

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 Nederlands Burgerlijk Wetboek
in overeenstemming met Artikel 4.3.5. van de Schikkingsovereenkomst

in het geschil tussen
mevrouw [REDACTED]

hierna genoemd: **Claimante**

en

Computershare Investor Services PLC

hierna genoemd: **Computershare**

tezamen genoemd: **Partijen**

De Geschillencommissie:

mevrouw Alexandra Schlupe
de heer Dirk Smets
de heer Harman Korte

5 NOVEMBER 2021

INHOUDSOPGAVE

| | |
|--------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| I. INLEIDING..... | 3 |
| A. DE PARTIJEN | 3 |
| B. SAMENSTELLING VAN DE GESCHILLENCOMMISSIE | 3 |
| C. DE HISTORISCHE CONTEXT EN DE ACHTERGROND VAN DE BINDENDADVIESPROCEDURE | 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 |
| II. HET VERLOOP VAN DE PROCEDURE BIJ DE GESCHILLENCOMMISSIE..... | 5 |
| III. SAMENVATTING VAN HET GESCHIL..... | 6 |
| IV. STANDPUNTEN VAN PARTIJEN..... | 6 |
| A. DE CLAIMANTE ALS ERFGENAME VAN DE KOPERS VAN DE FORTIS AANDELEN | 6 |
| B. DE CORRESPONDENTIE VOORAFGAANDE AAN DE PROCEDURE BIJ DE GESCHILLENCOMMISSIE | 7 |
| C. STANDPUNT VAN DE CLAIMANTE | 7 |
| D. STANDPUNT VAN COMPUTERSHARE | 8 |
| V. BEVINDINGEN EN OVERWEGINGEN VAN DE GESCHILLENCOMMISSIE..... | 9 |
| A. ONTVANKELIJKHEID VAN HET VERZOEK TOT BINDEND ADVIES | 9 |
| B. TIJDIGHEID VAN HET DOOR DE CLAIMANTE INGEDIENDE BEZWAARSCHRIFT..... | 9 |
| VI. BESLISSING | 12 |

I. INLEIDING

A. De Partijen

1. De Claimante is mevrouw ██████████, wonende aan de ██████████ ██████████, België (de **Claimante**).
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, Bridgwater Road, Bristol BS99 7NH, Verenigd Koninkrijk (**Computershare**).

B. Samenstelling van de Geschillencommissie

3. De Geschillencommissie bestaat uit vijf leden¹. Artikel 3.1 van haar Reglement² 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 Alexandra Schlupe, de heer Dirk Smets en de heer Harman Korte.

C. De historische context en de achtergrond van de bindendadviesprocedure

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 VEB³, SICAF⁴ en

¹ 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 2021).

² Het Reglement van de Geschillencommissie kan worden geraadpleegd op de website van FORsettlement: www.forsettlement.com.

³ *Vereniging van Effectenbezitters*, een vereniging naar Nederlands recht, met zetel in Den Haag, en ingeschreven in het handelsregister onder nummer 40408053 (**VEB**).

⁴ *Stichting Investor Claims Against FORTIS*, een stichting naar Nederlands recht, met zetel in Amsterdam, Nederland, en ingeschreven in het handelsregister onder nummer 50975625 (**SICAF**).

FortisEffect⁵ (alle in Nederland), en door Deminor⁶ 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 FORsettlement⁷ (**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.⁸ 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 op 13 april 2018 ingebed in een formele schikkingsovereenkomst tussen Ageas, VEB, SICAF, Deminor, FortisEffect en FORsettlement (de **Schikkingsovereenkomst**)⁹. 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 Claimbehandelaar en de Geschillencommissie.
10. De Schikkingsovereenkomst is op 13 juli 2018 algemeen verbindend verklaard door het Gerechtshof Amsterdam. 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

⁵ *Stichting FortisEffect*, een stichting naar Nederlands recht, met zetel in Utrecht, Nederland, en ingeschreven in het handelsregister onder nummer 30249138 (**FortisEffect**).

⁶ *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**).

⁷ Een stichting naar Nederlands recht, met zetel in Amsterdam, Nederland, en ingeschreven in het handelsregister onder nummer 65740599.

⁸ 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.

