KOMMISSIONENS DELEGEREDE FORORDNING (EU) 2022/2117

af 13. juli 2022

om supplerende regler til Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) 2020/1503 for så vidt angår reguleringsmæssige tekniske standarder, som præciserer kravene, standardformaterne og procedurerne for behandling af klager

(EØS-relevant tekst)

EUROPA-KOMMISSIONEN HAR —

under henvisning til traktaten om Den Europæiske Unions funktionsmåde,

under henvisning til Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) 2020/1503 af 7. oktober 2020 om europæiske crowdfundingtjenesteudbydere for erhvervslivet og om ændring af forordning (EU) 2017/1129 og direktiv (EU) 2019/1937 ([1]), særlig artikel 7, stk. 5, tredje afsnit, og

ud fra følgende betragtninger:

(1) Af hensyn til investorbeskyttelsen og for at fremme et effektivt system for intern ledelse bør crowdfundingtjenesteudbydere på deres websted give deres kunder let adgang til en klar, letforståelig og ajourført beskrivelse af deres klagebehandlingsprocedure.

(2) For at undgå divergerende klagebehandlingsprocedurer blandt crowdfundingtjenesteudbydere i Unionen bør kunderne kunne indgive deres klager ved brug af harmoniserede standardformater.

(3) For at sikre et passende niveau for investorbeskyttelse bør crowdfundingtjenesteudbydere sikre, at klagere som minimum kan indgive klager på det sprog, som crowdfundingtjenesteudbyderne anvender til at promovere deres tjenester eller crowdfundingudbud i Unionen.

(4) For at sikre en hurtig og rettidig behandling af klager bør crowdfundingtjenesteudbydere kvittere for modtagelsen af enhver klage og senest 10 arbejdsdage efter modtagelsen af klagen underrette klageren om, hvorvidt klagen kan antages til behandling. Efter kvittering for modtagelsen af klagen bør klageren modtage kontaktoplysninger for den person eller afdeling, der tager sig af eventuelle forespørgsler vedrørende klagen, samt en vejledende tidsramme, inden for hvilken der kan forventes en afgørelse om klagen. Hvis en klage ikke kan antages til behandling, bør crowdfundingtjenesteudbyderen underrette klageren om sin afgørelse og give klageren en begrundelse for, hvorfor klagen ikke kan antages.

(5) For at sikre en hurtig, rettidig og retfærdig undersøgelse af klager bør crowdfundingtjenesteudbydere efter modtagelsen af en klage vurdere, om klagen er letforståelig og fuldstændig og indeholder al relevant dokumentation og alle relevante oplysninger, der er nødvendige for at behandle den. Hvis det er relevant, bør der straks anmodes om yderligere oplysninger. Crowdfundingtjenesteudbydere bør indsamle og undersøge al relevant dokumentation og alle relevante oplysninger vedrørende klagen. Klagere bør holdes behørigt underrettet om klagebehandlingsprocessen.

(6) For at sikre en retfærdig og effektiv behandling af klager er det nødvendigt, at afgørelser om klager behandler alle de punkter, som klageren har rejst i sin klage. Desuden bør klager med omstændigheder, der ligner hinanden, resultere i konsekvente afgørelser, medmindre crowdfundingtjenesteudbyderen er i stand til at give en objektiv begrundelse for en eventuel afvigelse fra en tidligere truffet afgørelse.

([1]) EUT L 347 af 20.10.2020, s. 1.

(7) For at sikre en hurtig behandling af klager bør afgørelser om klager meddeles klageren så hurtigt som muligt og inden for den frist, der er fastsat i klagebehandlingsproceduren. Under ekstraordinære omstændigheder, hvor crowdfundingtjenesteudbyderen ikke er i stand til at overholde denne tidsramme, bør klageren underrettes om årsagerne til forsinkelsen og om den dato, hvor der senest vil blive truffet en afgørelse.

(8) Hvis afgørelsen om en klage ikke imødekommer alle klagerens anmodninger, bør afgørelsen indeholde en grundig begrundelse og oplysninger om tilgængelige retsmidler.

(9) For at sikre en effektiv interaktion bør crowdfundingtjenesteudbydere kommunikere med klagere på et klart og letforståeligt sprog. Crowdfundingtjenesteudbyderes kommunikation bør foregå skriftligt i elektronisk form eller, efter anmodning fra klageren, i papirform.

(10) Denne forordning er baseret på det udkast til reguleringsmæssige tekniske standarder, som Den Europæiske Værdipapir- og Markedstilsynsmyndighed (ESMA) har forelagt for Kommissionen.

