Publicatieblad
van de Europese Unie

NL
L-serie

2025/293

13.2.2025

GEDELEGEERDE VERORDENING (EU) 2025/293 VAN DE COMMISSIE

van 30 september 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 wat betreft activagerelateerde tokens

(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 31, lid 5, derde alinea,

Overwegende hetgeen volgt:

(1) In het belang van de consumentenbescherming, en overeenkomstig artikel 31 van Verordening (EU) 2023/1114, moeten uitgevers van activagerelateerde tokens en, in voorkomend geval, de derde entiteiten als bedoeld in artikel 34, lid 5, eerste alinea, punt h), van die verordening houders van activagerelateerde tokens en andere belanghebbenden informatie verschaffen over de klachtenafhandelingsprocedures. Voorts moeten die uitgevers en derde entiteiten hun een geharmoniseerde template beschikbaar stellen in de talen die deze uitgevers en derde entiteiten gebruiken om hun diensten op de markt te brengen of in de talen die zij gebruiken om met de houder van de activagerelateerde tokens te communiceren.

(2) Om voor klagers transparantie te verzekeren en hen in staat te stellen daadwerkelijk toegang te hebben tot en gebruik te maken van klachtenprocedures, moet die informatie omvatten dat klachten kosteloos worden ingediend en behandeld, in de talen die de uitgevers van activagerelateerde tokens en, in voorkomend geval, de derde entiteiten gebruiken om hun diensten op de markt te brengen, of in de talen die dezen gebruiken om met de houder van de activagerelateerde tokens te communiceren, en 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 de klachtenafhandelingsprocedures van uitgevers van activagerelateerde tokens en derde entiteiten uiteenlopen, moeten klagers hun klachten kunnen indienen door middel van een geharmoniseerde template in de klachtenafhandelingsprocedures van die uitgevers en, in voorkomend geval, de derde entiteiten, ongeacht waar die uitgevers of derde entiteiten gevestigd zijn of waar het token binnen de Unie is gedistribueerd. Maar zelfs indien de klager de klacht in een ander formaat dan de template indient, moet de uitgever en de derde entiteit de klacht nog steeds behandelen en kan deze de klacht om die redenen niet verwerpen.

(4) Om doeltreffende en transparante procedures voor de snelle, eerlijke en consistente behandeling van klachten van houders van activagerelateerde tokens en andere belanghebbenden te garanderen, moeten de uitgever van activagerelateerde tokens en, in voorkomend geval, derde entiteiten de ontvangst van een klacht bevestigen waarbij zij duidelijk de datum van ontvangst vermelden en, wanneer een elektronisch klachtenformulier wordt ingediend, de klager een kopie van de klacht verschaffen. Voorts moet de uitgever van activagerelateerde tokens nagaan of de klacht ontvankelijk is en alle relevante informatie bevat die noodzakelijk is om de klachten te onderzoeken, en prompt de houders van activagerelateerde tokens en andere belanghebbenden om alle verdere informatie verzoeken die nodig is om de klacht snel en doeltreffend te onderzoeken en af te handelen.

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

(5) Om een gelijke behandeling binnen de Unie te borgen, moet worden bepaald wat voor een uitgever van activagerelateerde tokens een "redelijke termijn" is om de uitkomst van zijn onderzoek te communiceren. De uitgever moet de klager op de hoogte houden van de voortgang van de klachtenafhandelingsprocedure en een antwoord verschaffen zonder onnodige vertraging en hoe dan ook binnen de termijnen die op nationaal niveau zijn vastgesteld voor de afhandeling van door klagers ingediende klachten, in voorkomend geval. De uitgever moet alle klachten beoordelen, waarbij hij eventuele recurrente tekortkomingen opspoort.

(6) Overeenkomstig het beginsel van minimale gegevensverwerking mogen alleen persoonsgegevens worden opgevraagd die noodzakelijk zijn voor het afhandelen van de klacht.

