

COMMISSION DES LITIGES DE LA TRANSACTION FORTIS  
c/o Tossens Goldman Gonne  
IT Tower Avenue Louise 480/18, 1050 Bruxelles, Belgique  
Tél. +32 2 895 30 70 – Fax +32 2 895 30 71

---

**AVIS CONTRAIGNANT**

en application des articles 7:900 et suivants du Code civil néerlandais  
et de l'article 4.3.5 de la Convention de Transaction

dans le cadre du litige entre

Madame [REDACTED]

ci-après dénommée la "***Demanderesse***"

et

**Computershare Investor Services PLC**

ci-après dénommé "***l'Administrateur des Demandes***" ou "***Computershare***"

ci-après dénommées ensemble les "***Parties***"

---

**La Commission des Litiges :**

Mme Alexandra SCHLUEP  
Mme Henriëtte BAST  
M. Jean-François TOSSENS

---

**4 MARS 2022**

TABLE DES MATIERES

<b>I.</b>	<b>INTRODUCTION .....</b>	<b>3</b>
A.	LES PARTIES .....	3
B.	COMPOSITION DE LA COMMISSION DES LITIGES .....	3
C.	CONTEXTE HISTORIQUE ET ANTECEDENTS PROCEDURAUX DU LITIGE.....	3
C.1	<i>Les Événements</i> .....	3
C.2	<i>La Procédure de Médiation</i> .....	4
C.3	<i>La Convention de Transaction et les Actionnaires Éligibles</i> .....	4
C.4	<i>La Commission des Litiges</i> .....	5
<b>II.</b>	<b>HISTORIQUE DE LA PROCÉDURE DEVANT LA COMMISSION DES LITIGES.....</b>	<b>6</b>
<b>III.</b>	<b>RESUME DU LITIGE .....</b>	<b>7</b>
<b>IV.</b>	<b>POSITION DES PARTIES .....</b>	<b>7</b>
A.	CORRESPONDANCE ECHANGEE AVANT LA PROCEDURE DEVANT LA COMMISSION DES LITIGES .....	7
B.	POSITION DE LA DEMANDERESSE .....	8
C.	POSITION DE COMPUTERSHARE .....	9
<b>V.</b>	<b>DISCUSSION .....</b>	<b>9</b>
A.	QUANT A LA RECEVABILITE DE LA REQUETE D'AVIS CONTRAIGNANT .....	9
B.	QUANT AU FONDEMENT DE L'AVIS DE REJET.....	9
B.1.	<i>L'article 4.3 du Règlement</i> .....	9
B.2.	<i>Appréciation en l'espèce du délai de l'article 4.3 du Règlement</i> .....	10
<b>VI.</b>	<b>DÉCISION .....</b>	<b>13</b>

## I. INTRODUCTION

### A. Les Parties

1. La Demanderesse est Madame [REDACTED], domiciliée [REDACTED], Belgique (la **Demanderesse**).
2. Computershare Investor Services PLC est une société constituée selon le droit du Royaume-Uni, agissant en tant qu'Administrateur des Demandes de la Transaction Fortis et, pour les fins de la Convention de Transaction, ayant son siège à PO Box 82, The Pavilions, Bridgwater Road, Bristol BS99 7NH, Royaume-Uni (**Computershare**)<sup>1</sup>.

### B. Composition de la Commission des Litiges

3. La Commission des Litiges est composée de cinq membres<sup>2</sup>. Conformément à l'article 3.1 de son Règlement<sup>3</sup>, « *Chaque différend soumis à la Commission des Litiges est tranché par un panel de trois membres* »<sup>4</sup>.
4. Pour le présent litige, les trois membres composant le panel sont : Mme Alexandra SCHLUEP, Mme Henriëtte BAST et M. Jean-François TOSSENS (Président).

### C. Contexte historique et antécédents procéduraux du litige

#### C.1 Les Événements

5. Entre 2007 et 2008, Fortis N.V. (après le 30 avril 2010, Ageas N.V.), une société de droit néerlandais et Fortis S.A./N.V. (après le 30 avril 2010, Ageas S.A./N.V.), une société de droit belge (le groupe **Fortis** ou **Ageas**) aurait, selon certaines allégations, violé des lois et règlements belges et néerlandais au préjudice d'investisseurs dans Fortis (les **Événements**).
6. À la suite de ces allégations, un certain nombre d'actions civiles et de procédures judiciaires ont été engagées aux Pays-Bas et en Belgique, notamment par l'Association néerlandaise des

---

<sup>1</sup> Computershare a été désignée, conformément à la clause 4.2 de la Convention de Transaction, comme administrateur indépendant des demandes pour gérer le processus de demandes.

