Amtsblatt
der Europäischen Union

DE
Reihe L

2025/294

13.2.2025

DELEGIERTE VERORDNUNG (EU) 2025/294 DER KOMMISSION

vom 1. Oktober 2024

zur Ergänzung der Verordnung (EU) 2023/1114 des Europäischen Parlaments und des Rates durch technische Regulierungsstandards zur Präzisierung der Anforderungen, Muster und Verfahren für die Bearbeitung von Beschwerden durch die Anbieter von Kryptowerte-Dienstleistungen

(Text von Bedeutung für den EWR)

DIE EUROPÄISCHE KOMMISSION —

gestützt auf den Vertrag über die Arbeitsweise der Europäischen Union,

gestützt auf die Verordnung (EU) 2023/1114 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 31. Mai 2023 über Märkte für Kryptowerte und zur Änderung der Verordnungen (EU) Nr. 1093/2010 und (EU) Nr. 1095/2010 sowie der Richtlinien 2013/36/EU und (EU) 2019/1937 ([1]), insbesondere auf Artikel 71 Absatz 5,

in Erwägung nachstehender Gründe:

(1) Zum Schutz der Kunden sollten die Anbieter von Kryptowerte-Dienstleistungen ihren Kunden auf ihrer Website einen einfachen Zugang sowohl zu einer klaren, verständlichen und aktuellen Beschreibung ihres Beschwerdeverfahrens als auch zum Standardmuster im Anhang dieser Verordnung in den Sprachen, die der Anbieter von Kryptowerte-Dienstleistungen für die Vermarktung seiner Dienstleistungen verwendet, oder in den Sprachen, die er für die Kommunikation mit Kunden verwendet, zur Verfügung stellen.

(2) Es muss sichergestellt werden, dass Kunden ihre Beschwerden in den Sprachen, die der Anbieter von Kryptowerte-Dienstleistungen für die Vermarktung seiner Dienstleistungen oder für die Kommunikation mit Kunden verwendet, sowie in den Amtssprachen des Herkunftsmitgliedstaats und der Aufnahmemitgliedstaaten, die auch Amtssprachen der Union sind, einreichen können.

(3) Um zu vermeiden, dass sich die Beschwerdeverfahren zwischen Anbietern von Kryptowerte-Dienstleistungen in der Union unterscheiden, sollten die Kunden ihre Beschwerden unter Verwendung eines harmonisierten Musters einreichen können. Um den Kunden größtmögliche Flexibilität bei der Einreichung ihrer Beschwerden zu bieten, sollten Beschwerden jedoch nicht allein aus dem Grund zurückgewiesen werden können, dass Beschwerden nicht unter Verwendung dieses Musters eingereicht wurden.

(4) Um eine zügige und fristgerechte Bearbeitung von Beschwerden sicherzustellen, sollten Anbieter von Kryptowerte-Dienstleistungen den Eingang einer Beschwerde bestätigen und den Beschwerdeführer unverzüglich darüber informieren, ob die Beschwerde zulässig ist. Nach Bestätigung des Eingangs der Beschwerde sollte der Beschwerdeführer auch die Kontaktdaten der Person oder Abteilung erhalten, die für Fragen im Zusammenhang mit der Beschwerde zu kontaktieren ist, sowie eine vorläufige Frist genannt bekommen, innerhalb derer eine Entscheidung über die Beschwerde zu erwarten ist. Wurde eine Beschwerde für unzulässig erklärt, sollte der Anbieter von Kryptowerte-Dienstleistungen den Beschwerdeführer von seiner Entscheidung in Kenntnis setzen und ihm die Gründe für die Unzulässigkeit mitteilen.

(5) Um eine zügige, fristgerechte und faire Untersuchung von Beschwerden sicherzustellen, sollten Anbieter von Kryptowerte-Dienstleistungen nach Eingang einer Beschwerde prüfen, ob die Beschwerde klar und vollständig ist und alle für die Bearbeitung erforderlichen Informationen enthält. Falls erforderlich, sollten Anbieter von Kryptowerte-Dienstleistungen unverzüglich zusätzliche Informationen anfordern. Anbieter von Kryptowerte-Dienstleistungen sollten alle relevanten Informationen im Zusammenhang mit der Beschwerde einholen und untersuchen. Beschwerdeführer sollten ordnungsgemäß über das Beschwerdeverfahren informiert werden.

