

**DELEGERT KOMMISJONSFORORDNING (EU) 2025/293**

av 30. september 2024

**om utfylling av europaparlaments- og rådsforordning (EU) 2023/1114 med hensyn til tekniske reguleringsstandarder som spesifiserer kravene, malene og prosedyrene for behandling av klager vedrørende eiendelsbaserte token**

EUROPAKOMMISJONEN HAR

under henvisning til traktaten om Den europeiske unions virkemåte,

under henvisning til Europaparlaments- og rådsforordning (EU) 2023/1114 av 31. mai 2023 om markeder for kryptoeiendeler og om endring av forordning (EU) nr. 1093/2010 og (EU) nr. 1095/2010 og direktiv 2013/36/EU og (EU) 2019/1937<sup>(1)</sup>, særlig artikkel 31 nr. 5 tredje ledd, og

ut fra følgende betraktninger:

- 1) Av hensyn til forbrukervern og i samsvar med artikkel 31 i forordning (EU) 2023/1114 bør utstederne av eiendelsbaserte token og eventuelt tredjepartsenheter som omhandlet i artikkel 34 nr. 5 første ledd bokstav h) i den nevnte forordningen, gi innehavere av eiendelsbaserte token og andre berørte parter informasjon om klagebehandlingsprosedyrene. Dessuten bør disse utstederne og tredjepartsenhetene tilgjengeliggjøre for dem en harmonisert mal på de språkene som disse utstederne og tredjepartsenhetene bruker til å markedsføre sine tjenester, eller på de språkene som de bruker til å kommunisere med innehaveren av eiendelsbaserte token.
- 2) For å sikre klagerne gjennomslagskraft og gi dem effektiv tilgang og mulighet til å bruke klageprosedyrer bør det framgå av informasjonen at klagen inngis og behandles gratis, på de språkene som brukes av utstederne av eiendelsbaserte token og, dersom det er relevant, tredjepartsenhetene, til å markedsføre sine tjenester, eller på de språkene som de bruker til å kommunisere med innehaveren av eiendelsbaserte token, og på de offisielle språkene i hjemstaten og vertsstaten, som også er offisielle språk i Unionen.
- 3) For å unngå divergerende klagebehandlingsprosedyrer blant utstederne av eiendelsbaserte token og tredjepartsenheter bør klagerne i slike prosedyrer kunne inngi sine klager til disse utstederne og, dersom det er relevant, tredjepartsenhetene, ved hjelp av en harmonisert mal, uavhengig av hvor disse utstederne eller tredjepartsenhetene er etablert eller hvor tokenet ble distribuert innenfor Unionen. Men dersom klageren inngir klagen på et annet format enn malen, bør utstederen og tredjepartsenheten likevel behandle klagen og ikke avvise den av den grunn.
- 4) For å sikre effektive og gjennomslagskraftige prosedyrer for rask, balansert og ensartet behandling av klager fra innehavere av eiendelsbaserte token og andre berørte parter bør utstederen av eiendelsbaserte token og eventuelt tredjepartsenheter bekræfte mottak av en klage med tydelig angivelse av mottaksdatoen og, dersom det er inngitt et elektronisk klageskjema, gi klageren en kopi av klagen. Utstederen av eiendelsbaserte token bør dessuten vurdere om klagen kan godtas til behandling og om den inneholder alle relevante opplysninger som er nødvendige for å undersøke klagen, og omgående anmode innehaverne av eiendelsbaserte token og andre berørte parter om ytterligere opplysninger som er nødvendige for en rask og effektiv undersøkelse og behandling av klagen.

<sup>(1)</sup> EUT L 150 av 9.6.2003, s. 40, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2023/1114/oj>.

