Publicatieblad
van de Europese Unie

NL
L-serie

2025/294

13.2.2025

GEDELEGEERDE VERORDENING (EU) 2025/294 VAN DE COMMISSIE

van 1 oktober 2024

tot aanvulling van Verordening (EU) 2023/1114 van het Europees Parlement en de Raad met technische reguleringsnormen ter bepaling van de vereisten, templates en procedures voor klachtenafhandeling door aanbieders van cryptoactivadiensten

(Voor de EER relevante tekst)

DE EUROPESE COMMISSIE,

Gezien het Verdrag betreffende de werking van de Europese Unie,

Gezien Verordening (EU) 2023/1114 van het Europees Parlement en de Raad van 31 mei 2023 betreffende cryptoactivamarkten en tot wijziging van Verordeningen (EU) nr. 1093/2010 en (EU) nr. 1095/2010 en Richtlijnen 2013/36/EU en (EU) 2019/1937 ([1]), en met name artikel 71, lid 5, derde alinea,

Overwegende hetgeen volgt:

(1) In het belang van de bescherming van cliënten moeten aanbieders van cryptoactivadiensten hun cliënten op hun website gemakkelijke toegang geven tot zowel een heldere, begrijpbare en actuele beschrijving van hun procedure voor klachtenafhandeling als de standaardtemplate uit de bijlage in de talen die aanbieder van cryptoactivadiensten gebruikt om zijn diensten op de markt aan te bieden of in de talen die deze gebruikt om met cliënten te communiceren.

(2) Geborgd moet worden dat cliënten hun klachten kunnen indienen in de talen die de aanbieder van cryptoactivadiensten gebruikt om zijn diensten op de markt aan te bieden of om met cliënten te communiceren, alsmede in de officiële talen van de lidstaat van herkomst en de lidstaten van ontvangst, die ook officiële talen van de Unie zijn.

(3) Om te vermijden dat binnen de Unie de klachtenafhandelingsprocedures verschillen tussen aanbieders van cryptoactivadiensten, moeten cliënten hun klachten kunnen indienen door middel van een geharmoniseerde template. Om cliënten echter maximale flexibiliteit te bieden bij het indienen van hun klachten, mag, wanneer cliënten hun klachten niet met die template hebben ingediend, zulks op zich geen reden zijn om klachten te verwerpen.

(4) Om een snelle en tijdige afhandeling van klachten te garanderen, moeten aanbieders van cryptoactivadiensten de ontvangst van klachten bevestigen en moeten zij de klager zonder onnodige vertraging informeren of die klacht ontvankelijk is. Bij de ontvangstbevestiging van de klacht moet de klager ook de contactgegevens ontvangen van de persoon met wie of de afdeling waarmee contact moet worden opgenomen over vragen met betrekking tot de klacht, alsmede een indicatieve termijn waarbinnen een beslissing over de klacht mag worden verwacht. Wanneer een klacht onontvankelijk blijkt te zijn, moet de aanbieder van cryptoactivadiensten de klager van zijn besluit in kennis stellen met opgaaf van de redenen waarom de klacht onontvankelijk is.

(5) Om een prompte, tijdige en eerlijke klachtenafhandeling te waarborgen, moeten aanbieders van cryptoactivadiensten bij ontvangst van een klacht nagaan of de klacht duidelijk en volledig is en alle informatie bevat die nodig is om de klacht te behandelen. In voorkomend geval moeten aanbieders van cryptoactivadiensten zonder onnodige vertraging om aanvullende informatie vragen. Aanbieders van cryptoactivadiensten moeten alle relevante informatie met betrekking tot de klacht verzamelen en onderzoeken. Klagers moeten naar behoren op de hoogte worden gehouden over de behandeling van de klacht.

(6) Om een eerlijke en doeltreffende klachtenafhandeling te waarborgen, moeten alle punten die door de klager in zijn klacht worden aangevoerd, in het besluit over de klacht aan bod komen. Voorts moeten, om inachtneming van het gelijkheidsbeginsel te garanderen, klachten over vergelijkbare omstandigheden tot consistente besluiten leiden, tenzij de aanbieder van cryptoactivadiensten voor mogelijke afwijkingen van eerdere besluiten een objectieve rechtvaardiging kan geven.

