2025/294

13.2.2025

# KOMMISSIONENS DELEGEREDE FORORDNING (EU) 2025/294

## af 1. oktober 2024

## om supplerende regler til Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) 2023/1114 for så vidt angår reguleringsmæssige tekniske standarder, som præciserer kravene, modellerne og procedurerne for behandling af klager hos udbydere af kryptoaktivtjenester

**(EØS-relevant tekst)**

EUROPA-KOMMISSIONEN HAR —

under henvisning til traktaten om Den Europæiske Unions funktionsmåde,

under henvisning til Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) 2023/1114 af 31. maj 2023 om markeder for kryptoaktiver og om ændring af forordning (EU) nr. 1093/2010 og (EU) nr. 1095/2010 og direktiv 2013/36/EU og (EU) 2019/1937 ([1]), særlig artikel 71, stk. 5, tredje afsnit, og

ud fra følgende betragtninger:

(1) Af hensyn til kundebeskyttelsen bør udbydere af kryptoaktivtjenester på deres websted give deres kunder let adgang til både en klar, forståelig og ajourført beskrivelse af deres klagebehandlingsprocedure og til standardmodellen i bilaget på de sprog, hvorpå udbyderne af kryptoaktivtjenester markedsfører deres tjenester, eller på de sprog, hvorpå de kommunikerer med kunderne.

(2) Det er nødvendigt at sikre, at kunder kan indgive deres klager på de sprog, hvorpå udbyderen af kryptoaktivtjenester markedsfører sine tjenester eller kommunikerer med kunderne, samt på de officielle sprog i hjemlandet og værtslandet, som også er officielle EU-sprog.

(3) For at undgå divergerende klagebehandlingsprocedurer blandt udbydere af kryptoaktivtjenester i Unionen bør kunderne kunne indgive deres klager ved brug af en harmoniseret model. Med henblik på at sikre størst mulig fleksibilitet i forbindelse med indgivelse af klager for kunder, der ikke indgiver deres klager ved brug af denne model, bør manglende brug af modellen dog ikke i sig selv være grund til at afvise klagen.

(4) For at sikre en hurtig og rettidig behandling af klager bør udbydere af kryptoaktivtjenester uden unødig forsinkelse kvittere for modtagelse af klager og underrette klageren om, hvorvidt klagen kan antages til behandling. Efter kvittering for modtagelse af klagen bør klageren desuden modtage kontaktoplysninger for den person eller afdeling, der kan kontaktes med eventuelle forespørgsler vedrørende klagen, samt en vejledende frist for, hvornår der kan forventes en afgørelse om klagen. Er det blevet vurderet, at en klage ikke kan antages til behandling, bør udbyderen af kryptoaktivtjenester underrette klageren om sin afgørelse og give klageren en begrundelse for, hvorfor klagen ikke kan antages.

(5) For at sikre en hurtig, rettidig og retfærdig undersøgelse af klager bør udbydere af kryptoaktivtjenester efter modtagelse af en klage vurdere, om klagen er letforståelig og fuldstændig og indeholder alle relevante oplysninger, der er nødvendige for at behandle den. Udbydere af kryptoaktivtjenester bør i påkommende tilfælde anmode om yderligere oplysninger uden unødig forsinkelse. Udbydere af kryptoaktivtjenester bør indsamle og undersøge alle relevante oplysninger vedrørende klagen. Klagere bør holdes behørigt underrettet om klagebehandlingsprocessen.

(6) For at sikre en retfærdig og effektiv behandling af klager er det nødvendigt, at afgørelser om klager dækker alle de punkter, klageren har rejst i sin klage. Med det formål at sikre overholdelse af ligebehandlingsprincippet bør afgørelser om klager vedrørende sammenlignelige omstændigheder desuden være konsekvente, medmindre udbyderen af kryptoaktivtjenester kan give en objektiv begrundelse for eventuelle afvigelser fra en tidligere truffet afgørelse.

([1]) EUT L 150 af 9.6.2023, s. 40, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2023/1114/oj.