⁹ 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.

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 Nederlands Burgerlijk Wetboek.

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 Claimformulier¹⁰ heeft de Claimante (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 Claimante 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). Het Reglement is openbaar¹¹.
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 6 juli 2021 heeft de Claimante een Verzoek tot Bindend Advies ingediend bij de Geschillencommissie tegen de Kennisgeving van late indiening van Bezwaarschrift van Computershare gedateerd 6 juli 2021.

¹⁰ 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.

¹¹ Het Reglement van de Geschillencommissie kan worden geraadpleegd op de website van FORsettlement: www.forsettlement.com.

17. Per e-mails van 7 en 8 juli 2021 bevestigde de Geschillencommissie de ontvangst van het geschil aan de Claimante. Tevens nodigde de Geschillencommissie de Claimante uit om ontbrekende documenten in te dienen.
18. Hierop heeft de Claimante op 13 juli 2021 per e-mail gereageerd. De Geschillencommissie bevestigde dezelfde dag de ontvangst van deze e-mail.
19. Nadien op 13 juli 2021 stuurde de Geschillencommissie het Verzoek van de Claimante en de op het geschil betrekking hebbende stukken door naar Computershare. Tevens nodigde de Geschillencommissie Computershare uit om uiterlijk 26 juli 2021 haar verweer in te dienen, vergezeld van alle documenten, richtlijnen en feitelijke achtergrond die Computershare relevant acht voor de beslissing van dit geschil, waaronder kopieën van alle relevante documenten die Computershare bezit in de zaak van de Claimante.
20. Op 21 juli 2021 verzond Computershare per e-mail een brief in het Engels en Nederlands met daarbij als bijlagen Annex A t/m E.
21. Op 22 juli 2021 heeft de Geschillencommissie de Claimante uitgenodigd te reageren op de laatste brief van Computershare, zulks uiterlijk op 2 augustus 2021.
22. Op 29 juli 2021 heeft de Claimante op de brief van Computershare gereageerd.
23. De Geschillencommissie heeft Computershare vervolgens op 3 augustus 2021 uitgenodigd om uiterlijk op 10 augustus 2021 haar commentaar op de e-mail van de Claimante van 29 juli 2021 te leveren.
24. Op 9 augustus 2021 heeft Computershare commentaar geleverd.
25. Op 29 oktober 2021 heeft de Geschillencommissie Partijen geïnformeerd dat zij de debatten sloot en dat zij binnenkort een Bindend Advies zou uitbrengen.

III. SAMENVATTING VAN HET GESCHIL

26. Het geschil betreft de vraag of de claim van de Claimante door Computershare terecht is afgewezen op grond van artikel 4.3 en 4.4 Reglement, nu het bezwaar van de Claimante te laat was ingesteld.

IV. STANDPUNTEN VAN PARTIJEN

A. De Claimante als erfgename van de kopers van de Fortis aandelen

27. Volgens de Claimante hielden haar ouders, [REDACTED] en [REDACTED], 760 aandelen Fortis aan het begin van Periode 1 (21 september 2007) en 930 aandelen Fortis op alle overige relevante data onder de Schikkingsovereenkomst. Beide ouders kwamen te overlijden in 2014 en 2015, derhalve voordat de Schikkingsovereenkomst tot stand kwam. De Claimante stelt volmachten te hebben verkregen van haar vijf broers en zussen om namens hen aanspraak te maken op een uitkering onder de Schikkingsovereenkomst.

B. De correspondentie voorafgaande aan de procedure bij de Geschillencommissie

28. Op 26 april 2019 diende de Claimante via de web-applicatie een Claimformulier in bij Computershare. Daarbij gaf zij als haar e-mailadres op: [REDACTED]@hotmail.com. Diezelfde dag ontving de Claimante een bevestiging van ontvangst vanaf het e-mailadres forsettlement@computershare.com.

29. Over wat er daarna aan correspondentie werd uitgewisseld verschillen Partijen van mening. Dit zal hieronder bij de standpunten van Partijen uiteengezet worden.

C. Standpunt van de Claimante

30. Volgens de Claimante hoorde zij niets meer van Computershare na de ontvangstbevestiging van haar Claimformulier op 26 april 2019.