<sup>2</sup> La Commission des Litiges est composée des membres suivants : Mme Henriëtte Bast (à partir du 30 avril 2021), M. Harman Korte (depuis le début), Mme Alexandra Schluep (à partir du 30 avril 2021), M. Dirk Smets (depuis le début) et M. Jean-François Tossens (depuis le début). M. Marc Loth a également été membre de la Commission des Litiges depuis le début jusqu'au 18 novembre 2020.

<sup>3</sup> Le Règlement de la Commission des Litiges peut être consulté sur le site internet de FORsettlement : [www.forsettlement.com](http://www.forsettlement.com).

<sup>4</sup> « *La Commission des Litiges est composé de trois membres indépendants ou plus, nommés par la Fondation. Chaque affaire soumise à la Commission des Litiges est tranchée par un collège de trois membres. Si la Commission des Litiges est composée de plus de trois membres, ceux-ci décident lesquels d'entre eux siègent dans une affaire particulière [...]* » (traduction libre).

investisseurs (VEB)<sup>5</sup>, la SICAF<sup>6</sup> et FortisEffect<sup>7</sup> (tous aux Pays-Bas), ainsi que par Deminor<sup>8</sup> et par un groupe d'investisseurs conseillés et coordonnés par Deminor (en Belgique).

## C.2 La Procédure de Médiation

7. Le 8 octobre 2015, une procédure de médiation, basée sur un accord de médiation, a été engagée entre les plaignants susmentionnés, Ageas et la fondation Stichting FORsettlement<sup>9</sup> (**FORsettlement**).

8. Il est ressorti de cette médiation que, sans admettre qu'elle aurait commis la moindre faute, qu'une quelconque loi, règle ou règlement aurait été violé ou qu'une quelconque personne qui détenait des Actions Fortis en en 2007 ou 2008 aurait subi un quelconque préjudice indemnisable, Ageas souhaite régler toutes les réclamations que toute personne qui détenait des Actions Fortis à tout moment entre le 28 février 2007 f.d.m.<sup>10</sup> et le 14 octobre 2008 f.d.m. (les **Actionnaires Éligibles**), aurait eu, aurait maintenant ou pourrait avoir à l'avenir à l'encontre des Personnes Déchargées (tel que ce terme est défini à l'article 5.1.1 de la Convention de Transaction), en lien avec les Événements.

## C.3 La Convention de Transaction et les Actionnaires Éligibles

9. L'accord ci-dessus a depuis lors été intégré dans une convention de transaction du 13 avril 2018 entre Ageas SA/NV, Vereniging van Effectenbezitters, DRS Belgium CVBA, Stichting Investor Claims Against FORTIS, Stichting FortisEffect et FORsettlement (la **Convention de Transaction**)<sup>11</sup>. Conformément à la Convention de Transaction, chaque Actionnaire Éligible a droit à une indemnisation (une partie du Montant Transactionnel tel que défini à l'article 4.1.1 de la Convention de Transaction), dont l'attribution doit être réglée par un Administrateur des Demandes avec un droit de recours devant une Commission des Litiges.

10. La Convention de Transaction a été déclarée généralement contraignante par un arrêt de la Cour d'Appel d'Amsterdam du 13 juillet 2018. A compter de cette date, la Convention de Transaction a, conformément à l'article 7:908 alinéa 1 du Code Civil néerlandais (**CCN**) entre d'une part les parties mentionnées au paragraphe précédent de cet Avis Contraignant et d'autre part les Actionnaires Éligibles, l'effet d'une convention de transaction à laquelle chacun

<sup>5</sup> *Vereniging van Effectenbezitters*, une association de droit néerlandais, ayant son siège social à La Haye, Pays-Bas, et enregistrée sous le numéro 40408053 (**VEB**).

<sup>6</sup> *Stichting Investors Claims Against FORTIS*, une fondation de droit néerlandais, ayant son siège social à Amsterdam, Pays-Bas, et enregistrée sous le numéro 50975625 (**SICAF**).

