2025/293

13.2.2025

KOMMISSIONENS DELEGEREDE FORORDNING (EU) 2025/293

af 30. september 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 vedrørende aktivbaserede tokens

(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 31, stk. 5, tredje afsnit, og

ud fra følgende betragtninger:

(1) Af hensyn til forbrugerbeskyttelsen og i overensstemmelse med artikel 31 i forordning (EU) 2023/1114 bør udstedere af aktivbaserede tokens og, hvis det er relevant, tredjepartsenheder som omhandlet i nævnte forordnings artikel 34, stk. 5, første afsnit, litra h), give indehavere af aktivbaserede tokens og andre interesserede parter oplysninger om klagebehandlingsprocedurerne. Desuden bør nævnte udstedere og tredjepartsenheder stille en harmoniseret model rådighed for dem på de sprog, som disse udstedere og tredjepartsenheder anvender til at markedsføre deres tjenester, eller på de sprog, de anvender til at kommunikere med indehaveren af aktivbaserede tokens.

(2) For at sikre gennemsigtighed for klagere og give dem effektiv adgang til og mulighed for at anvende klageprocedurer bør det af disse oplysninger fremgå, at deres klager indgives og behandles vederlagsfrit på de sprog, der anvendes af udstederne af aktivbaserede tokens og, hvis det er relevant, tredjepartsenhederne, til at markedsføre deres tjenester, eller på de sprog, de anvender til at kommunikere med indehaveren af aktivbaserede tokens, og på de officielle sprog i hjemlandet og værtslandet, som også er officielle EU-sprog.

(3) For at undgå divergerende klagebehandlingsprocedurer blandt udstedere af aktivbaserede tokens og tredjepartsenheder bør klagere kunne indgive deres klager ved hjælp af en harmoniseret model i klagebehandlingsprocedurerne med disse udstedere og, hvis det er relevant, tredjepartsenhederne, uanset hvor disse udstedere eller tredjepartsenheder er etableret, eller hvor den pågældende token blev distribueret inden for Unionen. Hvis klageren imidlertid indgiver klagen i et andet format end modellen, bør udstederen og tredjepartsenheden dog alligevel behandle klagen og ikke afvise den af denne grund.

(4) For at sikre effektive og gennemsigtige procedurer for øjeblikkelig, retfærdig og konsekvent behandling af klager fra indehavere af aktivbaserede tokens og andre interesserede parter bør udstederen af aktivbaserede tokens og, hvis det er relevant, tredjepartsenheder kvittere for modtagelse af en klage med tydelig angivelse af datoen for modtagelsen heraf og, hvis der indgives en elektronisk klageformular, give klageren en kopi af klagen. Desuden bør udstederen af aktivbaserede tokens vurdere, om klagen kan antages til behandling og indeholder alle relevante oplysninger, der er nødvendige for undersøgelsen af klagen, og straks anmode indehavere af aktivbaserede tokens og andre interesserede parter om eventuelle yderligere oplysninger, der er nødvendige for en hurtig og effektiv undersøgelse og behandling af klagen.

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

(5) For at sikre ligebehandling i Unionen bør det præciseres, hvad der forstås ved en »rimelig frist« for en udsteder af aktivbaserede tokens til at meddele resultatet af sine undersøgelser. Udstederen bør holde klageren underrettet om forløbet af klagebehandlingsproceduren og give et svar uden unødig forsinkelse og under alle omstændigheder inden for de frister, der er fastsat på nationalt plan for at behandle klager, som er indgivet af klagere, hvis det er relevant. Udstederen bør vurdere alle klager og identificere mangler, der kan være tilbagevendende.

(6) I overensstemmelse med princippet om dataminimering bør der kun anmodes om de personoplysninger, der er nødvendige for at behandle klagen.

(7) Denne forordning er baseret på det udkast til reguleringsmæssige tekniske standarder, der er udarbejdet i tæt samarbejde med Den Europæiske Værdipapir- og Markedstilsynsmyndighed, og som Den Europæiske Banktilsynsmyndighed har forelagt for Kommissionen.

(8) Den Europæiske Banktilsynsmyndighed har afholdt åbne offentlige høringer om det udkast til reguleringsmæssige tekniske standarder, som ligger til grund for denne forordning, analyseret de potentielle omkostninger og fordele herved samt anmodet den europæiske interessentgruppe for banker, som er nedsat i henhold til artikel 37 i Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) nr. 1093/2010 ([2]), om en udtalelse.

