

**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

de heer [REDACTED] en mevrouw [REDACTED]

hierna genoemd “de **Claimanten**”

en

**Computershare Investor Services PLC**  
Claims Administrator uit hoofde van de Schikkingsovereenkomst

hierna genoemd “**Computershare**”

tezamen genoemd “**Partijen**”

---

**De Geschillencommissie:**

Henriëtte BAST  
Dirk SMETS  
Harman KORTE

---

**30 JANUARI 2023**

## 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>7</b>
<b>IV.</b>	<b>STANDPUNTEN EN VERZOEKEN VAN DE PARTIJEN .....</b>	<b>8</b>
A.	DE CORRESPONDENTIE VOORAFGAANDE AAN DE PROCEDURE BIJ DE GESCHILLENCOMMISSIE .....	8
B.	STANDPUNT VAN DE CLAIMANTEN .....	10
C.	STANDPUNT VAN COMPUTERSHARE.....	11
<b>V.</b>	<b>BEVINDINGEN EN OVERWEGINGEN VAN DE GESCHILLENCOMMISSIE.....</b>	<b>13</b>
A.	ONTVANKELIJKHEID VAN HET VERZOEK TOT BINDEND ADVIES .....	13
B.	PRELABEL .....	14
C.	TIJDIGHEID VAN HET BEZWAARSCHRIFT.....	14
<b>VI.</b>	<b>BESLISSING.....</b>	<b>18</b>

## I. INLEIDING

### A. De Partijen

1. De Claimanten zijn de heer ██████████ en mevrouw ██████████, wonende aan de ██████████, Nederland (*de Claimanten*).
2. Computershare Investor Services PLC is een onderneming onder de wet- en regelgeving van het Verenigd Koninkrijk, als Claims Administrator aangesteld uit hoofde van de Fortis Schikkingsovereenkomst, voor de doeleinden van de Schikkingsovereenkomst, kantoorhoudende per adres PO Box 82, The Pavilions, Bridgwater 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: mevrouw Henriëtte Bast (Voorzitter), de heer Dirk Smets en de heer Harman Korte.

### 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 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 *Vereniging van*

---

<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 Schlupe (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).

*Effectenbezitters*<sup>4</sup>, *Stichting Investor Claims Against FORTIS*<sup>5</sup> en *Stichting FortisEffect*<sup>6</sup> (alle in Nederland), en door *DRS Belgium CVBA*<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 (**FORsettlement**).<sup>8</sup>
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, VEB, SICAF, FortisEffect, Deminor en FORsettlement (de **Schikkingsovereenkomst**).<sup>10</sup> Volgens de Schikkingsovereenkomst heeft iedere Eligible Shareholder aanspraak op een bepaalde vergoeding (een gedeelte van het Schikkingsbedrag), waarvan de toedeling onder toezicht staat van de Claims Administrator en de Geschillencommissie.<sup>11</sup>
10. De Schikkingsovereenkomst is op 13 juli 2018 algemeen verbindend verklaard door het Gerechtshof te Amsterdam. Vanaf dat moment heeft de Schikkingsovereenkomst op grond

---

<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 die termen in de Schikkingsovereenkomst gedefinieerd zijn.

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

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 kan 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 heeft de Claimant (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 Claimant 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>
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

---

<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 van Forsettlement: [www.forsettlement.com](http://www.forsettlement.com).

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. Bij brief van 29 oktober 2022 dienden de Claimanten een Verzoek tot Bindend Advies in bij de Geschillencommissie.
17. Op 3 november 2022 zond de Geschillencommissie het dossier zoals dat door de Claimanten was overgemaakt, per e-mail<sup>14</sup> en met kopie voor de Claimanten naar Computershare met het verzoek om uiterlijk op 17 november 2022 commentaar en relevante informatie over het geschil aan de Geschillencommissie toe te sturen.
18. Op 17 november 2022 stuurde Computershare per e-mail haar reactie op het Verzoek tot Bindend Advies van de Claimanten aan de Geschillencommissie en de Claimanten.
19. Nadien op 17 november 2022 nodigde de Geschillencommissie per e-mail de heer ██████ uit om uiterlijk op 28 november 2022 eventuele opmerkingen over de reactie van Computershare kenbaar te maken.
20. Bij brief van 22 november 2022 stuurden de Claimanten per gewone post een reactie naar de Geschillencommissie.
21. Op 24 november 2022 stuurde de Geschillencommissie per e-mail de schriftelijke reactie van de Claimanten door aan Computershare en verzocht zij om uiterlijk op 1 december 2022 aan de Geschillencommissie te laten weten van eventuele opmerkingen en commentaar.
22. Op 1 december 2022 stuurde Computershare haar schriftelijke reactie per e-mail aan de Geschillencommissie en de heer ██████.
23. Op 4 december 2022 stuurden de Claimanten per e-mail een reactie op het laatstgenoemde bericht van Computershare naar de Geschillencommissie.
24. Op 5 december 2022 zond de Geschillencommissie laatstgenoemde e-mail naar Computershare.
25. Op 9 december 2022 stuurden de Claimanten per e-mail ter informatie twee e-mails door aan de Geschillencommissie: een e-mail van de heer ██████ aan advocaat Mr. Jan-Marcel van de

