36 annet ledd, jf. finansavtaleloven § 3-55 første ledd.

Forbrukertilsynet kan imidlertid bare fatte vedtak dersom hensynet til forbrukerne tilsier dette, jf. markedsføringsloven § 35 annet ledd jf. § 39 første ledd, jf. finansavtaleloven § 3-55 første ledd.

Lovbruddene som Klarna har begått og begår, gjelder brudd på sentrale og ufravikelige forbrukervern-bestemmelser i finansavtaleloven i kapittel 3 og 5. I forarbeidene heter det at lovens regler ikke bare har som formål å ivareta avtalepartenes interesser i forbindelse med tjenesten, men at reglene også skal ivareta samfunnets interesser knyttet til et velfungerende marked for finansielle tjenester og forebygging av blant annet gjeldsproblemer.¹

Når Klarna ikke har fulgt og ikke følger disse reglene som er begrunnet av slike samfunnsvekstige hensyn, er det Forbrukertilsynets vurdering at hensynet til forbrukerne begrunner at Forbrukertilsynet kan fatte vedtak mot Klarna, jf. markedsføringsloven § 35 annet ledd jf. § 39 første ledd, jf. finansavtaleloven § 3-55 første ledd.

Forbrukertilsynet har etter dette grunnlag for å fatte vedtak.

¹ Prop. 92 LS (2019-2020) s. 12.

9 PÅBUDSVEDTAK MED TVANGSMULKT

9.1 Behovet for vedtak – vurdering av gjentakelsesfare og forholdsmessighet

Forbrukertilsynet kan gi påbud for å sikre at bestemmelser som nevnt i markedsføringsloven § 35 første ledd overholdes, jf. markedsføringsloven § 40 jf. finansavtaleloven § 3-55 første ledd.

Hensynet til saklighet i Forbrukertilsynets myndighetsutøvelse innebærer etter Forbrukertilsynets syn at det må være et reelt behov for vedtak i saken. Når det gjelder påbudsvedtak, må det i utgangspunktet være en nærliggende risiko for gjentakelser av lignende handlinger.²

Saken gjelder en pågående, ulovlig praksis. Vår oppfatning er at Klarna har vist vilje til å gjøre endringene som skal til for at deres praksis knyttet til «*Kjøp nå. Betal senere*» er i henhold til finansavtalelovens krav som omfattes av forhåndsvarselet. Når Forbrukertilsynet – til tross dette, og til tross for at vi mener at Klarnas siste presenterte brukerreise og avtalevilkår, med enkelte tilpasninger, er egnet for å tilfredsstille forholdene vi har påpekt i forhåndsvarselet – likevel velger å fatte vedtak mot Klarna, er dette fordi Klarnas skisserte løsninger ennå ikke er gjennomført overfor forbrukere. Som følge av dette er det altså fortsatt pågående brudd på forholdene som omfattes av dette vedtaket, tilsvarende de vurderingene vi har lagt til grunn i forhåndsvarselet. Virkemidlet Forbrukertilsynet da har tilgjengelig for å sikre at Klarna gjennomfører nødvendige endringer, er forbuds- og påbudsvedtak.

Etter dette er det etter vårt syn behov for å fatte vedtak mot Klarna for å sikre at selskapet ikke fortsetter å bryte ufravikelige forbrukervernregler.

For å sikre at vedtaket blir overholdt, skal Forbrukertilsynet, med mindre særlige grunner tilsier det, fastsette en tvangsmulkt som skal betales dersom den næringsdrivende overtrer vedtaket, jf. markedsføringsloven § 40 jf. § 41 første ledd, jf. finansavtaleloven § 3-55 første ledd. Vi kan ikke se at det er forhold i denne saken som tilsier at Forbrukertilsynet ikke skal fastsette tvangsmulkt ved brudd på vedtaket.

Forbrukertilsynet mener at det er behov for påbudsvedtak med tvangsmulkt for at lovbruddene skal opphøre og ikke skje igjen. Forbrukertilsynet anser at så lenge Klarna kan dokumentere at de har lagt om praksis, vil det ikke være nærliggende risiko for at lovbruddene gjentar seg. Derfor mener Forbrukertilsynet at det ikke er behov for et forbudsvedtak som forbyr at Klarna praktiserer i strid med loven, men at det er tilstrekkelig med et vedtak som påbyr Klarna å dokumentere en omlegging av praksis i tråd med lovens krav. Et slikt

² MR-2010-601 (Ryanair) og Lunde/Michaelsen, Markedsføringsloven med kommentarer (3.utg.) side 431.

påbudsvedtak vil uansett være nødvendig for at Forbrukertilsynet effektivt skal kunne kontrollere om Klarna innretter seg etter påbudsvedtaket eller ikke, og dermed effektivt kunne utløse mulkten frem til Klarna eventuelt sender Forbrukertilsynet tilfredsstillende dokumentasjon på at den ulovlige praksisen har opphørt.