31. In de zomer van 2020 nam de Claimante telefonisch contact op met Computershare om te horen wat het vervolg zou zijn aangaande haar claim. De Claimante kreeg te horen dat zij een uittreksel uit het overlijdensregister, een attest van erfopvolging en de rekeningnummers van de andere erfgenamen moest sturen.

32. De Claimante verstuurde de verzochte informatie per e-mail op 16 september 2020. Hierop ontving de Claimante een ontvangstbevestiging van forsettlement@computershare.com.

33. Omdat de Claimante daarna niets meer hoorde nam zij in mei 2021 nogmaals telefonisch contact op met Computershare. De Claimante kreeg toen te horen dat zij ook volmachten van de vijf andere erfgenamen op moest sturen. Dit deed zij per e-mail van 30 juni 2021.

34. Op 6 juli 2021 ontving de Claimante via e-mail een brief van Computershare. In deze brief getiteld Kennisgeving van late indiening van Bezwaarschrift en die als Kennisgeving van Afwijzing geldt, liet Computershare de Claimante weten dat zij haar Bezwaarschrift te laat had ingediend. De Vaststelling van Afwijzing gedateerd 10 juli 2020 kwam volgens Computershare vast te staan.

35. De Claimante heeft na ontvangst van de Kennisgeving van Afwijzing gebeld met Computershare. Zij kreeg te horen dat Computershare op 14 mei 2020 een Kennisgeving van Tekortkoming(en) en op 10 juli 2020 een Vaststelling van Afwijzing per e-mail aan de Claimante had verstuurd. De Claimante stelt deze documenten niet te hebben ontvangen.

36. De Claimante stelt derhalve nooit de Vaststelling van Afwijzing ontvangen te hebben. Geen van beide keren dat zij – op eigen initiatief – Computershare belde, werd gerefereerd aan de Kennisgeving van Tekortkoming(en) en/of aan de Vaststelling van Afwijzing.

37. Op het verweer van Computershare reageert de Claimante als volgt. Zij kan ook niet verklaren waarom zij de e-mails van Computershare niet heeft herkend. De Claimante wijst erop dat “de afzenders vanuit FORsettlement nogal eens verschillend [waren]”. Wellicht heeft ze dergelijke

e-mails te snel gewist omdat ze dacht dat het om *phishing* ging. De Claimante is van mening dat zij ook per brief geïnformeerd had kunnen worden. Zij is de Engelse taal ook niet goed machtig. Sommige e-mails van Computershare zijn eerst in het Engels gesteld en in de bijlage vertaald. Ook de contacten met het callcenter vindt de Claimante vreemd. Niemand heeft haar op de termijnen gewezen. De ene keer zei men haar dat ze rekeningnummers moest doorgeven, de andere keer bleken het volmachten te zijn.

38. De Claimante stelt dat haar claim terecht is: “daarover discussieert niemand”.

D. Standpunt van Computershare

39. Computershare stelt op 14 mei 2020 een Kennisgeving van Tekortkoming(en) te hebben verzonden aan de Claimante wegens een discrepantie tussen de naam van de Claimante zoals vermeld in het Claimformulier en de naam van de Eligible Shareholder vermeld op het positieve overzicht van de bank en de andere ondersteunende documenten. Computershare stelt deze kennisgeving te hebben verzonden naar het e-mailadres [REDACTED]@hotmail.com, het e-mailadres dat als correspondentieadres werd opgegeven in het Claimformulier. De brief van 14 mei 2020 zit als Annex A bij Computershare’s verweer van 21 juli 2021.

40. Computershare verwijst naar Annex C bij haar verweer van 21 juli 2021. Deze bijlage betreft een deel van de afleveringsrapport-administratie van Computershare. Volgens Computershare blijkt uit deze Annex C dat de e-mail van 14 mei 2020 met de Kennisgeving van Tekortkoming(en) daadwerkelijk en succesvol werd verzonden.

41. Computershare stelt dat de Claimante op 20 mei 2020 contact opnam met haar callcenter. De Claimante kreeg het advies om de documenten betreffende de erfopvolging en de handtekeningen van de erfgenamen in te dienen. Computershare stelt geen documenten te hebben ontvangen die de door haar vastgestelde tekortkoming van de Claim van de Claimante verhielpen.