([1]) PB L 150 van 9.6.2023, blz. 40, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2023/1114/oj.

(7) Om een prompte klachtenafhandeling te garanderen, moeten aanbieders van cryptoactivadiensten besluiten over klachten zonder onnodige vertraging aan de klager meedelen binnen de termijn die de aanbieder van cryptoactivadiensten in de procedure voor klachtenafhandeling heeft vastgesteld. Deze termijn mag maximaal twee maanden bedragen vanaf de datum waarop de klacht door de aanbieder van cryptoactivadiensten is ontvangen. Alleen in uitzonderlijke omstandigheden waarin de aanbieder van cryptoactivadiensten niet in staat is die termijn na te leven, moet de klager in kennis worden gesteld van de redenen voor de vertraging en van de datum tegen wanneer een besluit mag worden verwacht.

(8) Om de interactie tussen aanbieders van cryptoactivadiensten en klagers efficiënt te laten verlopen, moeten aanbieders van cryptoactivadiensten met klagers in duidelijke en eenvoudige taal communiceren, die gemakkelijk te begrijpen is. Om dezelfde reden moeten aanbieders van cryptoactivadiensten schriftelijk communiceren — elektronisch of, op verzoek van de klager, op papier.

(9) Om tot procedurele en inhoudelijke coherentie van de klachtenafhandeling te komen, moeten aanbieders van cryptoactivadiensten data over klachtenafhandeling doorlopend analyseren, onder meer de gemiddelde doorlooptijd, per jaar (op voortschrijdende basis), voor elke stap van de klachtenafhandelingsprocedure. Met die analyse moeten aanbieders van cryptoactivadiensten prompt inefficiënties, incoherenties of afwijkingen van de betrokken beleidslijnen en procedures voor klachtenafhandeling bij de aanbieder van cryptoactivadiensten kunnen opsporen. Met de uitkomsten van die analyse moet de aanbieder van cryptoactivadiensten zijn volledige klachtenafhandelingprocessen kunnen verbeteren.

(10) Om ervoor te zorgen dat de klachtenafhandelingsprocedures effectief zijn en voldoen aan de doelstelling van een prompte, eerlijke en consistente behandeling van klachten van cliënten, is het van cruciaal belang dat de betrokken personen die binnen de aanbieder van cryptoactivadiensten belast zijn met de toepassing daarvan, goed bekend zijn met en de nodige opleiding krijgen over die procedures. Die communicatie en opleiding moeten ook bijdragen tot effectieve beleidslijnen en procedures en tot het borgen van de inachtneming van het vereiste dat personeel in dienst moet worden genomen dat beschikt over de kennis, vaardigheden en deskundigheid die vereist zijn voor de hun toevertrouwde taken, overeenkomstig artikel 68, leden 4 en 5, van Verordening (EU) 2023/1114. De opleiding moet evenredig zijn aan de efficiënte behandeling van klachten en mag niet buitensporig bezwarend zijn voor aanbieders van cryptoactivadiensten.

(11) Om te garanderen dat klachten eerlijk en effectief worden onderzocht, moet de aanbieder van cryptoactivadiensten afdoende hulpbronnen bestemmen voor het beheer daarvan. Die hulpbronnen moeten er ook voor zorgen dat klachten vrij van belangenconflicten worden behandeld. Overeenkomstig artikel 68, lid 6, van Verordening (EU) 2023/1114 moet het leidinggevend orgaan van de aanbieder van cryptoactivadiensten de beleidsregelingen en -procedures waarin is voorzien om aan de hoofdstukken 2 en 3 van titel V van diezelfde verordening te voldoen, beoordelen en periodiek toetsen op hun effectiviteit. Als een vereiste betreffende de beleidslijnen en procedures inzake klachtenafhandeling en om inachtneming van artikel 68, lid 6, van Verordening (EU) 2023/1114 te verzekeren, moet het leidinggevend orgaan de uitvoering van de beleidslijnen en procedures voor klachtenafhandeling bekrachtigen en nadien monitoren.