- 5) For å sikre likebehandling i Unionen bør det spesifiseres hva som vil utgjøre en «rimelig frist» for en utsteder av eiendelsbaserte token til å underrette om utfallet av sine undersøkelser. Utstederen bør holde klageren underrettet om framdriften i klagebehandlingsprosedyren og gi et svar uten unødig opphold og under alle omstendigheter innen de tidsfristene som er fastsatt på nasjonalt nivå for å behandle klager som er inngitt av klagere, dersom det er relevant. Utstederen bør vurdere alle klager og identifisere eventuelle svakheter som viser seg gjentatte ganger.
- 6) I samsvar med prinsippet om dataminimering bør det bare anmodes om personopplysninger som er nødvendige for å behandle klagen.
- 7) Denne forordningen bygger på utkastet til tekniske reguleringsstandarder som er utarbeidet i nært samarbeid med Den europeiske verdipapir- og markedstilsynsmyndighet og framlagt for Kommisjonen av Den europeiske banktilsynsmyndighet.
- 8) Den europeiske banktilsynsmyndighet har holdt åpne offentlige høringer om utkastet til tekniske reguleringsstandarder som ligger til grunn for denne forordningen, analysert de mulige tilknyttede kostnadene og fordelene samt anmodet om rådgivning fra den europeiske interessentgruppen for bankvirksomhet opprettet i samsvar med artikkel 37 i europaparlaments- og rådsforordning (EU) nr. 1093/2010<sup>(2)</sup>.
- 9) EUs datatilsyn er blitt rådspurt i samsvar med artikkel 42 nr. 1 i europaparlaments- og rådsforordning (EU) 2018/1725<sup>(3)</sup> og avga uttalelse 21. juni 2024.

VEDTATT DENNE FORORDNINGEN:

#### *Artikkel 1*

### **Klagebehandling samt retningslinjer og funksjon for klagebehandling**

1. Utstedere av eiendelsbaserte token og eventuelt tredjepartsenheter skal innføre og opprettholde prosedyrer for klagebehandling, der en klage er
  - a) en erklæring om misnøye rettet til dem fra en fysisk eller juridisk person eller en annen berørt part, herunder forbrukersammenslutninger som representerer innehavere av eiendelsbaserte token, i forbindelse med utstedelse av, tilbud om eller søknad om opptak til handel av eiendelsbaserte token i henhold til forordning (EU) 2023/1114,
  - b) inngitt av en «klager», som er en fysisk eller juridisk person eller en annen berørt part, herunder forbrukersammenslutninger som representerer innehavere av eiendelsbaserte token, og hvor denne personen eller en annen berørt part hevder seg berettiget til å inngi klage til en utsteder av eiendelsbaserte token eller en tredjepartsenhet som har distribuert, helt eller delvis, eiendelsbaserte token.
2. Utstedere av eiendelsbaserte token skal innføre og opprettholde klagebehandlingsprosedyrer som omfatter alt følgende:
  - a) «Retningslinjer for klagebehandling» som er
    - i) fastsatt og godkjent av den øverste ledelsen hos utstederen av eiendelsbaserte token, som også skal være ansvarlig for gjennomføringen av disse retningslinjene og for å overvåke at de overholdes,
    - ii) angitt skriftlig i et dokument som er tilgjengelig elektronisk eller på papir,

<sup>(2)</sup> Europaparlaments- og rådsforordning (EU) nr. 1093/2010 av 24. november 2010 om opprettelse av en europeisk tilsynsmyndighet (Den europeiske banktilsynsmyndighet), om endring av beslutning nr. 716/2009/EF og om oppheving av kommisjonsbeslutning 2009/78/EF (EUT L 331 av 15.12.2010, s. 12, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2010/1093/oj>).

<sup>(3)</sup> Europaparlaments- og rådsforordning (EU) 2018/1725 av 23. oktober 2018 om vern av fysiske personer i forbindelse med behandling av personopplysninger i Unionens institusjoner, organer, kontorer og byråer og om fri utveksling av slike opplysninger samt om oppheving av forordning (EF) nr. 45/2001 og beslutning nr. 1247/2002/EF (EUT L 295 av 21.11.2018, s. 39, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2018/1725/oj>).

- iii) gjort tilgjengelig gjennom en egnet intern kanal for alt relevant personale hos utstederen av eiendelsbaserte token.
- b) En «funksjon for klagebehandling» som skal
  - i) gjøre det mulig å undersøke klager på en balansert måte,
  - ii) identifisere og begrense eventuelle interessekonflikter.

