

**GESCHILLENCOMMISSIE VOOR DE FORTIS-SCHIKKINGSOVEREENKOMST**  
**p/a Tossens Goldman Gonne**  
**IT Tower Louizalaan 480/18, 1050 Brussel België**  
**Tel. +32 2 895 30 70 – Fax +32 2 895 30 71**

---

**BINDEND ADVIES**

ex Artikelen 7:900 e.v. van het Nederlandse Burgerlijk Wetboek  
in overeenstemming met Artikel 4.3.5. van de Schikkingsovereenkomst

in het geschil tussen

mevrouw [REDACTED], de heer [REDACTED] en de (rechtsoptvolgers van de ontbonden)  
maatschap [REDACTED]

hierna genoemd de "*Claimanten*"

en

**Computershare Investor Services PLC**

hierna genoemd "*Computershare*"

tezamen genoemd "*Partijen*"

---

**De Geschillencommissie:**

de heer Harman KORTE  
de heer Dirk SMETS  
mevrouw Alexandra SCHLUEP

---

**10 JANUARI 2022**

## INHOUDSOPGAVE

<b>I.</b>	<b>INLEIDING .....</b>	<b>3</b>
A.	DE PARTIJEN .....	3
B.	SAMENSTELLING VAN DE GESCHILLENCOMMISSIE .....	3
C.	DE HISTORISCHE CONTEXT EN DE ACHTERGROND VAN DE PROCEDURE VOOR HET GESCHIL .....	3
C.1	<i>De Gebeurtenissen</i> .....	3
C.2	<i>Het proces van bemiddeling</i> .....	4
C.3	<i>De Schikkingsovereenkomst en Eligible Shareholders</i> .....	4
C.4	<i>De Geschillencommissie</i> .....	5
<b>II.</b>	<b>HET VERLOOP VAN DE PROCEDURE BIJ DE GESCHILLENCOMMISSIE .....</b>	<b>6</b>
<b>III.</b>	<b>SAMENVATTING VAN HET GESCHIL .....</b>	<b>9</b>
<b>IV.</b>	<b>STANDPUNTEN VAN PARTIJEN .....</b>	<b>9</b>
A.	DE CORRESPONDENTIE EN CONTACTEN VOORAFGAANDE AAN DE PROCEDURE BIJ DE GESCHILLENCOMMISSIE .....	9
B.	STANDPUNT VAN DE CLAIMANTEN .....	11
C.	STANDPUNT VAN COMPUTERSHARE .....	12
<b>V.</b>	<b>BEVINDINGEN EN OVERWEGINGEN VAN DE GESCHILLENCOMMISSIE .....</b>	<b>14</b>
A.	ONTVANKELIJKHEID VAN HET VERZOEK TOT BINDEND ADVIES .....	14
B.	TIJDIGHEID VAN HET BEZWAARSCHRIFT .....	15
B.1.	<i>De termijn van artikel 4.3 van het Reglement van de Geschillencommissie</i> .....	15
B.2.	<i>Aanvang van de termijn van artikel 4.3 van het Reglement van de Geschillencommissie</i> .....	16
B.3.	<i>Slotsom</i> .....	20
C.	INHOUDELIJKE BEOORDELING VAN DE CLAIM .....	20
<b>VI.</b>	<b>BESLISSING .....</b>	<b>20</b>

## I. INLEIDING

### A. De Partijen

1. Mevrouw ██████████, wonende aan de ██████████ te ██████████, België heeft een Claimformulier ingezonden mede namens de heer ██████████, wonende aan de ██████████ ██████████, België en de (naar later bleek) maatschap ██████████, gevestigd aan de ██████████ ██████████, België. Na afwijzing van de Claim door Computershare heeft mevrouw ██████████ het Verzoek tot Bindend Advies bij de Geschillencommissie aanhangig gemaakt. Tijdens de procedure voor de Geschillencommissie is gebleken dat de maatschap ██████████ bestond uit ██████████, ██████████ en ██████████. Volgens stellingen van ██████████ zijn alle vermogensbestanddelen van de maatschap ██████████ in november 2020 overgedragen aan ██████████ ██████████ ██████████. De drie personen/entiteiten namens wie het Claimformulier was ingediend, zullen worden aangehaald als “de **Claimanten**”, te weten ██████████, ██████████ en de (rechtsopvolgers van de ontbonden) maatschap ██████████.
2. Computershare Investor Services PLC is een onderneming onder de wet- en regelgeving van het Verenigd Koninkrijk, kantoorhoudende per adres PO Box 82, The Pavilions, Bridgewater Road, Bristol BS99 7NH, Verenigd Koninkrijk (**Computershare**)<sup>1</sup>.

### B. Samenstelling van de Geschillencommissie

3. De Geschillencommissie bestaat uit vijf leden<sup>2</sup>. Artikel 3.1 van haar Reglement<sup>3</sup> schrijft voor: “Elk geschil dat aan de Geschillencommissie wordt voorgelegd zal worden beslecht door een combinatie van drie leden”.
4. Voor het onderhavige geschil bestaat deze combinatie uit de volgende leden: de heer Dirk Smets (Voorzitter), de heer Harman Korte en mevrouw Alexandra Schluep.

### C. De historische context en de achtergrond van de procedure voor het geschil

#### C.1 De Gebeurtenissen

5. In 2007 en 2008 hebben Fortis N.V. (na 30 april 2010, Ageas N.V.), een onderneming onder Nederlands recht en Fortis S.A./N.V. (na 30 april 2010, Ageas S.A./N.V.), een onderneming onder Belgisch recht (de **Fortis Group** of **Ageas**) bepaalde activiteiten ondernomen die volgens

---

<sup>1</sup> Computershare is, in gevolge Artikel 4.2 van de Schikkingsovereenkomst, aangesteld tot Claims Administrator.

<sup>2</sup> De Geschillencommissie bestaat uit de volgende leden: mevrouw Henriëtte Bast (vanaf 30 april 2021), de heer Harman Korte (vanaf het begin), mevrouw Alexandra Schluep (vanaf 30 april 2021), de heer Dirk Smets (vanaf het begin) en de heer Jean-François Tossens (vanaf het begin). De heer Marc Loth was ook lid van de Geschillencommissie (vanaf het begin tot 18 november 2020).

<sup>3</sup> Het Reglement van de Geschillencommissie kan worden geraadpleegd op de website van FORsettlement: [www.forsettlement.com](http://www.forsettlement.com).

bepaalde aantijgingen, in strijd zouden zijn geweest met de Belgische en Nederlandse wet- en regelgeving (de **Gebeurtenissen**).

6. Als gevolg van deze aantijgingen werden zowel in Nederland als in België civielrechtelijke claims ingediend en gerechtelijke procedures gestart door onder anderen de VEB<sup>4</sup>, SICAF<sup>5</sup> en FortisEffect<sup>6</sup> (alle in Nederland), en door Deminor<sup>7</sup> en een groep van beleggers geadviseerd en gecoördineerd door Deminor (in België).

### C.2 *Het proces van bemiddeling*

7. Op 8 oktober 2015 ging, op basis van een bemiddelingsovereenkomst, een bemiddelingsproces van start tussen de voornoemde eisers, Ageas en de Stichting FORsettlement<sup>8</sup> (**FORsettlement**).
8. Uit dit bemiddelingsproces kwam voort dat Ageas bereid was, zonder te erkennen dat zij bij enig foutief gedrag betrokken is of is geweest, of dat zij enige wet- of regelgeving heeft overtreden, of dat enige persoon die aandelen hield in de Fortis Group in 2007 of 2008 enige voor vergoeding in aanmerking komende schade zou hebben geleden, alle vorderingen te schikken die enige persoon die een of meerdere aandelen in de Fortis Group hield op enig moment tussen 28 februari 2007 c.o.b.<sup>9</sup> en 14 oktober 2008 c.o.b. (de **Eligible Shareholders**), heeft gehad, heeft, of in de toekomst mocht hebben in verband met de Gebeurtenissen tegen Ageas, haar bestuurders en enige andere partijen.