(7) Deze verordening is gebaseerd op de ontwerpen van technische reguleringsnormen die de Europese Bankautoriteit, in nauwe samenwerking met de Europese Autoriteit voor effecten en markten, heeft opgesteld en bij de Commissie heeft ingediend.

(8) De Europese Bankautoriteit 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. 1093/2010 van het Europees Parlement en de Raad ([2]) opgerichte Europese Stakeholdersgroep bankwezen.

(9) De Europese Toezichthouder voor gegevensbescherming is geraadpleegd overeenkomstig artikel 42, lid 1, van Verordening (EU) 2018/1725 van het Europees Parlement en de Raad ([3]) en heeft op 21 juni 2024 een advies uitgebracht,

HEEFT DE VOLGENDE VERORDENING VASTGESTELD:

Artikel 1

Klachtenafhandeling en klachtenafhandelingsbeleid en -functie

1. Uitgevers van activagerelateerde tokens en, in voorkomend geval, derde entiteiten stellen procedures voor klachtenafhandeling vast en houden die in stand, waarbij een klacht is:

(a) een door een natuurlijke persoon of rechtspersoon of enige andere belanghebbende, met inbegrip van consumentenorganisaties die houders van activagerelateerde tokens vertegenwoordigen, aan hen gerichte verklaring van ontevredenheid met betrekking tot de uitgifte, het aanbieden of het verzoeken om toelating tot de handel van activagerelateerde tokens op grond van Verordening (EU) 2023/1114;

(b) ingediend door een "klager", zijnde een natuurlijke persoon of rechtspersoon of enige andere belanghebbende, met inbegrip van consumentenorganisaties die houders van activagerelateerde tokens vertegenwoordigen, en waarbij die persoon of enige andere belanghebbende beweert in aanmerking te komen om een klacht in te dienen bij een uitgever van activagerelateerde tokens of een derde entiteit die — volledig of gedeeltelijk — activagerelateerde tokens heeft gedistribueerd.

2. Uitgevers van activagerelateerde tokens stellen procedures voor klachtenafhandeling vast en houden deze in stand, die alle volgende elementen omvatten:

(a) een "klachtenafhandelingsprocedure" die:

i) wordt bepaald en bekrachtigd door het hoger management van de uitgever van activagerelateerde tokens, dat ook verantwoordelijk is voor de uitvoering van dat beleid en voor de monitoring van de naleving daarvan;

ii) is vastgelegd in een schriftelijk document dat elektronisch of op papier beschikbaar is;

([2]) Verordening (EU) nr. 1093/2010 van het Europees Parlement en de Raad van 24 november 2010 tot oprichting van een Europese toezichthoudende autoriteit (Europese Bankautoriteit), tot wijziging van Besluit nr. 716/2009/EG en tot intrekking van Besluit 2009/78/EG van de Commissie (PB L 331 van 15.12.2010, blz. 12, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2010/1093/oj).

([3]) 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).

iii) aan alle betrokken medewerkers van de uitgever van activagerelateerde tokens beschikbaar is gesteld via een adequaat intern kanaal;

(b) een "klachtenafhandelingsfunctie" waarmee:

i) klachten eerlijk kunnen worden onderzocht;

ii) mogelijke belangenconflicten kunnen worden geïdentificeerd en gemitigeerd.

Artikel 2

Informatieverschaffing aan de houder van activagerelateerde tokens en andere belanghebbenden

1. Uitgevers van activagerelateerde tokens verschaffen de klager, op verzoek of bij het bevestigen van de ontvangst van een klacht, duidelijke, nauwkeurige en actuele schriftelijke informatie over de klachtenafhandelingsprocedure. De door de uitgever te verschaffen informatie omvat het volgende:

(a) de ontvankelijkheidsvoorwaarden voor klachten als bedoeld in artikel 5, lid 1, punt a);