<sup>7</sup> *Stichting FortisEffect*, une fondation de droit néerlandais, ayant son siège social à Utrecht, Pays-Bas, et enregistrée sous le numéro 30249138 (**FortisEffect**).

<sup>8</sup> *DRS Belgium CVBA*, société coopérative à responsabilité limitée de droit belge, ayant son siège social à Bruxelles, Belgique et enregistrée auprès de la Banque-Carrefour des Entreprises sous le numéro 0452.511.928 (**Deminor**).

<sup>9</sup> Fondation constituée en vertu du droit néerlandais, ayant son siège social à Amsterdam, Pays-Bas, et enregistrée sous le numéro 65740599.

<sup>10</sup> Selon l'Annexe 1 de la Convention de Transaction, le terme « f.d.m. » signifie le moment de la clôture des transactions sur les bourses d'Amsterdam ou de Bruxelles, selon le cas, à la date concernée.

<sup>11</sup> Sauf indication contraire dans le présent Avis Contraignant, les termes en majuscules ont la même signification que les termes définis dans la Convention de Transaction. Cette Convention de Transaction peut être consultée sur le site web [www.forsettlement.com](http://www.forsettlement.com).

des Actionnaires Éligibles est partie, à l'exception des Personnes Exclues ainsi que des Actionnaires Éligibles ayant soumis une Notification d'Opt-Out dans le délai imparti.

11. Conformément à la Convention de Transaction, chaque Actionnaire Éligible a droit à une certaine indemnisation (une portion du Montant Transactionnel) à déterminer en fonction de la Convention de Transaction et du Plan de Répartition de la Transaction, dont la répartition est soumise à la supervision de FORsettlement en fonction de l'article 4.2.1 de la Convention de Transaction.
12. FORsettlement a désigné Computershare comme Administrateur des Demandes. Computershare a comme tâche de déterminer en première instance la validité de chaque réclamation faite dans un Formulaire de Demande et le montant attribué à un Actionnaire Éligible. Dans ce cadre, Computershare agit en tant qu'évaluateur indépendant conformément à l'article 7:907 alinéa 3 litt. d CCN.

#### C.4 *La Commission des Litiges*

13. Une Commission des Litiges a également été créée en vertu de la Convention de Transaction (article 4.3.5). Selon cette disposition, en cas de rejet de leur réclamation par l'Administrateur des Demandes, les Actionnaires Éligibles peuvent introduire un recours devant la Commission des Litiges « *pour une résolution finale et contraignante par le biais d'un avis contraignant (bindend advies) en vertu du droit néerlandais* » (traduction libre).
14. En signant et soumettant le Formulaire de Demande<sup>12</sup>, la Demanderesse a (à nouveau) accepté la compétence exclusive de la Commission des Litiges en ce qui concerne les sujets visés aux articles 4.3.4 à 4.3.8 de la Convention de Transaction, y compris les litiges entre la Demanderesse et l'Administrateur des Demandes concernant l'éligibilité, en ce compris le cas échéant en tant que Demandeur Actif, la validité et/ou le montant de la demande d'indemnisation faite dans le Formulaire de Demande sous la forme d'un avis contraignant rendu conformément au Règlement de la Commission des Litiges (le **Règlement de la Commission des Litiges** ou le **Règlement**). Ce Règlement peut être consulté en ligne<sup>13</sup>.
15. L'avis contraignant que la Commission des Litiges émet, conformément à ce qui précède, est une forme spécifique de règlement des différends prévue par les articles 7 :900 et suivants CCN, par lequel les parties en litige confient à un tiers le règlement de la relation juridique qui les lie. En application de l'article 4.17 du Règlement, cet avis contraignant doit être rendu conformément au droit néerlandais, aux dispositions de la Convention de Transaction et du Règlement de la Commission des Litiges et le cas échéant, conformément à toute autre règle de droit ou à tout usage commercial applicable que la Commission des Litiges jugerait appropriés compte tenu de la nature du litige.

---

<sup>12</sup> Le Formulaire de Demande fait référence aussi bien au formulaire rempli à la main et envoyé par la poste à Computershare qu'au formulaire rempli et soumis via le portail internet de Computershare.

<sup>13</sup> Le Règlement de la Commission des Litiges (*Regulations of the Dispute Committee*) peut être consulté sur le site web [www.forsettlement.com](http://www.forsettlement.com).