(12) De verwerking van persoonsgegevens in het kader van deze verordening moet plaatsvinden in overeenstemming met het toepasselijke Unierecht inzake de bescherming van persoonsgegevens. Deze verordening laat de rechten en plichten uit hoofde van Verordening (EU) 2016/679 van het Europees Parlement en de Raad ([2]) onverlet. Deze verordening is gebaseerd op de ontwerpen van technische reguleringsnormen die de Europese Autoriteit voor effecten en markten ("ESMA"), in nauwe samenwerking met de Europese Bankautoriteit, heeft opgesteld en bij de Commissie heeft ingediend.

([2]) Verordening (EU) 2016/679 van het Europees Parlement en de Raad van 27 april 2016 betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens en betreffende het vrije verkeer van die gegevens en tot intrekking van Richtlijn 95/46/EG (algemene verordening gegevensbescherming) (PB L 119 van 4.5.2016, blz. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2016/679/oj).

(13) De ESMA heeft open publieke consultaties georganiseerd over de ontwerpen van technische reguleringsnormen waarop deze verordening is gebaseerd, heeft de potentiële kosten en baten ervan geanalyseerd en heeft het advies ingewonnen van de overeenkomstig artikel 37 van Verordening (EU) nr. 1095/2010 van het Europees Parlement en de Raad ([3]) opgerichte Stakeholdergroep effecten en markten. De Europese Toezichthouder voor gegevensbescherming is geraadpleegd overeenkomstig artikel 42, lid 1, van Verordening (EU) 2018/1725 van het Europees Parlement en de Raad ([4]) en heeft op 21 juni 2024 een advies uitgebracht,

HEEFT DE VOLGENDE VERORDENING VASTGESTELD:

Artikel 1

Informatie, template en beschrijving van procedures voor klachtenafhandeling

1. Voor de toepassing van deze verordening wordt onder "klacht" verstaan: een aan een aanbieder van cryptoactivadiensten gerichte verklaring van een cliënt waaruit diens ontevredenheid over de verrichting van een of meer cryptoactivadiensten blijkt.

2. De in artikel 71, lid 1, van Verordening (EU) 2023/1114 bedoelde procedures voor klachtenafhandeling omvatten alle volgende elementen:

a) de voorwaarden voor de ontvankelijkheid van klachten;

b) informatie dat de indiening en behandeling van klachten kosteloos is;

c) een nadere beschrijving van de wijze waarop klachten worden ingediend, met inbegrip van:

   i) informatie dat klachten kunnen worden ingediend met de template opgenomen in de bijlage;

   ii) door de klager te verstrekken informatie;

   iii) de identiteit en de contactgegevens van de persoon aan wie of de afdeling waaraan klachten moeten worden gericht;

   iv) het elektronisch platform, systeem, e-mail- of postadres waar klachten moeten worden ingediend;

   v) de taal of talen waarin een cliënt een klacht overeenkomstig artikel 3 mag indienen;

d) een beschrijving van de procedure voor klachtenafhandeling, zoals nader bepaald in de artikelen 3 tot en met 6;

e) de termijnen die bij de aanbieder van cryptoactivadiensten van toepassing zijn op de procedure voor klachtenafhandeling, met inbegrip van het bevestigen van de ontvangst van de klacht overeenkomstig artikel 4, het verzoeken om aanvullende informatie (in voorkomend geval), het onderzoeken van een klacht en het meedelen van het besluit over de klacht;

f) een korte beschrijving van de regelingen voor het registreren en bijhouden van gegevens over klachten en in dat verband genomen maatregelen via een beveiligd elektronisch systeem.

3. Aanbieders van cryptoactivadiensten publiceren op hun website een actuele beschrijving van de procedures voor klachtenafhandeling, alsmede de standaardtemplate uit de bijlage, en zorgen ervoor dat zowel die beschrijving als die template gemakkelijk toegankelijk zijn op hun website en op enig ander relevant digitaal apparaat dat cliënten kunnen gebruiken om toegang te krijgen tot de cryptoactivadiensten. Daarnaast verschaffen aanbieders van cryptoactivadiensten die beschrijving op verzoek van cliënten en op het tijdstip van de ontvangstbevestiging van klachten.