(7) For at sikre en hurtig behandling af klager bør udbydere af kryptoaktivtjenester uden unødig forsinkelse meddele klageren afgørelser om klager inden for den frist, udbyderen af kryptoaktivtjenester har fastsat i klagebehandlingsproceduren. Denne frist bør ikke overstige 2 måneder fra den dato, hvor udbyderen af kryptoaktivtjenester modtog klagen. Kun under ekstraordinære omstændigheder, hvor udbyderen af kryptoaktivtjenester ikke er i stand til at overholde denne frist, bør klageren underrettes om årsagerne til forsinkelsen og om den dato, hvor der senest vil blive truffet en afgørelse.

(8) Med henblik på at sikre effektive interaktioner mellem udbydere af kryptoaktivtjenester og klagere bør udbyderne af kryptoaktivtjenester kommunikere med klagerne i et klart, enkelt og letforståeligt sprog. Af samme grund bør udbydere af kryptoaktivtjenester kommunikere skriftligt ved hjælp af elektroniske midler eller, efter anmodning fra klageren, på papir.

(9) For at opnå proceduremæssig og indholdsmæssig konsekvens i klagebehandlingen bør udbydere af kryptoaktivtjenester løbende analysere de årlige klagebehandlingsdata, herunder bl.a. den gennemsnitlige behandlingstid, for hvert enkelt trin i klagebehandlingsproceduren. Denne analyse bør gøre det muligt for udbydere af kryptoaktivtjenester med det samme at opdage ineffektivitet, uoverensstemmelser eller afvigelser fra de relevante politikker og procedurer for behandling af klager hos udbyderen af kryptoaktivtjenester. Resultaterne af analysen bør gøre det muligt for udbyderen af kryptoaktivtjenester at forbedre sine overordnede klagebehandlingsprocesser.

(10) For at sikre, at klagebehandlingsprocedurerne er effektive og opfylder deres mål om øjeblikkelig, retfærdig og konsekvent behandling af klager fra kunder, er det af afgørende betydning at sikre, at de relevante personer, der er ansvarlige for anvendelsen af disse procedurer hos udbyderen af kryptoaktivtjenester, har et godt kendskab til og den fornødne uddannelse i anvendelse af procedurerne. Den relevante kommunikation og uddannelse bør også bidrage til effektive politikker og procedurer og til at sikre overholdelse af kravet om ansættelse af personale med den viden, kompetence og ekspertise, der er nødvendig for at kunne udføre de opgaver, de har fået tildelt, jf. artikel 68, stk. 4 og 5, i forordning (EU) 2023/1114. Uddannelsen bør stå i et rimeligt forhold til målet om en effektiv behandling af klager og bør ikke medføre en uforholdsmæssigt stor byrde for udbydere af kryptoaktivtjenester.

(11) For at sikre en retfærdig og effektiv undersøgelse af klager bør udbydere af kryptoaktivtjenester afsætte tilstrækkelige ressourcer til håndtering af dem. Disse ressourcer bør tillige sikre, at klager behandles uden interessekonflikter. I medfør af artikel 68, stk. 6, i forordning (EU) 2023/1114 skal ledelsesorganet hos udbyderen af kryptoaktivtjenester vurdere og regelmæssigt evaluere effektiviteten af den politik og de procedurer, der er indført for at efterleve samme forordnings afsnit V, kapitel 2 og 3. Som et krav vedrørende klagebehandlingspolitikker og -procedurer og for at sikre overholdelse af artikel 68, stk. 6, i forordning (EU) 2023/1114 bør ledelsesorganet hos udbydere af kryptoaktivtjenester godkende og efterfølgende overvåge gennemførelsen af klagebehandlingspolitikker og -procedurer.