---

<sup>14</sup> Alle e-mails van de Geschillencommissie aan de Partijen zijn aan de Claimanten gestuurd naar twee e-mailadressen: ██████ (het adres opgegeven bij de indiening van hun claim; zie paragraaf 34) en naar ██████ (het e-mailadres dat de Claimanten gebruikten in communicatie met Computershare vanaf 7 september 2022; zie paragraaf 39).

Riet te Utrecht met vragen over dit geschil, en een e-mail van deze advocaat aan de heer [REDACTED] met antwoorden op de gestelde vragen.

26. Op 9 december 2022 stuurde Computershare per e-mail aan de Geschillencommissie en de heer [REDACTED] een reactie naar aanleiding van de e-mail van de Geschillencommissie van 5 december 2022.
27. Op 12 december 2022 stuurden de Claimanten een e-mail aan de Geschillencommissie met hun reactie op de e-mail van Computershare van 9 december 2022.
28. Op 13 december 2022 stuurde de Geschillencommissie de berichten van de Claimanten van 9 en 12 december 2022 per e-mail door naar Computershare.
29. Nadien op 13 december 2022 liet Computershare per e-mail aan de Geschillencommissie en in kopie aan de Claimanten weten dat zij geen verdere opmerkingen in overweging te geven had, en verzocht zij de Geschillencommissie een Bindend Advies over deze zaak uit te brengen.
30. Op 13 januari 2023 informeerde de Geschillencommissie de Partijen per e-mail dat zij de debatten over dit geschil zou sluiten, tenzij een der Partijen uiterlijk op 20 januari 2023 een verzoek zou indienen tot het houden van een hoorzitting.
31. Op 19 januari 2023 liet Computershare per e-mail aan de Geschillencommissie en de Claimanten weten het Bindend Advies af te wachten zonder dat er wat haar betreft een hoorzitting diende te plaats te vinden.
32. Op 25 januari 2023 bevestigde de Geschillencommissie per e-mail aan de Partijen dat zij de debatten over het geschil sloot en deelde zij mee op korte termijn een Bindend Advies over het geschil te zullen uitbrengen.

### III. SAMENVATTING VAN HET GESCHIL

33. Het geschil betreft de vraag of Computershare het bezwaar van de Claimanten terecht heeft afgewezen in haar Kennisgeving van Afwijzing van 20 oktober 2022, omdat de Claimanten pas op 13 oktober 2022<sup>15</sup> bezwaar hebben gemaakt tegen de Vaststelling van Afwijzing van 13 maart 2020. De Claimanten stellen dat zij zich tot 12 oktober 2022 niet bewust zijn geweest van de Vaststelling van Afwijzing van 13 maart 2020, noch van de Kennisgevingen van Tekortkoming(en) die aan de Vaststelling van Afwijzing voorafgingen, dat als zij dat wel waren geweest, zij zeker tijdig bezwaar gemaakt zouden hebben, en dat nu de tekortkoming hersteld is door het aanleveren van de tweede handtekening op het Claimformulier, zij recht op

---

<sup>15</sup> In de Kennisgeving van Afwijzing heeft Computershare als datum voor het Bezwaarschrift 8 september 2022 geschreven. Deze datum is onjuist. Zie voetnoot 23.

vergoeding hebben. Bovendien zijn de Claimanten van mening dat in hun geval de eis van twee handtekeningen op het Claimformulier juridisch niet houdbaar is.