#### *Artikkel 2*

##### **Formidling av opplysninger til innehaveren av eiendelsbaserte token og andre berørte parter**

1. Utstedere av eiendelsbaserte token skal på forespørsel eller når de bekrefter mottak av en klage, gi klageren tydelige, nøyaktige og oppdaterte skriftlige opplysninger om klagebehandlingsprosedyren. Opplysningene fra utstederen skal omfatte følgende:
  - a) Vilkårene for å godta klager til behandling som nevnt i artikkel 5 nr. 1 bokstav a).
  - b) Nærmere opplysninger om prosedyren for å inngi klage, herunder hva slags opplysninger klageren skal oppgi samt navn og kontaktopplysninger for personen eller avdelingen som klagen er rettet til.
  - c) Prosedyren som vil bli fulgt ved behandling av en klage, herunder når mottak av klagen vil bli bekreftet, veiledende tidsfrister for behandling og tilgjengeligheten av en kompetent myndighet, et ombud eller alternative tvisteløsningsmekanismer.
  - d) Opplysninger om at inngivelse og behandling av klage er gratis hos utstederen eller eventuelt hos tredjepartsenhetene.
  - e) Omtale av utstederens plikt til å holde klageren underrettet om den videre behandlingen av klagen.
2. Utstedere av eiendelsbaserte token skal offentliggjøre en oppdatert beskrivelse av klagebehandlingsprosedyren samt malen for inngivelse av klager som er fastsatt i vedlegget, på en lett tilgjengelig måte, herunder via brosjyrer, trykksaker, kontraktsdokumenter eller sitt nettsted.

#### *Artikkel 3*

##### **Maler og registrering**

Utstedere av eiendelsbaserte token skal

- a) utarbeide en mal for inngivelse av klager som fastsatt i vedlegget, og gjøre den tilgjengelig for innehavere av eiendelsbaserte token og andre berørte parter, herunder forbrukersammenslutninger som representerer innehavere av eiendelsbaserte token,
- b) sørge for at innehavere av eiendelsbaserte token og andre berørte parter kan
  - i) inngi klager med elektroniske hjelpemidler eller på papir,
  - ii) inngi klager kostnadsfritt,
- c) bekrefte mottak av en klage med tydelig angivelse av mottaksdatoen og, dersom det er inngitt et elektronisk klageskjema, gi klageren en kopi av klagen,
- d) registrere, internt og på en hensiktsmessig måte, klager og tiltak som er truffet som svar på disse, for eksempel gjennom et sikkert elektronisk register, for en rimelig tidsperiode og under alle omstendigheter ikke lenger enn det som er tillatt i henhold til nasjonale tidskrav, der det er relevant,
- e) godta og behandle en klage selv om klageren inngir klagen på et annet format enn malen som er fastsatt i vedlegget,

- f) gi klageren en personvernerklæring som skal medfølge malen angitt i vedlegget til denne forordningen, i samsvar med artikkel 13 og 14 i europaparlaments- og rådsforordning (EU) 2016/679<sup>(4)</sup>.

#### Artikkel 4

##### Språk

Utstedere av eiendelsbaserte token og eventuelt tredjepartsenheter skal

- a) offentliggjøre beskrivelsen av klagebehandlingsprosedyren og malen fastsatt i vedlegget på de språkene de bruker til å markedsføre sine tjenester, eller på de språkene de bruker til å kommunisere med innehaveren av eiendelsbaserte token,
- b) sikre at klagerer kan inngi klager på
  - i) de språkene disse utstederne og tredjepartsenhetene bruker til å markedsføre sine tjenester, eller på de språkene de bruker til å kommunisere med innehaveren av eiendelsbaserte token,
  - ii) de offisielle språkene i hjemstaten og vertsstaten, som også er offisielle språk i Unionen.

