

**DELEGIERTE VERORDNUNG (EU) 2022/2117 DER KOMMISSION****vom 13. Juli 2022****zur Ergänzung der Verordnung (EU) 2020/1503 des Europäischen Parlaments und des Rates durch technische Regulierungsstandards zur Festlegung der Vorschriften, Standardformate und Verfahren für die Bearbeitung von Beschwerden****(Text von Bedeutung für den EWR)**

DIE EUROPÄISCHE KOMMISSION —

gestützt auf den Vertrag über die Arbeitsweise der Europäischen Union,

gestützt auf die Verordnung (EU) 2020/1503 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 7. Oktober 2020 über europäische Schwarmfinanzierungsdienstleister für Unternehmen und zur Änderung der Verordnung (EU) 2017/1129 und der Richtlinie (EU) 2019/1937 <sup>(1)</sup>, insbesondere auf Artikel 7 Absatz 5 Unterabsatz 3,

in Erwägung nachstehender Gründe:

- (1) Im Interesse des Anlegerschutzes und zur Förderung einer wirksamen internen Unternehmensführung sollten Schwarmfinanzierungsdienstleister ihren Kunden auf ihrer Website einfachen Zugang zu einer klaren, verständlichen und aktuellen Beschreibung ihres Verfahrens zur Bearbeitung von Beschwerden bieten.
- (2) Um zu vermeiden, dass sich die Verfahren für die Bearbeitung von Beschwerden zwischen Schwarmfinanzierungsdienstleistern in der Union unterscheiden, sollten die Kunden ihre Beschwerden unter Verwendung harmonisierter Standardformate einreichen können.
- (3) Damit ein angemessener Anlegerschutz sichergestellt wird, sollten Schwarmfinanzierungsdienstleister Beschwerdeführern verpflichtend zumindest die Möglichkeit einräumen, Beschwerden in der Sprache einzureichen, in der der Schwarmfinanzierungsdienstleister seine Dienstleistungen oder Schwarmfinanzierungsangebote in der Union bewirbt.
- (4) Um eine zügige und fristgerechte Bearbeitung von Beschwerden zu gewährleisten, sollten Schwarmfinanzierungsdienstleister den Eingang einer Beschwerde bestätigen und den Beschwerdeführer innerhalb von zehn Arbeitstagen nach Eingang der Beschwerde darüber informieren, ob die Beschwerde zulässig ist. Nach Bestätigung des Eingangs der Beschwerde sollte der Beschwerdeführer die Kontaktdaten der Person oder Abteilung erhalten, die für Fragen im Zusammenhang mit der Beschwerde zuständig ist, sowie eine vorläufige Frist genannt bekommen, innerhalb derer eine Entscheidung über die Beschwerde zu erwarten ist. Wird eine Beschwerde für unzulässig erklärt, sollte der Schwarmfinanzierungsdienstleister den Beschwerdeführer von seiner Entscheidung in Kenntnis setzen und ihm die Gründe für die Unzulässigkeit mitteilen.
- (5) Um eine unverzügliche, rechtzeitige und faire Untersuchung von Beschwerden zu gewährleisten, sollten Schwarmfinanzierungsdienstleister nach Eingang einer Beschwerde bewerten, ob die Beschwerde klar und vollständig ist und alle für die Bearbeitung erforderlichen relevanten Nachweise und Informationen enthält. Bei Bedarf sollten unverzüglich zusätzliche Informationen angefordert werden. Schwarmfinanzierungsdienstleister sollten alle relevanten Nachweise und Informationen im Zusammenhang mit der Beschwerde einholen und untersuchen. Beschwerdeführer sollten ordnungsgemäß über das Verfahren zur Bearbeitung von Beschwerden informiert werden.
- (6) Um eine faire und wirksame Bearbeitung von Beschwerden zu gewährleisten, ist es notwendig, in Entscheidungen über Beschwerden auf alle vom Beschwerdeführer in seiner Beschwerde vorgebrachten Punkte einzugehen. Darüber hinaus sollten ähnlich gelagerte Beschwerden zu einheitlichen Entscheidungen führen, es sei denn, der Schwarmfinanzierungsdienstleister kann eine etwaige Abweichung von einer zuvor getroffenen Entscheidung objektiv begründen.

---

<sup>(1)</sup> ABl. L 347 vom 20.10.2020, S. 1.