Relevant dokumentasjon som Klarna kan gi for å dokumentere at selskapet har lagt om sin praksis i henhold til det varslede påbudet, kan for eksempel være:

- Oppdaterte avtalevilkår som samsvarer med finansavtalelovens regler.
- Skjermbilder av avtaleinngåelsesprosess og oppdaterte, interne styringsdokumenter eller lignende som viser prosessen for avtaleinngåelse og at lovens krav til både avtaleinngåelse, signatur og opplysninger til forbruker er ivaretatt.

For at Forbrukertilsynet effektivt skal kunne kontrollere den innsendte dokumentasjonen, bør Klarna på en egnet måte skille ut de relevante oppdateringene Klarna gjør, for eksempel i avtalevilkårene.

Vurderingen av om dokumentasjonen er egnet til å tilfredsstille påbudene som vi har varslet, hører under Forbrukertilsynets skjønn. Dersom Klarna har behov for veiledning i forbindelse med hvilken dokumentasjon som vil være tilstrekkelig, kan Klarna for eksempel be om et møte med eller en skriftlig avklaring fra Forbrukertilsynet.

9.2 Tvangsmulktens størrelse

Tvangsmulkt skal i henhold til markedsføringsloven § 41 andre ledd første punktum fastsettes enten som en løpende mulkt eller som et engangsbeløp.

Når det gjelder tvangsmulktens størrelse skal denne fastsettes skjønnsmessig, der det overordnet skal legges vekt på at det ikke skal lønne seg å overtre vedtaket, jf. markedsføringsloven § 41 andre ledd andre punktum.

I forskrift er det fastsatt hvilke øvrige momenter det særlig skal legges vekt på ved utmålingen.³ I forskriften § 4 bokstav a til e, fremgår at det særlig skal legges vekt på hvilken type pålegg som ikke er etterkommet, hvor alvorlig unnlåtelsen av å etterkomme pålegget er i forhold til de hensyn som pålegget skal ivareta, hvor byrdefullt det vil være for den næringsdrivende å etterkomme pålegget, den næringsdrivendes økonomiske evne og eventuelle fordeler ved ikke å etterkomme pålegget.

Forbrukertilsynet har varslet at eventuelt tvangsmulkt vil utgjøre kr 15 000 000 for hver uke Klarna ikke etterkommer det varslede påbudsvedtaket. I varselet la Forbrukertilsynet til grunn

³ Forskrift 14.02.2023 nr. 193 om utmåling av tvangsmulkt og overtredelsesgebyr.

Klarnas siste tilgjengelige årsregnskap som viser at selskapet i regnskapsåret 2022 hadde driftsinntekter på i overkant av 16,5 milliarder svenske kroner (**Vedlegg 1.7**). Videre foretok Forbrukertilsynet beregninger knyttet til hvor mye av Klarnas samlede driftsinntekter som stammer fra «Kjøp nå. Betal senere» for den norske delen av virksomheten.

Ved den endelige fastsettelsen av tvangsmulkt har Forbrukertilsynet lagt til grunn at denne bør nedjusteres til NOK 9 000 000 for hver uke Klarna ikke etterkommer påbudsvedtaket. Som begrunnelse for dette viser vi til dokumentasjon fra Klarna som viser at selskapet i 2023 hadde inntekter på om lag kr [REDACTED] fra «Kjøp nå. Betal senere» for den norske delen av virksomheten (**Vedlegg 17**). Fordelt per uke utgjør dette i overkant av [REDACTED] kroner.

For at det ikke skal lønne seg for Klarna å ikke etterkomme påbudsvedtaket, jf. markedsføringsloven § 41 andre ledd andre punktum, fastsetter Forbrukertilsynet tvangsmulkten til kr 9 000 000 for hver uke Klarna eventuelt ikke etterkommer vedtaket. For øvrig viser vi til de samme vurderingene av momentene som i punkt 8.2 i forhåndsvarselet (**Vedlegg 1**).

På denne bakgrunn finner vi å fastsette den endelige tvangsmulkten til kr 9 000 000 for hver uke Klarna ikke etterkommer påbudene punkt 1 bokstav a til d.

10 RETTEN TIL Å KLAGE PÅ VEDTAKET

Klarna kan klage på vedtaket **senest 23.08.2024**. Eventuell klage kan sendes til saksbehandler på e-post abst@forbrukertilsynet.no.

Dersom vi ikke tar klagen til følge, vil saken bli oversendt til Markedsrådet for klagebehandling, jf. mfl. § 37 første ledd.

Vedtaket kan ikke bringes inn for de alminnelige domstoler uten at saken først er forelagt Markedsrådet, jf. forvaltningsloven § 27 b.

Med hilsen

Bente Øverli
fung. direktør

Tonje H. Drevland
underdirektør

Dokumentet er godkjent elektronisk og har derfor ingen håndskrevet signatur