#### IV. STANDPUNTEN EN VERZOEKEN VAN DE PARTIJEN

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

34. Op 14 augustus 2018 hebben de Claimanten via de webapplicatie van FORsettlement een Claim ingediend ter vergoeding voor het houden van 1.000 aandelen Fortis op 13 mei 2008, 25 juni 2008, 29 september 2008 en 3 oktober 2008, en als hoogste positie. Als e-mailadres gaven de Claimanten op: ██████████.<sup>16</sup> Het postadres opgegeven in het Claimformulier vermeldde geen huisnummer.<sup>17</sup>
35. Nadien op 14 augustus 2018 bevestigde Computershare aan de Claimanten per e-mail naar het door de Claimanten opgegeven e-mailadres de ontvangst van de Claim, en deelde zij aan de Claimanten mee dat hun Claim was geregistreerd met Claimnummer 400276616-0.<sup>18</sup>
36. Op 30 juli 2019 heeft Computershare aan de Claimanten per e-mail een Kennisgeving van Tekortkoming(en) gestuurd. De beschreven tekortkoming was dat een van de vereiste handtekeningen op het Claimformulier ontbrak. Computershare verzocht de Claimanten het desbetreffende document uiterlijk op 19 september 2019 aan haar te bezorgen.
37. Op 6 december 2019 heeft Computershare aan de Claimanten per gewone post een tweede Kennisgeving van Tekortkoming(en) gestuurd. Deze kennisgeving is identiek aan de eerste, behalve dat de Claimanten nu tot uiterlijk op 21 december 2019 de gelegenheid kregen de gevraagde documentatie aan Computershare te bezorgen.
38. Op 13 maart 2020 heeft Computershare per e-mail een Vaststelling van Afwijzing van hun Claim aan de Claimanten gezonden wegens dezelfde tekortkoming als beschreven in de Kennisgevingen van Tekortkoming(en). Aan de Claimanten werd de gelegenheid geboden de tekortkoming te herstellen tot op uiterlijk 2 april 2020.<sup>19</sup>
39. Op 7 september 2022 heeft de heer ██████████ telefonisch contact opgenomen met Computershare met de vraag waarom “de slotbetaling van de Fortisclaim” in zijn geval uitbleef. Nadien op 7 september 2022 bevestigde de heer ██████████ per e-mail aan Computershare de inhoud van genoemd telefoongesprek.

---

<sup>16</sup> Zie de bijlage F bij de brief van 17 november 2022 van Computershare.

<sup>17</sup> Zie de bijlage F bij de brief van 17 november 2022 van Computershare.

<sup>18</sup> Een kopie van deze e-mail stuurden de Claimanten als bijlage 1 bij hun Verzoek tot Bindend Advies van 29 oktober 2022 aan de Geschillencommissie.

<sup>19</sup> Deze uiterste datum is later verzet naar 23 april 2020, omdat wegens COVID-19 de reactietermijn werd verlengd van drie naar zes weken.



40. Op 8 september 2022 heeft Computershare per e-mail aan de heer ██████ een bevestiging gestuurd van de ontvangst van diens bericht “met betrekking tot de berekeningen van uw Definitieve Vergoeding”.
41. Op 3 oktober 2022 heeft de heer ██████ per e-mail een herinnering aan Computershare gestuurd, waarin hij verwees naar zijn vraag van 7 september 2022, aangaf dat hij tevergeefs Computershare telefonisch had geprobeerd te bereiken, zijn ongenoegen uitsprak over de gang van zaken, en juridische stappen in het vooruitzicht stelde bij uitblijven van een reactie van Computershare.
42. Op 12 oktober 2022 heeft Computershare per e-mail aan de heer ██████ antwoord gegeven op zijn e-mail van 7 september 2022. In deze mail gaf Computershare aan dat en waarom zij de Claim van de Claimanten had afgewezen en dat zij geen eerdere betaling aan de Claimanten had gedaan. Computershare verzocht de heer ██████ na te gaan welke betaling hij zou hebben ontvangen, zodat zij het onderzoek zou kunnen voortzetten.
43. Op 13 oktober 2022 heeft de heer ██████ aan Computershare geantwoord dat de berichten van Computershare van 30 juli 2019, 6 december 2019 en 13 maart 2020 hem onbekend waren, dat zijn enige verklaring daarvoor is dat ze in zijn spambox terecht zouden zijn gekomen en dat hij dat niet meer achterhalen kon. De heer ██████ gaf voorts aan dat hij inderdaad geen eerdere betaling van Computershare bleek te hebben ontvangen. Ten slotte verzocht hij Computershare om toch nog eens naar zijn zaak te kijken. Blijkens het vervolg van de correspondentie heeft Computershare dit schrijven aangemerkt als bezwaarschrift<sup>20</sup>.
44. Op 19 oktober 2022 bevestigde Computershare de ontvangst van het voornoemde verzoek en deelde zij mee dat het verzoek was doorgestuurd naar haar afdeling verantwoordelijk voor verdere onderzoeken en beoordeling van het bezwaar. Voort verzocht Computershare de heer ██████ om alsnog de ontbrekende documentatie aan haar toe te sturen.
45. Nadien op 19 oktober 2022 zond Computershare per e-mail aan de heer ██████ een kopie van de Vaststelling van Afwijzing van 13 maart 2020 met het verzoek om zijn bezwaarschrift aan te vullen door de laatste pagina te ondertekenen en het volledige document terug te sturen.
46. Nadien op 19 oktober 2022 stuurde Computershare per e-mail aan de heer ██████ een bevestiging van ontvangst van diens bericht “met betrekking tot de berekeningen van uw definitieve vergoeding”.
47. Volgens de Claimanten<sup>21</sup> hebben zij op 20 oktober 2022 voldaan aan het door Computershare gedane verzoek door de handtekeningen per aangetekende post naar het kantoor van Computershare te Schiedam te sturen. Op 9 november 2022 registreerde Computershare de