## II. HISTORIQUE DE LA PROCÉDURE DEVANT LA COMMISSION DES LITIGES

16. Par courrier postal du 6 décembre 2021, la Demanderesse a signifié son intention d'introduire une Requête d'Avis Contraignant auprès de la Commission des Litiges contre l'Avis de Rejet du 1<sup>er</sup> décembre 2021 émis par Computershare.
17. Par courriel du 10 décembre 2021, la Commission des Litiges a accusé bonne réception de la Requête et a invité Computershare à soumettre copie de toutes les pièces pertinentes du dossier de la Demanderesse sous le numéro 2021/0138 ainsi que ses commentaires au plus tard jusqu'au 22 décembre 2021.
18. Par courriel du 22 décembre 2021, Computershare a répondu à la Commission des Litiges et à la Demanderesse à l'adresse électronique suivante « [REDACTED].BE » (adresse électronique communiquée lors de l'introduction du dossier en ligne à Computershare en juillet 2018).
19. Par courriel du 29 décembre 2021, la Commission des Litiges a communiqué à la Demanderesse les commentaires de Computershare et a invité la Demanderesse à lui faire connaître les modalités pratiques souhaitées par elle pour la suite des échanges dans cette affaire et à répondre aux commentaires de Computershare.
20. Par courriel du 12 janvier 2022, la Commission des Litiges a à nouveau invité la Demanderesse à lui faire connaître les modalités pratiques souhaitées par elle pour la suite des échanges dans cette affaire et à répondre aux commentaires de Computershare au plus tard le 24 janvier 2022.
21. Par courrier du 14 janvier 2022 et par courriel du 19 janvier 2022, la Demanderesse a répondu sur les modalités pratiques et aux commentaires de Computershare.
22. Par courriel du 20 janvier 2022, la Commission des Litiges a accusé bonne réception de la réponse de la Demanderesse.
23. Par courriel du 28 janvier 2022, Computershare a envoyé à la Commission des Litiges sa réponse finale aux remarques de la Demanderesse.
24. Par courriel du 18 février 2022, la Commission des Litiges a indiqué aux Parties qu'elle prononcerait la clôture formelle des débats et rendrait son Avis Contraignant à brève échéance à moins qu'une des Parties ne demande, pour le 25 février 2022 au plus tard, la tenue d'une audience. Aucune des Parties n'ayant sollicité d'audience, la Commission des Litiges a confirmé aux Parties par courriel du 3 mars 2022 qu'elle rendrait incessamment son Avis Contraignant.

### III. RESUME DU LITIGE

25. L'objet du présent litige porte sur la question de savoir si les trois courriels de Computershare à la Demanderesse, le premier daté du 13 août 2019 par lequel l'Administrateur des Demandes signifiait à la Demanderesse une Notification de Lacune(s), le deuxième daté du 13 mars 2020 par lequel l'Administrateur des Demandes notifiait à la Demanderesse une Détermination de Rejet de sa Demande et le troisième daté du 1<sup>er</sup> décembre 2021 par lequel l'Administrateur des Demandes rejetait la Notification de Désaccord, tous envoyés à l'adresse électronique [REDACTED].BE), peuvent être considérés comme ayant été effectivement envoyés à la Demanderesse et/ou reçus par elle et, partant, si ces communications ont pu sortir les effets que leur attachent en particulier les articles 4.1, 4.3 et 4.4 du Règlement de la Commission des Litiges.

### IV. POSITION DES PARTIES

#### A. Correspondance échangée avant la procédure devant la Commission des Litiges

26. Le 8 juillet 2018, la Demanderesse a introduit auprès de l'Administrateur des Demandes un Formulaire de Demande par voie électronique, portant désormais le numéro FOT-4016306-03, concernant 10.500 actions détenues en début de la Période 1 et 14.500 actions détenues à la fin de la Période 1, 14.500 actions détenues en début de la Période 2 et à la fin de la Période 2, et 14.500 actions détenues en début de la Période 3 et à la fin de la Période 3. Sur le Formulaire de Demande dématérialisé, il est explicité par un astérisque que le fait d'entrer une adresse électronique était un champ requis pour recevoir une confirmation de la réception du Formulaire de la Demande par Computershare. L'adresse électronique enregistrée par la Demanderesse était : [REDACTED].BE.

