Amtsblatt
der Europäischen Union

DE
Reihe L

2025/293

13.2.2025

DELEGIERTE VERORDNUNG (EU) 2025/293 DER KOMMISSION

vom 30. September 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 in Verbindung mit vermögenswertereferenzierten Token

(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 31 Absatz 5 Unterabsatz 3,

in Erwägung nachstehender Gründe:

(1) Zum Schutz der Verbraucher und im Einklang mit Artikel 31 der Verordnung (EU) 2023/1114 sollten Emittenten vermögenswertereferenzierter Token und gegebenenfalls die in Artikel 34 Absatz 5 Unterabsatz 1 Buchstabe h der Verordnung genannten Drittunternehmen den Inhabern vermögenswertereferenzierter Token und anderen interessierten Parteien Informationen über die Beschwerdeverfahren zur Verfügung stellen. Darüber hinaus sollten diese Emittenten und Drittunternehmen ihnen einen harmonisierten Mustertext in den Sprachen, die diese Emittenten und Drittunternehmen für die Vermarktung ihrer Dienstleistungen verwenden, oder in den Sprachen, die sie für die Kommunikation mit dem Inhaber vermögenswertereferenzierter Token verwenden, zur Verfügung stellen.

(2) Um Transparenz für Beschwerdeführer sicherzustellen und ihnen den wirksamen Zugang zu Beschwerdeverfahren und deren Nutzung zu ermöglichen, sollten diese Informationen die Angabe umfassen, dass ihre Beschwerden kostenlos in den Sprachen eingereicht und bearbeitet werden, die von den Emittenten vermögenswertereferenzierter Token und gegebenenfalls von Drittunternehmen verwendet werden, um ihre Dienstleistungen zu vermarkten, oder in den Sprachen, die sie für die Kommunikation mit dem Inhaber vermögenswertereferenzierter Token verwenden, sowie in den Amtssprachen des Herkunftsmitgliedstaats und der Aufnahmemitgliedstaaten, die auch Amtssprachen der Union sind.

(3) Um zu vermeiden, dass Emittenten vermögenswertereferenzierter Token und Drittunternehmen unterschiedliche Beschwerdeverfahren anwenden, sollten Beschwerdeführer ihre Beschwerden bei diesen Emittenten und gegebenenfalls bei den Drittunternehmen unter Verwendung eines harmonisierten Musters einreichen können, unabhängig davon, wo diese Emittenten oder Drittunternehmen niedergelassen sind oder wo das Token innerhalb der Union vertrieben wurde. Wenn der Beschwerdeführer die Beschwerde jedoch in einem anderen Format als dem Muster einreicht, sollten der Emittent und das Drittunternehmen die Beschwerde dennoch bearbeiten und sie nicht aus diesem Grund ablehnen.

(4) Um wirksame und transparente Verfahren für eine zügige, faire und einheitliche Bearbeitung von Beschwerden von Inhabern vermögenswertereferenzierter Token und von anderen interessierten Parteien sicherzustellen, sollten Emittenten vermögenswertereferenzierter Token und gegebenenfalls Drittunternehmen den Eingang einer Beschwerde bestätigen, das Datum des Eingangs der Beschwerde eindeutig angeben und Beschwerdeführern, die ein elektronisches Beschwerdeformular einreichen, eine Kopie der Beschwerde zur Verfügung stellen. Darüber hinaus sollte der Emittent vermögenswertereferenzierter Token prüfen, ob die Beschwerde zulässig ist und alle für die Untersuchung der Beschwerde erforderlichen Informationen enthält, und von den Inhabern vermögenswertereferenzierter Token und anderen interessierten Parteien unverzüglich alle zusätzlichen Informationen anfordern, die für die umgehende und wirksame Untersuchung und Bearbeitung der Beschwerde erforderlich sind.

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

(5) Um die Gleichbehandlung in der Union sicherzustellen, sollte festgelegt werden, was ein „angemessener Zeitraum“ ist, innerhalb dessen ein Emittent vermögenswertereferenzierter Token das Ergebnis seiner Untersuchungen mitteilt. Der Emittent sollte den Beschwerdeführer über den Fortgang des Beschwerdeverfahrens auf dem Laufenden halten und zügig, in jedem Fall aber innerhalb der auf nationaler Ebene festgelegten Fristen für die Bearbeitung von Beschwerden, die von Beschwerdeführern eingereicht werden, antworten. Der Emittent sollte alle Beschwerden auf etwaige Mängel prüfen.