---

<sup>20</sup> Zie paragraaf 43 van dit Bindend Advies en de titel van Bijlage C4 van de brief van Computershare van 17 november 2022 aan de Geschillencommissie en de Claimanten.

<sup>21</sup> Zie hun Verzoek tot Bindend Advies.

ontvangst van een kopie van de Vaststelling van Afwijzing 13 maart 2020, waarvan de bijlage "Handtekeningspagina van het Claim Form" door beide Claimanten op 19 oktober 2022 was ondertekend.<sup>22</sup>

48. Op 20 oktober 2022 stuurde Computershare per e-mail aan de heer ████████ een Kennisgeving van Afwijzing. In deze kennisgeving staat: *"U hebt op 08/09/2022 een Bezwaarschrift ingediend. Het geschil mag echter uitsluitend betrekking hebben op de vaststelling van de Definitieve Vergoeding overeenkomstig Paragraaf 5 van Bijlage 2 van de Schikkingsovereenkomst; uw bezwaar mag de eerdere vaststelling van de Voorlopige Vergoeding niet heropenen in zoverre die vaststelling reeds bindend is geworden. Derhalve wijzen wij de bezwaren die u in uw Bezwaarschrift heeft geuit af en bevestigen wij de onze Kennisgeving van Afwijzing betrekking tot uw vordering."*<sup>23</sup>

B. Standpunt van de Claimanten

49. De Claimanten erkennen dat zij niet binnen de gestelde termijnen hebben gereageerd op de door Computershare aan hen toegezonden Kennisgevingen van Tekortkoming(en) en de Vaststelling van Afwijzing. Zij stellen zich op het standpunt dat hun Claim toch moet worden toegewezen en voeren voor hun stellingname aan wat (zakelijk) wordt verwoord in de paragrafen 50 tot en met 52 navolgend.
50. De Claimanten menen dat de eis van de handtekeningen van de beide echtgenoten op het Claimformulier juridisch onhoudbaar is, zodat het ontbreken van een van de handtekeningen geen tekortkoming is op grond waarvan hun Claim kan worden afgewezen. Zij kunnen zich voorstellen dat Computershare die eis stelt in het geval van – bijvoorbeeld – verschillende leden verenigd in een beleggingsclub. Zij wijzen erop dat het in hun geval gaat om een echtpaar met een aantoonbaar al 40 jaar gebruikte gemeenschappelijke bankrekening die elk onafhankelijk financieel handelen mogelijk maakt, en merken op dat nog nooit in die ruim 40 jaar (ook niet in het geval van de recente uitbetaling van de Imtech claim) om het leveren van een tweede handtekening is gevraagd.
51. De Claimanten zijn bereid aan te nemen dat Computershare hun inderdaad berichten per e-mail heeft toegezonden, maar stellen ze nooit in hun mailbox te hebben ontvangen. De enige verklaring die zij daarvoor konden bedenken is dat hun provider die berichten als spyware heeft aangemerkt. De Claimanten menen dat van Computershare meer zorg had mogen worden verwacht om te verzekeren dat haar berichten de Claimanten zouden bereiken. Zo stellen zij de vraag waarom Computershare nadat zij het juiste adres van de Claimanten had

---

<sup>22</sup> Zie Bijlage C6 bij de brief van 17 november 2022 van Computershare.

<sup>23</sup> De Geschillencommissie heeft vastgesteld dat de in dit citaat genoemde datum "08/09/2022" onjuist is, omdat zij in het dossier geen schrijven van de Claimanten van 8 september 2022 heeft aangetroffen en Computershare zelf het schrijven van de Claimanten van 13 oktober 2022 als bezwaarschrift heeft aangemerkt. Zie voor dit laatste voetnoot 20.

gevonden, de desbetreffende Kennisgeving van Tekortkoming(en) van 6 december 2019 niet opnieuw en juist geadresseerd per gewone post aan de Claimanten toezond, en ook waarom Computershare vervolgens de Vaststelling van Afwijzing weer per e-mail zond, in plaats van per gewone post naar het juiste postadres. Daarbij wezen de Claimanten erop dat Computershare had kunnen weten dat zij behoren tot de pre-digitale generatie en derhalve meer vertrouwd zijn met traditionele dan met digitale post. Zij menen dat het Computershare had gesierd om in de richting van de oudere Fortis gedupeerden meer zorgplicht te betrachten.

