

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],  
au nom de la **Succession de 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  
M. Dirk SMETS  
M. Jean-François TOSSENS

---

**17 MARS 2023**

## 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 ANTÉCÉDENTS PROCÉDURAUX 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>LA PROCÉDURE DEVANT LA COMMISSION DES LITIGES .....</b>	<b>5</b>
<b>III.</b>	<b>RESUME DU LITIGE.....</b>	<b>8</b>
<b>IV.</b>	<b>POSITION DES PARTIES.....</b>	<b>8</b>
A.	CORRESPONDANCE ECHANGEE AVANT LA PROCEDURE DEVANT LA COMMISSION DES LITIGES .....	8
B.	POSITION DE LA DEMANDERESSE .....	10
C.	POSITION DE COMPUTERSHARE .....	10
<b>V.</b>	<b>DISCUSSION.....</b>	<b>11</b>
A.	REGLES APPLICABLES A L'ADMISSIBILITE DE LA REQUETE D'AVIS CONTRAIGNANT.....	11
B.	APPLICATION AU CAS D'ESPECE.....	12
<b>VI.</b>	<b>DÉCISION.....</b>	<b>14</b>

## I. INTRODUCTION

### A. Les Parties

1. La Demanderesse est Madame [REDACTED], agissant au nom de la succession de Madame [REDACTED] décédée le [REDACTED] 2020, et résidant [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, « *Chaque différend soumis à la Commission des Litiges est tranché par un panel de trois membres* »<sup>3</sup>.
4. Pour le présent litige, les trois membres composant le panel sont : Monsieur Jean-François Tossens, Madame Alexandra Schlupe et Monsieur Dirk Smets (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**) auraient, 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 investisseurs (*Vereniging van Effectenbezitters*)<sup>4</sup>, *Stichting Investors Claims Against FORTIS*<sup>5</sup> et

---

<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 Schlupe (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> *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>5</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**).

*Stichting FortisEffect*<sup>6</sup> (tous aux Pays-Bas), ainsi que par *DRS Belgium CVBA*<sup>7</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>8</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 2007 ou 2008 aurait subi un quelconque préjudice indemnisable, Ageas a souhaité régler toutes les réclamations que toute personne qui détenait des Actions Fortis à tout moment entre le 28 février 2007 f.d.m.<sup>9</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, VEB, SICAF, FortisEffect, Deminor, et FORsettlement (la **Convention de Transaction**)<sup>10</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 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

---

<sup>6</sup> *Stichting FortisEffect*, une fondation de droit néerlandais, ayant son siège social à Utrecht, Pays-Bas, et enregistrée sous le numéro 30249138 (**FortisEffect**).

<sup>7</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>8</sup> Fondation constituée en vertu du droit néerlandais, ayant son siège social à Amsterdam, Pays-Bas, et enregistrée sous le numéro 65740599.

<sup>9</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>10</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 internet [www.forsettlement.com](http://www.forsettlement.com).

est soumise à la supervision de FORsettlement en vertu 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 définitive et contraignante sous la forme d'un avis contraignant (*bindend advies*) au sens du droit néerlandais ».
14. En signant et en soumettant le Formulaire de Demande<sup>11</sup>, les Demandeurs ont accepté (à nouveau) 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<sup>12</sup>, comprenant les litiges entre le Demandeur et l'Administrateur des Demandes ayant trait au droit à indemnisation (y compris quant à la qualité de Demandeur Actif), ainsi qu'à la validité et/ou au montant de la demande d'indemnisation tel qu'indiqué 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.

## II. LA PROCÉDURE DEVANT LA COMMISSION DES LITIGES

16. Par courrier postal non daté mais expédié le 27 octobre 2022 et reçu par la Commission des Litiges en date du 2 novembre 2022, la Demanderesse a introduit une Requête d'Avis

---

<sup>11</sup> Par Formulaire de Demande, on entend non seulement le Formulaire de Demande qui est rempli manuscritement et envoyé par courrier postal à Computershare, mais aussi le Formulaire de Demande qui est rempli et soumis via le portail internet de Computershare.

<sup>12</sup> Un recours est ainsi ouvert auprès de la Commission des Litiges contre toute décision de l'Administrateur des Demandes concernant la validité de la réclamation de chaque Actionnaire Éligible et le montant qui lui est attribué.