(6) Gemäß dem Grundsatz der Datenminimierung sollten nur personenbezogene Daten angefordert werden, die für die Bearbeitung der Beschwerde erforderlich sind.

(7) Die vorliegende Verordnung basiert auf einem in enger Zusammenarbeit mit der Europäischen Wertpapier- und Marktaufsichtsbehörde ausgearbeiteten Entwurf technischer Regulierungsstandards, den die Europäische Bankenaufsichtsbehörde der Kommission vorgelegt hat.

(8) Die Europäische Bankenaufsichtsbehörde hat zu diesem Entwurf öffentliche Konsultationen durchgeführt, die damit verbundenen potenziellen Kosten- und Nutzeneffekte analysiert und die Stellungnahme der nach Artikel 37 der Verordnung (EU) Nr. 1093/2010 des Europäischen Parlaments und des Rates ([2]) eingesetzten Interessengruppe Europäischer Bankensektor eingeholt.

(9) Der Europäische Datenschutzbeauftragte wurde gemäß Artikel 42 Absatz 1 der Verordnung (EU) 2018/1725 des Europäischen Parlaments und des Rates ([3]) angehört und hat am 21. Juni 2024 eine Stellungnahme abgegeben —

HAT FOLGENDE VERORDNUNG ERLASSEN:

Artikel 1

Bearbeitung von Beschwerden sowie Strategie und Funktion für das Beschwerdemanagement

(1) Emittenten vermögenswertereferenzierter Token und gegebenenfalls Drittunternehmen führen Verfahren für die Bearbeitung von Beschwerden ein und halten diese aufrecht, wenn eine Beschwerde

a) eine an sie gerichtete Äußerung der Unzufriedenheit einer natürlichen oder juristischen Person oder einer anderen interessierten Partei, einschließlich Verbraucherverbänden, die Inhaber vermögenswertereferenzierter Token vertreten, in Bezug auf die Ausgabe, das Angebot oder die Beantragung der Zulassung vermögenswertereferenzierter Token zum Handel gemäß der Verordnung (EU) 2023/1114 ist,

b) von einem „Beschwerdeführer“, bei dem es sich um eine natürliche oder juristische Person oder eine andere interessierte Partei, einschließlich Verbraucherverbänden, die Inhaber vermögenswertereferenzierter Token vertreten, handelt, eingereicht wird und wenn diese Person oder eine andere interessierte Partei anführt, zur Einreichung einer Beschwerde bei einem Emittenten vermögenswertereferenzierter Token oder einem Drittunternehmen, das vermögenswertereferenzierte Token ganz oder teilweise vertreibt, berechtigt zu sein.

(2) Emittenten vermögenswertereferenzierter Token richten Beschwerdeverfahren ein und halten diese aufrecht. Dazu gehören alle folgenden Elemente:

a) eine „Strategie für das Beschwerdemanagement“, die

   i) von der Geschäftsleitung des Emittenten vermögenswertereferenzierter Token festgelegt und gebilligt wird, die auch für die Umsetzung dieser Strategie und die Überwachung ihrer Einhaltung verantwortlich ist,

   ii) in Form eines schriftlichen Dokuments in elektronischer Form oder in Papierform verfügbar ist,

([2]) Verordnung (EU) Nr. 1093/2010 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 24. November 2010 zur Errichtung einer Europäischen Aufsichtsbehörde (Europäische Bankenaufsichtsbehörde), zur Änderung des Beschlusses Nr. 716/2009/EG und zur Aufhebung des Beschlusses 2009/78/EG der Kommission (ABl. L 331 vom 15.12.2010, S. 12, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2010/1093/oj).

([3]) 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).

iii) allen zuständigen Mitarbeitern des Emittenten vermögenswertereferenzierter Token über einen geeigneten internen Kanal zur Verfügung gestellt werden.

b) eine „Funktion für das Beschwerdemanagement“, die

i) eine redliche Untersuchung von Beschwerden ermöglicht,

ii) mögliche Interessenkonflikte ermittelt und abmildert.