52. De Claimanten verklaren oprecht van mening te zijn dat zij te goeder trouw zijn geweest en gerechtigd waren de vergoeding te ontvangen en verzoeken de Geschillencommissie om met gevoel voor gerechtigheid en coulance te beslissen om Computershare te verplichten de Claim aan hen uit te betalen. Ook verklaren zij niet te zullen berusten in een voor hen onwelgevallige uitspraak van de Geschillencommissie, omdat zij zich “– geheel te goeder trouw en gewetensvol – door de stellingname van Computershare onevenredig gedupeerd voelen.”

C. Standpunt van Computershare

53. Computershare voert aan dat de Claimanten hun Bezwaarschrift in september 2022 laattijdig hebben ingediend, zodat de Vaststelling van Afwijzing van 13 maart 2020 als bindend is vast komen te staan. Voor de indiening van een bezwaar stond een termijn van 20 dagen op grond van artikel 4.3 van het Reglement. Die termijn werd in verband met COVID-19 met drie weken verlengd en liep af op 23 april 2020. Het bezwaar van de Claimanten van 13 oktober 2022 tegen de Vaststelling van Afwijzing van 13 maart 2020 kon derhalve niet meer in overweging worden genomen. Inhoudelijk was Computershare bij de beoordeling van de Claim van oordeel dat deze een tekortkoming had doordat één van de twee vereiste handtekeningen van de Claimanten ontbrak.
54. Computershare stelt op 30 juli 2019 een Kennisgeving van Tekortkoming(en) per e-mail te hebben verzonden aan de Claimanten wegens het ontbreken van één van de twee vereiste handtekeningen van de Claimanten. Computershare heeft daarvoor het e-mailadres gebruikt dat de Claimanten bij de indiening van hun Claim in de webapplicatie van FORsettlement hadden opgegeven: [REDACTED].
55. Computershare stelt dat zij op deze Kennisgeving van Tekortkoming(en) geen reactie heeft ontvangen en dat zij zodoende op 6 december 2019 per post een tweede Kennisgeving van Tekortkoming(en) aan de Claimanten heeft gestuurd, die ongeopend aan Computershare is geretourneerd, waarna zij het postadres van de Claimanten in haar administratie heeft bijgewerkt en gecorrigeerd voor toekomstige mededelingen. Computershare wijst erop dat de Claimanten bij de indiening van hun Claim vergeten hadden het huisnummer van hun postadres te vermelden. Computershare heeft in antwoord op de vraag van de Claimanten waarom zij nadat zij het juiste adres van de Claimanten had gevonden, de desbetreffende Kennisgeving van Tekortkoming(en) van 6 december 2019 niet opnieuw en juist geadresseerd per gewone post aan de Claimanten toezond, geantwoord dat het sturen van een

vervolgbericht per post volgens de Schikkingsovereenkomst niet vereist was en als “vriendelijkheid” moet worden gezien.

56. Op 13 maart 2020 heeft Computershare een Vaststelling van Afwijzing per e-mail gestuurd aan de Claimanten. Computershare heeft daarvoor het e-mailadres gebruikt dat door de Claimanten is opgegeven bij de indiening van hun Claim via de webapplicatie van FORsettlement. Computershare verwijst naar een kopie van de SMTP-logboeken met betrekking tot de verzending van de Vaststelling van Afwijzing van 13 maart 2020.<sup>24</sup> Volgens Computershare blijkt uit dit document dat de e-mail met de Vaststelling van Afwijzing op 13 maart 2020 is verzonden, wat kan worden bewezen aan de hand van de aanduiding “dsn=2.0.0.”. Deze Delivery Status Notification (DSN) code is gedefinieerd door de Internet Engineering Task Force, de internationale normalisatieorganisatie die wordt erkend voor het promoten van internetprotocollen, onder de sectie “Status Code Structure” van de Enhanced Mail System Status Codes. Deze definitie “2.0.0.” specificeert volgens Computershare succesvolle bezorging en niet alleen succesvolle verzending van de e-mail. Computershare is van oordeel dat ze hiermee het onweerlegbare bewijs heeft geleverd dat de Vaststelling van Afwijzing de Claimanten heeft bereikt.<sup>25</sup>
57. Computershare verwijst naar een eerder Bindend Advies van de Geschillencommissie in het geschil 2020/0124 waarin de Geschillencommissie zich reeds heeft uitgesproken over een te laat ingediend bezwaarschrift. Op de Vaststelling van Afwijzing in de onderhavige zaak hebben de Claimanten meer dan een jaar te laat gereageerd.
58. In antwoord op het verweer van de Claimanten dat de enige verklaring voor het niet-ontvangen van de e-mails van Computershare die zij kunnen bedenken is, dat hun provider die e-mails als spyware heeft aangemerkt, stelt Computershare dat het de verantwoordelijkheid van alle claimanten is om hun e-mail, inclusief hun spambox, te controleren om ervoor te zorgen dat zij de berichten ontvangen die Computershare hun stuurt.<sup>26</sup>
59. Op de vraag van de Claimanten waarom Computershare voor het verzenden van de Vaststelling van Afwijzing weer gekozen heeft voor verzending per e-mail en niet per gewone post naar het juiste postadres, antwoordt Computershare dat gezien Claimanten bij online-indiening van hun Claim impliciet toestemming gaven voor het ontvangen van communicaties via e-mail, de eerste communicatiemethode een e-mail zal zijn naar het e-mailadres zoals door de Claimanten opgegeven.<sup>27</sup>
60. Naar aanleiding van de opmerking van de Claimanten dat Computershare had kunnen weten dat zij behoren tot de pre-digitale generatie en derhalve meer vertrouwd met traditionele dan