(b) nadere gegevens over de procedure voor het indienen van een klacht, met inbegrip van het soort informatie dat door de klager moet worden verstrekt en de identiteit en de contactgegevens van de persoon aan wie of de afdeling waaraan de klacht moet worden gericht;

(c) de procedure die bij de behandeling van een klacht zal worden gevolgd, met inbegrip van wanneer de ontvangst van de klacht zal worden bevestigd, indicatieve tijdschema's voor de behandeling van de klacht, en de beschikbaarheid van een bevoegde autoriteit, een Europese Ombudsman of een mechanisme voor alternatieve geschillenbeslechting;

(d) informatie dat indiening en behandeling van klachten bij de uitgevers of, in voorkomend geval, de derde entiteiten kosteloos is;

(e) een vermelding van de verplichting van de uitgever om de klager op de hoogte te houden van de verdere afhandeling van de klacht.

2. Uitgevers van activagerelateerde tokens publiceren een actuele beschrijving van de klachtenafhandelingsprocedure, alsmede de template uit de bijlage voor het indienen van klachten, op een gemakkelijk toegankelijke manier, onder meer via brochures, pamfletten, contractuele documenten of via hun website.

Artikel 3

Templates en vastleggingen

Uitgevers van activagerelateerde tokens handelen als volgt:

(a) zij ontwikkelen en stellen houders van activagerelateerde tokens en andere belanghebbenden, met inbegrip van consumentenorganisaties die houders van activagerelateerde tokens vertegenwoordigen, een template beschikbaar voor het indienen van klachten zoals te vinden in de bijlage;

(b) zij zien erop toe dat houders van activagerelateerde tokens en alle overige belanghebbenden in staat zijn om:

i) klachten elektronisch of op papier in te dienen;

ii) klachten kosteloos in te dienen;

(c) zij bevestigen de ontvangst van een klacht waarbij zij duidelijk de datum van ontvangst vermelden en, wanneer een elektronisch klachtenformulier wordt ingediend, verschaffen zij de klager een kopie van die klacht;

(d) zij leggen — intern — klachten en de in reactie daarop genomen maatregelen op passende wijze vast, zoals via een beveiligd elektronisch register, en voor een redelijke termijn en hoe dan ook niet langer dan toegestaan volgens de nationaal voorgeschreven termijnen, in voorkomend geval;

(e) accepteren en behandelen een klacht ook indien de klager de klacht in een andere formaat indient dan de template uit de bijlage;

(f) zij verschaffen de klager een privacyverklaring samen met de template uit de bijlage bij deze verordening, overeenkomstig de artikelen 13 en 14 van Verordening (EU) 2016/679 van het Europees Parlement en de Raad ([4]).

Artikel 4

Het gebruik van talen

Uitgevers van activagerelateerde tokens en, in voorkomend geval, derde entiteiten:

(a) publiceren de beschrijving van de klachtenafhandelingsprocedure en de template uit de bijlage in de talen die zij gebruiken om hun diensten op de markt aan te bieden of in de talen die zij gebruiken om met de houder van activagerelateerde tokens te communiceren;

(b) zien erop toe dat klagers klachten kunnen indienen in:

i) de talen die deze uitgevers en derde entiteiten gebruiken om hun diensten op de markt aan te bieden of in de talen die zij gebruiken om met de houder van activagerelateerde tokens te communiceren;

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

Artikel 5

Procedure om klachten te onderzoeken en om de uitkomst van de onderzoeken met klagers te communiceren

1. Uitgevers van activagerelateerde tokens handelen als volgt:

(a) na ontvangst van een klacht beoordelen zij zonder onnodige vertraging of de klacht duidelijk en volledig is en beoordelen zij met name of de klacht alle relevante informatie en bewijsmateriaal bevat en informeren zij de klager of de klacht voldoet aan de ontvankelijkheidsvoorwaarden, die eerlijk en redelijk zijn en de rechten van natuurlijke personen of rechtspersonen om een klacht in te dienen, niet nodeloos beperken;