(6) Um eine faire und wirksame Bearbeitung von Beschwerden sicherzustellen, ist es notwendig, in Entscheidungen über Beschwerden auf alle vom Beschwerdeführer in seiner Beschwerde vorgebrachten Punkte einzugehen. Um die Einhaltung des Gleichbehandlungsgrundsatzes sicherzustellen, sollten bei ähnlich gelagerten Beschwerden gewährleistet sein, dass kohärente Entscheidungen getroffen werden, es sei denn, der Anbieter von Kryptowerte-Dienstleistungen kann Abweichungen von zuvor getroffenen Entscheidungen objektiv begründen.

([1]) ABl. L 150 vom 9.6.2023, S. 40, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2023/1114/oj.

(7) Um eine zügige Bearbeitung von Beschwerden sicherzustellen, sollten Anbieter von Kryptowerte-Dienstleistungen dem Beschwerdeführer die Entscheidungen über Beschwerden unverzüglich innerhalb der vom Anbieter von Kryptowerte-Dienstleistungen im Beschwerdeverfahren festgelegten Frist mitteilen. Dieser Zeitraum sollte zwei Monate ab dem Tag, an dem die Beschwerde beim Anbieter von Kryptowerte-Dienstleistungen eingegangen ist, nicht überschreiten. In Ausnahmefällen, in denen der Anbieter von Kryptowerte-Dienstleistungen diese Frist nicht einhalten kann, sollte der Beschwerdeführer über die Gründe für die Verzögerung und das voraussichtliche Datum, bis zu dem eine Entscheidung getroffen wird, unterrichtet werden.

(8) Um eine effiziente Interaktion zwischen Anbietern von Kryptowerte-Dienstleistungen und Beschwerdeführern sicherzustellen, sollten die Anbieter von Kryptowerte-Dienstleistungen mit den Beschwerdeführern in einer klaren und einfachen Sprache kommunizieren, die leicht verständlich ist. Aus demselben Grund sollten Anbieter von Kryptowerte-Dienstleistungen schriftlich auf elektronischem Wege oder auf Ersuchen des Beschwerdeführers in Papierform kommunizieren.

(9) Um bei der Bearbeitung von Beschwerden verfahrenstechnische und inhaltliche Kohärenz zu erreichen, sollten die Anbieter von Kryptowerte-Dienstleistungen die Daten zur Bearbeitung von Beschwerden fortlaufend analysieren, einschließlich der durchschnittlichen Bearbeitungszeit pro Jahr (auf fortlaufender Basis) für jeden Schritt des Beschwerdeverfahrens. Eine solche Analyse sollte es Anbietern von Kryptowerte-Dienstleistungen ermöglichen, Ineffizienzen, Unstimmigkeiten oder Abweichungen von den einschlägigen Strategien und Verfahren für die Bearbeitung von Beschwerden durch den Anbieter von Kryptowerte-Dienstleistungen umgehend festzustellen. Die Ergebnisse der Analyse sollten es dem Anbieter von Kryptowerte-Dienstleistungen ermöglichen, seine Prozesse zur Bearbeitung von Beschwerden insgesamt zu verbessern.

(10) Um sicherzustellen, dass die Beschwerdeverfahren wirksam sind und ihr Ziel einer zügigen, fairen und einheitlichen Bearbeitung der von Kunden eingegangenen Beschwerden erfüllen, ist es von größter Bedeutung sicherzustellen, dass die Personen, die beim Anbieter von Kryptowerte-Dienstleistungen für die Anwendung dieser Verfahren zuständig sind, in Bezug auf diese Verfahren gut informiert und angemessen geschult sind. Diese Kommunikation und die Schulungen sollten zu wirksamen Strategien und Verfahren beitragen und die Einhaltung der Anforderung gemäß Artikel 68 Absätze 4 und 5 der Verordnung (EU) 2023/1114 sicherstellen, der zufolge Personal mit den Kenntnissen, Fähigkeiten und der Fachkompetenz eingestellt wird, die für die Wahrnehmung der ihm übertragenen Aufgaben erforderlich sind. Die Schulungen sollten in einem angemessenen Verhältnis zur effizienten Bearbeitung von Beschwerden stehen und nicht zu einer übermäßigen Belastung für die Anbieter von Kryptowerte-Dienstleistungen führen.