Artikel 2

Bereitstellung von Informationen für die Inhaber vermögenswertereferenzierter Token und andere interessierte Parteien

(1) Emittenten vermögenswertereferenzierter Token stellen dem Beschwerdeführer auf Anfrage oder bei Bestätigung des Eingangs einer Beschwerde klare, präzise und aktuelle schriftliche Informationen über das Beschwerdeverfahren zur Verfügung. Diese Information enthalten

a) die Voraussetzungen für die Zulässigkeit von Beschwerden gemäß Artikel 5 Absatz 1 Buchstabe a,

b) Einzelheiten des Verfahrens für die Einreichung einer Beschwerde, einschließlich der Art der vom Beschwerdeführer bereitzustellenden Informationen und der Identität und Kontaktdaten der Person oder Stelle, an die die Beschwerde zu richten ist,

c) das Verfahren, das bei der Bearbeitung einer Beschwerde angewendet wird, einschließlich des Zeitpunkts, zu dem der Eingang der Beschwerde bestätigt wird, die voraussichtlichen Fristen für die Bearbeitung und die Verfügbarkeit einer zuständigen Behörde, einer Ombudsperson oder alternativer Streitbeilegungsmechanismen,

d) die Information, dass Beschwerden bei den Emittenten oder gegebenenfalls bei den Drittunternehmen unentgeltlich eingereicht und bearbeitet werden,

e) einen Hinweis auf die Verpflichtung des Emittenten, den Beschwerdeführer über die weitere Bearbeitung der Beschwerde auf dem Laufenden zu halten.

(2) Die Emittenten vermögenswertereferenzierter Token veröffentlichen eine aktuelle Beschreibung des Beschwerdeverfahrens sowie das im Anhang enthaltene Muster für die Einreichung von Beschwerden in leicht zugänglicher Weise, unter anderem in Form von Broschüren, Flyern, Vertragsunterlagen oder über ihre Website.

Artikel 3

Mustertexte und Aufzeichnung

Emittenten vermögenswertereferenzierter Token

a) entwickeln ein Muster für die Einreichung von Beschwerden, wie im Anhang dieser Verordnung beschrieben, und stellen es den Inhabern vermögenswertereferenzierter Token und anderen interessierten Parteien, einschließlich Verbraucherverbänden, die Inhaber vermögenswertereferenzierter Token vertreten, zur Verfügung,

b) stellen sicher, dass Inhaber vermögenswertereferenzierter Token und andere interessierte Parteien die Möglichkeit haben,

i) Beschwerden auf elektronischem Wege oder in Papierform einzureichen,

ii) Beschwerden kostenlos einzureichen,

c) bestätigen den Eingang einer Beschwerde unter eindeutiger Angabe des Datums ihres Eingangs und stellen Beschwerdeführern, die ein elektronisches Beschwerdeformular einreichen, eine Kopie der Beschwerde zur Verfügung,

d) erfassen intern Beschwerden und Maßnahmen, die als Reaktion darauf ergriffen wurden, in geeigneter Weise, z. B. über ein sicheres elektronisches Register, für einen angemessenen Zeitraum, jedoch in keinem Fall länger als nach den nationalen Fristen zulässig,

e) nehmen eine Beschwerde auch dann an und bearbeiten sie, wenn der Beschwerdeführer die Beschwerde in einem anderen Format als dem Muster im Anhang einreicht,

f) übermitteln dem Beschwerdeführer gemäß den Artikeln 13 und 14 der Verordnung (EU) 2016/679 des Europäischen Parlaments und des Rates ([4]) zusammen mit dem Muster im Anhang einen Datenschutzhinweis.

Artikel 4

Sprachen

Emittenten vermögenswertereferenzierter Token und gegebenenfalls Drittunternehmen

a) veröffentlichen die Beschreibung des Beschwerdeverfahrens und das Muster im Anhang in den Sprachen, die sie für die Vermarktung ihrer Dienstleistungen verwenden, oder in den Sprachen, die sie für die Kommunikation mit dem Inhaber vermögenswertereferenzierter Token verwenden,

b) stellen sicher, dass Beschwerdeführer die Möglichkeit haben,

   i) Beschwerden in den Sprachen einzureichen, die diese Emittenten und Drittunternehmen für die Vermarktung ihrer Dienstleistungen verwenden, oder in den Sprachen, die sie für die Kommunikation mit dem Inhaber vermögenswertereferenzierter Token verwenden,

   ii) Beschwerden in den Amtssprachen des Herkunftsmitgliedstaats und der Aufnahmemitgliedstaaten, die auch Amtssprachen der Union sind, einzureichen.