(9) Den Europæiske Tilsynsførende for Databeskyttelse er blevet hørt i overensstemmelse med artikel 42, stk. 1, i Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) 2018/1725 ([3]) og afgav udtalelse den 21. juni 2024 —

VEDTAGET DENNE FORORDNING:

Artikel 1

Behandling af klager og klagebehandlingspolitik og -funktion

1. Udstedere af aktivbaserede tokens og, hvis det er relevant, tredjepartsenheder indfører og opretholder procedurer for behandling af klager, hvis en klage er:

a) en erklæring om utilfredshed, som er rettet til disse, fra en fysisk eller juridisk person eller enhver anden interesseret part, herunder forbrugerorganisationer, der repræsenterer indehavere af aktivbaserede tokens, og vedrører udstedelsen, udbuddet eller anmodningen om optagelse til handel af aktivbaserede tokens i henhold til forordning (EU) 2023/1114

b) indgivet af en »klager«, som er en fysisk eller juridisk person eller enhver anden interesseret part, herunder forbrugerorganisationer, der repræsenterer indehavere af aktivbaserede tokens, og hvis denne person eller enhver anden interesseret part hævder at være berettiget til at indgive en klage til en udsteder af aktivbaserede tokens eller en tredjepartsenhed, der helt eller delvist har distribueret aktivbaserede tokens.

2. Udstedere af aktivbaserede tokens indfører og opretholder klagebehandlingsprocedurer, der omfatter alle følgende:

a) en »politik for behandling af klager«, som skal:

   i) være fastlagt og godkendt af den øverste ledelse af udstederen af aktivbaserede tokens, som også har ansvar for gennemførelsen af denne politik og for at overvåge overholdelsen heraf

   ii) være udfærdiget som et skriftligt dokument, der er tilgængeligt i elektronisk format eller i papirform

([2]) Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) nr. 1093/2010 af 24. november 2010 om oprettelse af en europæisk tilsynsmyndighed (Den Europæiske Banktilsynsmyndighed), om ændring af afgørelse nr. 716/2009/EF og om ophævelse af Kommissionens afgørelse 2009/78/EF (EUT L 331 af 15.12.2010, s. 12, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2010/1093/oj).

([3]) 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).

iii) stilles til rådighed for alt relevant personale hos udstederen af aktivbaserede tokens via en passende intern kanal.

b) en »klagebehandlingsfunktion«, som skal:

i) sikre en retfærdig undersøgelse af klager

ii) identificere og afbøde mulige interessekonflikter.

Artikel 2

Fremlæggelse af oplysninger for indehaveren af aktivbaserede tokens og andre interesserede parter

1. Udstedere af aktivbaserede tokens skal efter anmodning eller ved kvittering for modtagelse af en klage give klageren klare, præcise og ajourførte skriftlige oplysninger om klagebehandlingsproceduren. Udstederens oplysninger skal omfatte følgende:

a) betingelserne for, at klager som omhandlet i artikel 5, stk. 1, litra a), kan antages til behandling

b) nærmere oplysninger om proceduren for indgivelse af en klage, herunder hvilken type oplysninger klageren skal give, og identitet og kontaktoplysninger for den person eller afdeling, som klagen er rettet til

c) den procedure, der vil blive fulgt ved behandlingen af en klage, herunder hvornår der blive kvitteret for modtagelse af klagen, vejledende tidsfrister for behandling og tilgængeligheden af en kompetent myndighed, en ombudsmand eller alternative tvistbilæggelsesmekanismer

d) oplysninger om, at klager indgives til og vederlagsfrit behandles af udstederne eller, hvis det er relevant, til og af tredjepartsenhederne

e) en angivelse af udstederens forpligtelse til at holde klageren underrettet om den videre behandling af klagen.

2. Udstedere af aktivbaserede tokens skal offentliggøre en ajourført beskrivelse af klagebehandlingsproceduren samt den model for indgivelse af klager, der er fastsat i bilaget, på en lettilgængelig måde, herunder via brochurer, pjecer, kontraktlige dokumenter eller via deres websted.

Artikel 3

Modeller og registrering

Udstedere af aktivbaserede tokens skal:

a) udarbejde og stille en model til indgivelse af klager til rådighed for indehavere af aktivbaserede tokens og andre interesserede parter, herunder forbrugerorganisationer, der repræsenterer indehavere af aktivbaserede tokens, jf. bilaget

b) sikre, at indehavere af aktivbaserede tokens og andre interesserede parter kan:

i) indgive klager elektronisk eller i papirform

ii) indgive klager vederlagsfrit

c) kvittere for modtagelse af en klage med tydelig angivelse af datoen for modtagelse og, hvis der indgives en elektronisk klageformular, give klageren en kopi af klagen

d) internt og på en passende måde registrere klager og foranstaltninger, der er truffet som reaktion herpå, f.eks. gennem et sikkert elektronisk register, og i en rimelig periode og under alle omstændigheder ikke længere end tilladt i henhold til nationale tidsmæssige krav, hvis det er relevant

e) acceptere og behandle en klage, selv om klageren indgiver klagen i et andet format end modellen i bilaget

f) give klageren en meddelelse om beskyttelse af privatlivets fred, som skal ledsage modellen i bilaget til denne forordning, i overensstemmelse med artikel 13 og 14 i Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) 2016/679 ([4]).