---

<sup>24</sup> Zie bijlage D bij de brief van 17 november 2022 van Computershare.

<sup>25</sup> Zie bijlagen E en F bij de brief van 17 november 2022 van Computershare.

<sup>26</sup> Brief van 1 december 2022 van Computershare aan de Geschillencommissie en de heer ██████████, pagina 2.

<sup>27</sup> Brief van 9 december 2022 van Computershare aan de Geschillencommissie en de heer ██████████, pagina 1.

met digitale post en dat het Computershare had gesierd om in de richting van de oudere Fortis gedupeerde meer zorgplicht te betrachten, merkt Computershare op dat het haar taak is om de schikking onpartijdig uit te voeren voor alle claimanten, op een eerlijke en billijke wijze. De leeftijd van een claimant behoort niet tot de criteria die op grond van artikel 4.3.3. van de Schikkingsovereenkomst worden gebruikt om te bepalen of hij/zij in aanmerking komt voor opname in de Schikking.<sup>28</sup>

61. In antwoord op de door de Claimanten naar voren gebrachte opvatting dat het vereiste van handtekeningen van ieder van hen juridisch onhoudbaar is, merkt Computershare op dat die eis gesteld wordt voor claims met meerdere in aanmerking komende aandeelhouders, om ervoor te zorgen dat alle in aanmerking komende aandeelhouders op de hoogte zijn dat er een claim is ingediend en dat zij akkoord gaan met de relevante voorwaarden.<sup>29</sup>
62. Computershare voert aan dat als er uitzonderingen op de procedurele regels en termijnen zouden kunnen worden aanvaard indien een Claimant de ontvangst van een Vaststelling of Kennisgeving van Afwijzing zonder gegronde reden betwist, dit *“gevolgen zou kunnen hebben voor het Definitieve Vorderingsbedrag van alle andere claimanten”*.<sup>30</sup>
63. Naar aanleiding van de mededeling van de Claimanten dat zij niet zullen berusten in een voor hen onwelgevallige uitspraak van de Geschillencommissie, wijst Computershare erop dat die mededeling niets verandert aan het feit dat de Claimanten, door met succes een claim in te dienen in de Schikking, ermee hebben ingestemd om te worden onderworpen aan het Reglement en de Schikkingsovereenkomst.<sup>31</sup>
64. 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

65. 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

---

<sup>28</sup> Brief van 9 december 2022 van Computershare aan de Geschillencommissie en de heer ██████████, pagina 2.

<sup>29</sup> Brief van 9 december 2022 van Computershare aan de Geschillencommissie en de heer ██████████, pagina 2.

<sup>30</sup> Brief van 1 december 2022 van Computershare aan de Geschillencommissie en de heer ██████████, pagina 3.

<sup>31</sup> Brief van 9 december 2022 van Computershare aan de Geschillencommissie en de heer ██████████, pagina 3.

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 Kennisgeving van Afwijzing van Computershare dateert van 20 oktober 2022 en het Verzoek om Bindend Advies is op 29 oktober 2022 bij haar aanhangig gemaakt, op grond waarvan de Geschillencommissie het Verzoek als tijdig ingediend in behandeling heeft genomen.

B. Prealabel

66. De Geschillencommissie stelt voorop dat zij, bij de beoordeling van dit Verzoek om Bindend Advies, net zoals bij elke andere beoordeling in het kader van haar opdracht, gehouden is door de regels, welke zijn voorgeschreven door de Schikkingsovereenkomst en door het Reglement van de Geschillencommissie. Dit geldt zowel voor de formele vereisten gesteld aan de Claim als ook voor de procedurele termijnen. Voor alles, zal de Geschillencommissie zich dienen te buigen over de vraag of het Bezwaarschrift van de Claimanten inderdaad, zoals Computershare stelt, te laat was ingediend.