- (7) Um eine unverzügliche Bearbeitung von Beschwerden zu gewährleisten, sollten Entscheidungen über Beschwerden dem Beschwerdeführer so bald wie möglich und innerhalb der im Verfahren für die Bearbeitung von Beschwerden festgelegten Frist mitgeteilt werden. In Ausnahmefällen, in denen der Schwarmfinanzierungsdienstleister diese Frist nicht einhalten kann, sollte der Beschwerdeführer über die Gründe für die Verzögerung und das Datum, bis zu dem eine Entscheidung getroffen wird, unterrichtet werden.
- (8) Wenn in der Entscheidung über eine Beschwerde nicht alle vom Beschwerdeführer genannten Punkte in dessen Sinne behandelt werden, so sollte die Entscheidung eine ausführliche Begründung und Informationen über die verfügbaren Rechtsbehelfe enthalten.
- (9) Um eine effiziente Interaktion zu gewährleisten, sollten Schwarmfinanzierungsdienstleister mit Beschwerdeführern in klarer und verständlicher Sprache kommunizieren. Mitteilungen der Schwarmfinanzierungsdienstleister sollten schriftlich auf elektronischem Wege oder auf Antrag des Beschwerdeführers in Papierform erfolgen.
- (10) Diese Verordnung beruht auf den Entwürfen technischer Regulierungsstandards, die der Kommission von der Europäischen Wertpapier- und Marktaufsichtsbehörde (ESMA) vorgelegt wurden.
- (11) Die ESMA hat zu diesen Entwürfen technischer Regulierungsstandards öffentliche Anhörungen durchgeführt, die potenziell anfallenden Kosten und den Nutzen analysiert und die Stellungnahme der nach Artikel 37 der Verordnung (EU) Nr. 1095/2010 des Europäischen Parlaments und des Rates <sup>(?)</sup> eingesetzten Interessengruppe Wertpapiere und Wertpapiermärkte eingeholt.
- (12) Der Europäische Datenschutzbeauftragte wurde gemäß Artikel 42 Absatz 1 der Verordnung (EU) 2018/1725 des Europäischen Parlaments und des Rates <sup>(?)</sup> angehört und hat am 1. Juni 2022 eine Stellungnahme abgegeben —

HAT FOLGENDE VERORDNUNG ERLASSEN:

### Artikel 1

#### Verfahren für die Bearbeitung von Beschwerden

- (1) Für die Zwecke dieser Verordnung bezeichnet der Begriff „Beschwerde“ eine Äußerung der Unzufriedenheit, die ein Kunde in Bezug auf die Erbringung von Schwarmfinanzierungsdienstleistungen an einen Schwarmfinanzierungsdienstleister richtet.
- (2) Im Rahmen der Verfahren für die Bearbeitung von Beschwerden gemäß Artikel 7 Absatz 1 der Verordnung (EU) 2020/1503 erhalten Kunden von Schwarmfinanzierungsdienstleistern klare und genaue Informationen, die mindestens Folgendes umfassen:
  - a) die Voraussetzungen für die Zulässigkeit von Beschwerden,
  - b) Informationen darüber, dass die Einreichung und Bearbeitung von Beschwerden unentgeltlich ist,
  - c) eine detaillierte Beschreibung der Form, in der Beschwerden einzureichen sind, einschließlich:
    - (1) des Hinweises, dass Beschwerden unter Verwendung des Standardmusters im Anhang dieser Verordnung einzureichen sind,
    - (2) einer Erläuterung zur Art der vom Beschwerdeführer vorzulegenden Informationen und Beweismittel,
    - (3) des Namens und der Kontaktdaten der Person oder Abteilung, an die Beschwerden zu richten sind,
    - (4) der elektronischen Plattform, des Systems oder der Adresse, über die Beschwerden einzureichen sind,
    - (5) der Sprache(n), in der/denen ein Beschwerdeführer eine Beschwerde gemäß Artikel 2 Absatz 2 einreichen darf,

<sup>(?)</sup> Verordnung (EU) Nr. 1095/2010 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 24. November 2010 zur Errichtung einer Europäischen Aufsichtsbehörde (Europäische Wertpapier- und Marktaufsichtsbehörde), zur Änderung des Beschlusses Nr. 716/2009/EG und zur Aufhebung des Beschlusses 2009/77/EG der Kommission (ABl. L 331 vom 15.12.2010, S. 84).

<sup>(?)</sup> 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).

- d) des Verfahrens für die Bearbeitung von Beschwerden gemäß Artikel 3 bis 5,
- e) der Frist, innerhalb derer dem Beschwerdeführer eine Entscheidung über die Beschwerde mitgeteilt wird.