(12) Enhver behandling af personoplysninger i henhold til denne forordning skal foretages i overensstemmelse med gældende EU-ret om beskyttelse af personoplysninger. Denne forordning berører ikke rettighederne og forpligtelserne i henhold til Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) 2016/679 ([2]).Denne forordning er baseret på de udkast til reguleringsmæssige tekniske standarder, som er forelagt Kommissionen af Den Europæiske Værdipapir- og Markedstilsynsmyndighed (»ESMA«) og udviklet i tæt samarbejde med Den Europæiske Banktilsynsmyndighed.

([2]) Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) 2016/679 af 27. april 2016 om beskyttelse af fysiske personer i forbindelse med behandling af personoplysninger og om fri udveksling af sådanne oplysninger og om ophævelse af direktiv 95/46/EF (generel forordning om databeskyttelse) (EUT L 119 af 4.5.2016, s. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2016/679/oj).

(13) ESMA har afholdt åbne offentlige høringer om de udkast til reguleringsmæssige tekniske standarder, som denne forordning er baseret på, analyseret de potentielle omkostninger og fordele samt anmodet om rådgivning fra interessentgruppen for værdipapirer og markeder, som er nedsat i henhold til artikel 37 i Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) nr. 1095/2010 ([3]). Den Europæiske Tilsynsførende for Databeskyttelse er blevet hørt i overensstemmelse med artikel 42, stk. 1, i Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) 2018/1725 ([4]) og afgav udtalelse den 21. juni 2024 —

VEDTAGET DENNE FORORDNING:

*Artikel 1*

**Klagebehandlingsprocedurer — oplysninger, model og beskrivelse**

1. I denne forordning forstås ved »klage« en erklæring om utilfredshed rettet til en udbyder af kryptoaktivtjenester fra en af dennes kunder vedrørende levering af en eller flere kryptoaktivtjenester.

2. De i artikel 71, stk. 1, i forordning (EU) 2023/1114 omhandlede klagebehandlingsprocedurer skal omfatte følgende:

a) betingelserne for, at klager kan antages til behandling

b) oplysninger om, at klager indgives og behandles gratis

c) en nærmere beskrivelse af, hvordan klager indgives, herunder:

   i) oplysninger om, at klager kan indgives ved hjælp af modellen i bilaget

   ii) oplysninger, der skal fremlægges af klageren

   iii) navn og kontaktoplysninger for den person eller afdeling, som klager skal rettes til

   iv) den elektroniske platform, det system, den e-mailadresse eller den postadresse, som klager skal indgives til

   v) det eller de sprog, hvorpå en klager kan indgive en klage i henhold til artikel 3

d) beskrivelse af klagebehandlingsproceduren, jf. artikel 3-6

e) den frist, udbyderen af kryptoaktivtjenester anvender for klagebehandlingsproceduren, herunder kvittering for modtagelse af klagen, jf. artikel 4, anmodning om yderligere oplysninger, hvis det er relevant, undersøgelse af klagen og meddelelse af afgørelsen om klagen

f) en kort beskrivelse af ordningerne for registrering og opbevaring af fortegnelser over klager samt af de foranstaltninger, der er truffet som reaktion herpå, ved hjælp af et sikkert elektronisk system.

3. Udbydere af kryptoaktivtjenester skal på deres websted offentliggøre en ajourført beskrivelse af procedurerne for behandling af klager samt standardmodellen i bilaget og sikre, at både beskrivelsen og modellen er let tilgængelige på deres websted og på enhver anden relevant digital enhed, som kunder måtte anvende til at få adgang til kryptoaktivtjenesterne. Udbydere af kryptoaktivtjenester skal desuden fremlægge en sådan beskrivelse efter anmodning fra en kunde samt på tidspunktet for kvittering for modtagelse af en klage.

([3]) Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) nr. 1095/2010 af 24. november 2010 om oprettelse af en europæisk tilsynsmyndighed (Den Europæiske Værdipapir- og Markedstilsynsmyndighed), om ændring af afgørelse nr. 716/2009/EF og om ophævelse af Kommissionens afgørelse 2009/77/EF (EUT L 331 af 15.12.2010, s. 84, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2010/1095/oj).