### C.3 *De Schikkingsovereenkomst en Eligible Shareholders*

9. Bovengenoemde uitkomst van de bemiddeling is vervolgens op 13 april 2018 ingebed in een formele schikkingsovereenkomst tussen Ageas SA/NV, de Vereniging van Effectenbezitters, DRS Belgium CVBA, de Stichting Investor Claims Against FORTIS, de Stichting FortisEffect en Stichting FORsettlement (de **Schikkingsovereenkomst**)<sup>10</sup>. Volgens de Schikkingsovereenkomst heeft iedere Eligible Shareholder aanspraak op een bepaalde vergoeding (een gedeelte van

---

<sup>4</sup> *Vereniging van Effectenbezitters*, een vereniging naar Nederlands recht, met zetel in Den Haag, en ingeschreven in het handelsregister onder nummer 40408053 (**VEB**).

<sup>5</sup> *Stichting Investor Claims Against FORTIS*, een stichting naar Nederlands recht, met zetel in Amsterdam, Nederland, en ingeschreven in het handelsregister onder nummer 50975625 (**SICAF**).

<sup>6</sup> *Stichting FortisEffect*, een stichting naar Nederlands recht, met zetel in Utrecht, Nederland, en ingeschreven in het handelsregister onder nummer 30249138 (**FortisEffect**).

<sup>7</sup> *DRS Belgium CVBA*, een coöperatieve vennootschap met beperkte aansprakelijkheid naar Belgisch recht, met zetel in Brussel, België, en ingeschreven in de Kruispuntbank van Ondernemingen onder nummer 0452.511.928 (**Deminor**).

<sup>8</sup> Een stichting naar Nederlands recht, met zetel in Amsterdam, Nederland, en ingeschreven in het handelsregister onder nummer 65740599.

<sup>9</sup> Volgens bijlage 1 bij de Schikkingsovereenkomst betekent "c.o.b.": het moment waarop de handel sluit op de aandelenbeurs van Amsterdam of Brussel, als relevant, op een gegeven datum.

<sup>10</sup> Tenzij in dit Bindend Advies anders aangegeven, hebben termen met een hoofdletter in dit advies dezelfde betekenis als hoe dit termen in de Schikkingsovereenkomst gedefinieerd zijn.

het Schikkingsbedrag), waarvan de toedeling onder toezicht staat van de Claimbehandelaar en de Geschillencommissie.<sup>11</sup>

10. De Schikkingsovereenkomst is algemeen verbindend verklaard door het Gerechtshof te Amsterdam op 13 juli 2018. Vanaf dat moment heeft de Schikkingsovereenkomst op grond van artikel 7:908 lid 1 van het Nederlandse Burgerlijk Wetboek (het **BW**) tussen de partijen genoemd in de vorige paragraaf van dit bindend advies enerzijds en de Eligible Shareholders anderzijds de gevolgen van een vaststellingsovereenkomst waarbij ieder der Eligible Shareholders als partij geldt, uitgezonderd de Uitgesloten Personen alsmede de Eligible Shareholders die binnen de daartoe gestelde termijn een Opt-Out Notice hebben uitgebracht.
11. Volgens de Schikkingsovereenkomst heeft iedere Eligible Shareholder aanspraak op een bepaalde vergoeding (een gedeelte van het Schikkingsbedrag) te bepalen aan de hand van de Schikkingsovereenkomst en het Settlement Distribution Plan, waarvan de toedeling krachtens artikel 4.2.1 Schikkingsovereenkomst onder toezicht staat van FORsettlement.
12. FORsettlement heeft Computershare benoemd tot Claims Administrator. Zij heeft tot taak om de geldigheid van elke vordering die wordt opgegeven op een Claimformulier en het bedrag dat aan een Eligible Shareholder toekomt in eerste instantie vast te stellen. Computershare handelt daarbij als onafhankelijk beoordelaar zoals bedoeld in artikel 7:907 lid 3 sub d BW.

#### C.4 De Geschillencommissie

13. Artikel 4.3.5 van de Schikkingsovereenkomst bepaalt dat, indien een Eligible Shareholder het oneens is met de vaststelling van Computershare, deze Eligible Shareholder het geschil voorleggen aan de Geschillencommissie *“ter definitieve beslechting in de vorm van een bindend advies naar Nederlands recht”*.
14. Met het ondertekenen en indienen van het Claimformulier hebben de Claimanten (opnieuw) ingestemd met de exclusieve bevoegdheid van de Geschillencommissie met betrekking tot de zaken als omschreven in artikelen 4.3.4 tot en met 4.3.8 van de Schikkingsovereenkomst, met inbegrip van geschillen tussen de Claimanten en de Claims Administrator met betrekking tot de gerechtigdheid tot vergoeding (inclusief voor zover relevant als Active Claimant), alsmede de geldigheid en/of het bedrag van de vordering tot vergoeding zoals opgegeven in het Claimformulier, bij wege van bindend advies uit te brengen door de Geschillencommissie conform het Reglement van de Geschillencommissie (het **Reglement**).<sup>12</sup> Het Reglement is openbaar.<sup>13</sup>

---

<sup>11</sup> De Schikkingsovereenkomst kan worden geraadpleegd op de website van Forsettlement: [www.forsettlement.com](http://www.forsettlement.com)

<sup>12</sup> Met Claimformulier wordt hier niet alleen bedoeld het formulier dat handmatig wordt ingevuld en per fysieke post aan Computershare wordt toegezonden, maar ook het formulier dat via de webapplicatie van Computershare wordt ingevuld en ingediend.

<sup>13</sup> Het Reglement van de Geschillencommissie kan worden geraadpleegd op de website [www.forsettlement.com](http://www.forsettlement.com).

15. Het bindend advies dat de Geschillencommissie uitbrengt conform het bovenstaande is een specifieke vorm van geschillenbeslechting als voorzien in artikelen 7:900 en verder BW, waarbij de partijen bij een geschil een derde opdragen vast te stellen wat tussen hen rechtens geldt. Conform artikel 4.17 van het Reglement zal de Geschillencommissie beslissen in overeenstemming met Nederlands recht, met de bepalingen van de Schikkingsovereenkomst en het Reglement en, indien relevant, in overeenstemming met andere rechtsregels of toepasselijke handelsgebruiken, die de Geschillencommissie, gelet op de aard van het geschil, in aanmerking acht te komen.

## II. HET VERLOOP VAN DE PROCEDURE BIJ DE GESCHILLENCOMMISSIE

16. Op 28 april 2021 heeft mevrouw [REDACTED] een Verzoek tot Bindend Advies ingediend bij de Geschillencommissie tegen de Kennisgeving van late indiening van Bezwaarschrift van Computershare gedateerd 19 maart 2021, in de zaak met claimnummer 40107913-9 op naam van [REDACTED], [REDACTED] en [REDACTED].
17. Per e-mail van 29 april 2021 bevestigde de Geschillencommissie de ontvangst van het Verzoek en de bijlagen aan mevrouw [REDACTED] en vroeg zij haar om een bijgevoegd document met extensie .eml dat niet leesbaar was, opnieuw te sturen in een andere extensie.
18. Nadien op dezelfde dag stuurde mevrouw [REDACTED] het dossier dat zij eerder bij Computershare had ingediend, aan de Geschillencommissie.
19. Nadien op dezelfde dag attendeerde de Geschillencommissie mevrouw [REDACTED] er opnieuw op dat zij het document met extensie .eml niet kon lezen, althans dat dit leeg was. In antwoord op de e-mail van de Geschillencommissie heeft mevrouw [REDACTED] de bedoelde bijlage in kleiner formaat opnieuw gestuurd.
20. Op 8 mei 2021 stuurde de Geschillencommissie het Verzoek van mevrouw [REDACTED] samen met de door haar gestuurde documenten door aan Computershare. Tevens nodigde de Geschillencommissie Computershare uit om uiterlijk 21 mei 2021 haar verweer in te dienen, vergezeld van alle feiten, referenties, richtlijnen en andere elementen die Computershare relevant acht voor de beslissing van dit geschil, waaronder kopie van de Kennisgeving van Onenigheid ("*Notice of Disagreement*") van de Claimanten.
21. Op 20 mei 2021 verzond Computershare per e-mail een Verweerschrift gedateerd 19 mei 2021 in het Engels en Nederlands met daarbij zeven bijlagen A t/m G.
22. Op dezelfde dag reageerde mevrouw [REDACTED] per e-mail op het Verweerschrift van Computershare.