42. Vervolgens heeft Computershare op 10 juli 2020 haar Vaststelling van Afwijzing verzonden. Uit het *broadcast* afleversrapport van Computershare (Annex D bij haar verweerschrift van 21 juli 2021) blijkt volgens Computershare dat de brief met Vaststelling tot Afwijzing succesvol per e-mail aan de Claimante is verzonden. Uit het *broadcast tracking* rapport blijkt volgens Computershare dat de Claimante de brief op dezelfde dag, 10 juli 2020, om 17:20 uur heeft gelezen (Annex D2 bij haar verweerschrift van 21 juli 2021).

43. Computershare hanteert de zogenaamde “*read tracking*”. Dit houdt in dat Computershare afbeeldingen opneemt in de e-mails die zij verzendt. Als een geadresseerde een afbeelding downloadt, dan wordt deze opgevraagd van de server van Computershare. Op deze manier kan Computershare zien of een geadresseerde de e-mail heeft gelezen. Volgens Computershare heeft de Claimante beeld(en) gedownload op 10 juli 2020, om 17:20.

44. In de Vaststelling van Afwijzing stond vermeld dat de Claimante uiterlijk binnen 20 kalenderdagen na de datum van verzending van deze brief een bezwaarschrift kon indienen, derhalve uiterlijk op 30 juli 2020. Dit heeft de Claimante nagelaten.
45. Vervolgens heeft de Claimante op 2 september 2020 het callcenter van Computershare gebeld. Zij kreeg het advies om terug te bellen omdat Computershare het adres¹² van de Claimante in haar administratie niet kon valideren. Op 16 september 2020 diende de Claimante haar bezwaarschrift in, twee maanden na de uiterste termijn van 30 juli 2020. Op 30 juni 2021 heeft de Claimante volmachten overgelegd die door de erfgenamen waren ondertekend. Omdat het bezwaarschrift niet tijdig was ingediend, heeft Computershare de Claimante op 6 juli 2021 een brief gestuurd met de Kennisgeving van late indiening van Bezwaarschrift.
46. De termijn voor het maken van bezwaar was verlopen. Computershare kan de schikking niet afronden als de termijnen van de Schikkingsovereenkomst en het Reglement niet worden gehandhaafd.
47. Op de reactie van de Claimante van 29 juli 2021 op Computershare's verweerschrift antwoordt Computershare als volgt. Door het Claimformulier via de web-applicatie in te dienen heeft de Claimante impliciet ingestemd met communicatie via e-mail. Alle communicatie aan de Claimante was in het Nederlands gesteld. Computershare verwijst daarvoor naar Annex A bij haar verweerschrift van 21 juli 2021, te weten de Kennisgeving van Tekortkoming(en) van 14 mei 2020 en de Vaststelling van Afwijzing van 10 juli 2020.

V. BEVINDINGEN EN OVERWEGINGEN VAN DE GESCHILLENCOMMISSIE

A. Ontvankelijkheid van het Verzoek tot Bindend Advies

48. Om door de Geschillencommissie in behandeling te kunnen worden genomen, moet een Verzoek tot Bindend Advies 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 "Kennisgeving van late indiening van Bezwaarschrift" van Computershare dateert van 6 juli 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 de Claimante haar Verzoek tot Bindend Advies op dezelfde dag heeft ingediend bij de Geschillencommissie. Het geschil is derhalve tijdig ingediend.

B. Tijdigheid van het door de Claimante ingediende Bezwaarschrift

49. Op grond van artikel 4.17 Reglement neemt de Geschillencommissie haar beslissingen in overeenstemming met Nederlands recht, de bepalingen van de Schikkingsovereenkomst en

¹² Computershare preciseert niet of het om het woonadres of het e-mailadres van de Claimante gaat.

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.