Artikel 5

Verfahren zur Untersuchung von Beschwerden und zur Mitteilung des Ergebnisses der Untersuchungen an die Beschwerdeführer

(1) Emittenten vermögenswertereferenzierter Token

a) prüfen nach Eingang einer Beschwerde unverzüglich, ob die Beschwerde klar und vollständig ist, und insbesondere, ob die Beschwerde alle relevanten Informationen und Nachweise enthält, und informieren den Beschwerdeführer darüber, ob die Beschwerde die Voraussetzungen für die Zulässigkeit erfüllt, die redlich und angemessen sein müssen und das Beschwerderecht natürlicher oder juristischer Personen nicht unangemessen einschränken dürfen,

b) fordern, sofern sie zu dem Schluss kommen, dass eine Beschwerde unklar oder unvollständig ist, beim Beschwerdeführer unverzüglich alle zusätzlichen Informationen oder Nachweise an, die für die ordnungsgemäße Bearbeitung der Beschwerde erforderlich sind,

c) begründen, wenn eine Beschwerde nicht die Voraussetzungen für die Zulässigkeit erfüllt, gegenüber dem Beschwerdeführer klar, aus welchen Gründen die Beschwerde aufgrund von Unzulässigkeit abgelehnt wird,

d) bemühen sich darum, alle relevanten Informationen und Nachweise im Zusammenhang mit einer Beschwerde einzuholen und zu untersuchen,

e) setzen den Beschwerdeführer gegebenenfalls davon in Kenntnis, dass sie in Bezug auf den Gegenstand der Beschwerde nicht zuständig sind, und teilen ihm, soweit bekannt, die Kontaktdaten der für die Bearbeitung der Beschwerde zuständigen Stelle mit,

f) halten den Beschwerdeführer ordnungsgemäß über alle zusätzlichen Schritte, die zur Bearbeitung der Beschwerde unternommen werden, auf dem Laufenden und beantworten Nachfragen des Beschwerdeführers unverzüglich.

(2) Emittenten vermögenswertereferenzierter Token analysieren fortlaufend Beschwerden, um wiederkehrende oder systemische Probleme sowie potenzielle rechtliche und operative Risiken zu ermitteln und einzudämmen. Emittenten vermögenswertereferenzierter Token müssen insbesondere

a) die Ursachen von Einzelbeschwerden analysieren, um Grundursachen zu ermitteln, die verschiedenen Arten von Beschwerden gemein sind,

b) prüfen, ob sich solche Ursachen auch auf andere Prozesse oder Produkte auswirken können, auch auf solche, für die keine direkten Beschwerden eingereicht wurden,

([4]) 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).

c) solche Ursachen beheben.

(3) Emittenten vermögenswertereferenzierter Token teilen den Beschwerdeführern das Ergebnis der Untersuchungen zu eingereichten Beschwerden folgendermaßen mit:

a) in einfacher Sprache, die für die Beschwerdeführer leicht verständlich ist,

b) indem sie unverzüglich und in jedem Fall innerhalb der gegebenenfalls auf nationaler Ebene festgelegten Fristen für die Bearbeitung von Beschwerden von Beschwerdeführern antworten, und

c) indem sie eine ausführliche Erläuterung ihres Standpunkts zu der Beschwerde beifügen, wenn die endgültige Entscheidung den Forderungen des Beschwerdeführers nicht vollständig nachkommt (und auch wenn sie ihnen nachkommt, sofern dies im nationalen Recht vorgeschrieben ist), und indem sie die Möglichkeit des Beschwerdeführers darlegen, die Beschwerde aufrechtzuerhalten, einschließlich der Verfügbarkeit einer Ombudsperson, alternativer Streitbeilegungsmechanismen und zuständiger nationaler Behörden.

Für die Zwecke von Buchstabe b unterrichten die Emittenten vermögenswertereferenzierter Token den Beschwerdeführer über die Gründe für Verzögerungen und geben an, wann ihre Untersuchung voraussichtlich abgeschlossen sein wird.

Für die Zwecke von Buchstabe c ist eine solche Entscheidung schriftlich zu übermitteln.

Artikel 6

Besondere Bestimmungen für die Bearbeitung von Beschwerden, an denen Drittunternehmen beteiligt sind

(1) Wurden die Token ganz oder teilweise über Drittunternehmen vertrieben, stellen die Emittenten vermögenswertereferenzierter Token sicher, dass

a) die Drittunternehmen ihnen rechtzeitig alle eingegangenen Beschwerden betreffend den Vertrieb solcher Token mitteilen und sie an den Emittenten vermögenswertereferenzierter Token weiterleiten, der solche Beschwerden prüft,

b) sie die Drittunternehmen, die solche Token vertreiben, rechtzeitig über alle beim Emittenten vermögenswertereferenzierter Token eingegangenen Beschwerden betreffend den Vertrieb dieser Token unterrichten.