23. De Geschillencommissie heeft Computershare vervolgens op 25 juni 2021 uitgenodigd om uiterlijk op 5 juli 2021 haar commentaar op de e-mail van mevrouw [REDACTED] van 20 mei 2021 te leveren.
24. Op 2 juli 2021 heeft Computershare commentaar geleverd.
25. Op 6 juli 2021 stuurde de Geschillencommissie aan Computershare en aan mevrouw [REDACTED] een uitnodiging tot een hoorzitting te houden op 20 juli 2021.
26. Op 20 juli 2021 vond door middel van een videoconferentie een hoorzitting plaats, waaraan deelnamen:  
Voor de Claimanten: mevrouw [REDACTED] (deelname per telefoon);  
Voor Computershare: mevrouw Janainna Pietrantonio, mevrouw Leonie Parkin, de heren Axel Van Eerden, Bryan d'Imperio en Richard Kanner;  
Voor de Geschillencommissie: de heren Dirk Smets, de heer Harman Korte en mevrouw Alexandra Schlupep;  
Voor de ondersteuning van de Geschillencommissie: de heer Simon Vanlaethem.
27. Na afloop van de zitting stuurde Computershare op dezelfde dag aan de Geschillencommissie kopie van de data (*raw data*) betreffend de indiening van de claim van de Claimanten via de webapplicatie.
28. Op 30 oktober 2021 heeft de Geschillencommissie Partijen geïnformeerd dat zij vóór 8 november 2021 van Computershare wenste te ontvangen: i) bewijs van tijdige verzending en/of ontvangst van de e-mailverzendingen van de Kennisgeving van Tekortkoming van 13 augustus 2019 en van de Vaststelling van Afwijzing van 19 januari 2021, alsmede ii) een beschrijving van het beleid van Computershare ten aanzien van e-mails die stuiten op een hard bounce back, soft bounce back of andere blokkering, alsmede de toepassing van dit beleid op de onderhavige zaak.
29. Bij brief van 4 november 2021 informeerde Computershare de Geschillencommissie ten aanzien van het eerste deel van de op 30 oktober 2021 gestelde vragen. Op 5 november 2021 verzocht de Geschillencommissie Computershare om uiterlijk 12 november 2021 ook deel ii) van de vragen van de Geschillencommissie te beantwoorden.
30. Op 12 november 2021 antwoordde Computershare dat naar haar mening de vragen onder ii) reeds in de brief van 4 november 2021 waren beantwoord (op pag. 2 en 3).
31. Op 22 november 2021 verzocht de Geschillencommissie aan mevrouw [REDACTED] om uiterlijk tegen 30 november 2021 een toelichting te geven op de identiteit van de Eligible Shareholder(s) in de relevante periodes in 2007 en 2008 alsmede bewijs over te leggen waaruit blijkt dat zij geautoriseerd is en was om namens deze Eligible Shareholders de vorderingsrechten uit de Schikkingsovereenkomst uit te oefenen. Tevens vroeg de Geschillencommissie om een schriftelijke reactie op de brieven van 4 en 12 november 2021

van Computershare. Aan Computershare vroeg de Geschillencommissie om ook uiterlijk op 30 november 2021 eventueel eerder van mevrouw [REDACTED] ontvangen informatie over haar vertegenwoordigingsbevoegdheid over te brengen.

32. Op 29 november 2021 antwoordde Computershare dat zij ten aanzien van de bevoegdheid van mevrouw [REDACTED] om namens de heer [REDACTED] en (de rechtsopvolgers van) [REDACTED] op te treden niet over meer informatie beschikt dan de Geschillencommissie. Tevens verzocht Computershare mevrouw [REDACTED] om aan de hand van een volmacht of anderszins aan te tonen dat zij bevoegd was en is om namens de Eligible Shareholder(s) op te treden.
33. Op 30 november 2021 stuurde mevrouw [REDACTED] haar reactie met twee bijlagen. De eerste bijlage betreft de incomplete notulen<sup>14</sup> van de buitengewone algemene vergadering van de maatschap [REDACTED] d.d. 30 november 2020, waaruit kan worden opgemaakt dat mevrouw [REDACTED] en de heer [REDACTED] de zaakvoerders van de maatschap [REDACTED] waren en dat die maatschap op enig moment is ontbonden. Uit de tweede bijlage kan worden afgeleid dat de heer [REDACTED] en mevrouw [REDACTED] op 25 september 2008 een notariële schenking (met behoud van vruchtgebruik) hebben vastgelegd van 230 delen van een burgerlijke maatschap aan de heer [REDACTED] en van 230 delen aan mevrouw [REDACTED]. In de begeleidende e-mail wordt gesteld dat de ontbinding van de maatschap [REDACTED] op 30 november 2020 plaatsvond en dat de enige begunstigde van het kapitaal van de maatschap mevrouw [REDACTED] was. Tevens wordt in de e-mail gesteld dat mevrouw [REDACTED] als één van de twee zaakgerechtigden van de maatschap bevoegd was om deze te vertegenwoordigen. Blijkens de e-mail zou de notariële schenking de maatschap [REDACTED] betreffen, en zou uit de bijlagen en de andere stukken in het dossier moeten blijken dat de effectenrekening eind september 2008 in bezit was van de maatschap [REDACTED], en dat mevrouw [REDACTED] als dochter van de enige begunstigde van de ontbonden maatschap al die tijd rechtmatig in het dossier heeft opgetreden. Mevrouw [REDACTED] spreekt de hoop uit dat het dossier eindelijk en met gunstige afloop kan worden gesloten.
34. Op 8 december 2021 heeft de Geschillencommissie aan de Partijen laten weten het debat te sluiten, behoudens voor zover Computershare nog wenst te reageren op de e-mail van mevrouw [REDACTED], en binnenkort haar Bindend Advies te zullen geven.
35. Op 15 december 2021 reageerde Computershare per brief met bijlagen op de laatste e-mail van mevrouw [REDACTED], waarop laatstgenoemde vervolgens per e-mail van 16 december 2021 haar zienswijze gaf.
36. De Geschillencommissie liet de Partijen per e-mail van 22 december 2021 andermaal weten dat het debat met deze laatste e-mailwisselingen werd gesloten en dat zij aanstonds haar Bindend Advies zou toesturen.

---

<sup>14</sup> Van de 5 pagina's lijken pagina's 2 en 3 te ontbreken.



### III. SAMENVATTING VAN HET GESCHIL

37. Het geschil betreft de vraag of de claim van de Claimanten door Computershare in de Kennisgeving van late indiening van Bezwaarschrift van 19 maart 2021 terecht is afgewezen op grond van artikel 4.3 en 4.4 van het Reglement, nu het bezwaar van de Claimanten laattijdig was ingesteld.
38. In de Vaststelling van Afwijzing van januari 2021 had Computershare de Claim in eerste instantie afgewezen omdat het Claimformulier niet door alle Claimanten mede was ondertekend en omdat bewijsmateriaal van aandeelhouderschap in de Periodes 1 en 2 en aan het begin van Periode 3 ontbrak.