(11) Um sicherzustellen, dass Beschwerden fair und wirksam untersucht werden, sollte der Anbieter von Kryptowerte-Dienstleistungen angemessene Ressourcen für das Beschwerdemanagement bereitstellen. Mit diesen Ressourcen sollte auch sichergestellt werden, dass bei der Behandlung von Beschwerden keine Interessenkonflikte auftreten. Gemäß Artikel 68 Absatz 6 der Verordnung (EU) 2023/1114 sollte das Leitungsorgan des Anbieters von Kryptowerte-Dienstleistungen die Wirksamkeit der zur Erfüllung von Titel V Kapitel 2 und 3 der genannten Verordnung eingeführten Strategien und Verfahren bewerten und regelmäßig überprüfen. Als Anforderung an die Strategien und Verfahren für die Bearbeitung von Beschwerden und um die Erfüllung von Artikel 68 Absatz 6 der Verordnung (EU) 2023/1114 sicherzustellen, sollte das Leitungsorgan der Anbieter von Kryptowerte-Dienstleistungen die Umsetzung der Strategien und Verfahren für die Bearbeitung von Beschwerden billigen und anschließend überwachen.

(12) Jede Verarbeitung personenbezogener Daten im Rahmen dieser Verordnung sollte im Einklang mit den geltenden Rechtsvorschriften der Union über den Schutz personenbezogener Daten erfolgen. Diese Verordnung lässt die Rechte und Pflichten aus der Verordnung (EU) 2016/679 des Europäischen Parlaments und des Rates ([2]) unberührt. Diese Verordnung beruht auf dem Entwurf technischer Regulierungsstandards, der der Kommission von der Europäischen Wertpapier- und Marktaufsichtsbehörde (ESMA) vorgelegt wurde und der in enger Zusammenarbeit mit der Europäischen Bankenaufsichtsbehörde ausgearbeitet wurde.

([2]) Verordnung (EU) 2016/679 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 27. April 2016 zum Schutz natürlicher Personen bei der Verarbeitung personenbezogener Daten, zum freien Datenverkehr und zur Aufhebung der Richtlinie 95/46/EG (Datenschutz-Grundverordnung) (ABl. L 119 vom 4.5.2016, S. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2016/679/oj).

(13) Die ESMA hat zu diesem Entwurf öffentliche Konsultationen durchgeführt, die damit verbundenen potenziellen Kosten- und Nutzeffekte analysiert und die Stellungnahme der nach Artikel 37 der Verordnung (EU) Nr. 1095/2010 des Europäischen Parlaments und des Rates ([3]) eingesetzten Interessengruppe Wertpapiere und Wertpapiermärkte eingeholt. Der Europäische Datenschutzbeauftragte wurde gemäß Artikel 42 Absatz 1 der Verordnung (EU) 2018/1725 des Europäischen Parlaments und des Rates ([4]) angehört und hat am 21. Juni 2024 eine Stellungnahme abgegeben —

HAT FOLGENDE VERORDNUNG ERLASSEN:

Artikel 1

Informationen, Muster und Beschreibung der Beschwerdeverfahren

(1) Für die Zwecke dieser Verordnung bezeichnet der Begriff „Beschwerde“ eine Äußerung der Unzufriedenheit, die ein Kunde in Bezug auf die Erbringung von Kryptowerte-Dienstleistungen an einen Anbieter von Kryptowerte-Dienstleistungen richtet.