#### Artikkel 5

##### Prosedyre for å undersøke klager og underrette klagerer om resultatet av undersøkelsene

1. Utstedere av eiendelsbaserte token skal
  - a) når de mottar en klage, uten unødig opphold vurdere om klagen er tydelig og fullstendig og særlig vurdere om klagen inneholder alle relevante opplysninger og alt relevant underlagsmateriale, og underrette klageren om hvorvidt klagen oppfyller vilkårene for at den kan godtas til behandling, som skal være rettferdige og rimelige og ikke på en urimelig måte begrense fysiske eller juridiske personers rett til å inngi en klage,
  - b) dersom de konkluderer med at en klage er utydelig eller ufullstendig, omgående anmode klageren om å gi ytterligere opplysninger eller underlagsmateriale som er nødvendig for korrekt behandling av klagen,
  - c) dersom en klage ikke oppfyller vilkårene for å godtas til behandling, gi klageren en klar redegjørelse for årsakene til at klagen ikke kan godtas til behandling,
  - d) forsøke å innhente og undersøke alle relevante opplysninger og alt relevant underlagsmateriale for en klage,
  - e) dersom de mangler myndighet med hensyn til gjenstanden for klagen, underrette klageren om dette og oppgi kontaktopplysningene for enheten som er ansvarlig for behandling av klagen, dersom dette er kjent,
  - f) holde klageren behørig underrettet om eventuelle ytterligere tiltak som blir truffet for å behandle klagen, og uten unødig opphold besvare anmodninger om opplysninger fra klageren.
2. Utstedere av eiendelsbaserte token skal fortløpende analysere data om klagebehandling for å identifisere og håndtere eventuelle tilbakevendende eller gjennomgripende problemer og mulige juridiske og operasjonelle risikoer. Utstedere av eiendelsbaserte token skal særlig
  - a) analysere årsakene til de enkelte klagen med sikte på å identifisere underliggende årsaker som er felles for ulike typer klager,
  - b) overveie om slike underliggende årsaker også kan påvirke andre prosesser eller produkter, herunder de som det ikke er klaget direkte på,

<sup>(4)</sup> Europaparlaments- og rådsforordning (EU) 2016/679 av 27. april 2016 om vern av fysiske personer i forbindelse med behandling av personopplysninger og om fri utveksling av slike opplysninger samt om oppheving av direktiv 95/46/EF (generell personvernforordning) (EUT L 119 av 4.5.2016, s. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2016/679/oj>).

- c) håndtere slike underliggende årsaker.
3. Utstedere av eiendelsbaserte token skal underrette klagerne om utfallet av undersøkelsene av inngitte klager
- a) på et klart og tydelig språk som er lett å forstå for klagerne,
  - b) ved å gi et svar uten unødig opphold og under alle omstendigheter innen de tidsfristene som er fastsatt på nasjonalt nivå for å behandle klager som er inngitt av klagere, dersom det er relevant,
  - c) ved å gi en grundig forklaring av sitt standpunkt til klagen dersom den endelige avgjørelsen ikke fullt ut tilfredsstiller klagerens krav (eller enhver endelig avgjørelse, dersom nasjonal lovgivning krever det), og ved å opplyse om at klageren kan velge å opprettholde klagen, herunder tilgjengeligheten av et ombud, alternative tvisteløsningsmekanismer og nasjonale vedkommende myndigheter.

Med hensyn til bokstav b) skal utstedere av eiendelsbaserte token, dersom et svar ikke kan gis innen de forventede tidsfristene, underrette klageren om årsakene til forsinkelsen og angi når undersøkelsen sannsynligvis vil være fullført.

Ved anvendelsen av bokstav c) skal en slik avgjørelse meddeles skriftlig.

#### *Artikkel 6*

#### **Særskilte bestemmelser om behandling av klager som involverer tredjepartsenheter**

1. Dersom tokenene helt eller delvis er blitt distribuert gjennom tredjepartsenheter, skal utstedere av eiendelsbaserte token sikre at
  - a) tredjepartsenhetene underretter dem tidsnok om eventuelle klager som er mottatt vedrørende distribusjonen av slike token, og overfører dem til den utstederen av eiendelsbaserte token som skal vurdere slike klager,
  - b) de tidsnok underretter tredjepartsenhetene som distribuerer slike token, om eventuelle klager vedrørende distribusjonen av disse tokenene som er mottatt av utstederen av eiendelsbaserte token.
2. Tredjepartsenhetene skal
  - a) tillate klagere å
    - i) inngi klager med elektroniske hjelpemidler eller på papir,
    - ii) inngi klager kostnadsfritt,
  - b) bekrefte mottak av en klage vedrørende distribusjonen av slike token med tydelig angivelse av mottaksdatoen, og dersom det er inngitt et elektronisk klageskjema, gi klageren en kopi av klagen,
  - c) gi klageren kontaktopplysninger for utstedere av eiendelsbaserte token, slik at klageren har mulighet til å inngi klager direkte til utstedere av eiendelsbaserte token,
  - d) utarbeide og tilgjengeliggjøre for innehavere av eiendelsbaserte token den samme malen for inngivelse av klager som utstederen av eiendelsbaserte token, ved å bruke malen fastsatt i vedlegget,
  - e) registrere, internt og på en hensiktsmessig måte gjennom et sikkert elektronisk register, alle mottatte klager og tiltak som er truffet som svar på disse, for en rimelig tidsperiode og under alle omstendigheter ikke lenger enn det som er tillatt i henhold til nasjonale tidskrav, der det er relevant,
  - f) gi klageren en personvernerklæring som skal medfølge malen angitt i vedlegget til denne forordningen, i samsvar med artikkel 13 og 14 i forordning (EU) 2016/679.