### IV. STANDPUNTEN VAN PARTIJEN

#### A. De correspondentie en contacten voorafgaande aan de procedure bij de Geschillencommissie

39. Op 2 oktober 2018 heeft mevrouw ██████████ een Claimformulier ingediend via de webapplicatie van Computershare. In het Claimformulier heeft zij als Claimanten opgevoerd: zichzelf, de heer ██████████ en de maatschap ██████████. Daarbij gaf zij als e-mailadres op: ██████████.be en als postadres: ██████████. In hun Claimformulier vorderden de Claimanten compensatie voor het aanhouden van 5.000 aandelen Fortis op alle voor de Schikkingsovereenkomst relevante data. Tevens beriepen de Claimanten zich op de status van Active Claimant. Als bijlagen bij het Claimformulier hebben de Claimanten een aantal bankattesten geüpload waaruit bleek dat de heer ██████████ op 30 september 2008 het aantal van 5.000 aandelen Fortis aan de maatschap ██████████ (per adres ██████████) had overgedragen, alsmede documenten en een verklaring van een notaris. Op dezelfde dag hebben de Claimanten een elektronische ontvangstbevestiging gekregen met toekenning van het claimnummer 40107913-9.
40. Op 13 augustus 2019 heeft Computershare een Kennisgeving van Tekortkoming(en) per e-mail aan de Claimanten gericht, met het verzoek daarop uiterlijk op 3 oktober 2019 te reageren, door aanvullende ondersteunende documentatie aan te leveren betreffende het houderschap van 5.000 aandelen Fortis aan het begin en aan het eind van Periodes 1 en 2 en aan het begin van Periode 3, en een Release te ondertekenen door ██████████, ██████████ en de maatschap ██████████ te sturen.<sup>15</sup> Uit de Kennisgeving van Tekortkoming(en) maakt de Geschillencommissie op dat Computershare alleen bewijs zag van aandeelhouderschap aan het einde van Periode 3 (namelijk het attest dat de heer ██████████ op 30 september 2008 het aantal van 5.000 aandelen aan de maatschap ██████████ had overgedragen). Uit de

---

<sup>15</sup> Zie Bijlage A bij het Verweerschrift van Computershare.

overgelegde documenten was voor Computershare niet op te maken hoelang de heer ██████████ deze 5.000 aandelen al aan had gehouden, en meer specifiek of hij deze aandelen tijdens Periodes 1 en 2 en aan het begin van Periode 3 aanhield noch op welke grond mevrouw ██████████ gerechtigd was de vergoeding voor deze aandelen voor het einde van Periode 3 (mede) namens de heer ██████████ en/of de maatschap ██████████ te claimen.

41. Op 6 december 2019 heeft Computershare de Kennisgeving van Tekortkoming(en) nogmaals met nieuwe datum van 6 december 2019 per gewone post aan de Claimanten gestuurd.<sup>16</sup> De Claimanten hadden tot uiterlijk 21 december 2019 om op deze tweede Kennisgeving van Tekortkoming(en) te antwoorden.
42. Op 19 januari 2021 heeft Computershare een Vaststelling van Afwijzing per e-mail aan het adres ██████████.be" gestuurd met de mededeling dat de Claimanten binnen 20 kalenderdagen na de datum van deze brief, derhalve tot uiterlijk 8 februari 2021, een Bezwaarschrift tegen deze beslissing bij haar konden indienen.<sup>17</sup> De redenen voor de Afwijzing waren dat er geen ondersteunend bewijs van aandeelhouderschap voor Periodes 1 en 2 en voor het begin van Periode 3 was overgelegd en dat de handtekeningen van de overige Eligible Shareholders (omdat geclaimd was namens gezamenlijke claimanten, medebegunstigden of mede-eigenaars) ontbraken.
43. Computershare heeft een tweede Vaststelling van Afwijzing gedateerd 27 januari 2021 per gewone post aan het adres "██████████" gestuurd. Daarin stond vermeld dat de Claimanten tot uiterlijk 16 februari 2021 een Bezwaarschrift bij Computershare konden indienen.<sup>18</sup> Uit een door Computershare overgelegd screenshot van haar administratie,<sup>19</sup> blijkt dat de Vaststelling van Afwijzing al op 26 januari 2021 is voorbereid en geprint, maar pas op 5 februari 2021 is verzonden ("Dispatch Booked" & "Dispatch Confirmed").
44. Op 8 maart 2021 heeft mevrouw ██████████ contact opgenomen met het callcenter van Computershare. Op dezelfde dag heeft zij een Bezwaarschrift ingediend bij Computershare. Daarin heeft zij vermeld dat haar e-mailadres was gewijzigd in ██████████.com en dat zij een nieuw telefoonnummer had, maar dat haar postadres niet was veranderd. Volgens mevrouw ██████████ heeft zij de Vaststelling van Afwijzing van 27 januari 2021 pas op 5 maart 2021 in haar brievenbus ontvangen.
45. Tussen 10 en 15 maart 2021 hebben mevrouw ██████████ en Computershare gecorrespondeerd over de nieuwe contactgegevens en de nieuwe bankgegevens van mevrouw ██████████. Mevrouw ██████████ heeft toen aan Computershare doorgestuurd een verklaring van 9 maart 2021 van de heer ██████████, Specialist Nalatenschappen bij BNP Paribas Fortis NV in ██████████, welke bevestigt dat de vader van ██████████ en ██████████ op

---

<sup>16</sup> Zie bijlage B bij het Verweerschrift van Computershare.

<sup>17</sup> Zie bijlage C bij het Verweerschrift van Computershare.

<sup>18</sup> Zie bijlage D bij het Verweerschrift van Computershare.

<sup>19</sup> Zie bijlage D1 bij het Verweerschrift van Computershare.

de datum van zijn overlijden op [REDACTED] 2008 een aantal van 5.000 aandelen Fortis bezat op effectenrekening [REDACTED]-94.<sup>20</sup>

46. Op 19 maart 2021 heeft Computershare een Kennisgeving van late indiening van Bezwaarschrift aan het nieuwe email adres van de Claimanten gericht omdat deze hun Bezwaarschrift tegen de Vaststelling van Afwijzing van 27 januari 2021 pas op 8 maart 2021, en derhalve niet tijdig, hadden ingediend.

B. Standpunt van de Claimanten

47. De Claimanten leggen uit dat de 5.000 aandelen Fortis, waarvoor zij compensatie vorderen, door de overleden vader van [REDACTED] en [REDACTED], [REDACTED], werden gehouden. Vóór zijn overlijden op [REDACTED] 2008 had [REDACTED] zijn vermogen, inclusief zijn aandelenportefeuille aan de maatschap [REDACTED] overgedragen, waarvan hijzelf, zijn echtgenote [REDACTED] en hun kinderen [REDACTED] en [REDACTED] de leden waren. De maatschap is na het overlijden van [REDACTED], op [REDACTED] 2008, door de overige drie leden in stand gehouden tot november/december 2020. In januari 2021 is het vermogen van de maatschap op naam van [REDACTED] gezet.
48. De Claimanten stellen dat het houderschap van de aandelen Fortis in oktober 2008 blijkt uit de documenten die zij met hun Claimformulier hebben ingediend. Dit wordt volgens de Claimanten door Computershare ook erkend, zoals blijkt uit de Kennisgevingen van Tekortkoming(en).
49. De Claimanten stellen dat zij de Kennisgeving van Tekortkoming(en) van 13 augustus 2019 en de Vaststelling van Afwijzing van 19 januari 2021, die Computershare hun per e-mail heeft toegestuurd, niet hebben ontvangen. Zij leggen uit dat het oorspronkelijk e-mailadres [REDACTED].be) zoals opgegeven op het Claimformulier sinds 1 juli 2019 niet meer geldig is. Het was het werkadres van mevrouw [REDACTED], dat zij niet meer gebruikte, nadat zij het bedrijf had verlaten. Volgens de Claimanten was er vanaf 1 juli 2019 voor een periode van 8 maanden, derhalve tot en met maart 2020, een automatisch antwoord ingesteld met een vermelding van het opvolg-e-mailadres van [REDACTED]. Daarna lijkt deze automatische melding niet meer te zijn gestuurd. Haar voormalige werkgever wilde het oude e-mailadres echter niet helemaal afsluiten. Omdat mevrouw [REDACTED] niet meer bij dat bedrijf werkt, kan zij de precieze stand van zaken omtrent haar oude e-mailadres niet achterhalen.
50. De tweede Kennisgeving van Tekortkoming(en) van 6 december 2019 die volgens Computershare per gewone post werd gestuurd, hebben Claimanten ook niet ontvangen. De tweede Vaststelling van Afwijzing van 27 januari 2021, die ook per gewone post is gestuurd, heeft hen pas op vrijdag 5 maart 2021 bereikt. Op dat moment was de termijn om een Bezwaarschrift in te dienen (16 februari 2021) al met drie weken verstreken. Toen heeft