(2) Die Drittunternehmen

a) gestatten den Beschwerdeführern,

   i) Beschwerden auf elektronischem Wege oder in Papierform einzureichen,

   ii) Beschwerden kostenlos einzureichen,

b) bestätigen den Eingang einer Beschwerde betreffend den Vertrieb solcher Token unter eindeutiger Angabe des Datums ihres Eingangs und stellen Beschwerdeführern, die ein elektronisches Beschwerdeformular einreichen, eine Kopie der Beschwerde zur Verfügung,

c) stellen dem Beschwerdeführer die Kontaktdaten der Emittenten vermögenswertereferenzierter Token zur Verfügung, damit der Beschwerdeführer die Möglichkeit hat, Beschwerden direkt bei Emittenten vermögenswertereferenzierter Token einzureichen,

d) erstellen unter Verwendung des Musters im Anhang das gleiche Muster für die Einreichung von Beschwerden wie der Emittent vermögenswertereferenzierter Token und stellen es den Inhabern vermögenswertereferenzierter Token zur Verfügung,

e) erfassen intern in geeigneter Weise über ein sicheres elektronisches Register alle eingegangenen Beschwerden und die daraufhin ergriffenen Maßnahmen für einen angemessenen Zeitraum, jedoch in keinem Fall länger als nach den nationalen Fristen zulässig,

f) übermitteln dem Beschwerdeführer gemäß den Artikeln 13 und 14 der Verordnung (EU) 2016/679 zusammen mit dem Muster im Anhang einen Datenschutzhinweis.

Artikel 7

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 30. September 2024

Für die Kommission
Die Präsidentin
Ursula VON DER LEYEN

ANHANG

Muster, das Emittenten vermögenswertereferenzierter Token und gegebenenfalls Drittunternehmen den Inhabern vermögenswertereferenzierter Token für die Einreichung von Beschwerden zur Verfügung stellen sollen

EINREICHUNG EINER BESCHWERDE

1.a. **Angaben zum Beschwerdeführer**

NACHNAME/NAME DES RECHTSTRÄGERS	VOR-NAME	REGISTRIERUNGS-NUMMER	UNTERNEHMENSKEN-NUNG (FALLS VORHANDEN)	KUNDENNUMMER (FALLS VORHANDEN)

ANSCHRIFT: STRAßE, HAUSNUMMER, ETAGE (Bei juristischen Personen: Anschrift des Firmensitzes)	PLZ	ORT	LAND

TELEFON		E-MAIL-ADRESSE	

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

NACHNAME/NAME DES RECHTSTRÄGERS	VORNAME

ANSCHRIFT: STRAßE, HAUSNUMMER, ETAGE (Bei juristischen Personen: Anschrift des Firmensitzes)	PLZ	ORT	LAND

TELEFON		E-MAIL-ADRESSE	

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

NACHNAME/NAME DES RECHTSTRÄGERS	VORNAME	REGISTRIERUNGSNUMMER	UNTERNEHMENSKENNUNG (FALLS VORHANDEN)

ANSCHRIFT: STRAßE, HAUSNUMMER, ETAGE (Bei juristischen Personen: Anschrift des Firmensitzes)	PLZ	ORT	LAND

TELEFON		E-MAIL-ADRESSE	

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

NACHNAME/NAME DES RECHTSTRÄGERS	VORNAME

ANSCHRIFT: STRAßE, HAUSNUMMER, ETAGE (Bei juristischen Personen: Anschrift des Firmensitzes)	PLZ	ORT	LAND

TELEFON		E-MAIL-ADRESSE	

3. **Angaben zum Beschwerdeführer**

3.a. **Vollständige Angabe der Emission, des Angebots oder der Beantragung der Zulassung vermögenswertereferenzierter Token zum Handel oder des Vertrags, auf den sich die Beschwerde bezieht (d. h. Name der Emittenten vermögenswertereferenzierter Token, Referenznummer der vermögenswertereferenzierten Token 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

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

Vollmacht oder sonstiges einschlägiges Dokument	
Kopie der Vertragsunterlagen der Anlagen, auf die sich die Beschwerde bezieht	
Sonstige Unterlagen, die die Beschwerde stützen:	