([3]) Verordening (EU) nr. 1095/2010 van het Europees Parlement en de Raad van 24 november 2010 tot oprichting van een Europese toezichthoudende autoriteit (Europese Autoriteit voor effecten en markten), tot wijziging van Besluit nr. 716/2009/EG en tot intrekking van Besluit 2009/77/EG van de Commissie (PB L 331 van 15.12.2010, blz. 84, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2010/1095/oj).

([4]) Verordening (EU) 2018/1725 van het Europees Parlement en de Raad van 23 oktober 2018 betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens door de instellingen, organen en instanties van de Unie en betreffende het vrije verkeer van die gegevens, en tot intrekking van Verordening (EG) nr. 45/2001 en Besluit nr. 1247/2002/EG (PB L 295 van 21.11.2018, blz. 39, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2018/1725/oj)

4. De beschrijving van de klachtenafhandelingsprocedure en standaardtemplate uit de bijlage wordt gepubliceerd in alle talen die de aanbieder van cryptoactivadiensten gebruikt om zijn diensten op de markt aan te bieden of met cliënten te communiceren.

5. De aanbieder van cryptoactivadiensten documenteert de procedures voor klachtenafhandeling adequaat en deelt die procedures mee aan al zijn medewerkers in relevante functies, via een adequaat intern kanaal en verschaft die medewerkers de nodige opleiding.

6. De aanbieder van cryptoactivadiensten ziet erop toe dat de procedures voor klachtenafhandeling worden vastgesteld en bekrachtigd door zijn leidinggevend orgaan, dat ook verantwoordelijk is voor het monitoren van de correcte toepassing ervan. De aanbieder van cryptoactivadiensten ziet erop toe dat de procedures voor klachtenafhandeling worden vastgesteld en bekrachtigd door zijn leidinggevend orgaan, dat ook verantwoordelijk is voor het monitoren van de correcte toepassing ervan.

7. De aanbieder van cryptoactivadiensten ziet erop toe dat de voorwaarden waaraan een klacht moet voldoen om als ontvankelijk en volledig te worden beschouwd, eerlijk en redelijk zijn en de rechten van natuurlijke personen of rechtspersonen om een klacht in te dienen, niet nodeloos beperken. Die voorwaarden omvatten niet het verplichte gebruik van de template uit de bijlage bij deze verordening.

Artikel 2

Hulpbronnen bestemd voor klachtenafhandeling

1. Aanbieders van cryptoactivadiensten bestemmen afdoende hulpbronnen voor de verwerking van klachten.

2. De in lid 1 bedoelde specifieke hulpbronnen hebben toegang tot alle relevante informatie.

3. De persoon verantwoordelijk voor de in lid 1 bedoelde specifieke hulpbronnen, rapporteert rechtstreeks aan het leidinggevend orgaan over de uitvoering en effectiviteit van de procedures voor klachtenafhandeling, met inbegrip van de in artikel 8 bedoelde data, en over maatregelen die in dat verband zijn genomen of moeten worden genomen.

Artikel 3

Methoden en taal voor het indienen van klachten

1. Aanbieders van cryptoactivadiensten zien erop toe dat cliënten hun klachten elektronisch of op papier kunnen indienen.

2. Aanbieders van cryptoactivadiensten zien erop toe dat cliënten hun klachten kunnen indienen in:

a) de talen die de aanbieder van cryptoactivadiensten gebruikt om zijn diensten op de markt te brengen of met cliënten te communiceren;

b) de officiële talen van de lidstaat van herkomst en de lidstaten van ontvangst die ook officiële talen van de Unie zijn.

Artikel 4

Ontvangstbevestiging van een klacht en toetsing van de ontvankelijkheid ervan

1. Aanbieders van cryptoactivadiensten bevestigen de ontvangst van een klacht en informeren de klager zonder onnodige vertraging na de ontvangst van de klacht over de vraag of de klacht ontvankelijk is.

2. Wanneer een klacht niet aan de in artikel 1, lid 2, punt a), bedoelde ontvankelijkheidsvoorwaarden voldoet, geeft de aanbieder van cryptoactivadiensten de klager een duidelijke verklaring van de redenen waarom de klacht als onontvankelijk is afgewezen.