(b) wanneer zij tot de conclusie komen dat een klacht niet duidelijk is of onvolledig, verzoeken zij de klager prompt om verdere informatie die of verder bewijsmateriaal dat noodzakelijk is om de klacht correct te kunnen behandelen;

(c) wanneer een klacht niet voldoet aan de ontvankelijkheidsvoorwaarden, geven zij de klager een duidelijke verklaring van de redenen waarom de klacht als onontvankelijk is afgewezen;

(d) trachten zij alle relevante informatie en bewijsmateriaal met betrekking tot de klacht te verzamelen en te onderzoeken;

(e) wanneer zij niet bevoegd zijn voor het voorwerp van de klacht, informeren zij de klager daarvan en geven zij de contactgegevens van de entiteit die verantwoordelijk is voor het behandelen van de klacht, voor zover bekend;

(f) houden zij de klager naar behoren geïnformeerd over alle aanvullende stappen die zijn gezet om de klacht te behandelen en beantwoorden zij zonder onnodige vertraging informatieverzoeken van de klager.

2. Uitgevers van activagerelateerde tokens analyseren doorlopend data over klachtenafhandeling om recurrente of systemische problemen, en potentiële juridische en operationele risico's, in kaart te brengen en aan te pakken. Met name handelen uitgevers van activagerelateerde tokens als volgt:

(a) zij analyseren de oorzaken van individuele klachten om dieperliggende oorzaken die bepaalde soorten klachten gemeen hebben, vast te stellen;

(b) zij gaan na of die dieperliggende oorzaken ook andere processen of producten kunnen beïnvloeden, met inbegrip van processen of producten waarover niet rechtstreeks wordt geklaagd;

([4]) 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).

(c) zij pakken die dieperliggende oorzaken aan.

3. Uitgevers van activagerelateerde tokens communiceren de uitkomst van het onderzoek naar ingediende klachten met de klagers:

(a) in eenvoudige taal die gemakkelijk te begrijpen is voor klagers;

(b) door te antwoorden zonder onnodige vertraging en hoe dan ook binnen de termijnen die op nationaal niveau zijn vastgesteld om door klagers ingediende klachten af te handelen, in voorkomend geval, en

(c) door een uitvoerige toelichting van hun standpunt met betrekking tot de klacht bij te voegen wanneer het definitieve besluit niet volledig aan de eis van de klager voldoet (of enig definitief besluit indien dat op grond van nationale regelgeving vereist is) en door te beschrijven welke optie de klager heeft om zijn klacht door te zetten, met inbegrip van de beschikbaarheid van een Europese Ombudsman, een mechanisme voor alternatieve geschillenbeslechting en nationale bevoegde autoriteiten.

Voor de toepassing van punt b) informeren uitgevers van activagerelateerde tokens, wanneer binnen de verwachte termijnen geen antwoord kan worden verschaft, de klager over de oorzaken van de vertraging en geven zij aan wanneer hun onderzoek waarschijnlijk zal zijn afgerond.

Voor de toepassing van punt c) wordt dat besluit schriftelijk meegedeeld.

Artikel 6

Specifieke bepalingen voor klachtenafhandeling waarbij derde entiteiten betrokken zijn

1. Wanneer de tokens — volledig of gedeeltelijk — zijn gedistribueerd door derde entiteiten, zien uitgevers van activagerelateerde tokens erop toe dat:

(a) de derde entiteiten hen tijdig in kennis stellen van klachten die over de distributie van die tokens zijn ontvangen, en deze doorgeven aan de uitgever van activagerelateerde tokens die deze beoordeelt;

(b) zij de derde entiteiten die deze tokens distribueren, tijdig in kennis stellen van klachten die de uitgever van activagerelateerde tokens heeft ontvangen over de distributie van die tokens.