---

<sup>20</sup> Zie bijlagen G en F bij het Verweerschrift van Computershare. Volgens het overgelegde bankattest van BNP Paribas stond deze effectenrekening (juist) op naam van de maatschap [REDACTED].

mevrouw [REDACTED] onmiddellijk gereageerd en haar Bezwaarschrift op 8 maart 2021 ingediend, ondertekend door [REDACTED] en [REDACTED], onder vermelding van de mededeling dat [REDACTED] per december 2020 was opgedoekt.

51. De Claimanten hebben in maart 2021 drie of vier keer met het callcenter van Computershare moeten bellen voordat het lukte de gewijzigde gegevens van mevrouw [REDACTED] (e-mail, telefoonnummer en bankrekening) door te geven.
52. De Claimanten hadden verwacht aangetekende post van Computershare te ontvangen aangezien het om geld gaat. De brieven die de Claimanten hebben bereikt vermelden geen poststempel en geen datum. Indien deze brieven per aangetekende post zouden zijn gestuurd, dan zou de datum van ontvangst bewezen kunnen worden. Onder deze omstandigheden vinden Claimanten het unfair dat zij geen vergoeding zouden krijgen omdat zij laattijdig op de Vaststelling van Afwijzing zouden hebben gereageerd. Volgens de Claimanten is de essentie van de zaak dat zij 5.000 Fortis aandelen hielden en niet de procedurele regels waarop Computershare zich beroept om geen vergoeding aan hen te betalen.

C. Standpunt van Computershare

53. De Claimanten hebben hun Bezwaarschrift van 8 maart 2021 laattijdig ingediend, zodat de Vaststelling van Afwijzing van 19 januari 2021 als bindend is vast komen te staan conform artikel 4.4. van het Reglement. Het bezwaar tegen de Vaststelling van Afwijzing kon derhalve niet meer in overweging worden genomen. Inhoudelijk was Computershare bij de beoordeling van het Claimformulier van oordeel dat de Claimanten hun Claim voor 5.000 aandelen Fortis voor Periodes 1 en 2 en het begin van Periode 3 niet (voldoende) met documenten hebben onderbouwd en dat voor het einde van Periode 3 de handtekening namens de overige Eligible Shareholders, [REDACTED] en de maatschap [REDACTED], waar Computershare om had verzocht, in het dossier ontbreekt. Om deze reden moet de Claim van de Claimanten volledig worden afgewezen.
54. Computershare stelt op 13 augustus 2019 een Kennisgeving van Tekortkoming(en) per e-mail te hebben verzonden aan mevrouw [REDACTED] wegens het ontbreken van voldoende ondersteunende documenten voor haar Claim alsmede van de ontbrekende handtekeningen. Computershare heeft daarvoor het e-mailadres gebruikt dat de Claimanten in hun Claimformulier hadden opgegeven. Op 6 december 2019 heeft Computershare een tweede Kennisgeving van Tekortkoming(en) per gewone post aan het adres van de Claimanten gestuurd. Zij verwijst naar screenshots van haar administratie,<sup>21</sup> waaruit volgens haar blijkt dat de e-mail en de brief daadwerkelijk op 13 augustus 2019 en 6 december 2019 werden verzonden. Computershare stelt geen reactie te hebben ontvangen op deze Kennisgevingen.
55. Op 19 januari 2021 heeft Computershare een Vaststelling van Afwijzing per e-mail gestuurd aan de Claimanten. Computershare heeft daarvoor opnieuw het e-mailadres gebruikt dat door

---

<sup>21</sup> Zie bijlage B1 bij het Verweerschrift van Computershare.

de Claimanten is opgegeven bij de indiening van hun claim via de webapplicatie. Computershare verwijst naar een screenshot van haar afleveringsrapport-administratie.<sup>22</sup> Volgens Computershare blijkt uit dit document dat de e-mail met de Vaststelling van Afwijzing op 19 januari 2021 is verzonden. Computershare legt uit dat elke e-mail afzonderlijk wordt gevolgd en een uniek identificatienummer krijgt zodat zij de bezorging kan volgen. De e-mail aan de Claimanten van 19 januari 2021 maakte deel uit van een verzamelzending (batch) van 311 Nederlandstalige e-mails. Computershare stelt dat haar e-mailuitzendproces een "ontvangstmeldingsfase" omvat die plaatsvindt binnen 5 dagen na de bevestiging dat e-mailberichten met succes zijn verzonden. Op dat moment vergelijken de programmeurs van Computershare alle meldingen in dit rapport met de meldingen in het originele uitzendbestand. Ter zitting heeft Computershare verduidelijkt dat zij zogenaamde "hard bounce-backs" (d.w.z. het e-mailadres bestaat niet meer) en "soft bounce-backs" (d.w.z. bij een automatisch out-of-office reply) monitort. In het geval er een "bounce-back" komt, dan zal Computershare binnen de eerstvolgende 48 uur dezelfde e-mail opnieuw verzenden. Indien dit ook niet lukt, dan stuurt Computershare een brief per gewone post naar het adres dat de claimant in zijn of haar Claimformulier heeft opgegeven.

56. In dit geval stelt Computershare dat zij een hard bounce back noch een soft bounce back (out-of-office reply) op het verzonden e-mailbericht had ontvangen, zodat zij niet binnen 48 uur een tweede e-mail heeft gestuurd, en ook de tweede Vaststelling van Afwijzing per post niet had hoeven sturen. Zij heeft de Vaststelling van Afwijzing echter wel per post na gestuurd. De brief is vanuit de vestiging van Computershare in Bristol, Verenigd Koninkrijk gestuurd. Hierop hebben de Claimanten wel gereageerd, zij het te laat. Ter zitting heeft Computershare verduidelijkt dat de datum van 5 februari 2021 (zie ook paragraaf 43 supra) niet de datum van verzending van de tweede Vaststelling van Afwijzing is, maar de datum waarop het systeem is bijgewerkt om het gegeven "Dispatch Confirmed" weer te geven. Computershare benadrukt dat zelfs indien de datum van 5 februari 2021 als datum van de verzending zou worden aangemerkt, de uiterste datum voor een Bezwaarschrift 25 februari 2021 zou zijn geweest en het Bezwaarschrift van de Claimanten van 8 maart 2021 te laat zou zijn ontvangen.
57. Computershare wijst erop dat het de verantwoordelijkheid van de Claimanten is om wijzigingen in hun (e-mail)adresgegevens en telefoonnummers aan Computershare door te geven. Dit hebben de Claimanten echter nagelaten. Mevrouw [REDACTED] heeft haar nieuwe e-mailadres en telefoonnummer pas in het Bezwaarschrift van 8 maart 2021 aan Computershare doorgegeven. Computershare mocht er bij het zenden van de Vaststelling van Afwijzing op 19 januari 2021 derhalve van uitgaan dat het e-mailadres welk de Claimanten bij het indienen van hun Claim hadden opgegeven nog steeds geldig en in gebruik was. Vanwege veiligheidsrisico's neemt Computershare zelf geen initiatief om een e-mailadres van een claimant te wijzigen, zonder contact met en autorisatie door de claimant. Dit betekent dat indien Computershare een automatische melding van een nieuw e-mailadres zou ontvangen (bij wijze van "soft bounce-back"), dat zij daar zelf niets mee zou doen zonder tussenkomst van de claimant.