(2) Die in Artikel 71 Absatz 1 der Verordnung (EU) 2023/1114 genannten Beschwerdeverfahren umfassen Folgendes:

a) die Voraussetzungen für die Zulässigkeit von Beschwerden,

b) die Angabe, dass die Einreichung und Bearbeitung von Beschwerden unentgeltlich ist,

c) eine detaillierte Beschreibung der Form, in der Beschwerden einzureichen sind, einschließlich

   i) des Hinweises, dass Beschwerden unter Verwendung des Musters im Anhang eingereicht werden können,

   ii) der vom Beschwerdeführer bereitzustellenden Informationen,

   iii) der Identität und der Kontaktdaten der Person oder Abteilung, an die Beschwerden zu richten sind,

   iv) der elektronischen Plattform, des Systems, der E-Mail-Adresse oder der Postanschrift für die Einreichung von Beschwerden,

   v) der Sprache(n), in der/denen ein Kunde eine Beschwerde gemäß Artikel 3 einreichen darf,

d) die Beschreibung des Beschwerdeverfahrens gemäß den Artikeln 3 bis 6,

e) die Fristen des Anbieters von Kryptowerte-Dienstleistungen für das Beschwerdeverfahren, einschließlich der Bestätigung des Eingangs der Beschwerde gemäß Artikel 4, der Anforderung zusätzlicher Informationen, gegebenenfalls der Untersuchung einer Beschwerde und der Mitteilung der Entscheidung über die Beschwerde,

f) eine kurze Beschreibung der Regelungen für die Erfassung von und das Führen von Aufzeichnungen über Beschwerden und der daraufhin getroffenen Maßnahmen über ein sicheres elektronisches System.

(3) Die Anbieter von Kryptowerte-Dienstleistungen veröffentlichen auf ihrer Website eine aktuelle Beschreibung der Beschwerdeverfahren sowie das Standardmuster im Anhang und stellen sicher, dass sowohl diese Beschreibung als auch dieses Muster auf ihrer Website und auf allen anderen relevanten digitalen Geräten, die von Kunden für den Zugang zu den Kryptowerte-Dienstleistungen verwendet werden können, leicht zugänglich sind. Darüber hinaus stellen die Anbieter von Kryptowerte-Dienstleistungen auf Verlangen der Kunden und zum Zeitpunkt der Bestätigung des Eingangs von Beschwerden eine solche Beschreibung zur Verfügung.

([3]) Verordnung (EU) Nr. 1095/2010 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 24. November 2010 zur Errichtung einer Europäischen Aufsichtsbehörde (Europäische Wertpapier- und Marktaufsichtsbehörde), zur Änderung des Beschlusses Nr. 716/2009/EG und zur Aufhebung des Beschlusses 2009/77/EG der Kommission (ABl. L 331 vom 15.12.2010, S. 84, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2010/1095/oj).

([4]) Verordnung (EU) 2018/1725 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 23. Oktober 2018 zum Schutz natürlicher Personen bei der Verarbeitung personenbezogener Daten durch die Organe, Einrichtungen und sonstigen Stellen der Union, zum freien Datenverkehr und zur Aufhebung der Verordnung (EG) Nr. 45/2001 und des Beschlusses Nr. 1247/2002/EG (ABl. L 295 vom 21.11.2018, S. 39, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2018/1725/oj).

(4) Die Beschreibung des Beschwerdeverfahrens und das Standardmuster im Anhang werden in allen Sprachen veröffentlicht, die der Anbieter von Kryptowerte-Dienstleistungen für die Vermarktung seiner Dienstleistungen oder die Kommunikation mit Kunden verwendet.

(5) Der Anbieter von Kryptowerte-Dienstleistungen dokumentiert die Beschwerdeverfahren in angemessener Weise, informiert alle seine Mitarbeiter an den betreffenden Stellen über einen geeigneten internen Kanal über diese Verfahren und bietet ihnen eine angemessene Schulung an.

(6) Der Anbieter von Kryptowerte-Dienstleistungen stellt sicher, dass die Beschwerdeverfahren von seinem Leitungsorgan festgelegt und gebilligt werden, das auch für die Überwachung ihrer ordnungsgemäßen Umsetzung verantwortlich ist. Der Anbieter von Kryptowerte-Dienstleistungen stellt sicher, dass die Beschwerdeverfahren von seinem Leitungsorgan definiert und gebilligt werden, das auch für die Überwachung ihrer ordnungsgemäßen Umsetzung verantwortlich ist.

