



Rådet for
Den Europæiske Union

Bruxelles, den 18. juli 2022
(OR. en)

11491/22

EF 214
ECOFIN 744
DELECT 127

FØLGESKRIVELSE

fra:	Martine DEPREZ, direktør, på vegne af generalsekretæren for Europa-Kommissionen
modtaget:	13. juli 2022
til:	Generalsekretariatet for Rådet

Komm. dok. nr.:	C(2022) 4848 final
Vedr.:	KOMMISSIONENS DELEGEREDE FORORDNING (EU) .../... af 13.7.2022 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

Hermed følger til delegationerne dokument C(2022) 4848 final.

Bilag: C(2022) 4848 final



EUROPA-
KOMMISSIONEN

Bruxelles, den 13.7.2022
C(2022) 4848 final

KOMMISSIONENS DELEGEREDE FORORDNING (EU) .../...

af 13.7.2022

**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)

BEGRUNDELSE

1. BAGGRUND FOR DEN DELEGEREDE RETSAKT

Ved artikel 7, stk. 5, i forordning (EU) 2020/1503 om europæiske crowdfundingtjenesteudbydere for erhvervslivet ("forordningen") tillægges Kommissionen beføjelse til, efter at have fået forelagt udkast til reguleringsmæssige tekniske standarder af Den Europæiske Værdipapir- og Markedstilsynsmyndighed (ESMA) og i overensstemmelse med artikel 10-14 i forordning (EU) nr. 1095/2010, at vedtage delegerede retsakter, som præciserer kravene, standardformaterne og procedurerne for crowdfundingtjenesteudbyderes behandling af klager.

Ved forordningens artikel 7 fastsættes der krav til crowdfundingtjenesteudbydere vedrørende behandling af klager. Disse krav vedrører klagebehandlingsprocedurer, formatet for indgivelse af klager og crowdfundingtjenesteudbyderes undersøgelser af og svar på klager.

I henhold til artikel 10, stk. 1, i forordning (EU) nr. 1095/2010 om oprettelse af ESMA skal Kommissionen senest tre måneder efter modtagelsen af udkastet til standarder beslutte, om den vil godkende det forelagte udkast. Kommissionen kan også vælge kun at godkende udkastet til standarder delvist eller med ændringer, hvis dette er i Unionens interesse, i overensstemmelse med den særlige procedure, der er fastsat i nævnte bestemmelser.

2. HØRINGER FORUD FOR RETSAKTENS VEDTAGELSE

ESMA har i henhold til artikel 10, stk. 1, tredje afsnit, i forordning (EU) nr. 1095/2010 afholdt en offentlig høring om det udkast til tekniske standarder, som er blevet forelagt Kommissionen i henhold til nævnte forordnings artikel 7, stk. 5. Der blev offentliggjort et høringsdokument på ESMA's websted den 26. februar 2021, og høringen blev afsluttet den 28. maj 2021. Derudover har ESMA anmodet om rådgivning fra interessentgruppen for værdipapirer og markeder, der er nedsat i henhold til artikel 37 i forordning (EU) nr. 1095/2010. ESMA har i den endelige rapport om udkastet til tekniske standarder inkluderet en redegørelse for, hvorledes der er taget hensyn til resultatet af denne høring ved udarbejdelsen af det endelige udkast til tekniske standarder, som er forelagt Kommissionen.

ESMA har sammen med udkastet til tekniske standarder og i henhold til artikel 10, stk. 1, tredje afsnit, i forordning (EU) nr. 1095/2010 forelagt sin analyse af omkostningerne og fordelene ved udkastet til tekniske standarder, som er forelagt Kommissionen. Denne analyse indgår i den endelige rapport om udkastet til tekniske standarder, som kan tilgås her: https://www.esma.europa.eu/sites/default/files/library/esma35-42-1183_final_report_-_ecspr_technical_standards.pdf.

3. JURIDISKE ASPEKTER AF DEN DELEGEREDE RETSAKT

Udkastet til tekniske standarder præciserer, hvilke klagebehandlingsprocedurer crowdfundingtjenesteudbydere bør indføre, og hvordan formatet og den sproglige behandling bør være.

Ved udkastet til tekniske standarder fastsættes der krav til crowdfundingtjenesteudbydere for så vidt angår kvittering for modtagelse, der præciseres procedurer til kontrol af klagens antagelighed, og hvilke skridt der skal tages, når en klage er blevet anset for antagelig.

Endelig fastsættes det i udkastet til tekniske standarder, hvilke oplysninger en afgørelse om en klage skal indeholde, og der fastsættes standarder for kommunikationen med en klager.

KOMMISSIONENS DELEGEREDE FORORDNING (EU) .../...

af 13.7.2022

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) 2019/1937¹, særlig artikel 7, stk. 5, tredje afsnit, og

ud fra følgende betragtninger:

- (1) Af hensyn til investorbekyttelsen 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 investorbekyttelse bør crowdfundingtjenesteudbydere sikre, at klagerne 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.

¹ EUT L 347 af 20.10.2020, s. 1.

- (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.
- (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. 1095/2010².
- (12) Den Europæiske Tilsynsførende for Databeskyttelse er blevet hørt i overensstemmelse med artikel 42, stk. 1, i Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) 2018/1725³ og afgav udtalelse den 1. juni 2022 —

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).

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. Procedurene 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
 - 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 procedurene 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 foregår 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 13.7.2022.

På Kommissionens vegne
Formand
Ursula VON DER LEYEN