27. Le 7 août 2018, Computershare a accusé bonne réception du Formulaire de Demande de la Demanderesse par courriel à l'adresse indiquée [REDACTED].BE. La Demanderesse a soumis cette confirmation de bonne réception à la Commission des Litiges, comme annexe à sa Requête d'Avis Contraignant.

28. Par courriel du 13 août 2019, Computershare a émis une Notification de Lacune(s). La Demanderesse pouvait remédier aux trois lacunes indiquées au plus tard jusqu'au 3 octobre 2019. En premier lieu, le Formulaire de Demande faisant référence à un compte-titres conjoint devait être signé par tous les détenteurs conjoints des actions Fortis. En deuxième lieu, la détention du compte bancaire pour le paiement devait être confirmée et, en dernier lieu, tous les détenteurs conjoints devaient avoir signé la page de signature et de décharge.

29. Par courriel du 13 mars 2020, Computershare a émis une Détermination de Rejet de la Demande. La Demanderesse avait jusqu'au 2 avril 2020 au plus tard afin de déposer sa Notification de Désaccord. En raison du COVID-19, le délai imparti à la Demanderesse pour introduire sa Notification de Désaccord a été prolongé de trois semaines pour donner un nouveau délai au 23 avril 2020.

30. Par courriel du 10 juin 2020, le mandataire de l'agence bancaire Belfius de la Demanderesse, Monsieur ██████████, a demandé à Computershare d'être informé sur l'état d'avancement de la demande d'indemnisation.
31. Le même jour, le Centre d'appel de Computershare a été contacté par une personne au nom de la Demanderesse sans que cette personne n'apporte la preuve qu'elle était autorisée par la Demanderesse à la représenter.
32. Par courriel du 12 juin 2020, Computershare a répondu au mandataire de l'agence bancaire Belfius de la Demanderesse. Pour des raisons de confidentialité, Computershare a refusé de divulguer des informations sur un dossier à une tierce personne et a ainsi invité l'agence bancaire à demander à la Demanderesse de la contacter directement par courriel ou par téléphone afin de se voir communiquer les informations nécessaires.
33. Le 14 juin 2020, le Centre d'appel de Computershare a à nouveau été contacté par une personne au nom de la Demanderesse. Computershare a proposé à cette personne que la Demanderesse prenne contact elle-même avec Computershare.
34. Par courrier postal du 19 juin 2020, la Demanderesse a adressé une relance à Computershare à propos de sa Demande introduite le 8 juillet 2018 en demandant à Computershare de lui confirmer par courrier si son dossier est éligible pour une indemnisation et quand celle-ci pourrait intervenir.
35. Par courriel du 1<sup>er</sup> décembre 2021, Computershare a émis un Avis de Rejet de la Demande de la Demanderesse pour dépôt tardif de la Notification de Désaccord.

B. Position de la Demanderesse

36. La Demanderesse soutient qu'elle n'a jamais reçu la Détermination de Rejet de Computershare en date du 13 mars 2020.
37. La Demanderesse soutient qu'elle n'a jamais obtenu de réponse à son courrier postal daté du 19 juin 2020 et qu'elle a uniquement reçu l'Avis de Rejet de la Demande en date du 1<sup>er</sup> décembre 2021.
38. Quant aux éléments de preuve avancés par Computershare, relatifs à l'envoi des courriels de Computershare à sa propre adresse électronique ██████████.BE, la Demanderesse a indiqué qu'elle ne peut qu'imaginer que les courriels ont été reçus dans ses courriels indésirables. Elle est même étonnée que les récentes communications de Computershare lui aient été envoyées par courriel et par courrier, alors que la Détermination de Rejet lui avait été envoyée par courriel uniquement.

C. Position de Computershare

39. Computershare estime la Demande de la Demanderesse lacunaire en raison de l'absence de la signature du codétenteur des titres et d'une demande de relevé bancaire pour vérifier les instructions de paiement.
40. Computershare estime que tous ses courriels envoyés à l'adresse électronique [REDACTED].BE), ont été effectivement envoyés à la Demanderesse et reçus par elle. Elle se fonde pour cela sur la théorie de la réception nuancée en droit néerlandais.
41. Computershare estime qu'avec son courriel du 22 décembre 2021 et les pièces annexes, elle a suffisamment rapporté la preuve de l'envoi et de la réception effective de son courriel du 13 mars 2020, en produisant les copies des journaux SMTP (*Simple Mail Transfer Protocol*). Ces archives mentionnent, pour le courriel du 13 mars 2020, le code « dsn = 2.0.0. », qui selon les explications documentées fournies par Computershare établissent la bonne réception de ce courriel par la Demanderesse.
42. Par conséquent, ces communications ont pu sortir les effets que leur attachent en particulier les articles 4.1, 4.3 et 4.4 du Règlement.