(7) Der Anbieter von Kryptowerte-Dienstleistungen stellt sicher, dass die Voraussetzungen, die eine Beschwerde erfüllen muss, damit sie als zulässig und vollständig gilt, redlich und angemessen sind und das Beschwerderecht natürlicher oder juristischer Personen nicht in unangemessener Weise einschränken. Diese Voraussetzungen umfassen nicht die verpflichtende Verwendung des Musters im Anhang.

Artikel 2

Ressourcen für die Bearbeitung von Beschwerden

(1) Die Anbieter von Kryptowerte-Dienstleistungen stellen angemessene Ressourcen für die Bearbeitung von Beschwerden bereit.

(2) Die in Absatz 1 genannten zweckgebundenen Ressourcen haben Zugang zu allen relevanten Informationen.

(3) Die für die in Absatz 1 genannten zweckgebundenen Ressourcen zuständige Person erstattet dem Leitungsorgan direkt Bericht über die Umsetzung und Wirksamkeit der Beschwerdeverfahren, einschließlich der in Artikel 8 genannten Daten, und über alle daraufhin ergriffenen oder zu ergreifenden Maßnahmen.

Artikel 3

Mittel und Sprache für die Einreichung von Beschwerden

(1) Die Anbieter von Kryptowerte-Dienstleistungen stellen sicher, dass Kunden Beschwerden auf elektronischem Wege oder in Papierform einreichen können.

(2) Die Anbieter von Kryptowerte-Dienstleistungen stellen sicher, dass Kunden Beschwerden einreichen können

a) in den Sprachen, die der Anbieter von Kryptowerte-Dienstleistungen verwendet, um seine Dienstleistungen zu vermarkten oder mit Kunden zu kommunizieren,

b) in den Amtssprachen des Herkunftsmitgliedstaats und der Aufnahmemitgliedstaaten, die auch Amtssprachen der Union sind.

Artikel 4

Bestätigung des Eingangs einer Beschwerde und Prüfung ihrer Zulässigkeit

(1) Anbieter von Kryptowerte-Dienstleistungen bestätigen den Eingang einer Beschwerde und teilen dem Beschwerdeführer unverzüglich nach Eingang der Beschwerde mit, ob seine Beschwerde zulässig ist.

(2) Erfüllt eine Beschwerde nicht die in Artikel 1 Absatz 2 Buchstabe a genannten Voraussetzungen, teilen Anbieter von Kryptowerte-Dienstleistungen dem Beschwerdeführer klar und deutlich mit, warum sie die Beschwerde aufgrund von Unzulässigkeit ablehnen.

(3) Die Bestätigung des Eingangs einer Beschwerde muss alle folgenden Angaben bzw. Dokumente enthalten:

a) Name, Identität und Kontaktdaten, einschließlich E-Mail-Adresse und Telefonnummer der Person oder Abteilung, an die Beschwerdeführer Anfragen im Zusammenhang mit ihrer Beschwerde richten können,

b) das Datum des Eingangs der Beschwerde,

c) einen Hinweis auf die in Artikel 1 Absatz 2 Buchstabe e genannte Frist,

d) bei Einreichung eines elektronischen Beschwerdeformulars eine Kopie der Beschwerde.

Artikel 5

Untersuchung von Beschwerden

(1) Nach Eingang einer zulässigen Beschwerde prüfen Anbieter von Kryptowerte-Dienstleistungen unverzüglich nach Eingang der Beschwerde, ob die Beschwerde klar und vollständig ist. Insbesondere prüfen die Anbieter von Kryptowerte-Dienstleistungen, ob die Beschwerde alle erforderlichen Informationen enthält. Kommt ein Anbieter von Kryptowerte-Dienstleistungen zu dem Schluss, dass eine Beschwerde unklar oder unvollständig ist, so fordert er alle zusätzlichen Informationen an, die für die ordnungsgemäße Bearbeitung der Beschwerde erforderlich sind.