3. De ontvangstbevestiging van een klacht bevat alle volgende elementen:

a) de naam, identiteit en contactgegevens, met inbegrip van het e-mailadres en het telefoonnummer, van de persoon aan wie of de afdeling waaraan klagers vragen met betrekking tot hun klacht kunnen richten;

b) de datum van ontvangst van de klachten;

c) een verwijzing naar de in artikel 1, lid 2, punt e), bedoelde termijn;

d) wanneer een elektronisch klachtenformulier wordt ingediend: een kopie van de klacht.

Artikel 5

Onderzoek van klachten

1. Na ontvangst van een ontvankelijke klacht beoordelen aanbieders van cryptoactivadiensten, zonder onnodige vertraging na de ontvangstbevestiging, of de klacht helder en volledig is. Met name gaan aanbieders van cryptoactivadiensten na of de klacht alle vereiste informatie bevat. Wanneer een aanbieder van cryptoactivadiensten oordeelt dat een klacht onduidelijk of onvolledig is, verzoekt hij om de aanvullende informatie die nodig is om de klacht correct te kunnen behandelen.

2. Aanbieders van cryptoactivadiensten verzamelen en onderzoeken alle relevante informatie met betrekking tot de klacht. Aanbieders van cryptoactivadiensten verlangen van de klager geen informatie die zij reeds in bezit hebben of die zij wettelijk gezien in bezit moeten hebben. Aanbieders van cryptoactivadiensten houden de klager correct op de hoogte van verdere stappen die zijn gezet om de klacht te behandelen. Aanbieders van cryptoactivadiensten antwoorden zonder onnodige vertraging op redelijke verzoeken om informatie van de klager.

Artikel 6

Besluiten

1. In zijn besluit over een klacht behandelt de aanbieder van cryptoactivadiensten alle punten die in de klacht zijn aangevoerd en geeft hij de redenen voor de uitkomst van het onderzoek. Dat besluit is consistent met eerdere besluiten over vergelijkbare klachten die de aanbieder van cryptoactivadiensten heeft vastgesteld, tenzij de aanbieder van cryptoactivadiensten kan rechtvaardigen waarom hij tot een andere conclusie is gekomen.

2. Aanbieders van cryptoactivadiensten delen hun besluit over een klacht zonder onnodige vertraging aan een klager mee, zo spoedig mogelijk binnen de in artikel 1, lid 2, punt e), bedoelde termijn en hoe dan ook binnen twee maanden vanaf de datum dat de aanbieder van cryptoactivadiensten de klacht heeft ontvangen.

3. Wanneer in uitzonderlijke omstandigheden het besluit over een klacht niet binnen de in artikel 1, lid 2, punt e), bedoelde termijn of binnen twee maanden vanaf de datum dat klacht is ontvangen, kan worden verschaft, stellen de aanbieders van cryptoactivadiensten de klager zonder onnodige vertraging in kennis van de redenen voor die vertraging en specificeren zij de datum voor het besluit.

4. Wanneer het besluit van de aanbieder van cryptoactivadiensten niet of niet volledig aan de eisen van de klager beantwoordt, zet de aanbieder van cryptoactivadiensten in zijn besluit duidelijk de redenen daarvoor uiteen en geeft hij informatie over beschikbare rechtsmiddelen.

Artikel 7

Communicatie met klagers

1. Bij de behandeling van klachten communiceren de aanbieders van cryptoactivadiensten met de klagers in duidelijke en eenvoudige taal die voor klagers gemakkelijk te begrijpen is.

2. Alle communicatie van de aanbieder van cryptoactivadiensten op grond van de artikelen 4, 5 en 6 met de klager, vindt plaats in de taal waarin de klager zijn klacht heeft ingediend, op voorwaarde dat de door de klager gebruikte taal één van de in artikel 3, lid 2, bedoelde talen is. De communicatie verloopt schriftelijk — elektronisch, of op papier indien de klager daarom verzoekt.