(11) ESMA har afholdt åbne offentlige høringer om udkastet til de reguleringsmæssige tekniske standarder, som denne forordning er baseret på, har analyseret de potentielle omkostninger og fordele og har anmodet om rådgivning fra interessentgruppen for banker, som er nedsat i henhold artikel 37 i Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) nr. 1095/2010 ([2]).

(12) 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 1. juni 2022 —

VEDTAGET DENNE FORORDNING:

Artikel 1

Procedurer for behandling af klager

1. I denne forordning forstås ved »klage« en erklæring om utilfredshed rettet til en crowdfundingtjenesteudbyder af en af dennes kunder vedrørende udbuddet af crowdfundingtjenester.

2. Procedurerne for behandling af klager, jf. artikel 7, stk. 1, i forordning (EU) 2020/1503, skal give crowdfundingtjenesteudbyderes kunder letforståelige og nøjagtige oplysninger og skal som minimum indeholde følgende:

a) betingelserne for, at klager kan antages til behandling

b) oplysninger om, at klager indgives og behandles gratis

c) en nærmere beskrivelse af, hvordan klager indgives, herunder:

   1) oplysninger om, at klager skal indgives ved hjælp af standardmodellen i bilaget

   2) typen af oplysninger og dokumentation, som klageren skal fremlægge

   3) navn og kontaktoplysninger på den person eller afdeling, som klager skal rettes til

   4) den elektroniske platform, det elektroniske system eller den elektroniske adresse, som klager skal indgives til

   5) det eller de sprog, hvorpå en klager kan indgive en klage i henhold til artikel 2, stk. 2

([2]) Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) nr. 1095/2010 af 24. november 2010 om oprettelse af en europæisk tilsynsmyndighed (Den Europæiske Værdipapir- og Markedstilsynsmyndighed), om ændring af afgørelse nr. 716/2009/EF og om ophævelse af Kommissionens afgørelse 2009/77/EF (EUT L 331 af 15.12.2010, s. 84).

([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).

d) proceduren for behandling af klager, jf. artikel 3-5

e) fristen for, hvornår en afgørelse om klagen meddeles klageren.

3. Crowdfundingtjenesteudbydere skal kunne ændre procedurerne for klagebehandling, hvis det er relevant. De skal offentliggøre en ajourført beskrivelse af sådanne procedurer på deres websted samt standardmodellen i bilaget og sikre, at både beskrivelsen og modellen er let tilgængelige på deres websted.

4. Beskrivelsen af klagebehandlingsprocedurerne og standardmodellen i bilaget offentliggøres på hvert af sprogene i det dokument med central investorinformation, der er omhandlet i artikel 23 og 24 i forordning (EU) 2020/1503, eller det markedsføringsmateriale, der er omhandlet i nævnte forordnings artikel 27, stk. 1.

Artikel 2

Standardformat og sprog

1. Crowdfundingtjenesteudbydere skal sikre, at kunderne kan indgive klager elektronisk ved hjælp af standardmodellen i bilaget.

2. Crowdfundingtjenesteudbydere skal sikre, at kunderne kan indgive klager på et hvilket som helst af de sprog, der er omhandlet i artikel 1, stk. 4.

Artikel 3

Kvittering for modtagelse og efterprøvelse af antagelighed

1. Crowdfundingtjenesteudbydere skal kvittere for modtagelsen af en klage og underrette klageren om, hvorvidt klagen kan antages til behandling, senest 10 arbejdsdage efter modtagelsen heraf. Hvis en klage ikke opfylder betingelserne for antagelighed, jf. artikel 1, stk. 2, litra a), skal crowdfundingtjenesteudbydere give klageren en klar redegørelse for årsagerne til, at klagen afvises.

2. Kvitteringen for modtagelse af en klage skal indeholde følgende:

a) identitet og kontaktoplysninger, herunder e-mailadresse og telefonnummer, på den person, til hvem, eller den afdeling, til hvilken klagerne kan rette enhver forespørgsel i forbindelse med deres klage

b) en henvisning til den tidsramme, der er omhandlet i artikel 1, stk. 2, litra e).