2. De derde entiteiten doen het volgende:

(a) zij stellen klagers in staat om:

i) klachten elektronisch of op papier in te dienen;

ii) klachten kosteloos in te dienen;

(b) zij bevestigen de ontvangst van een klacht over de distributie van die tokens waarbij zij duidelijk de datum van ontvangst vermelden en, wanneer een elektronisch klachtenformulier wordt ingediend, verschaffen zij de klager een kopie van de klacht;

(c) zij verschaffen de contactgegevens van uitgevers van activagerelateerde tokens aan de klager, zodat de klager de optie heeft om klachten direct bij uitgevers van activagerelateerde tokens in te dienen;

(d) zij ontwikkelen en stellen aan houders van activagerelateerde tokens dezelfde template voor het indienen van klachten beschikbaar als de uitgever van activagerelateerde tokens, daarvoor gebruikmakend van de template uit de bijlage;

(e) zij leggen intern, op passende wijze via een beveiligd elektronisch register, alle ontvangen klachten en alle in reactie daarop genomen maatregelen vast voor een redelijke termijn en hoe dan ook niet langer dan toegestaan volgens de nationaal voorgeschreven termijnen, in voorkomend geval;

(f) zij verschaffen de klager een privacyverklaring samen met de template uit de bijlage bij deze verordening, overeenkomstig de artikelen 13 en 14 van Verordening (EU) 2016/679 van het Europees Parlement en de Raad.

Artikel 7

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, 30 september 2024.

Voor de Commissie
De voorzitter
Ursula VON DER LEYEN

BIJLAGE

Template die uitgevers van activagerelateerde tokens en, in voorkomend geval, derde entiteiten aan houders van activagerelateerde tokens beschikbaar moeten stellen voor het indienen van klachten

INDIENING VAN EEN KLACHT

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

NAAM/NAAM RECHTSPERSOON	VOOR-NAAM	REGISTRATIENUM-MER	IDENTIFICATIECODE JURIDISCHE ENTITEITEN (LEI) (INDIEN BESCHIKBAAR)	REFERENTIE CLIËNT (INDIEN BESCHIKBAAR)

ADRES: STRAAT, NUMMER, VERDIEPING (Voor rechtspersonen: adres statutaire zetel)	POSTCODE	GEMEENTE	LAND

TELEFOON		E-MAILADRES	

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

NAAM/NAAM RECHTSPERSOON	VOORNAAM

ADRES: STRAAT, NUMMER, VERDIEPING (Voor rechtspersonen: adres statutaire zetel)	POSTCODE	GEMEENTE	LAND

TELEFOON		E-MAILADRES	

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

NAAM/NAAM RECHTSPERSOON	VOORNAAM	REGISTRATIENUMMER	IDENTIFICATIECODE JURIDISCHE ENTITEITEN (LEI) (INDIEN BESCHIKBAAR)

ADRES: STRAAT, NUMMER, VERDIEPING (Voor rechtspersonen: adres statutaire zetel)	POSTCODE	GEMEENTE	LAND

TELEFOON		E-MAILADRES	

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

NAAM/NAAM RECHTSPERSOON	VOORNAAM

ADRES: STRAAT, NUMMER, VERDIEPING (Voor rechtspersonen: adres statutaire zetel)	POSTCODE	GEMEENTE	LAND

TELEFOON		E-MAILADRES	

3. **Informatie over de klacht**

3.a. **Volledige referentie van de uitgifte, de aanbieding of het verzoek om toelating tot de handel van een activagerelateerd token of de overeenkomst waarover de klacht gaat (d.w.z. naam van de uitgevers van activagerelateerde tokens, referentienummer activagerelateerde tokens, 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/WETTELIJK VERTEGENWOORDIGER

Verstrekte documentatie *(kruis het passende vakje aan):*

Volmacht of ander relevant document	
Kopie van de contractuele documenten van de beleggingen waarop de klacht betrekking heeft	
Andere documenten ter staving van de klacht:	