V. **DISCUSSION**

A. Quant à la recevabilité de la Requête d'Avis Contraignant

43. Afin d'être admise par la Commission des Litiges, la Requête doit, conformément à l'article 4.3.5 de la Convention de Transaction, être portée devant elle dans les 30 jours ouvrables suivant l'Avis de Rejet par lequel Computershare rejette, en tout ou en partie, les objections de l'Actionnaire Éligible au rejet de sa demande. La Commission des Litiges constate que l'Avis de Rejet de Computershare est daté du 1<sup>er</sup> décembre 2021 et que la Requête lui a été soumise le 6 décembre 2021. Par conséquent, la Requête a été introduite dans les délais impartis par l'article 4.3.5 de la Convention de Transaction et l'article 4.6 du Règlement de la Commission des Litiges. Elle est donc recevable et peut être examinée par la Commission des Litiges.

B. Quant au fondement de l'Avis de Rejet

B.1. L'article 4.3 du Règlement

44. Le motif déterminant pour lequel Computershare sollicite le rejet de la Requête d'Avis Contraignant de la Demanderesse est le dépassement du délai prescrit par l'article 4.3 du Règlement de la Commission des Litiges pour la notification par la Demanderesse de son désaccord avec la Détermination de Rejet du 13 mars 2020. En ce cas, l'article 4.4 dudit Règlement stipule que la Détermination de Rejet devient définitive et que plus aucun recours contre celle-ci n'est ouvert à la Demanderesse. C'est donc cette question que la Commission des Litiges examinera en premier lieu.

45. Dans plusieurs Avis Contraignants, la Commission des Litiges a donné effet à la sanction édictée par l'article 4.4 du Règlement, dont les dispositions la lient<sup>14</sup>.
46. Comme plus amplement expliqué dans ces Avis Contraignants, cette sanction se justifie par la nécessaire sécurité juridique qui doit présider à l'exécution de la Convention de Transaction dans des conditions identiques pour tous les Actionnaires Éligibles. Dès lors que le montant alloué à chaque Actionnaire Éligible est prélevé sur un Montant Transactionnel Global forfaitaire, il affecte corrélativement le montant de la compensation attribué à tous les autres Actionnaires Éligibles. Il est ainsi compréhensible que la Convention de Transaction, telle qu'approuvée par la Cour d'Appel d'Amsterdam, et le Règlement de la Commission des Litiges qui en est le prolongement, prévoient des délais stricts pour l'introduction de la Demande et pour la formulation de contestations par les Actionnaires Éligibles contre les notifications successives de l'Administrateur des Demandes.

B.2. Appréciation en l'espèce du délai de l'article 4.3 du Règlement

47. La question en l'espèce est essentiellement de savoir si le délai prescrit par l'article 4.3 précité a effectivement pu courir à partir du 13 mars 2020, date à laquelle Computershare revendique l'envoi par courriel de la Détermination de Rejet, dès lors que la Demanderesse conteste avoir reçu ce courriel. La Commission des Litiges doit ainsi examiner la charge de la preuve ainsi que les modalités d'administration de la preuve de l'envoi et/ou de la réception du courriel litigieux du 13 mars 2020.
48. L'article 10.1 de la Convention de Transaction soumet celle-ci au droit néerlandais. Dans son prolongement, l'article 4.17 du Règlement précise que la Commission des Litiges statue « conformément au droit néerlandais, aux dispositions de la Convention de Transaction et du présent règlement et, le cas échéant, conformément à d'autres règles de droit ou à tout usage commercial applicable qu'elle juge approprié compte tenu de la nature du différend ».
49. La question débattue entre les Parties implique de déterminer quand une communication écrite – en l'espèce un courriel – est réputée avoir atteint son destinataire. Sur ce point prévaut en droit néerlandais la « théorie nuancée de la réception » (« *de genuanceerde ontvangsttheorie* ») selon laquelle une communication adressée à une partie doit avoir été reçue par celle-ci pour sortir ses effets. Une telle communication sortira pareillement ses effets à l'égard d'un destinataire qui ne l'aura pas reçue, ou ne l'aura pas reçue à temps, si ce défaut est imputable au destinataire ou au fait d'une personne dont il est responsable, ou à d'autres circonstances qui relèvent de sa sphère de responsabilité et qui justifient que ce soit lui qui supporte les risques du défaut de réception<sup>15</sup>.