Artikel 4

Sprog

Udstedere af aktivbaserede tokens og, hvis det er relevant, tredjepartsenheder skal:

a) offentliggøre beskrivelsen af klagebehandlingsproceduren og modellen i bilaget på de sprog, de anvender til at markedsføre deres tjenester, eller på de sprog, de anvender til at kommunikere med indehaveren af aktivbaserede tokens

b) sikre, at klagere kan indgive klager på:

i) de sprog, som udstedere og tredjepartsenheder anvender til at markedsføre deres tjenester, eller på de sprog, de anvender til at kommunikere med indehaveren af aktivbaserede tokens

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

Artikel 5

Procedure for undersøgelse af klager og meddelelse af resultatet af undersøgelserne til klagerne

1. Udstedere af aktivbaserede tokens skal:

a) efter modtagelse af en klage uden unødig forsinkelse vurdere, om klagen er klar og fuldstændig, og navnlig vurdere, om klagen indeholder alle relevante oplysninger og al relevant dokumentation, og underrette klageren om, hvorvidt klagen opfylder betingelserne for antagelse til behandling, som skal være rimelige, fornuftige og ikke unødigt må begrænse fysiske eller juridiske personers ret til at indgive en klage

b) hvis udstederen konkluderer, at en klage er svær at forstå eller ufuldstændig, anmoder vedkommende straks om yderligere oplysninger eller dokumentation, som er nødvendig for en korrekt behandling af klagen

c) hvis en klage ikke opfylder betingelserne for antagelighed, skal udstederen give klageren en klar redegørelse for årsagerne til, at klagen afvises som uantagelig

d) søge at indsamle og undersøge alle relevante oplysninger og al relevant dokumentation vedrørende en klage

e) hvis udstederen ikke har den nødvendige kompetence med hensyn til genstanden for klagen, underrette klageren herom og give kontaktoplysninger for den enhed, der har ansvar for at behandle klagen, hvis en sådan kendes

f) holde klageren behørigt underrettet om eventuelle yderligere skridt, der tages for at behandle klagen og uden unødig forsinkelse besvare rimelige anmodninger om oplysninger fra klageren.

2. Udstedere af aktivbaserede tokens skal løbende analysere klagebehandlingsdata for at identificere og håndtere eventuelle tilbagevendende eller systemiske problemer og potentielle juridiske og operationelle risici. Udstedere af aktivbaserede tokens skal navnlig:

a) analysere årsagerne til individuelle klager med henblik på at identificere de grundlæggende årsager, der er fælles for forskellige typer klager

b) overveje, om sådanne grundlæggende årsager også kan påvirke andre processer eller produkter, herunder dem, der ikke direkte er klaget over

([4]) 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).

c) afhjælpe sådanne grundlæggende årsager.

3. Udstedere af aktivbaserede tokens skal meddele klagerne resultatet af undersøgelserne af indgivne klager:

a) i et klart sprog, der er let at forstå for klagerne

b) ved at give et svar uden unødig forsinkelse og under alle omstændigheder inden for de frister, der er fastsat på nationalt plan for at behandle klager, der er indgivet af klagere, hvis det er relevant, og

c) ved at give en grundig redegørelse for deres holdning til klagen, hvis den endelige afgørelse ikke fuldt ud opfylder klagerens anmodning (eller en endelig afgørelse, hvis det kræves i henhold til national ret), og ved at angive klageren mulighed for at fastholde klagen, herunder tilgængeligheden af en ombudsmand, alternative tvistbilæggelsesmekanismer og nationale kompetente myndigheder.

Med henblik på litra b), skal udstedere af aktivbaserede tokens, hvis der ikke kan gives et svar inden for de forventede frister, underrette klageren om årsagerne til forsinkelsen med angivelse af, hvornår deres undersøgelse sandsynligvis vil blive afsluttet.

Med henblik på litra c), skal en sådan afgørelse forelægges skriftligt.

