**Musterbrief „Klarna Beschwerden“**

Klicken Sie hier, um Ihren Vor- und Nachnamen einzugeben.

Klicken Sie hier, um Ihre Adresse einzugeben.

Klicken Sie hier, um Ihre PLZ und den Ort einzugeben.

Klicken Sie hier, um Ihr Land einzugeben.

Klarna Austria GmbH

Postfach 2450  
5000 Salzburg

E-Mail: kunde@klarna.at

Klicken Sie hier, um das Datum und den Ort einzugeben.

**Zahlungsaufforderung mit der Referenznummer:** Klicken Sie hier, um die Referenznummer einzugeben.

Sehr geehrte Damen und Herren!

Ich habe am Klicken Sie hier, um ein Datum einzugeben. bei der Firma Klicken Sie hier, um den Namen und die Adresse der Firma einzugeben. folgende Waren bestellt:

Klicken Sie hier, um die Waren aufzulisten.

Daraufhin habe ich von Ihrem Unternehmen am Klicken Sie hier, um ein Datum einzugeben. eine Zahlungsaufforderung zu dieser Bestellung erhalten.

*[Zutreffendes ankreuzen oder unzutreffendes streichen]*

**Mahnung trotz Zahlung**

Die Zahlung wurde bereits fristgerecht angewiesen, wie Sie aus beiliegendem Buchungsbeleg ersehen können.

**Mahnung trotz Zahlung – Zahlung wurde rücküberwiesen**

Da ich den korrekten Betrag fristgerecht überwiesen habe, gilt meine Zahlung als schuldbefreiend. Der Eintritt der schuldbefreienden Wirkung ist nicht von der Zuordnung der Zahlung durch den Gläubiger abhängig (vgl. OGH in 8 Ob 132/15t). Ich gehe davon aus, dass Sie meine Zahlung auf Grund meines Namens und der überwiesenen Summe trotzdem zuordnen hätten können. Betreibungskosten sind daher nicht berechtigt.   
Der Rechnungsbetrag wurde erneut mit korrektem Verwendungszweck angewiesen wie Sie aus beiliegendem Buchungsbeleg ersehen können.

**Mahnung trotz fehlender Lieferung**

Ich habe die Ware noch nicht erhalten. Ich mache mein Zurückbehaltungsrecht geltend und werde die Ware erst bezahlen, wenn ich diese erhalte. Ich befinde mich nicht in Verzug, weshalb die Verrechnung von Mahnkosten unzulässig ist.

**Mahnung trotz Rücktritt**

Ich habe die Bestellung am Klicken Sie hier, um ein Datum einzugeben. bereits rechtswirksam widerrufen, weshalb der Vertrag aufgelöst ist. Beiliegend finden Sie den Rücksendebeleg und die Rücktrittserklärung.

Ich ersuche um schriftliche Bestätigung, dass die Forderung gegenstandslos ist und bis zur Klärung der Angelegenheit keine weiteren Betreibungsschritte gesetzt werden, da diese nicht der zweckentsprechenden Rechtsverfolgung dienen.

Freundliche Grüße

Eigenhändige Unterschrift

**Wichtige Information zu diesem Musterbrief**

Übermitteln Sie den Musterbrief per E-Mail und zusätzlich per Brief an den Zahlungsdienstleister. Bewahren Sie eine Kopie des Briefes auf.

Wenn Sie zusätzlich zur Zahlungsaufforderung des Zahlungsdienstleisters auch bereits eine Mahnung eines Inkassobüros erhalten, schicken Sie diesen Musterbrief auch per Mail an das Inkassobüro.

* Mahnung trotz Zahlung

Sie haben bereits fristgerecht bezahlt, aber dennoch eine Mahnung erhalten?

Sie müssen nicht erneut bezahlen. Übermitteln Sie dem Zahlungsdienstleister den Buchungsbeleg. Mahnspesen sind in diesem Fall nicht zu bezahlen.

* Mahnung trotz Zahlung, aber Zahlung wurde zurücküberwiesen

Sie haben bereits bezahlt, aber die Zahlung wurde auf Ihrem Konto wieder rückgebucht?

Wenn die Bestellung und Ihr Konto auf denselben Namen lauten und der Betrag dem der Rechnung entspricht, ist die Zahlung auch bei Angabe eines falschen Verwendungszwecks zuordenbar und schuldbefreiend.

Sie haben nur den Rechnungsbetrag unter Angabe des richtigen Verwendungszwecks einzuzahlen und den Buchungsbeleg an den Zahlungsdienstleister zu übermitteln. Mahnspesen sind in diesem Fall nicht zu bezahlen.

Lautet das Konto und die Bestellung nicht auf denselben Namen und wurde der falsche Verwendungszweck angegeben, ist die Zahlung weder zuordenbar noch schuldbefreiend. In diesem Fall haben Sie der Zahlungsaufforderung nachzukommen und den Rechnungsbetrag inklusive angemessener Mahnspesen zu begleichen, sofern diese der zweckentsprechenden Rechtsverfolgung dienten.

* Mahnung trotz fehlender Lieferung

Sie haben die bestellte Ware noch nicht, aber eine Zahlungsaufforderung erhalten?

Wenn Ihnen ein Unternehmen eine Zahlungsaufforderung für eine Bestellung schickt, obwohl Sie die Ware noch gar nicht erhalten haben und keine Vorauszahlung vereinbart wurde, steht Ihnen das Zurückbehaltungsrecht zu. Das bedeutet, dass Sie die Ware erst bezahlen müssen, wenn diese tatsächlich auch geliefert wurde.

* Mahnung trotz Rücktritt

Bei Onlinebestellungen haben Sie grundsätzlich ein kostenloses Widerrufsrecht, welches Sie bis 14 Tage nach Erhalt der Ware ausüben können (siehe Musterbrief „[Rücktritt von Bestellungen im Fernabsatz](https://ooe.arbeiterkammer.at/service/musterbriefe/konsumentenschutz/handy_telefon_internet/Ruecktritt_von_Bestellungen_im_Fernabsatz.html)“). Sind Sie bereits vom Vertrag zurückgetreten und erhalten danach noch eine Zahlungsaufforderung, müssen Sie diese nicht mehr bezahlen, da der Vertrag durch den Rücktritt aufgelöst wurde. Übermitteln Sie dem Zahlungsdienstleister den Nachweis über den Rücktritt und die Rücksendung der Ware.