---

<sup>14</sup> Voir les Avis Contraignants n° 2020/0067, 2020/0124, 2021/0003, 2021/0004, 2021/0008, 2021/0009, 2021/0010, 2021/0014, 2021/0018, 2021/0052, 2021/0074, 2021/0060 et 2021/0123 disponibles sur le site internet de FORsettlement : [www.forsettlement.com](http://www.forsettlement.com).

<sup>15</sup> Article 3:37 alinéas 3 et 6 CCN. Cette théorie a été appliquée pour la première fois par la Commission des Litiges dans l'Avis Contraignant 2020/0050. Voir aussi pour un autre cas d'application, présentant des similitudes avec la présente Requête, l'Avis Contraignant rendu dans l'affaire 2021/0060.

50. Quant à la charge de la preuve, la règle générale applicable en droit néerlandais de la procédure requiert que ce soit la partie qui se prévaut des effets d'une communication qui doit prouver que celle-ci a atteint son destinataire. Même si les règles de la procédure civile néerlandaise ne sont pas formellement d'application aux recours devant la Commission des Litiges, celle-ci ne voit pas de raison de s'écarter de cette règle, qui traduit un usage commun international. La preuve de l'envoi d'une communication est ainsi rapportée si celle-ci a été reçue par son destinataire<sup>16</sup>. Il n'est pas requis pour autant que soit prouvée la prise de connaissance effective par le destinataire du contenu de la communication. Si le destinataire conteste avoir reçu ou avoir reçu en temps utile une communication, il est admis que l'émetteur puisse se contenter d'établir, sur la base de présomptions raisonnables, conformes aux usages et aux besoins de la pratique, qu'il a adressé la communication à une adresse à laquelle il pouvait raisonnablement penser qu'elle atteindrait le destinataire et selon des modalités de nature à assurer la réception effective de cette communication par celui-ci<sup>17</sup>.
51. Dans le cas présent, la Demanderesse a choisi d'introduire son Formulaire de Demande par le portail internet en y indiquant l'adresse électronique « [REDACTED].BE ». Ce choix impliquait d'accepter que l'Administrateur des Demandes utilise cette adresse électronique pour toute communication. À tout le moins, l'indication par la Demanderesse d'une adresse électronique lors de l'introduction de sa Demande permettait à Computershare de présumer que toute communication envoyée à cette adresse parviendrait à la Demanderesse. Ce choix est un choix délibéré de la Demanderesse, qui avait la faculté, alternativement, d'introduire son Formulaire de Demande par courrier postal.
52. Partant, la Commission des Litiges estime que Computershare a pu raisonnablement considérer, au regard des critères rappelés ci-dessus, que toute communication adressée par ses soins à la Demanderesse à son adresse « [REDACTED].BE » lui parviendrait effectivement.
53. Se pose encore la question de la réception effective, par la Demanderesse, des courriels litigieux de Computershare et plus particulièrement de la Détermination de Rejet du 13 mars 2020, que la Demanderesse soutient n'avoir jamais reçu dans sa boîte de réception électronique.
54. Sur ce point, la Commission des Litiges estime que Computershare a suffisamment rapporté la preuve de l'envoi et de la réception effective de son courriel du 13 mars 2020, en produisant les copies des journaux SMTP (*Simple Mail Transfer Protocol*) en annexe à ses observations du 22 décembre 2021. Ces archives mentionnent, pour le courriel du 13 mars 2020, le code « dsn = 2.0.0. », qui selon les explications documentées fournies par Computershare établissent suffisamment, à l'estime de la Commission des Litiges, le succès de l'envoi et de la réception effective du courriel par le destinataire<sup>18</sup>.