C. Tijdigheid van het Bezwaarschrift

C.1. De termijn van artikel 4.3 van het Reglement

67. 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”*.

68. 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”*.

69. 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 de Beschikking van 13 juli 2018.

70. Artikel 4.3 van het Reglement voorziet, in geval van overschrijding van de daarin bepaalde termijn, in een verval van recht op een verder rechtsmiddel. De naleving van deze termijn heeft alle belang voor de Claims Administrator (Computershare) 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 Schikkingsbedrag bestaat uit een vast bedrag dat door Computershare volgens de regels van de Schikkingsovereenkomst verdeeld wordt nadat alle aanspraken door Computershare zijn vastgesteld. Het zou onaanvaardbaar zijn als een individuele aandeelhouder onbepaald in de tijd het Schikkingsbedrag ter discussie zou kunnen stellen dat de Claims Administrator hem zou toegekend of ontzegd hebben. Immers, in opzet zou elke wijziging van de toekenning van een vergoeding aan een individuele aandeelhouder een invloed hebben op het saldo van het Schikkingsbedrag dat aan de overige Eligible Shareholders wordt toegewezen.

71. 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.<sup>32</sup>

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

72. De vraag is dus voor de Geschillencommissie of de termijn van 20 kalenderdagen is gaan lopen vanaf 13 maart 2020, te weten de datum van de verzending van de Vaststelling van Afwijzing, per e-mail, zoals Computershare stelt. Daarvoor is het volgende van belang.
73. 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.
74. Een relevante kwestie waar Computershare uitvoerig bij stil heeft gestaan en waartegen de Claimanten geen verweer hebben ingebracht, 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

---

<sup>32</sup> De Geschillencommissie verwijst in dit verband naar haar eerdere bindende adviezen aangaande de toepassing van de artikelen 4.3 en 4.4 van haar Reglement: 2020/0124, 2020/0067, 2021/0014, 2021/0009, 2021/0008, 2021/0003, 2021/0004, 2021/0010, 2021/0018, 2021/0025, 2021/0036, 2021/0017, 2021/0080, 2021/0012, 2021/0052, 2021/0060, 2021/0074, 2021/0079, 2021/0033, 2022/0093, 2021/0023, 2021/0135, 2021/0137, 2021/0138, 2021/0118.

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>33</sup>

75. 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 heeft bereikt als zij door hem is ontvangen.<sup>34</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>35</sup>
76. 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>36</sup>
77. 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

---

<sup>33</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, Zie voorts Bindende Adviezen in de op het moment van uitbrengen van dit Bindend Advies gepubliceerde zaken: 2021/0060, 2021/0079, 2021/0135, 2021/0137.

<sup>34</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>35</sup> Hoge Raad 14 juni 2013, ECLI:NL:HR:2013:BZ4104, paragraaf. 3.3.2.

<sup>36</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*”.



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.

78. Tijdige en correcte verzending van een 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.
79. De Geschillencommissie stelt vast dat Computershare in haar reactie van 17 november 2022 een toelichting verstrekt omtrent de status van afgifte van het e-mailbericht van 13 maart 2020 waarmee zij de Vaststelling van Afwijzing van die datum aan de Claimanten heeft toegezonden. Computershare verwijst daarbij naar de melding "dsn=2.0.0" welke volgens de gangbare normen wordt geassocieerd met een succesvolle afgifte van de e-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 de Vaststelling van Afwijzing van 13 maart 2020 aan het door de Claimanten opgegeven e-mailadres ( ) is verzonden en zelfs dat deze effectief bij de Claimanten is terechtgekomen.
80. De Claimanten hebben verklaard bereid te zijn aan te nemen dat Computershare hun inderdaad berichten per e-mail heeft toegezonden, maar stellen ze nooit in hun mailbox te hebben ontvangen. De enige verklaring die zij daarvoor konden bedenken is dat hun provider die berichten als spyware heeft aangemerkt. De Geschillencommissie volgt Computershare in haar stelling dat het de verantwoordelijkheid van alle claimanten is om hun e-mail, inclusief hun spambox, te controleren om ervoor te zorgen dat zij de berichten ontvangen die Computershare hun stuurt. Want ook in de situatie dat een zakelijke e-mail in de spambox van de ontvanger terechtkomt, heeft de Nederlandse rechter aangenomen dat deze e-mail op grond van de genuanceerde ontvangsttheorie als ontvangen beschouwd kan worden, omdat de spambox tot het domein en de risicosfeer van de ontvanger behoort en dus van de ontvanger gevergd kan worden dat hij deze regelmatig controleert.<sup>37</sup>
81. Zoals reeds gezegd hebben de Claimanten zelf gekozen voor het gebruik van de webapplicatie voor het indienen van hun Claim. Deze keuze had naar het oordeel van de Geschillencommissie tot gevolg dat Computershare per e-mail met hen mocht communiceren over hun Claim. De Geschillencommissie volgt derhalve de stelling van Computershare, dat zij terecht de

