

GEDELEGEERDE VERORDENING (EU) 2022/2117 VAN DE COMMISSIE**van 13 juli 2022****tot aanvulling van Verordening (EU) 2020/1503 van het Europees Parlement en de Raad met betrekking tot technische reguleringsnormen tot nadere bepaling van de vereisten, standaardmodellen en procedures voor klachtenbehandeling****(Voor de EER relevante tekst)**

DE EUROPESE COMMISSIE,

Gezien het Verdrag betreffende de werking van de Europese Unie,

Gezien Verordening (EU) 2020/1503 van het Europees Parlement en de Raad van 7 oktober 2020 betreffende Europese crowdfundingdienstverleners voor bedrijven en tot wijziging van Verordening (EU) 2017/1129 en Richtlijn (EU) 2019/1937 ⁽¹⁾, en met name artikel 7, lid 5, derde alinea,

Overwegende hetgeen volgt:

- (1) In het belang van de beleggersbescherming en teneinde een doeltreffend systeem van interne governance te bevorderen, moeten crowdfundingdienstverleners hun cliënten op hun website een gemakkelijk toegankelijke, duidelijke, verstaanbare en actuele beschrijving van hun klachtenbehandelingsprocedure aanbieden.
- (2) Om te vermijden dat de klachtenbehandelingsprocedures van de crowdfundingdienstverleners in de Unie uiteenlopen, moeten cliënten hun klachten kunnen indienen door middel van geharmoniseerde standaardmodellen.
- (3) Om een passend niveau van beleggersbescherming te bieden, is het passend crowdfundingdienstverleners te verplichten om klagers ten minste klachten te laten indienen in de taal die door de crowdfundingdienstverleners wordt gebruikt om in de Unie hun diensten of hun crowdfundingaanbod te promoten.
- (4) Om een prompte en tijdige klachtenbehandeling te waarborgen, moeten crowdfundingdienstverleners de klager binnen tien werkdagen na ontvangst van de klacht bevestigen dat de klacht ontvangen is en laten weten of de klacht ontvankelijk is. Bij de ontvangstbevestiging van de klacht moet de klager de contactgegevens ontvangen van de persoon of de afdeling die vragen over de klacht behandelt en een indicatieve termijn waarbinnen het besluit over de klacht mag worden verwacht. Indien een klacht als onontvankelijk wordt beoordeeld, moet de crowdfundingdienstverlener de klager van zijn besluit in kennis stellen met opgaaf van redenen waarom de klacht onontvankelijk is.
- (5) Om een prompte, tijdige en billijke klachtenbehandeling te waarborgen, moeten crowdfundingdienstverleners bij ontvangst van de klacht beoordelen of de klacht duidelijk en volledig is en alle bewijsmateriaal en informatie bevat die nodig is om de klacht te behandelen. Indien nodig moet prompt om aanvullende informatie worden gevraagd. Crowdfundingdienstverleners moeten al het relevante bewijsmateriaal en alle relevante informatie met betrekking tot de klacht verzamelen en onderzoeken. Klagers moeten naar behoren worden geïnformeerd over de behandeling van de klacht.
- (6) Om een billijke en doeltreffende klachtenbehandeling te waarborgen, moeten alle punten die door de klager in zijn klacht worden aangevoerd in het besluit over de klacht aan bod komen. Voorts moeten klachten over vergelijkbare omstandigheden tot consistente besluiten leiden, tenzij de crowdfundingdienstverlener voor mogelijke afwijkingen van eerdere besluiten een objectieve rechtvaardiging kan geven.

⁽¹⁾ PB L 347 van 20.10.2020, blz. 1.