---

<sup>16</sup> Voir Cour de Cassation (Hoge Raad), 14 juin 2013, ECLI:NL:HR:2013:BZ4104, paragraphe 3.3.2 ; Voir également Cour de Cassation (Hoge Raad), 25 novembre 2016, ECLI:NL:HR:2016:2704.

<sup>17</sup> Cour de Cassation (Hoge Raad), 14 juin 2013, ECLI:NL:HR:2013:BZ4104, paragraphe 3.3.2.

<sup>18</sup> La Commission des Litiges s'est déjà prononcée dans le même sens dans les Avis Contraignants n°2021/0093 et n°2021/0123.

55. De l'avis de la Commission des Litiges, les éléments de preuve produits par Computershare satisfont les critères de la preuve suffisante, compte tenu des circonstances, usages et besoins de la pratique, tels que ces critères sont appliqués par la jurisprudence néerlandaise précitée. Ils doivent prévaloir sur les dénégations de la Demanderesse qui, même si elles sont d'apparence sincère, ne suffisent pas à renverser de manière convaincante la forte présomption qui peut être déduite des informations techniques convergentes et détaillées reçues de Computershare, particulièrement de celles accompagnant sa communication du 22 décembre 2021, auxquelles la Demanderesse n'a apporté aucun élément de réponse de nature à les mettre en doute.
56. La Commission des Litiges ne peut pas suivre la Demanderesse dans son argumentation lorsqu'elle soutient que les courriels auraient pu être reçus dans sa boîte de courriels indésirables<sup>19</sup>, et que les lacunes auraient pu être corrigées facilement par elle, si elle avait lu les courriels. Le fait que les récentes communications de Computershare aient été envoyées à la Demanderesse également par courrier postal ne signifie pas que les communications antérieures par courriel n'ont pas été effectivement reçues par la Demanderesse.
57. En conclusion, la Commission des Litiges tient pour suffisamment établi que la Détermination de Rejet du 13 mars 2020 est bien parvenue à sa destinataire par courriel du même jour. A défaut pour la Demanderesse, quelle qu'en soit la raison, d'avoir signifié son désaccord avec cette Détermination de Rejet dans le délai de 20 jours calendrier prescrit par l'article 4.3 du Règlement, cette Détermination est devenue définitive et n'est plus susceptible de recours par application de l'article 4.4 dudit Règlement.

---

<sup>19</sup> Un tribunal néerlandais a précédemment jugé que dans la situation où un courriel d'affaires se retrouve dans la boîte de courriels indésirables du destinataire cela n'empêche pas la réception de ce courriel dans les délais au sens de l'article 3:37 alinéa 3 CCN. En d'autres termes, le destinataire peut être tenu de vérifier régulièrement sa boîte de courriels indésirables (Tribunal de Rotterdam, 18 novembre 2009, ECLI:NL:RBROT:2009:BK4271. Voir également la note 4.7.4. à l'article 3:37 CCN du GS Vermogensrecht, mr. F.M. van Cassel-van Zeeland).

**VI. DÉCISION**

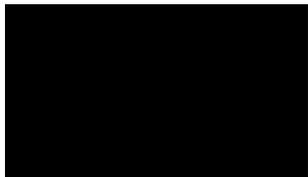
58. Pour les raisons susmentionnées, la Commission des Litiges :

- Rejette la Demande de la Demanderesse contenue dans sa Requête d'Avis Contraignant par application de l'article 4.4 du Règlement; et
- Décide que le présent Avis Contraignant sera publié sous une forme anonymisée (en ce qui concerne la Demanderesse) sur [www.forsettlement.com](http://www.forsettlement.com).

Cet Avis Contraignant est fait en 4 exemplaires originaux, un pour chaque partie, un pour FORsettlement, et un pour la Commission des Litiges.

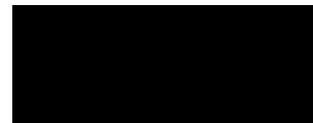
Fait le 4 mars 2022,

La Commission des Litiges :



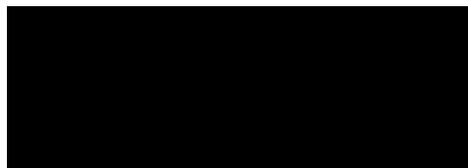
---

Mme Alexandra Schluep



---

Mme Henriëtte Bast



---

M. Jean-François Tossens