([4]) Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) 2018/1725 af 23. oktober 2018 om beskyttelse af fysiske personer i forbindelse med behandling af personoplysninger i Unionens institutioner, organer, kontorer og agenturer og om fri udveksling af sådanne oplysninger og om ophævelse af forordning (EF) nr. 45/2001 og afgørelse nr. 1247/2002/EF (EUT L 295 af 21.11.2018, s. 39, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2018/1725/oj).

4. Beskrivelsen af klagebehandlingsproceduren og standardmodellen i bilaget skal offentliggøres på alle sprog, hvorpå udbyderen af kryptoaktivtjenester markedsfører sine tjenester eller kommunikerer med kunderne.

5. Udbyderen af kryptoaktivtjenester skal dokumentere procedurerne for klagebehandling på behørig vis og meddele disse procedurer til alle medarbejdere i relevante stillinger gennem en passende intern kanal og sørge for passende uddannelse af dette personale.

6. Udbyderen af kryptoaktivtjenester skal sikre, at procedurerne for klagebehandling fastlægges og godkendes af udbyderens ledelsesorgan, som desuden er ansvarligt for at overvåge, at de gennemføres korrekt. Udbyderen af kryptoaktivtjenester skal sikre, at procedurerne for klagebehandling fastlægges og godkendes af udbyderens ledelsesorgan, som desuden er ansvarligt for at overvåge, at de gennemføres korrekt.

7. Udbyderen af kryptoaktivtjenester skal sikre, at de betingelser, en klage skal opfylde for at blive betragtet som antagelig og fuldstændig, er retfærdige og rimelige og ikke unødigt begrænser fysiske eller juridiske personers ret til at indgive en klage. Sådanne betingelser må ikke omfatte krav om anvendelse af modellen i bilaget til denne forordning.

*Artikel 2*

**Ressourcer afsat til klagebehandling**

1. Udbydere af kryptoaktivtjenester skal afsætte tilstrækkelige ressourcer til håndtering af klager.

2. De i stk. 1 omhandlede afsatte ressourcer skal have adgang til alle relevante oplysninger.

3. Den person, der er ansvarlig for de i stk. 1 omhandlede afsatte ressourcer, skal rapportere direkte til ledelsesorganet om gennemførelsen og effektiviteten af klagebehandlingsprocedurerne, herunder de i artikel 8 omhandlede data, og om eventuelle foranstaltninger, der er truffet eller skal træffes som reaktion herpå.

*Artikel 3*

**Indgivelse af klager — måde og sprog**

1. Udbydere af kryptoaktivtjenester skal sikre, at kunderne kan indgive klager elektronisk eller i papirform.

2. Udbydere af kryptoaktivtjenester skal sikre, at kunderne kan indgive klager på:

a) de sprog, hvorpå udbyderen af kryptoaktivtjenester markedsfører sine tjenester eller kommunikerer med kunderne

b) hjemlandets og værtslandets officielle sprog, som også er officielle EU-sprog.

*Artikel 4*

**Kvittering for modtagelse af en klage og efterprøvelse af dens antagelighed**

1. Udbydere af kryptoaktivtjenester skal kvittere for modtagelse af en klage og underrette klageren om, hvorvidt klagen kan antages til behandling, uden unødig forsinkelse efter at have modtaget klagen.

2. Hvis en klage ikke opfylder betingelserne for antagelighed, jf. artikel 1, stk. 2, litra a), skal udbyderen af kryptoaktivtjenester give klageren en klar redegørelse for årsagerne til, at klagen afvises.

3. Kvitteringen for modtagelse af en klage skal indeholde følgende:

a) navn, identitet og kontaktoplysninger, herunder e-mailadresse og telefonnummer, for den person, til hvem, eller den afdeling, til hvilken klagerne kan rette eventuelle forespørgsler vedrørende deres klage

b) datoen for modtagelse af klagen

c) en henvisning til den i artikel 1, stk. 2, litra e), omhandlede frist

d) hvis klagen indgives elektronisk, en kopi af klagen.