Artikel 6

Særlige bestemmelser for behandling af klager, der involverer tredjepartsenheder

1. Hvis tokens er blevet distribueret helt eller delvist gennem tredjepartsenheder, skal udstedere af aktivbaserede tokens sikre, at:

a) tredjepartsenhederne giver dem rettidig meddelelse om eventuelle modtagne klager vedrørende distributionen af sådanne tokens og overfører dem til udstederen af aktivbaserede tokens, som skal vurdere sådanne klager

b) de på rettidig vis giver de tredjepartsenheder, der distribuerer sådanne tokens, meddelelse om eventuelle klager modtaget af udstederen af aktivbaserede tokens vedrørende distributionen af disse tokens.

2. Tredjepartsenhederne skal:

a) give klagere mulighed for at:

i) indgive klager elektronisk eller i papirform

ii) indgive klager vederlagsfrit

b) kvittere for modtagelse af en klage vedrørende distributionen af sådanne tokens med tydelig angivelse af datoen for modtagelsen heraf og, hvis der indgives en elektronisk klageformular, give klageren en kopi af klagen

c) give klageren kontaktoplysninger for udstedere af aktivbaserede tokens for at give klageren mulighed for at indgive klager direkte til udstedere af aktivbaserede tokens

d) udarbejde og stille den samme model til indgivelse af klager til rådighed for indehavere af aktivbaserede tokens som for udstederen af aktivbaserede tokens ved hjælp af modellen i bilaget

e) internt og på en passende måde gennem et sikkert elektronisk register registrere alle modtagne klager og eventuelle foranstaltninger, der er truffet som reaktion herpå, i en rimelig periode og under alle omstændigheder ikke længere end tilladt i henhold til nationale tidsmæssige krav, hvis det er relevant

f) give klageren en meddelelse om databeskyttelse, der skal ledsage modellen i bilaget til nærværende forordning, i overensstemmelse med artikel 13 og 14 i forordning (EU) 2016/679.

Artikel 7

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 30. september 2024.

På Kommissionens vegne
Ursula VON DER LEYEN
Formand

BILAG

Model, som udstedere af aktivbaserede tokens og, hvis det er relevant, tredjepartsenheder skal stille til rådighed for indehavere af aktivbaserede tokens vedrørende indgivelse af klager

INDGIVELSE AF EN KLAGE

1.a **Oplysninger om klageren**

EFTERNAVN/NAVN PÅ JURIDISK ENHED	FORNAVN	REGISTRERING NUMMER	IDENTIFIKATOR FOR JURIDISKE ENHEDER (HVIS DEN FORELIGGER)	KUNDEREFERENCE (HVIS DEN FORELIGGER)

ADRESSE: GADE, NUMMER, ETAGE (Hvis der er tale om en juridisk enhed, adressen på det vedtægtsmæssige hjemsted)	POSTNUMMER	BY	LAND

TLF.		E-MAILADRESSE	

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

EFTERNAVN/NAVN PÅ JURIDISK ENHED	FORNAVN

ADRESSE: GADE, NUMMER, ETAGE (Hvis der er tale om en juridisk enhed, hjemstedsadresse)	POSTNUMMER	BY	LAND

TLF.		E-MAILADRESSE	

2.a **Oplysninger om den retlige repræsentant (hvis det er relevant) (fuldmagt eller andet officielt dokument som bevis for udpegelsen af repræsentanten)**

EFTERNAVN/NAVN PÅ JURIDISK ENHED	FORNAVN	REGISTRERINGSNUM-MER	IDENTIFIKATOR FOR JURIDISKE ENHEDER (HVIS DEN FORELIGGER)

ADRESSE: GADE, NUMMER, ETAGE (Hvis der er tale om en juridisk enhed, hjemstedsadresse)	POSTNUMMER	BY	LAND

TLF.		E-MAILADRESSE	

2.b **Kontaktoplysninger (hvis forskellig fra 2.a)**

EFTERNAVN/NAVN PÅ JURIDISK ENHED	FORNAVN

ADRESSE: GADE, NUMMER, ETAGE (Hvis der er tale om en juridisk enhed, hjemstedsadresse)	POSTNUMMER	BY	LAND

TLF.		E-MAILADRESSE	

3. **Oplysninger om klagen**

3.a **Udførlig henvisning til udstedelsen, udbuddet eller anmodningen om optagelse til handel af aktivbaserede tokens eller den aftale, som klagen vedrører (dvs. navnet på udstederne af aktivbaserede tokens, referencenummer på de aktivbaserede tokens eller andre henvisninger til de relevante transaktioner ...)**

3.b **Beskrivelse af klagens genstand**

Vedlæg 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/JURIDISK REPRÆSENTANT

Vedlagt dokumentation (*sæt kryds i det relevante felt*):

Fuldmagt eller andet relevant dokument	
Kopi af aftaledokumenterne for de investeringer, der er omfattet af klagen	
Andre dokumenter, der understøtter klagen:	