- (7) Om een prompte klachtenbehandeling te waarborgen, moeten besluiten over klachten zo snel mogelijk en binnen de in de klachtenbehandelingsprocedure bepaalde termijn aan de klager worden meegedeeld. In geval van uitzonderlijke omstandigheden waarin de crowdfundingdienstverlener niet in staat is die termijn na te leven, moet de klager in kennis worden gesteld van de redenen voor de vertraging en van de datum waarop uiterlijk het besluit wordt vastgesteld.
- (8) Indien in het besluit over een klacht niet aan het volledige verzoek van de klager positief gevolg wordt gegeven, is het passend dat in het besluit een grondige motivering en informatie over de beschikbare rechtsmiddelen wordt opgenomen.
- (9) Om te zorgen voor een efficiënte interactie moeten crowdfundingdienstverleners met klagers in duidelijke en verstaanbare taal communiceren. Mededelingen van crowdfundingdienstverleners moeten schriftelijk worden gedaan, via elektronische middelen, of op papier indien de klager daarom verzoekt.
- (10) Deze verordening is gebaseerd op de ontwerpen van technische reguleringsnormen die de Europese Autoriteit voor effecten en markten (European Securities and Markets Authority, ESMA) bij de Commissie heeft ingediend.
- (11) De ESMA heeft openbare raadplegingen gehouden over de ontwerpen van technische reguleringsnormen waarop deze verordening is gebaseerd, de potentiële kosten en baten ervan geanalyseerd en het advies ingewonnen van de Stakeholdergroep effecten en markten, die overeenkomstig artikel 37 van Verordening (EU) nr. 1095/2010 van het Europees Parlement en de Raad ⁽²⁾ is opgericht.
- (12) 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 1 juni 2022 advies uitgebracht,

HEEFT DE VOLGENDE VERORDENING VASTGESTELD:

Artikel 1

Klachtenbehandelingsprocedures

1. Voor de toepassing van deze verordening wordt onder “klacht” een aan een crowdfundingdienstverlener gerichte verklaring van een cliënt verstaan waaruit diens ontevredenheid met betrekking tot de verlening van crowdfundingdiensten blijkt.
2. De in artikel 7, lid 1, van Verordening (EU) 2020/1503 bedoelde klachtenbehandelingsprocedures verstrekken de cliënten van crowdfundingdienstverleners duidelijke en nauwkeurige informatie en bevatten ten minste alle volgende elementen:
 - a) de voorwaarden voor de ontvankelijkheid van klachten;
 - b) de informatie dat de indiening en de behandeling van klachten kosteloos is;
 - c) een gedetailleerde beschrijving van de wijze waarop klachten worden ingediend, met inbegrip van:
 - 1) de informatie dat voor de indiening van een klacht de in de bijlage opgenomen standaardmodellen moeten worden gebruikt;
 - 2) het type informatie en bewijsmateriaal dat de klager moet indienen;
 - 3) de identiteit en de contactgegevens van de persoon aan wie of de afdeling waaraan klachten moeten worden gericht;
 - 4) het elektronische platform, systeem of adres waar klachten moeten worden ingediend;
 - 5) de taal of talen waarin een klacht overeenkomstig artikel 2, lid 2, mag worden ingediend;

⁽²⁾ Verordening (EU) nr. 1095/2010 van het Europees Parlement en de Raad van 24 november 2010 tot oprichting van een Europese toezichthoudende autoriteit (Europese Autoriteit voor effecten en markten), tot wijziging van Besluit nr. 716/2009/EG en tot intrekking van Besluit 2009/77/EG van de Commissie (PB L 331 van 15.12.2010, blz. 84).

⁽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).

- d) het proces van de klachtenbehandeling, zoals bepaald in de artikelen 3, 4 en 5;
- e) de termijn waarbinnen de klager in kennis wordt gesteld van een besluit over de klacht.

3. Crowdfundingdienstverleners hebben de mogelijkheid de klachtenbehandelingsprocedure waar nodig aan te passen. Zij publiceren op hun website een actuele beschrijving van die procedures alsook het in de bijlage opgenomen standaardmodel, en zorgen ervoor dat zowel de beschrijving als het model op hun website gemakkelijk toegankelijk is.