---

<sup>22</sup> Zie bijlage C1 bij het Verweerschrift van Computershare.

58. Ter zitting heeft Computershare ook uitgelegd dat zij geen aangetekende verzendingen van al haar brieven aan de vele duizenden claimanten kan verzorgen, omdat dit veel te prijzig zou zijn.
59. Op verzoek van de Geschillencommissie heeft Computershare met haar brief van 4 november 2021 kopieën van de SMTP (Simple Mail Transfer Protocol) logboeken overgelegd. Uit de logboeken en de daarin opgenomen DSN (Delivery Status Notification) code (dns=2.0.0) blijkt volgens Computershare dat in ieder geval de e-mail met de Vaststelling van Afwijzing van 19 januari 2021 daadwerkelijk is verzonden en op het door Claimante opgegeven e-mailadres succesvol is bezorgd. Aangezien Computershare de SMTP logboeken niet langer dan twee jaar bewaart, kan hetzelfde bewijs voor de succesvolle verzending en bezorging van de e-mail met de Kennisgeving van Tekortkoming(en) van 13 augustus 2019 niet meer worden geleverd.
60. Computershare stelt zich op het standpunt dat zij het Bezwaarschrift van de Claimanten tegen de Vaststelling van Afwijzing van 19 januari 2021 terecht heeft afgewezen als te laat ingediend. Zij heeft er op gewezen dat de termijn voor het indienen van een bezwaar afliep op 8 februari 2021 terwijl het bezwaar pas op 8 maart 2021 kenbaar is gemaakt. Zij wijst er ook op dat de termijn van 20 dagen volgt uit toepassing van artikel 4.3 van het Reglement en verwijst in dat verband naar een eerder Bindend Advies van de Geschillencommissie in het geschil 2020/0067.
61. Computershare wijst op het belang van een strikte en uniforme toepassing van de procedureregels en termijnen voor de voortgang van de uitvoering van de Schikkingsovereenkomst. Doordat het totale Schikkingsbedrag voor vergoedingen onder de Schikkingsovereenkomst vastligt, moet er definitieve duidelijkheid zijn over toe- of afwijzing van alle claims, om de definitieve bedragen van de afzonderlijke vergoedingen aan de Eligible Shareholders te kunnen berekenen.
62. Computershare verzoekt de Geschillencommissie derhalve de Claim van de Claimanten af te wijzen.

## **V. BEVINDINGEN EN OVERWEGINGEN VAN DE GESCHILLENCOMMISSIE**

### **A. Ontvankelijkheid van het Verzoek tot Bindend Advies**

63. Om door de Geschillencommissie in behandeling te kunnen worden genomen, moet een geschil volgens artikel 4.3.5 van de Schikkingsovereenkomst bij de Geschillencommissie aanhangig worden gemaakt binnen 30 werkdagen na het schrijven van Computershare waarin zij de bezwaren van de Eligible Shareholder tegen het afwijzen van zijn claim geheel of gedeeltelijk afwijst. In artikel 4.6 van het Reglement van de Geschillencommissie wordt dit schrijven van Computershare betiteld als Kennisgeving van Afwijzing ("*Notice of Rejection*"). De Geschillencommissie heeft vastgesteld dat de Claimanten onbetwist hebben medegedeeld

dat de Kennisgeving van late indiening van Bezwaarschrift van Computershare dateert van 19 maart 2021, dat dit bericht van Computershare een Kennisgeving van Afwijzing is als bedoeld in artikel 4.6 van het Reglement van de Geschillencommissie en dat het Verzoek tot Bindend Advies op 28 april 2021 bij haar is ingediend, op grond waarvan de Geschillencommissie het Verzoek als tijdig ingediend in behandeling heeft genomen.

64. De Geschillencommissie zal eerst de vraag behandelen of het Bezwaarschrift van de Claimanten van 8 maart 2021 laattijdig is ingediend, zoals door Computershare gesteld (B). De Geschillencommissie zal daartoe de relevante termijnen uiteenzetten (B1), alvorens te bespreken wanneer deze termijnen zijn aangevangen (B2). Vervolgens zal de Geschillencommissie haar bevindingen ten aanzien van de inhoudelijke beoordeling van de claim door Computershare belichten (C).

B. Tijdigheid van het Bezwaarschrift

B.1. De termijn van artikel 4.3 van het Reglement van de Geschillencommissie

65. Artikel 4.3 van het Reglement stelt dat, indien een claimant niet akkoord is met de vaststelling van Computershare, hij daarvoor een specifieke procedure dient te volgen en daarbij ook een specifieke termijn dient na te leven: *“Indien de persoon in kwestie het oneens is met de Vaststelling, kan die persoon (“Betwistende Claimant”) binnen twintig (20) kalenderdagen na de datum van verzending van de Vaststelling, een bezwaarschrift (“Bezwaarschrift”) indienen bij de Claims Administrator. Het Bezwaarschrift moet schriftelijk worden ingediend en moet de redenen van bezwaar van de Betwistende Claimant bevatten”*.
66. Artikel 4.4 van het Reglement bepaalt wat de gevolgen zijn indien de Betwistende Claimant niet tijdig zijn bezwaar indient: *“Indien de Betwistende Claimant geen Bezwaarschrift indient binnen deze termijn van 20 dagen zoals bepaald in artikel 4.3, is de Vaststelling door de Claims Administrator bindend en staat geen verder rechtsmiddel open”*.
67. Deze sanctie is een specifieke maatregel welke werd uitgewerkt in het Reglement in uitvoering van de organisatie van het beheer van claims zoals geregeld in artikel 4.3.5 van de Schikkingsovereenkomst, welke door het Gerechtshof van Amsterdam werd goedgekeurd krachtens het Arrest van 13 juli 2018.
68. Artikel 4.3 van het Reglement voorziet, in geval van overschrijding van de daarin bepaalde termijn, in een verval van recht op elk verder mogelijk rechtsmiddel. De naleving van deze termijn heeft alle belang voor de Claims Administrator om deze, met alle vereiste rechtszekerheid en binnen een redelijke termijn, toe te laten het Schikkingsbedrag, zoals gedefinieerd in artikel 4.1.1 van de Schikkingsovereenkomst, toe te kennen aan de Eligible Shareholders aan de hand van de criteria vastgelegd in de Schikkingsovereenkomst. Het zou onaanvaardbaar zijn als een individuele aandeelhouder onbeperkt in de tijd het Schikkingsbedrag zou kunnen in vraag stellen dat de Claims Administrator hem zou toegekend

of ontzegd hebben. Immers, elke wijziging van de toekenning van een vergoeding aan een individuele aandeelhouder heeft *ipso facto* een invloed op het saldo van het Schikkingsbedrag dat aan de overige Eligible Shareholders wordt toegewezen.

69. De termijn zoals geregeld in artikel 4.3 van het Reglement van de Geschillencommissie, waarvan de niet naleving wordt gesanctioneerd volgens de bepalingen van artikel 4.4 van dit Reglement, dient derhalve in beginsel te worden toegepast.

B.2. Aanvang van de termijn van artikel 4.3 van het Reglement van de Geschillencommissie

70. De vraag is dus voor de Geschillencommissie of de termijn van 20 kalenderdagen is gaan lopen vanaf 19 januari 2021, te weten de datum van de eerste verzending van de Vaststelling van Afwijzing, per e-mail, zoals Computershare stelt. Daarvoor is het volgende van belang.