(2) Anbieter von Kryptowerte-Dienstleistungen bemühen sich, alle relevanten Informationen im Zusammenhang mit einer Beschwerde einzuholen und zu untersuchen. Anbieter von Kryptowerte-Dienstleistungen fordern beim Beschwerdeführer keine Informationen an, die sich bereits in ihrem Besitz befinden oder sich rechtlich in ihrem Besitz befinden müssen. Anbieter von Kryptowerte-Dienstleistungen halten Beschwerdeführer ordnungsgemäß über alle zusätzlichen Schritte auf dem Laufenden, die zur Bearbeitung der Beschwerde unternommen werden. Anbieter von Krypto-Dienstleistungen beantworten berechtigte Nachfragen des Beschwerdeführers unverzüglich.

Artikel 6

Entscheidungen

(1) In seiner Entscheidung über eine Beschwerde geht der Anbieter von Kryptowerte-Dienstleistungen auf alle in der Beschwerde angesprochenen Punkte ein und begründet das Ergebnis der Untersuchung. Die Entscheidung muss im Einklang mit etwaigen früheren Entscheidungen stehen, die der Anbieter von Kryptowerte-Dienstleistungen in Bezug auf ähnliche Beschwerden getroffen hat, es sei denn, der Anbieter von Kryptowerte-Dienstleistungen kann begründen, warum er zu einer anderen Entscheidung gelangt ist.

(2) Der Anbieter von Kryptowerte-Dienstleistungen teilt dem Beschwerdeführer seine Entscheidung über die Beschwerde zügig innerhalb der in Artikel 1 Absatz 2 Buchstabe e genannten Frist mit, in jedem Fall aber innerhalb von zwei Monaten nach Eingang der Beschwerde beim Anbieter von Kryptowerte-Dienstleistungen.

(3) Kann in Ausnahmefällen die Entscheidung über eine Beschwerde nicht innerhalb der in Artikel 1 Absatz 2 Buchstabe e genannten Frist oder innerhalb von zwei Monaten nach Eingang der Beschwerde getroffen werden, so unterrichtet der Anbieter von Kryptowerte-Dienstleistungen den Beschwerdeführer umgehend über die Gründe für diese Verzögerung und gibt das Datum an, an dem die Entscheidung getroffen wird.

(4) Wird mit der Entscheidung des Anbieters von Kryptowerte-Dienstleistungen den Forderungen des Beschwerdeführers nicht oder nur teilweise nachgekommen, so begründet der Anbieter von Kryptowerte-Dienstleistungen seine Entscheidung eindeutig und stellt Informationen über verfügbare Rechtsbehelfe bereit.

Artikel 7

Kommunikation mit Beschwerdeführern

(1) Bei der Bearbeitung von Beschwerden kommunizieren Anbieter von Kryptowerte-Dienstleistungen mit Beschwerdeführern in einer klaren, einfachen und für die Beschwerdeführer leicht verständlichen Sprache.

(2) Jede Mitteilung des Anbieters von Kryptowerte-Dienstleistungen gemäß den Artikeln 4, 5 und 6 an einen Beschwerdeführer erfolgt in der Sprache, in der der Beschwerdeführer seine Beschwerde eingereicht hat, sofern die vom Beschwerdeführer verwendete Sprache eine der in Artikel 3 Absatz 2 genannten Sprachen ist. Die Mitteilungen ergehen schriftlich auf elektronischem Wege oder auf Antrag des Beschwerdeführers in Papierform.

Artikel 8

Verfahren zur Sicherstellung einer einheitlichen Bearbeitung von Beschwerden

Anbieter von Kryptowerte-Dienstleistungen analysieren fortlaufend Daten zur Bearbeitung von Beschwerden. Dazu gehören alle folgenden Daten:

a) die durchschnittliche Bearbeitungszeit im relevanten Zeitraum, und zwar für jeden Schritt des Beschwerdeverfahrens, einschließlich Bestätigung, Untersuchung und Antwort,

b) die Anzahl der eingegangenen Beschwerden im relevanten Zeitraum und für jeden Schritt des Beschwerdeverfahrens die Anzahl der Beschwerden, bei denen der Anbieter von Kryptowerte-Dienstleistungen die in seinem Beschwerdeverfahren festgelegten Fristen nicht eingehalten hat,

c) die Kategorien der Themen, auf die sich die Beschwerden beziehen,

d) Ergebnisse der Untersuchungen.