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

Contraignant auprès de la Commission des Litiges contre l'Avis de Rejet du 20 juillet 2022, par lequel Computershare rejetait la Demande d'indemnité de la Demanderesse pour 104.358 titres détenus au début et à la fin des Périodes 1 (le 21 septembre et le 7 novembre 2007), 2 (le 13 mai et le 25 juin 2008), et 3 (le 29 septembre et le 3 octobre 2008) selon la Convention de Transaction. A son courrier, la Demanderesse a joint copie d'une série de documents.

17. Par courrier électronique du 2 novembre 2022, la Commission des Litiges a transmis la Requête à Computershare en l'invitant à soumettre copie de toutes les pièces pertinentes du dossier de la Demanderesse ainsi que ses commentaires jusqu'au 17 novembre 2022 au plus tard. Copie de ce courriel a été envoyé à la Demanderesse à son adresse électronique « [REDACTED]@hotmail.com ».
18. Par courriel du 16 novembre 2022, la Demanderesse a demandé des nouvelles quant au suivi du dossier en précisant qu'elle n'avait pas encore reçu une réponse de Computershare et qu'elle craignait l'avoir ratée.
19. Plus tard le 16 novembre 2022, la Commission des Litiges a répondu à la Demanderesse que Computershare disposait d'un délai jusqu'au 17 novembre 2022 pour soumettre ses premières observations, et qu'elle aurait encore la possibilité de réagir par la suite.
20. Par quatre courriels du 17 novembre 2022, Computershare a envoyé à la Commission des Litiges copie du dossier, ainsi que sa réponse à la Demanderesse rédigée en langue anglaise.
21. Par courriel du 18 novembre 2022, Computershare a envoyé sa lettre de réponse en français à la Commission des Litiges et à la Demanderesse.
22. Par courriel du 19 novembre 2022, la Commission des Litiges a transmis la réponse et les pièces jointes de Computershare à la Demanderesse et l'a invitée à communiquer ses observations jusqu'au 1 décembre 2022 au plus tard.
23. Par courriel du 21 novembre 2022, Monsieur [REDACTED] représentant Deminor, a contacté la Commission des Litiges, précisant être mandaté par la Demanderesse, et a demandé ce qui pouvait être fait pour régulariser le dossier. Dans son message, Monsieur [REDACTED] a apporté également quelques clarifications quant à l'échange de courriers dans le passé entre Computershare et la Demanderesse.
24. Par courriel du 22 novembre 2022, la Commission des Litiges a demandé à Monsieur [REDACTED] si son message électronique du 21 novembre 2022 devait être considéré comme la réponse de la part de la Demanderesse.
25. Par courriel du 23 novembre 2022, Monsieur [REDACTED] a confirmé que son courriel pouvait être considéré comme la réponse de la Demanderesse. Il a réitéré sa demande qu'une solution pragmatique soit trouvée pour ce dossier, en rappelant ses commentaires au sujet de l'échange de correspondances entre Computershare et la Demanderesse.
26. Par courriel et courrier du 23 novembre 2022, la Commission des Litiges a demandé à Computershare de formuler pour le 30 novembre 2022 au plus tard ses dernières observations à la suite des communications de Monsieur [REDACTED] du 21 et du 23 novembre 2022.