50. 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”*.
51. 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”*.
52. 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.
53. Het opleggen van een termijn zoals geregeld in artikel 4.3 van het Reglement voorziet, in geval van overschrijding van deze termijn, het 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 onbepaald 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.
54. 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.
55. In haar bericht van 13 juli 2021 geadresseerd aan de Geschillencommissie heeft de Claimante gesteld dat zij de Vaststelling van Afwijzing van 10 juli 2020 niet heeft ontvangen. In reactie op het door Computershare ingediende *broadcast* afleverrapport en de bijbehorende stelling dat de Claimante de e-mail wel moet hebben gelezen aangezien zij de daarbij behorende afbeelding(en) heeft gedownload, heeft de Claimante in haar e-mailbericht van 29 juli 2021 gesteld dat zij de handelswijze van Computershare verwarrend vond omdat de afzenders

vanuit FORsettlement nogal eens verschillend waren en dat zij daarom het bericht van Computershare wellicht als *phishing* heeft aangezien en te snel heeft gewist.

56. Hoewel de Geschillencommissie de Claimante kan volgen in die zin dat verschillende medewerkers van Computershare met de zaak van de Claimante aan het werk zijn geweest vanaf verschillende e-mailadressen, neemt de Geschillencommissie toch aan dat de Claimante de Vaststelling van Afwijzing heeft ontvangen en daarvan kennis heeft genomen.
57. Volgens de (genuanceerde) “ontvangsttheorie” naar Nederlands recht, die door de Geschillencommissie in eerdere bindende adviezen van toepassing is geacht,¹³ moet een tot een bepaalde persoon gerichte verklaring, om haar werking te hebben, die persoon hebben bereikt. Ook een verklaring die de geadresseerde niet of niet tijdig heeft bereikt, heeft haar werking, indien dit niet of niet tijdig bereiken het gevolg is van een eigen handeling van de geadresseerde, van de handeling van personen voor wie hij of zij aansprakelijk is, of van andere omstandigheden die zijn persoon betreffen en rechtvaardigen dat hij het nadeel draagt.¹⁴
58. Toegepast op deze zaak betekent dit dat indien de Claimante de e-mails van Computershare als *phishing* heeft afgedaan en daardoor heeft gewist, dit een omstandigheid is die in haar eigen risicosfeer lag. Zelf stelde zij “in de zomer van 2020” contact te hebben gehad met het callcenter van Computershare. De precisering van Computershare dat dit op 20 mei 2020 gebeurde, heeft zij niet ontkend. De Geschillencommissie gaat er dus van uit dat de Claimante in mei 2020 contact heeft gehad met het callcenter van Computershare en wist dat Computershare bezig was met de beoordeling van haar zaak. De Claimante had zelf opmerkzaam moeten zijn bij e-mails afkomstig van Computershare, nu deze door Computershare werden verzonden naar het door de Claimante zelf opgegeven e-mailadres. In de Vaststelling van Afwijzing van 10 juli 2021, die in de Nederlandse taal was opgesteld blijkt Annex A van Computershare’s verweerschrift, stond dat de Claimante binnen 20 kalenderdagen bezwaar kon maken. Van deze mogelijkheid heeft de Claimante geen gebruik gemaakt. Verdere mededelingen van het callcenter in september 2020 en in 2021, derhalve na het verstrijken van de termijn, kunnen niets veranderen aan het feit dat de termijn was verlopen, wat er inhoudelijk ook van die mededelingen zij.
59. Computershare heeft derhalve het Bezwaarschrift van de Claimante terecht als te laat aangemerkt.

¹³ De Geschillencommissie heeft deze theorie voor de eerste keer toegepast in zaak 2020/0050.

¹⁴ Zie artikel 3:37 lid 3 BW.

VI. BESLISSING

De Geschillencommissie, op grond van bovenstaande bevindingen en overwegingen:

- Besluit het bezwaar van de Claimante van 6 juli 2021 af te wijzen op grond van artikel 4.4 van het Reglement; en
- Beslist dat het onderhavige Bindend Advies wordt gepubliceerd in een geanonimiseerde vorm (voor wat betreft de naam van de Claimante) op 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 5 november 2021

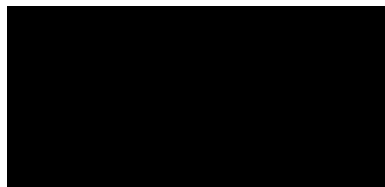
De Geschillencommissie:



Harman Korte



Dirk Smets



Alexandra Schluep