4. De beschrijving van de klachtenbehandelingsprocedures en het in de bijlage opgenomen standaardmodel worden gepubliceerd in elke taal van het in de artikelen 23 en 24 van Verordening (EU) 2020/1503 bedoelde blad met essentiële beleggingsinformatie (KIIS) of de in artikel 27, lid 1, van die verordening bedoelde publicitaire mededelingen.

Artikel 2

Standaardmodel en taal

1. Crowdfundingdienstverleners zorgen ervoor dat cliënten via elektronische middelen klachten tegen hen kunnen indienen door middel van het in de bijlage opgenomen standaardmodel.
2. Crowdfundingdienstverleners zorgen ervoor dat cliënten klachten tegen hen kunnen indienen in elke in artikel 1, lid 4, bedoelde taal.

Artikel 3

Ontvangstbevestiging en beoordeling van ontvankelijkheid

1. Binnen tien werkdagen na ontvangst van de klacht bevestigen crowdfundingdienstverleners de klager dat de klacht ontvangen is en laten zij hem weten of de klacht ontvankelijk is. Indien een klacht niet voldoet aan de in artikel 1, lid 2, punt a), bedoelde voorwaarden voor ontvankelijkheid, verstrekt de crowdfundingdienstverlener de klager een duidelijke verklaring van de redenen waarom de klacht als onontvankelijk is afgewezen.
2. De ontvangstbevestiging van een klacht bevat de volgende gegevens:
 - a) de identiteit en de contactgegevens, met inbegrip van het e-mailadres en het telefoonnummer, van de persoon aan wie of de afdeling waaraan klagers vragen in verband met hun klacht kunnen richten;
 - b) een verwijzing naar de in artikel 1, lid 2, punt e), bedoelde termijn.

Artikel 4

Onderzoek van klachten

1. Bij ontvangst van een ontvankelijke klacht beoordeelt de crowdfundingdienstverlener onverwijld of de klacht duidelijk en volledig is. Met name wordt beoordeeld of de klacht alle relevante informatie en al het relevante bewijsmateriaal bevat. Wanneer een crowdfundingdienstverlener oordeelt dat een klacht onduidelijk of onvolledig is, verzoekt hij prompt om de aanvullende informatie of het aanvullend bewijsmateriaal dat nodig is om de klacht naar behoren te behandelen.
2. Crowdfundingdienstverleners trachten al het relevante bewijsmateriaal en alle relevante informatie met betrekking tot de klacht te verzamelen en te onderzoeken.
3. Crowdfundingdienstverleners houden de klager naar behoren geïnformeerd over alle aanvullende stappen die zijn gezet om de klacht te behandelen en antwoorden onverwijld op redelijke informatieverzoeken van de klager.

*Artikel 5***Besluiten**

1. De crowdfundingdienstverlener behandelt in zijn besluit over een klacht alle punten die in de klacht zijn aangevoerd en geeft de redenen voor de conclusie van het onderzoek. Het besluit is consistent met de eerdere besluiten over vergelijkbare klachten die de crowdfundingdienstverlener heeft vastgesteld, tenzij de crowdfundingdienstverlener kan rechtvaardigen waarom hij tot een andere conclusie is gekomen.
2. Crowdfundingdienstverleners delen hun besluit over de klacht zo snel mogelijk en binnen de in artikel 1, lid 2, punt e), bedoelde termijn aan de klager mee.
3. Indien het besluit over de klacht in uitzonderlijke omstandigheden niet binnen de in artikel 1, lid 2, punt e), bedoelde termijn kan worden vastgesteld, stelt de crowdfundingdienstverlener de klager in kennis van de redenen voor die vertraging en specificeert hij de datum van het besluit.
4. Wanneer het besluit niet of niet volledig beantwoordt aan de eisen van de klager, wordt in het besluit een grondige motivering en informatie over de beschikbare rechtsmiddelen opgenomen.