(3) Schwarmfinanzierungsdienstleister können gegebenenfalls die Verfahren für die Bearbeitung von Beschwerden ändern. Sie veröffentlichen eine aktuelle Beschreibung dieser Verfahren sowie das im Anhang enthaltene Standardmuster auf ihrer Website und stellen sicher, dass sowohl die Beschreibung als auch das Muster über ihre Website leicht zugänglich sind.

(4) Die Beschreibung der Verfahren für die Bearbeitung von Beschwerden und das im Anhang enthaltene Standardmuster werden in jeder der Sprachen veröffentlicht, in denen das Anlagebasisinformationsblatt gemäß Artikel 23 und 24 der Verordnung (EU) 2020/1503 oder die Marketingmitteilungen gemäß Artikel 27 Absatz 1 derselben Verordnung verfügbar sind.

## Artikel 2

### Standardformat und Sprache

- (1) Schwarmfinanzierungsdienstleister stellen sicher, dass Kunden Beschwerden auf elektronischem Wege unter Verwendung des im Anhang enthaltenen Standardmusters einreichen können.
- (2) Schwarmfinanzierungsdienstleister stellen sicher, dass Kunden Beschwerden in einer der in Artikel 1 Absatz 4 genannten Sprachen einreichen können.

## Artikel 3

### Bestätigung des Eingangs und Prüfung der Zulässigkeit

- (1) Schwarmfinanzierungsdienstleister bestätigen den Eingang einer Beschwerde und teilen dem Beschwerdeführer innerhalb von zehn Arbeitstagen nach Eingang mit, ob seine Beschwerde zulässig ist. Erfüllt eine Beschwerde nicht die in Artikel 1 Absatz 2 Buchstabe a genannten Voraussetzungen, begründen Schwarmfinanzierungsdienstleister gegenüber dem Beschwerdeführer klar, warum sie die Beschwerde aufgrund von Unzulässigkeit ablehnen.
- (2) Die Bestätigung des Eingangs einer Beschwerde muss Folgendes enthalten:
  - a) Name und Kontaktdaten, einschließlich E-Mail-Adresse und Telefonnummer der Person oder Abteilung, an die Beschwerdeführer Anfragen im Zusammenhang mit ihrer Beschwerde richten können,
  - b) einen Hinweis auf die in Artikel 1 Absatz 2 Buchstabe e genannte Frist.

## Artikel 4

### Untersuchung von Beschwerden

- (1) Nach Eingang einer zulässigen Beschwerde prüfen Schwarmfinanzierungsdienstleister unverzüglich, ob die Beschwerde klar und vollständig ist. Insbesondere prüfen sie, ob die Beschwerde alle relevanten Informationen und Nachweise enthält. Kommt ein Schwarmfinanzierungsdienstleister zu dem Schluss, dass eine Beschwerde unklar oder unvollständig ist, so fordert er unverzüglich alle zusätzlichen Informationen oder Nachweise an, die für die ordnungsgemäße Bearbeitung der Beschwerde erforderlich sind.
- (2) Schwarmfinanzierungsdienstleister bemühen sich, alle relevanten Nachweise und Informationen im Zusammenhang mit einer Beschwerde einzuholen und zu untersuchen.
- (3) Schwarmfinanzierungsdienstleister halten Beschwerdeführer ordnungsgemäß über alle zusätzlichen Schritte auf dem Laufenden, die zur Bearbeitung der Beschwerde unternommen werden, und beantworten berechnigte Nachfragen des Beschwerdeführers unverzüglich.

*Artikel 5***Entscheidungen**

- (1) In seiner Entscheidung über eine Beschwerde geht der Schwarmfinanzierungsdienstleister auf alle in der Beschwerde angesprochenen Punkte ein und begründet das Ergebnis der Untersuchung. Die Entscheidung steht im Einklang mit etwaigen früheren Entscheidungen des Schwarmfinanzierungsdienstleisters in Bezug auf ähnliche Beschwerden, es sei denn, der Schwarmfinanzierungsdienstleister kann begründen, warum er zu einer anderen Entscheidung gelangt ist.
- (2) Schwarmfinanzierungsdienstleister teilen dem Beschwerdeführer ihre Entscheidung über eine Beschwerde so bald wie möglich und innerhalb der in Artikel 1 Absatz 2 Buchstabe e genannten Frist mit.
- (3) Kann in Ausnahmefällen die Entscheidung über eine Beschwerde nicht innerhalb der in Artikel 1 Absatz 2 Buchstabe e genannten Frist getroffen werden, so unterrichten Schwarmfinanzierungsdienstleister den Beschwerdeführer über die Gründe für diese Verzögerung und geben das Datum an, an dem die Entscheidung getroffen wird.
- (4) Wird mit der Entscheidung den Forderungen des Beschwerdeführers nicht oder nur teilweise nachgekommen, muss die Entscheidung eine ausführliche Begründung sowie Informationen über die verfügbaren Abhilfemaßnahmen enthalten.