Artikel 8

Procedures om een consistente klachtenafhandeling te garanderen

Aanbieders van cryptoactivadiensten analyseren data over klachtenafhandeling op doorlopende basis. Die data omvatten alle volgende elementen:

a) de gemiddelde doorlooptijd, voor de onderzochte periode in kwestie, voor elke stap van de procedure voor klachtenafhandeling, met inbegrip van ontvangstbevestiging, onderzoek, antwoordtijd;

b) het aantal ontvangen antwoorden, voor de onderzochte periode in kwestie en voor elke stap van de procedure voor klachtenafhandeling, het aantal klachten waarvoor de aanbieder van cryptoactivadiensten zich niet heeft gehouden aan de maximumtermijnen die in zijn procedure voor klachtenafhandeling zijn bepaald;

c) de categorieën van de thema's waarover de klachten handelen;

d) uitkomsten van onderzoeken.

Artikel 9

Inwerkingtreding

Deze verordening treedt in werking op de twintigste dag na die van de bekendmaking ervan in het *Publicatieblad van de Europese Unie*.

Deze verordening is verbindend in al haar onderdelen en is rechtstreeks toepasselijk in elke lidstaat.

Gedaan te Brussel, 1 oktober 2024.

Voor de Commissie
De voorzitter
Ursula VON DER LEYEN

BIJLAGE

TEMPLATE VOOR HET INDIENEN VAN KLACHTEN

INDIENING VAN EEN KLACHT

(door de cliënt aan de aanbieder van cryptoactivadiensten te zenden)

1.a. ***Informatie over de klager***

Naam/Naam rechtspersoon:

……

Voornaam:

……

EUID of, indien niet beschikbaar, nationaal registratie- of ID-nummer:

……

Identificatiecode voor juridische entiteiten (LEI) (indien beschikbaar):

……

Referentie cliënt (indien beschikbaar):

……

Adres (straat, nummer, verdieping) (voor rechtspersonen, statutaire zetel):

……

Postcode:

……

Gemeente:

……

Land:

……

Tel.

……

E-mailadres:

……

1.b. ***Contactgegevens (indien verschillend van 1.a)***

Naam/Naam rechtspersoon:

……

Voornaam:

……

Adres (straat, nummer, verdieping) (voor rechtspersonen, statutaire zetel):

……

Postcode:

……

Gemeente:

……

Land:

……

Tel.

……

E-mailadres:

……

2.a. ***Informatie over de wettelijke vertegenwoordiger (indien van toepassing) (bij dit formulier een volmacht of ander officieel document als bewijs van de aanstelling als vertegenwoordiger voegen)***

Naam/Naam rechtspersoon:

……

Voornaam:

……

Registratienummer en LEI (indien beschikbaar):

……

Adres (straat, nummer, verdieping) (voor rechtspersonen, statutaire zetel):

……

Postcode:

……

Gemeente:

……

Land:

……

Tel.

……

E-mailadres:

……

2.b. ***Contactgegevens (indien verschillend van 2.a)***

Naam/Naam rechtspersoon:

……

Voornaam:

……

Adres (straat, nummer, verdieping) (voor bedrijven, statutaire zetel):

……

Postcode:

……

Gemeente:

……

Land:

……

Tel.

……

E-mail:

……

3. **Informatie over de klacht**

3.a. ***Volledige referentie van de cryptoactivadienst waarop de klacht betrekking heeft (d.w.z. naam van de aanbieder van cryptoactivadiensten, referentienummer van de cryptoactivadienst of andere referenties van de betrokken transacties …)***

……

……

……

3.b. ***Beschrijving van het voorwerp van de klacht***

……

……

……

Geef de nodige documenten ter staving van de vermelde feiten.

3.c. ***Datum(s) van de feiten die aanleiding hebben gegeven tot de klacht***

……

……

……

3.d. ***Beschrijving van veroorzaakte schade, verlies of nadeel (indien van toepassing)***

……

……

……

3.e. ***Overige opmerkingen of relevante informatie (indien van toepassing)***

……

……

……

Te _____ (plaats) op _____ (datum)

HANDTEKENING

KLAGER/WETTELIJKE VERTEGENWOORDIGER VAN DE KLAGER

Verstrekte documentatie (kruis het passende vakje aan):

Volmacht of ander officieel document als bewijs van de aanstelling als vertegenwoordiger □

Kopie van de contractuele documenten van de beleggingen waarop de klacht betrekking heeft □

Andere documenten ter staving van de klacht: □

……

……

……