*Artikel 5*

**Undersøgelse af klager**

1. Efter modtagelse af en antagelig klage skal udbydere af kryptoaktivtjenester, efter at have kvitteret for modtagelse af klagen, uden unødig forsinkelse vurdere, om klagen er letforståelig og fuldstændig. Udbydere af kryptoaktivtjenester skal navnlig vurdere, om klagen indeholder alle de nødvendige oplysninger. Hvis en udbyder af kryptoaktivtjenester konkluderer, at en klage er svær at forstå eller ufuldstændig, skal den anmode om de yderligere oplysninger, der er nødvendige for at kunne sikre en korrekt behandling af klagen.

2. Udbydere af kryptoaktivtjenester skal indsamle og undersøge alle relevante oplysninger vedrørende en klage. Udbydere af kryptoaktivtjenester må ikke kræve oplysninger fra klageren, som de allerede er i besiddelse af, eller som de er retligt forpligtet til at være i besiddelse af. Udbydere af kryptoaktivtjenester skal holde klageren behørigt underrettet om eventuelle yderligere skridt, der tages for at behandle klagen. Udbydere af kryptoaktivtjenester skal uden unødig forsinkelse besvare rimelige anmodninger om oplysninger fra klageren.

*Artikel 6*

**Afgørelser**

1. Udbyderen af kryptoaktivtjenester skal i sin afgørelse om en klage adressere alle de punkter, der er rejst i klagen, og begrunde resultatet af undersøgelsen. Afgørelsen skal være konsekvent i forhold til en eventuel tidligere afgørelse truffet af udbyderen af kryptoaktivtjenester i forbindelse med lignende klager, medmindre udbyderen af kryptoaktivtjenester kan begrunde, hvorfor der drages en anden konklusion.

2. Udbydere af kryptoaktivtjenester skal meddele en klager deres afgørelse om klagen hurtigst muligt inden for den i artikel 1, stk. 2, litra e), omhandlede frist og under alle omstændigheder senest 2 måneder efter den dato, hvor udbyderen af kryptoaktivtjenester har modtaget klagen.

3. Hvis det på grund af ekstraordinære omstændigheder ikke er muligt at træffe afgørelse om en klage inden for den i artikel 1, stk. 2, litra e), omhandlede frist eller inden for 2 måneder efter datoen for modtagelse af klagen, skal udbyderen af kryptoaktivtjenester uden unødig forsinkelse underrette klageren om årsagerne til forsinkelsen og oplyse den forventede dato for afgørelsen.

4. Hvis kryptoaktivtjenesteudbyderens afgørelse ikke imødekommer klagerens krav eller kun delvist imødekommer det, skal udbyderen af kryptoaktivtjenester klart angive begrundelsen for sin afgørelse og give oplysninger om tilgængelige retsmidler.

*Artikel 7*

**Kommunikation med klagere**

1. Når udbydere af kryptoaktivtjenester behandler klager, skal de kommunikere med klagerne i et klart og for klageren letforståeligt sprog.

2. Al kommunikation fra udbyderen af kryptoaktivtjenester i henhold til artikel 4, 5 og 6, som er rettet til en klager, skal affattes på det sprog, som klageren indgav sin klage på, forudsat at det af klageren anvendte sprog er et af de sprog, der er omhandlet i artikel 3, stk. 2. Kommunikationen skal foregå skriftligt i elektronisk form eller, efter anmodning fra klageren, i papirform.

*Artikel 8*

**Procedurer til sikring af en konsekvent klagebehandling**

Udbydere af kryptoaktivtjenester skal løbende analysere klagebehandlingsdata. Disse data skal inkludere følgende:

a) den gennemsnitlige behandlingstid, for den periode, klagen behandles i, for hvert enkelt trin i klagebehandlingsproceduren, omfattende kvittering for modtagelsen, undersøgelse og svartid

b) antallet af modtagne klager, for den periode, klagen behandles i, samt — for hvert enkelt trin i klagebehandlingsproceduren — antallet af klager, for hvilke udbyderen af kryptoaktivtjenester ikke overholdt de maksimale frister, der er fastsat i udbyderens klagebehandlingsprocedure

c) de kategorier af problemstillinger, som de pågældende klager vedrører

d) resultaterne af undersøgelser.