71. Op grond van artikel 10.1 van de Schikkingsovereenkomst is op de overeenkomst en enige niet-contractuele verplichting die voortvloeit uit of verband houdt met de overeenkomst "*bij uitsluiting Nederlands recht van toepassing*". In het verlengde daarvan zal de Geschillencommissie op grond van artikel 4.17 van het Reglement beslissen "*in overeenstemming met Nederlands recht, de bepalingen van de Schikkingsovereenkomst en dit reglement, en, indien relevant, in overeenstemming met andere rechtsregels of toepasselijke handelsgebruiken die de Geschillencommissie, gelet op de aard van het geschil, in aanmerking acht te komen*". De Geschillencommissie zal dus Nederlands recht toepassen op de beoordeling van dit geschil.

72. Een relevante kwestie waar partijen over van mening hebben gewisseld, is de bepaling wanneer een schriftelijk bericht – in dit geval e-mail – de ontvanger heeft bereikt. Op dit punt geldt naar Nederlands recht de zogenoemde (genuanceerde) "ontvangsttheorie" die inhoudt dat een tot een bepaalde persoon gerichte verklaring, om haar werking te hebben, die persoon moet hebben bereikt. Nochtans heeft ook een verklaring die hem tot wie zij was gericht, niet of niet tijdig heeft bereikt, haar werking, indien dit niet of niet tijdig bereiken het gevolg is van zijn eigen handeling, van de handeling van personen voor wie hij aansprakelijk is, of van andere omstandigheden die zijn persoon betreffen en rechtvaardigen dat hij het nadeel draagt.<sup>23</sup>

73. Een belangrijke vraag die rijst is wie de bewijslast draagt van de stelling dat een verklaring de geadresseerde op een bepaalde dag heeft bereikt. De reguliere procedurele bewijsregels voor een geding bij de gewone Nederlandse rechter, zijn in bindend-adviesprocedures niet rechtstreeks van toepassing. Indien de hoofdregel van bewijslastverdeling niettemin zou worden toegepast, dan draagt de partij die zich beroept op de rechtsgevolgen van de verklaring in beginsel de bewijslast dat de verklaring de geadresseerde tijdig heeft bereikt. De Geschillencommissie ziet geen aanleiding om op dit punt af te wijken van de hoofdregel. Met betrekking tot een schriftelijke verklaring geldt als uitgangspunt dat deze de geadresseerde

---

<sup>23</sup> Artikel 3:37 lid 3 BW. Deze theorie is door de Geschillencommissie voor het eerst toegepast in het bindend advies in de zaak 2020/0050.



heeft bereikt als zij door hem is ontvangen.<sup>24</sup> Ontvangen houdt in dit verband in dat de brief op het adres van de geadresseerde is aangekomen; niet vereist is dat de geadresseerde van de inhoud van de brief heeft kennisgenomen. Indien de (tijdige) ontvangst van de verklaring wordt betwist, brengt een redelijke, op de behoeften van de praktijk afgestemde, uitleg mee dat de afzender in beginsel feiten of omstandigheden dient te stellen en zo nodig te bewijzen waaruit volgt dat de verklaring door hem is verzonden naar een adres waarvan hij redelijkerwijs mocht aannemen dat de geadresseerde aldaar door hem kon worden bereikt, en dat de verklaring aldaar is aangekomen. Als adres in vorenbedoelde zin kan in beginsel worden aangemerkt het adres waarvan de afzender op grond van verklaringen of gedragingen van de geadresseerde mocht aannemen dat deze aldaar door hem kon worden bereikt, zoals diens e-mailadres dat bij recente contacten tussen partijen door de geadresseerde is gebruikt.<sup>25</sup>

74. In gevallen zoals deze waarin Computershare zich beroept op de rechtsgevolgen van een per e-mail verzonden mededeling en waarin de Claimanten hun Claimformulier online hebben ingevuld, geldt het volgende. De keuze om het Claimformulier online in te vullen was een actieve keuze die de Claimanten niet hadden hoeven maken. De Claimanten hadden het Claimformulier kunnen downloaden en fysiek kunnen insturen, maar hebben voor online indiening geopteerd. Voor correcte online indiening was het invullen van een geldend e-mailadres een verplicht veld, zonder invulling van welke géén geldig Claimformulier kon worden ingediend. In de instructie voor de online indiening staat vermeld dat het opgegeven e-mailadres gebruikt zou worden voor toezending van de bevestiging van indiening van het Claimformulier.<sup>26</sup>
75. Op grond van deze keuze van de Claimanten mocht Computershare er naar het oordeel van de Geschillencommissie – mede gezien haar taak bij het verwerken van vele duizenden claims in de afwikkeling van deze collectieve Schikkingsovereenkomst – vanuit gaan dat haar berichten gericht aan het door de Claimanten opgegeven e-mailadres de Claimanten zouden bereiken. Indien zoals in dit geval een correcte verzending van het bericht aan dat e-mailadres wordt aangetoond, kan, gezien de overige omstandigheden van het geval, en in het licht van de op dit punt geldende maatstaf, redelijkerwijs worden aangenomen dat de berichten aldaar zijn aangekomen.
76. Tijdige en correcte verzending van e-mail aan een door een claimant opgegeven e-mailadres kan in de ogen van de Geschillencommissie worden aangetoond aan de hand van de bevestiging dat de geïdentificeerde en gedateerde mededeling succesvol aan het in het Claimformulier opgegeven e-mailadres is verzonden en aangekomen (“Delivery Status Notification” : “success”) dan wel dat aan de hand van gegevens van de server van Computershare kan worden aangetoond dat (de) afbeelding(en) in de geïdentificeerde en gedateerde e-mails door de ontvanger is/zijn gedownload (geopend) of ander bewijs dat de e-mail correct is verzonden.

---

<sup>24</sup> Zie Hoge Raad 14 juni 2013, ECLI:NL:HR:2013:BZ4104, paragraaf. 3.3.2. Zie verder Hoge Raad 25 november 2016, ECLI:NL:HR:2016:2704.

<sup>25</sup> Hoge Raad 14 juni 2013, ECLI:NL:HR:2013:BZ4104, paragraaf. 3.3.2.

<sup>26</sup> Op de eerste pagina van de webapplicatie voor het online indienen van de claim stond: “Na het invullen en indienen van uw Claim Form zult u via e-mail een bevestiging krijgen van de ontvangst van uw Claim Form”.