*Artikkel 7***Ikrafttredelse**

Denne forordningen trer i kraft den 20. dagen etter at den er kunngjort i *Den europeiske unions tidende*.

Denne forordningen er bindende i alle deler og kommer direkte til anvendelse i alle medlemsstater.

Utferdiget i Brussel 30. september 2024.

*For Kommisjonen*  
Ursula VON DER LEYEN  
*President*

UOFFISIELL OVERSETTELSE

## VEDLEGG

**Mal som utstedere av eiendelsbaserte token og eventuelt tredjepartsenheter skal gjøre tilgjengelig for innehavere av eiendelsbaserte token for inngivelse av klager**

## INNGIVELSE AV KLAGE

## 1.a. Opplysninger om klageren

ETTERNAVN / NAVN PÅ JURIDISK PERSON	FORNAVN	REGISTRERINGSNUM MER	IDENTIFIKATOR FOR JURIDISK PERSON (HVIS TILGJENGELIG)	KUNDEREFERANSE (HVIS TILGJENGELIG)
ADRESSE: GATENAVN, GATENUMMER, ETASJE (For juridisk person, adressen til forret- ningskontoret)		POSTNUMMER	POSTSTED	LAND
TELEFON		E-POSTADRESSE		

## 1.b. Kontaktopplysninger (hvis forskjellig fra 1.a)

ETTERNAVN / NAVN PÅ JURIDISK PERSON	FORNAVN			
ADRESSE: GATENAVN, GATENUMMER, ETASJE (For juridisk person, adressen til forret- ningskontoret)	POSTNUMMER	POSTSTED	LAND	
TELEFON		E-POSTADRESSE		

2.a. **Opplysninger om den juridiske representanten (hvis relevant) (fullmakt eller annet offisielt dokument som bekrefter utnevnelsen som representant)**

ETTERNAVN / NAVN PÅ JURIDISK PERSON	FORNAVN	REGISTRERINGSNUMMER	IDENTIFIKATOR FOR JURIDISK PERSON (HVIS TILGJENGELIG)

ADRESSE: GATENAVERN, GATENUMMER, ETASJE (For juridisk person, adressen til forretningskontoret)	POSTNUMMER	POSTSTED	LAND

TELEFON	E-POSTADRESSE

2.b. **Kontaktopplysninger (hvis forskjellig fra 2.a)**

ETTERNAVN / NAVN PÅ JURIDISK PERSON	FORNAVN

ADRESSE: GATENAVERN, GATENUMMER, ETASJE (For juridisk person, adressen til forretningskontoret)	POSTNUMMER	POSTSTED	LAND

TELEFON	E-POSTADRESSE

3. **Opplysninger om klagen**

3.a. **Fullstendig referanse til utstedelsen, tilbudet eller søknaden om opptak til handel av eiendelsbaserte token eller avtalen som klagen angår (dvs. navn på utstederne av eiendelsbaserte token, referansenummer for eiendelsbaserte token eller andre referanser til de relevante transaksjonene...)**

--

3.b. **Beskrivelse av hva klagen gjelder**

--

Vedlegg dokumentasjon for forholdene som beskrives.

3.c. **Dato(er) for de faktiske forhold som har ført til klagen**

3.d. **Beskrivelse av skader, tap eller ulemper som er påført (hvis relevant)**

3.e. **Eventuelle andre kommentarer eller relevante opplysninger**

Undertegnet i ..... (sted), den..... (dato)

Underskrift:

UOFFISIELL OVERSETTELSE

## KLAGER / JURIDISK REPRESENTANT

Vedlagt dokumentasjon (*kryss av for det som er aktuelt*):

Fullmakt eller annet relevant dokument	
Kopi av avtaledokumentene for investeringene som klagen gjelder	
Andre dokumenter som underbygger klagen:	

UOFFISIELL OVERSETTELSE