*Artikel 9*

**Ikrafttræden**

Denne forordning træder i kraft på tyvendedagen efter offentliggørelsen i *Den Europæiske Unions Tidende*.

Denne forordning er bindende i alle enkeltheder og gælder umiddelbart i hver medlemsstat.

Udfærdiget i Bruxelles, den 1. oktober 2024.

*På Kommissionens vegne*
Ursula VON DER LEYEN
*Formand*

*BILAG*

**MODEL TIL BRUG VED INDGIVELSE AF KLAGER**

**INDGIVELSE AF EN KLAGE**

(sendes af kunden til udbyderen af kryptoaktivtjenester)

1.a. ***Oplysninger om klageren***

Efternavn/navn på juridisk enhed:

……

Fornavn:

……

EUID eller, hvis et sådant ikke findes, nationalt registrerings- eller ID-nummer:

……

Identifikator for juridiske enheder (hvis en sådan findes):

……

Kundereference (hvis en sådan findes):

……

Adresse (gade, nummer, etage) (for juridiske enheder: hjemsted):

……

Postnummer:

……

By:

……

Land:

……

Telefonnummer:

……

E-mailadresse:

……

1.b. ***Kontaktoplysninger (hvis forskellige fra 1.a)***

Efternavn/navn på juridisk enhed:

……

Fornavn:

……

Adresse (gade, nummer, etage) (for juridiske enheder: hjemsted):

……

Postnummer:

……

By:

……

Land:

……

Telefonnummer:

……

E-mailadresse:

……

2.a. ***Oplysninger om den retlige repræsentant (hvis relevant) (en fuldmagt eller et andet officielt dokument som bevis for udpegelsen af repræsentanten vedhæftes som bilag til denne formular)***

Efternavn/navn på juridisk enhed:

……

Fornavn:

……

Registreringsnummer og LEI-kode (hvis en sådan findes)

……

Adresse (gade, nummer, etage) (for juridiske enheder: hjemsted):

……

Postnummer:

……

By:

……

Land:

……

Telefonnummer:

……

E-mailadresse:

……

2.b. ***Kontaktoplysninger (hvis forskellige fra 2.a):***

Efternavn/navn på juridisk enhed:

……

Fornavn:

……

Adresse (gade, nummer, etage) (for virksomheder: hjemsted):

……

Postnummer:

……

By:

……

Land:

……

Telefonnummer:

……

E-mailadresse:

……

3. **Oplysninger om klagen**

3.a. ***Fuldstændig angivelse af den kryptoaktivtjeneste, klagen vedrører (dvs. kryptoaktivtjenesteudbyderens navn, kryptoaktivtjenestens referencenummer eller andre henvisninger til de relevante transaktioner...)***

……

……

……

3.b. ***Beskrivelse af klagens genstand***

……

……

……

Vedhæft så vidt muligt dokumentation for de nævnte forhold.

3.c. ***Dato(er) for de konkrete omstændigheder, der har givet anledning til klagen***

……

……

……

3.d. ***Beskrivelse af skade, tab eller ulempe (hvis det er relevant)***

……

……

……

3.e. ***Andre bemærkninger eller relevante oplysninger (hvis det er relevant)***

……

……

……

(sted) den (dato)

*UNDERSKRIFT*

**KLAGER/KLAGERS RETLIGE REPRÆSENTANT**

Vedhæftet dokumentation (sæt kryds i det relevante felt):

*Fuldmagt eller andet officielt dokument som bevis for udpegelsen af repræsentanten* ☐

*Kopi af aftaledokumenterne for de investeringer, der er omfattet af klagen* ☐

*Andre dokumenter, der understøtter klagen:* ☐

……

……

……