Artikel 9

Inkrafttreten

Diese Verordnung tritt am zwanzigsten Tag nach ihrer Veröffentlichung im *Amtsblatt der Europäischen Union* in Kraft.

Diese Verordnung ist in allen ihren Teilen verbindlich und gilt unmittelbar in jedem Mitgliedstaat.

Brüssel, den 1. Oktober 2024

Für die Kommission
Die Präsidentin
Ursula VON DER LEYEN

ANHANG

MUSTER FÜR DIE EINREICHUNG VON BESCHWERDEN

EINREICHEN EINER BESCHWERDE

(vom Kunden an den Anbieter von Kryptowerte-Dienstleistungen zu übermitteln)

1.a ***Angaben zum Beschwerdeführer***

Nachname/Name des Rechtsträgers:

……

Vorname:

……

EUID oder, falls nicht vorhanden, nationale Registrierungs- oder ID-Nummer:

……

Unternehmenskennung (falls vorhanden):

……

Kundennummer (falls vorhanden):

……

Anschrift (Straße, Hausnummer, Etage) (bei juristischen Personen: Firmensitz):

……

PLZ:

……

Ort:

……

Land:

……

Tel.:

……

E-Mail-Adresse:

……

1.b ***Kontaktdaten (falls abweichend von 1.a)***

Nachname/Name des Rechtsträgers:

……

Vorname:

……

Anschrift (Straße, Hausnummer, Etage) (bei juristischen Personen: Firmensitz):

……

PLZ:

……

Ort:

……

Land:

……

Tel.:

……

E-Mail-Adresse:

……

2.a ***Angaben zum gesetzlichen Vertreter (falls zutreffend) (Vollmacht oder anderes amtliches Dokument beifügen, das die Ernennung zum Vertreter belegt)***

Nachname/Name des Rechtsträgers:

……

Vorname:

……

Registrierungsnummer und LEI (falls vorhanden):

……

Anschrift (Straße, Hausnummer, Etage) (bei juristischen Personen: Firmensitz)

……

PLZ:

……

Ort:

……

Land:

……

Tel.:

……

E-Mail-Adresse:

……

2.b ***Kontaktdaten (falls abweichend von 2.a)***

Nachname/Name des Rechtsträgers:

……

Vorname:

……

Anschrift: Straße, Hausnummer, Etage (bei Unternehmen: Firmensitz)

……

PLZ:

……

Ort:

……

Land:

……

Tel.:

……

E-Mail-Adresse:

……

3. **Angaben zum Beschwerdeführer**

3.a ***Vollständige Angabe der Kryptowerte-Dienstleistung, auf die sich die Beschwerde bezieht (d. h. Name des Anbieters von Kryptowerte-Dienstleistungen, Referenznummer der Kryptowerte-Dienstleistungen oder sonstige Verweise auf die relevanten Transaktionen usw.)***

……

……

……

3.b ***Beschreibung des Beschwerdegegenstands***

……

……

……

Fügen Sie bitte Unterlagen bei, die Ihre Darstellung stützen.

3.c ***Datumsangaben zu den Umständen, die zur Beschwerde geführt haben***

……

……

……

3.d ***Beschreibung des entstandenen Schadens, Verlusts oder Nachteils (sofern zutreffend)***

……

……

……

3.e ***Weitere Anmerkungen oder relevante Informationen (sofern zutreffend)***

……

……

……

(Ort) , den (Datum)

UNTERSCHRIFT

BESCHWERDEFÜHRER/GESETZLICHER VERTRETER DES BESCHWERDEFÜHRERS

Zur Verfügung gestellte Unterlagen (bitte die entsprechenden Kästchen ankreuzen):

Vollmacht oder anderes amtliches Dokument als Nachweis für die Ernennung des Vertreters ☐

Kopie der Vertragsunterlagen der Anlagen, auf die sich die Beschwerde bezieht ☐

Sonstige Unterlagen, die die Beschwerde stützen: ☐

……

……

……