77. De Geschillencommissie stelt vast dat Computershare in haar reactie van 4 november 2021 een toelichting verstrekt omtrent de status van afgifte van de mailberichten in kwestie. Computershare verwijst daarbij naar de melding "dsn=2.0.0" welke volgens de gangbare normen wordt geassocieerd met een succesvolle afgifte van de mail. De Geschillencommissie stelt ook vast dat de Claimanten geen verweer hebben gevoerd aangaande deze bijkomende documentatie, welke Computershare heeft voorgelegd. Naar het oordeel van de Geschillencommissie heeft Computershare daarmee voldoende aangetoond dat in ieder geval de Vaststelling van Afwijzing van 19 januari 2021 aan het door de Claimanten opgegeven e-mailadres [REDACTED].be) is verzonden en zelfs dat ze effectief bij de Claimanten is terecht gekomen. De Geschillencommissie ziet geen redenen om niet aan te nemen dat ook de Kennisgeving van Tekortkoming(en) van 13 augustus 2019 aan het door de Claimanten opgegeven e-mailadres [REDACTED].be) is verzonden en bezorgd.
78. De Claimanten ontkennen ook niet dat de e-mails tijdig op dat opgegeven e-mailadres zijn aangekomen, maar zij beroepen zich op het feit dat mevrouw [REDACTED] vanaf juli 2019 een ander e-mailadres zou hebben aangenomen, terwijl zij Computershare niet van dat nieuwe e-mailadres in kennis had gesteld.
79. Voor zover het e-mailadres van Claimanten na inzending van het Claimformulier zou zijn veranderd, wijst de Geschillencommissie op de informatieverplichtingen van Claimanten te dier zake, genoemd in het Claimformulier *“Indien uw contactgegevens (...) wijzigen dient u de Claims Administrator daarvan schriftelijk op de hoogte te brengen.”*
80. De Geschillencommissie kan er niet omheen dat wijziging van het e-mailadres van de Claimanten in hun eigen risicosfeer lag. De Claimanten hadden zelf contact moeten opnemen met Computershare om hun gewijzigde gegevens door te geven. Nu de Claimanten dat hebben nagelaten, kan Computershare niet worden verweten dat zij de e-mails voor de Claimanten naar het door de Claimanten zelf op het Claimformulier ingevulde e-mailadres heeft gestuurd.
81. Er was voorts naar het oordeel van de Geschillencommissie geen sprake van een situatie waarin het voor Computershare evident moet zijn geweest dat de e-mail – ondanks tijdige en correcte verzending ervan – toch niet bij de Claimanten was aangekomen, bijvoorbeeld doordat Computershare een bounce back zou hebben ontvangen, of doordat Computershare (anderszins) bekend was met de e-mailadreswijziging, maar van dat nieuwe e-mailadres toch geen gebruik had gemaakt.
82. De argumenten van de Claimanten daartoe, aangaande het niet meer werkzaam zijn bij het bedrijf van het opgegeven e-mailadres in domein [REDACTED].be, het (desondanks) in stand laten van het e-mailadres [REDACTED].be en een tijdelijke out-of-office reply waarin een vervolg-e-mailadres zou zijn genoemd, kunnen in de ogen van de Geschillencommissie niet tot een ander oordeel leiden. Blijkens de website van het door de Claimanten opgegeven e-mailadres [REDACTED].be is dit bedrijf een voortzetting van het bedrijf van de overleden vader van de [REDACTED] en [REDACTED], door [REDACTED] en [REDACTED] zelf. Uit de stelling dat het e-mailadres van het bedrijf in stand moest worden gelaten, leidt de Geschillencommissie af dat de e-mails op dat adres juist nog bij het bedrijf binnen moesten komen om gelezen te

kunnen worden. Zelfs indien er enige automatische beantwoording van de e-mails van Computershare zou zijn geweest – zoals door Computershare betwist en waarvan de Claimanten geen kopie of ander bewijs hebben overgelegd – dan zou daarmee voor Computershare niet evident zijn geweest dat de ontvangst van deze berichten door de Claimanten, ██████████ inclusief, in de zin van de Nederlandsrechtelijke regels daaromtrent, niet zou hebben plaatsgevonden.

83. Ook de argumenten inzake aangetekende postverzending en de gestelde late ontvangst van de Vaststelling van Afwijzing per brief, kunnen de Claimanten naar het oordeel van de Geschillencommissie niet baten. De Claimanten hadden immers gekozen voor het gebruik van de webapplicatie voor het indienen van hun claim, welke keuze tot gevolg had, dat Computershare per e-mail met hen zou communiceren over hun claim. Op grond van het voorgaande stelt de Geschillencommissie vast dat Computershare voldoende heeft aangetoond dat de Vaststelling van Afwijzing van 19 januari 2021 tijdig aan het opgegeven e-mailadres van de Claimanten is verzonden en is aangekomen. Hiermee is naar het oordeel van de Geschillencommissie de reglementaire Vaststelling van Afwijzing, die de Claimanten volgens de Schikkingsovereenkomst zouden ontvangen, de Vaststelling van Afwijzing per e-mail van 19 januari 2021 geweest.
84. De Geschillencommissie aanvaardt daarmee de stelling van Computershare dat de “tweede” Vaststelling van Afwijzing die per postbrief van 27 januari 2021 aan de Claimanten werd verstuurd, niet verzonden had hoeven worden.
85. Een dubbele verzending, per vergissing in dit geval, van een – afgezien van de dagtekening - identieke Vaststelling van Afwijzing leidt naar het oordeel van de Geschillencommissie niet tot het kwalificeren van de “tweede” Vaststelling van Afwijzing (per postbrief) als de reglementaire Vaststelling van Afwijzing, indien de eerste verzending correct heeft plaatsgevonden.
86. De dubbele verzending laat dus onverlet dat iedere claimant één reglementaire Vaststelling van Afwijzing moet ontvangen. In gevallen zoals deze waarin de Claimanten hebben geopteerd voor online indiening van het claimformulier en als gevolg daarvan per e-mail met Computershare zouden corresponderen en waarin Computershare afdoende bewijs van aankomst van deze reglementaire Vaststelling van Afwijzing per e-mail heeft geleverd, heeft dus niet feitelijk vastgesteld of onderzocht te worden wanneer de tweede verzending per brief is aangekomen.
87. Wel is het mogelijk dat Computershare met het verzenden per vergissing van een “tweede” Vaststelling van Afwijzing het vertrouwen bij de Claimanten kan hebben gewekt dat de in de “tweede” Vaststelling van Afwijzing genoemde termijn om bezwaar te maken, in het voordeel van de Claimanten, zou gelden. Nu de Claimanten in dit geval stellen dat zij de “tweede” Vaststelling van Afwijzing pas op 5 maart 2021 hebben ontvangen, derhalve ruim na het verstrijken van de in de “tweede” Vaststelling van Afwijzing genoemde termijn tot 16 februari

2021, stelt de Geschillencommissie vast dat er in dit geval geen vertrouwen aan de kant van de Claimanten kan zijn gewekt.

B.3. Slotsom

88. Computershare heeft het Bezwaarschrift van Claimanten van 8 maart 2021 terecht afgewezen, als laattijdig ingediend. De Kennisgeving van Afwijzing van 19 januari 2021 is daarmee bindend geworden zonder dat daar nog een rechtsmiddel tegen open staat.

C. Inhoudelijke beoordeling van de Claim

89. Gezien het voorgaande heeft de vraag over de reden van afwijzen van de Claim in de Vaststelling van Afwijzing geen onderzoek van de Geschillencommissie. Geheel ten overvloede stelt de Geschillencommissie vast dat Computershare terecht bij wijze van Kennisgeving van Tekortkoming(en) bij de Claimanten navraag heeft gedaan naar de bevoegdelijke (mede) ondertekening van de Claim en van de Release namens ██████████ en ██████████, en dus ook de Claim terecht heeft afgewezen toen die mede-ondertekening uit bleef.<sup>27</sup> De tweede Tekortkoming van de Claim, ten aanzien van het bewijs van aandeelhouderschap in de Periodes 1 en 2 en aan het begin van Periode 3, is door de Claimanten evenmin weggenomen.

**VI. BESLISSING**

De Geschillencommissie, op grond van bovenstaande bevindingen en overwegingen:

- Besluit de Claim van de Claimanten als vervat in hun Verzoek om Bindend Advies van 28 april 2021, af te wijzen op grond van artikel 4.4 van het Reglement;
- Besluit dat het onderhavige Bindend Advies wordt gepubliceerd in een geanonimiseerde vorm (voor wat betreft de naam van de Claimanten) op [www.forsettlement.com](http://www.forsettlement.com).

Dit Bindend Advies wordt uitgebracht in vier originele, identieke versies, één voor elk van de Partijen, één voor FORsettlement, en één voor de Geschillencommissie die dit Bindend Advies uitbrengt.

Aldus uitgebracht op 10 januari 2022

---

<sup>27</sup> De instructie op het Claimformulier in de webapplicatie vermeldt te dien aanzien: *“Indien u namens een andere persoon de vordering indient, moet u een volmachtdocument verstrekken en uploaden waarin uw autoriteit voor het indienen van een vordering in zijn/haar naam wordt aangetoond.”*

De Geschillencommissie:



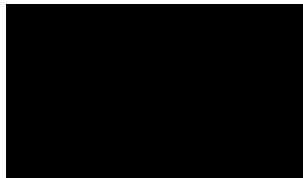
---

Harman Korte



---

Dirk Smets



---

Alexandra SCHLUEP