*Artikel 6***Communicatie met klagers**

1. Bij de behandeling van klachten communiceren de crowdfundingdienstverleners met de klagers in duidelijke en gewone taal die gemakkelijk te begrijpen is.
2. Elke aan een klager gerichte mededeling van de crowdfundingdienstverlener in het kader van de artikelen 3, 4 en 5 geschiedt in de taal waarin de klager zijn klacht heeft ingediend, op voorwaarde dat de door de klager gebruikte taal één van de in artikel 1, lid 4, bedoelde talen is. De mededeling moet schriftelijk worden gedaan, via elektronische middelen, of op papier indien de klager daarom verzoekt.

*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, 13 juli 2022.

Voor de Commissie
De voorzitter
Ursula VON DER LEYEN

BIJLAGE

Standaardmodel voor het indienen van klachten**INDIENING VAN EEN KLACHT**

(moet door de cliënt aan de crowdfundingdienstverlener worden toegezonden)

1.a *Persoonsgegevens van de klager*

FAMILIENAAM/NAAM JURIDISCHE ENTITEIT	VOORNAAM	REGISTRATIENUMMER EN LEI (INDIEN BESCHIKBAAR)

ADRES: STRAAT, NUMMER, VERDIEPING (voor ondernemingen de statutaire zetel)	POSTCODE	STAD	LAND

TELEFOON	E-MAIL

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

FAMILIENAAM/NAAM JURIDISCHE ENTITEIT	VOORNAAM

ADRES: STRAAT, NUMMER, VERDIEPING (voor ondernemingen de statutaire zetel)	POSTCODE	STAD	LAND

TELEFOON	E-MAIL

2.a *Persoonsgegevens van de juridische vertegenwoordiger (indien van toepassing) (volmacht of ander officieel document als bewijs van de aanstelling van de vertegenwoordiger)*

FAMILIENAAM	VOORNAAM/NAAM JURIDISCHE ENTITEIT	REGISTRATIENUMMER EN LEI (INDIEN BESCHIKBAAR)

ADRES: STRAAT, NUMMER, VERDIEPING (voor ondernemingen de statutaire zetel)	POSTCODE	STAD	LAND

TELEFOON		E-MAIL	
----------	--	--------	--

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

FAMILIENAAM/NAAM JURIDISCHE ENTITEIT	VOORNAAM

ADRES: STRAAT, NUMMER, VERDIEPING (voor ondernemingen de statutaire zetel)	POSTCODE	STAD	LAND

TELEFOON		E-MAIL	
----------	--	--------	--

3. Informatie over de klacht

3.a Volledige verwijzing naar de belegging of overeenkomst waarop de klacht betrekking heeft (d.w.z. referentienummer van de belegging, naam van de projecteigenaar/de onderneming of het crowdfundingproject, overige referenties van de relevante transacties ...)

--

3.b Omschrijving van het onderwerp van de klacht (gelieve het onderwerp van de klacht duidelijk te vermelden)

--

Gelieve documentatie te verstrekken ter onderbouwing van de vermelde feiten.

3.c Datum(s) van de feiten die aanleiding hebben gegeven tot de klacht

--

3.d Omschrijving van de veroorzaakte schade, verliezen of nadelen (indien van toepassing)

3.e Overige opmerkingen of relevante informatie (indien van toepassing)

Te (plaats) _____ op (datum) _____

HANDTEKENING

KLAGER/JURIDISCH VERTEGENWOORDIGER

Verstreckte documentatie (gelieve het passende hokje aan te vinken):

Volmacht of ander relevant document	<input type="checkbox"/>
Kopie van de contractuele documenten van de belegging waarop de klacht betrekking heeft	<input type="checkbox"/>
Overige documenten ter staving van de klacht:	<input type="checkbox"/>
.....	<input type="checkbox"/>
.....	<input type="checkbox"/>
.....	<input type="checkbox"/>