---

<sup>37</sup> Rechtbank Rotterdam, 18 november 2009, ECLI:NL:RBROT:2009:BK4271 en aantek. 4.7.4. bij artikel 3:37 BW in GS Vermogensrecht, mr. Ir. F.M. van Cassel-van Zeeland.

Vaststelling van Afwijzing per e-mail naar de Claimanten heeft verstuurd, en niet, zoals de Claimanten aanvoeren als de juiste wijze, per gewone post. De Geschillencommissie heeft begrip voor de vraag van de Claimanten waarom Computershare niet, nadat zij het juiste postadres van de Claimanten had gevonden en in haar systemen had verwerkt, de bij haar terugbezorgde Kennisgeving van Tekortkoming(en) van 6 december naar het juiste postadres heeft opgestuurd. Dit neemt echter niet weg dat het antwoord van Computershare dat zij daartoe op grond van de Schikkingsovereenkomst en het Reglement niet verplicht was, juist is. Computershare heeft naar het oordeel van de Geschillencommissie ook terecht gesteld dat zij niet gehouden was rekening te houden met de leeftijd van de Claimanten en hun eventuele (door Claimanten gestelde daarmee samenhangende) mindere vertrouwdsheid met digitale post dan met gewone post. De Geschillencommissie benadrukt bij deze beoordelingen het gegeven dat zowel Computershare als de Geschillencommissie in alle opzichten gebonden zijn aan de Schikkingsovereenkomst en het Reglement, en derhalve ook aan implementatie en toepassing daarvan op gelijke wijze voor alle claimanten.

82. Op grond van het voorgaande stelt de Geschillencommissie vast dat Computershare voldoende heeft aangetoond dat de Claimanten op 13 maart 2020 de Vaststelling van Afwijzing hebben ontvangen en dat de Claimanten conform artikel 4.3 van het Reglement vanaf die datum 20 kalenderdagen de tijd hadden, te weten tot uiterlijk 2 april 2020 en door de verlenging wegens COVID-19 tot uiterlijk 23 april 2020, om hun Bezwaarschrift in te dienen. Dit hebben zij echter niet gedaan zodat, op grond van artikel 4.4 van het Reglement, de Vaststelling van Afwijzing van 13 maart 2020 bindend is geworden en geen verder rechtsmiddel open staat. Het kader waarin de Geschillencommissie moet beslissen<sup>38</sup> laat geen ruimte voor het door de Claimanten gevraagde “beslissen met gevoel voor coultance en gerechtigheid”.
83. Ten slotte merkt de Geschillencommissie op dat zij van oordeel is dat Computershare terecht de procedure hanteert van het consequent eisen van de handtekening van iedere in aanmerking komende aandeelhouder (Eligible Shareholder) afzonderlijk. De handtekeningen bezegelen immers niet slechts het indienen van de Claim, maar ook de “Release”, de aan de indiening van de Claim als voorwaarde verbonden vrijwaring van specifieke in de Schikkingsovereenkomst (rechts)personen (Releasees) tegen nieuwe claims verband houdende met de Gebeurtenissen,<sup>39</sup> alsmede de aanwijzing van de bankrekening voor het ontvangen van de compensatie.

## VI. **BESLISSING**

84. De Geschillencommissie, op grond van bovenstaande bevindingen en overwegingen:
- Beslist om de Claim van de Claimanten vervat in hun Verzoek tot Bindend Advies van 29 oktober 2022 af te wijzen op grond van artikelen 4.3 en 4.4 van het Reglement;

---

<sup>38</sup> Zie paragraaf 66 van dit Bindend Advies.

<sup>39</sup> Zie paragraaf 5 van dit Bindend Advies.

- Beslist dat het onderhavige Bindend Advies wordt gepubliceerd in een geanonimiseerde vorm (voor wat betreft de naam van de Claimant) 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.

Aldus uitgebracht op 30 januari 2023

De Geschillencommissie:



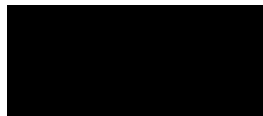
---

Harman Korte



---

Dirk Smets



---

Henriëtte Bast