*Artikel 6***Kommunikation mit Beschwerdeführern**

- (1) Bei der Bearbeitung von Beschwerden kommunizieren Schwarmfinanzierungsdienstleister mit Beschwerdeführern in einer klaren, einfachen und leicht verständlichen Sprache.
- (2) Jede Mitteilung des Schwarmfinanzierungsdienstleisters gemäß Artikel 3 bis 5 an einen Beschwerdeführer erfolgt in der Sprache, in der der Beschwerdeführer seine Beschwerde eingereicht hat, sofern die vom Beschwerdeführer verwendete Sprache eine der in Artikel 1 Absatz 4 genannten Sprachen ist. Die Mitteilungen des Schwarmfinanzierungsdienstleisters ergehen schriftlich auf elektronischem Wege oder auf Antrag des Beschwerdeführers in Papierform.

*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 13. Juli 2022

*Für die Kommission*  
*Die Präsidentin*  
Ursula VON DER LEYEN

## ANHANG

**Standardformat für die Einreichung von Beschwerden**

<b>EINREICHUNG EINER BESCHWERDE</b> (vom Kunden an den Schwarmfinanzierungsdienstleister zu übermitteln)
---

## 1.a Personenbezogene Daten des Beschwerdeführers

NACHNAME/NAME DES RECHTSTRÄGERS	VORNAME	REGISTERNUMMER UND RECHTSTRÄGERKENNUNG (FALLS VERFÜGBAR)

ANSCHRIFT: STRASSE, HAUSNUMMER, ETAGE (des eingetragenen Sitzes des Unternehmens)	POSTLEITZAHL	STADT	LAND

TELEFONNUMMER	E-MAIL-ADRESSE

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

NACHNAME/NAME DES RECHTSTRÄGERS	VORNAME

ANSCHRIFT: STRASSE, HAUSNUMMER, ETAGE (des eingetragenen Sitzes des Unternehmens)	POSTLEITZAHL	STADT	LAND

TELEFONNUMMER	E-MAIL-ADRESSE

## 2.a Personenbezogene Daten des gesetzlichen Vertreters (sofern zutreffend) (Übermittlung einer Vollmacht oder eines anderen offiziellen Dokuments, das die Ernennung zum Vertreter belegt)

NACHNAME	VORNAME/NAME DES RECHTSTRÄGERS	REGISTERNUMMER UND RECHTSTRÄGERKENNUNG (FALLS VERFÜGBAR)

ANSCHRIFT: STRASSE, HAUSNUMMER, ETAGE (des eingetragenen Sitzes des Unternehmens)	POSTLEITZAHL	STADT	LAND
TELEFONNUMMER		E-MAIL-ADRESSE	

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

NACHNAME/NAME DES RECHTSTRÄGERS	VORNAME		
ANSCHRIFT: STRASSE, HAUSNUMMER, ETAGE (des eingetragenen Sitzes des Unternehmens)	POSTLEITZAHL	STADT	LAND
TELEFONNUMMER		E-MAIL-ADRESSE	

3. **Informationen über den Beschwerdeführer**

3.a *Vollständige Bezeichnung der Anlage oder Vereinbarung, auf die sich der Beschwerdeführer bezieht (d. h. Referenznummer der Anlage, Name des Projektträgers/des Unternehmens oder des Schwarmfinanzierungsprojekts, weitere Bezeichnungen einschlägiger Transaktionen ...)*

--

3.b *Beschreibung des Gegenstands der Beschwerde (bitte geben Sie den Gegenstand der Beschwerde genau an)*

--

Stellen Sie bitte Unterlagen zur Verfügung, die Ihre Darstellung untermauern.

3.c *Datum/Daten der Umstände, 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)*

In \_\_\_\_\_ (Ort) am \_\_\_\_\_ (Datum)

UNTERSCHRIFT

**BESCHWERDEFÜHRER/GESETZLICHER VERTRETER**

Zur Verfügung gestellte Unterlagen (kreuzen Sie bitte die entsprechenden Kästchen an):

Vollmacht oder sonstiges einschlägiges Dokument .....	<input type="checkbox"/>
Kopie der Vertragsunterlagen der Anlagen, auf die sich die Beschwerde bezieht .....	<input type="checkbox"/>
Sonstige Unterlagen, die die Beschwerde untermauern:	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>