Artikel 4

Undersøgelse af klager

1. Efter modtagelsen af en antagelig klage skal crowdfundingtjenesteudbydere uden unødigt ophold vurdere, om klagen er letforståelig og fuldstændig. De vurderer navnlig, om klagen indeholder alle relevante oplysninger og al relevant dokumentation. Hvis en crowdfundingtjenesteudbyder konkluderer, at en klage er svær at forstå eller ufuldstændig, anmoder den straks om yderligere oplysninger eller dokumentation, der er brug for til en korrekt behandling af klagen.

2. Crowdfundingtjenesteudbydere skal indsamle og undersøge alle relevante oplysninger og al relevant dokumentation vedrørende en klage.

3. Crowdfundingtjenesteudbydere skal holde klageren behørigt underrettet om eventuelle yderligere skridt, der tages for at behandle klagen og uden unødigt ophold besvare rimelige anmodninger om oplysninger fra klageren.

Artikel 5

Afgørelser

1. Crowdfundingtjenesteudbyderen skal i sin afgørelse om en klage behandle alle de punkter, der er rejst i klagen, og begrunde resultatet af undersøgelsen. Denne afgørelse skal være konsekvent i forhold til en eventuel tidligere afgørelse truffet af crowdfundingtjenesteudbyderen i forbindelse med lignende klager, medmindre crowdfundingtjenesteudbyderen kan begrunde, hvorfor der drages en anden konklusion.

2. Crowdfundingtjenesteudbydere skal underrette klageren om deres afgørelse om en klage så hurtigt som muligt og inden for den frist, der er omhandlet i artikel 1, stk. 2, litra e).

3. Hvis afgørelsen om en klage i ekstraordinære situationer ikke kan træffes inden for den frist, der er omhandlet i artikel 1, stk. 2, litra e), skal crowdfundingtjenesteudbydere underrette klageren om årsagerne til forsinkelsen og angive datoen for afgørelsen.

4. Hvis afgørelsen ikke imødekommer klagerens krav eller kun delvist imødekommer det, skal afgørelsen indeholde en udførlig begrundelse og oplysninger om tilgængelige retsmidler.

Artikel 6

Kommunikation med klagere

1. Når crowdfundingtjenesteudbydere behandler klager, skal de kommunikere med klagerne i et klart og letforståeligt sprog.

2. Al kommunikation fra crowdfundingtjenesteudbyderen i henhold til artikel 3-5, som er rettet til en klager, skal affattes på det sprog, som klageren indgav sin klage på, forudsat at det sprog, som klageren anvender, er et af de sprog, der er omhandlet i artikel 1, stk. 4. Kommunikationen foregå skriftligt i elektronisk form eller, efter anmodning fra klageren, i papirform.

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 13. juli 2022.

På Kommissionens vegne
Ursula VON DER LEYEN
Formand

BILAG

Standardformat for indgivelse af klager

INDGIVELSE AF EN KLAGE (sendes af kunden til crowdfundingtjenesteudbyderen)

1.a. *Klagerens personoplysninger*

EFTERNAVN/NAVN PÅ JURIDISK ENHED	FORNAVN	REGISTRERINGSNUMMER OG LEI-KODE (HVIS ET SÅDANT FINDES)

ADRESSE: GADE, NUMMER, ETAGE (for virksomheders vedtægtsmæssigt hjemsted)	POSTNUMMER	BY	LAND

TLF.		E-MAIL	

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

EFTERNAVN/NAVN PÅ JURIDISK ENHED	FORNAVN

ADRESSE: GADE, NUMMER, ETAGE (for virksomheders vedtægtsmæssigt hjemsted)	POSTNUMMER	BY	LAND

TLF.		E-MAIL	

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

EFTERNAVN	FORNAVN/NAVN PÅ JURIDISK ENHED	REGISTRERINGSNUMMER OG LEI-KODE (HVIS ET SÅDANT FINDES)

ADRESSE: GADE, NUMMER, ETAGE (for virksomheders vedtægtsmæssigt hjemsted)	POSTNUMMER	BY	LAND

TLF.		E-MAIL	

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

EFTERNAVN/NAVN PÅ JURIDISK ENHED	FORNAVN

ADRESSE: GADE, NUMMER, ETAGE (for virksomheders vedtægtsmæssigt hjemsted)	POSTNUMMER	BY	LAND

TLF.		E-MAIL	

3. **Oplysninger om klagen**

3.a. *En komplet henvisning til den investering eller aftale, som klagen vedrører (dvs. investeringsreferencenummer, navnet på projektejeren/virksomheden eller crowdfundingprojektet, andre referencer for de relevante transaktioner...)*

3.b. *Beskrivelse af klagens genstand (angiv klart 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)*

I (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:	