27. Plus tard le 23 novembre 2022, Monsieur [REDACTED] a adressé un nouveau courriel à la Commission des Litiges, cette fois-ci en anglais, attirant l'attention sur le fait que certaines communications de Computershare auraient été faites par voie postale à l'adresse mentionnée dans le Formulaire de Demande et que cette adresse n'était plus d'actualité depuis le décès de Madame [REDACTED].
28. Par courriel du 29 novembre 2022, Computershare a adressé un courrier en anglais à la Commission des Litiges et à la Demanderesse répondant aux commentaires formulés par Monsieur [REDACTED] dans ses courriers électroniques du 21 et du 23 novembre 2022.
29. Plus tard, le 29 novembre 2022, Computershare a adressé le même courrier à la Commission des Litiges et à la Demanderesse cette fois-ci établi en français.
30. Le 12 décembre 2022, Monsieur [REDACTED] a adressé un courrier électronique à la Commission des Litiges lui demandant si elle avait déjà pu prendre une décision dans ce dossier.
31. Le 13 décembre 2022, la Commission des Litiges a informé les Parties de son intention de clôturer les débats à moins qu'une des Parties formule au plus tard le 20 décembre 2022 une demande d'organiser une audience. Par ce même message, la Commission des Litiges demandait à la Demanderesse de préciser dans le même délai si elle souhaite que l'Avis Contraignant soit établi en français ou en anglais.
32. Par courriel du 15 décembre 2022, Computershare a confirmé ne plus avoir de commentaires et a fait savoir qu'elle attendait l'Avis Contraignant.
33. Par courriel du 16 décembre 2022, la Demanderesse a fait savoir qu'elle souhaitait recevoir l'Avis Contraignant en langue française.
34. Par courriel du 5 janvier 2023, la Commission des Litiges a prononcé la clôture formelle des débats et a indiqué que son Avis Contraignant serait notifié aux Parties au courant du mois.
35. Par courriel du 23 janvier 2023, la Commission des Litiges a informé les Parties de ce qu'il lui est apparu, lors de ses délibérations, qu'il manquait deux éléments dans le dossier et que par conséquent elle réouvrait les débats. Les Parties ont été invitées à soumettre les documents suivants avant le 31 janvier 2023 :
  - « *la Demanderesse* : une procuration signée conférant à Monsieur [REDACTED] le droit d'agir en son nom et pour son compte; à défaut de procuration signée, une confirmation par courriel de la Demanderesse de l'existence de ce pouvoir de procuration est suffisante»<sup>14</sup> ;
  - « *l'Administrateur des Demandes*: l'entrée de journal SMTP concernant le courriel par lequel l'Administrateur des Demandes a communiqué à la Demanderesse l'Avis de Rejet du 20 juillet 2022»<sup>15</sup>.
36. Plus tard, le 23 janvier 2023, Monsieur [REDACTED] a fait parvenir à la Commission des Litiges le mandat par écrit lui conférant le droit d'agir au nom et pour le compte des cinq membres

---

<sup>14</sup> Extrait du courriel du 23 janvier 2023 envoyé aux Parties par la Commission des Litiges.

<sup>15</sup> Extrait du courriel du 23 janvier 2023 envoyé aux Parties par la Commission des Litiges.

de l'indivision successorale de feu Madame [REDACTED], à savoir [REDACTED]  
[REDACTED].

37. Le même jour, Computershare a répondu à la Commission des Litiges que l'Administrateur des Demandes travaillait à l'obtention de la preuve demandée et qu'elle lui ferait parvenir cette preuve le plus tôt possible.
38. Par courriel du 30 janvier 2023, Computershare a envoyé sa lettre de réponse à la Commission des Litiges expliquant que l'entrée de journal SMTP (Simple Mail Transfer Protocol) concernant le courriel par lequel l'Administrateur des Demandes avait communiqué à la Demanderesse l'Avis de Rejet du 20 juillet 2022 n'était plus disponible, ce protocole n'étant conservé que pour une période de 30 jours.
39. Par courriel du 14 mars 2023, la Commission des Litiges a prononcé à nouveau la clôture des débats et a annoncé qu'elle rendrait son Avis Contraignant à bref délai.

### III. RESUME DU LITIGE

40. L'objet du présent litige porte en premier lieu sur la recevabilité de la Requête d'Avis Contraignant introduite par la Demanderesse le 27 octobre 2022 contre l'Avis de Rejet du 20 juillet 2022 au vu du délai de trente (30) jours ouvrables conformément à l'article 4.3.5 de la Convention de Transaction et à l'article 4.6 du Règlement de la Commission des Litiges.
41. Quant au fond, le litige porte sur la question de savoir si Computershare considère, à juste titre, que la Détermination de Rejet du 28 octobre 2020, rejetant la demande d'indemnité pour 104.358 titres, est devenue définitive au sens des articles 4.3 et 4.4 du Règlement.

### IV. POSITION DES PARTIES

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

42. Le 1<sup>er</sup> février 2019, Madame [REDACTED] a introduit auprès de l'Administrateur des Demandes, par courrier postal, un Formulaire de Demande pour réclamer une indemnité pour 104.358 titres détenus pendant les Périodes 1, 2 et 3 selon la Convention de Transaction. En annexe à sa demande, Madame [REDACTED] a communiqué un certificat de décès qui démontrait que Monsieur [REDACTED] était décédé en 2018 et identifiait Madame [REDACTED] comme son épouse survivante. Dans son Formulaire de Demande, Madame [REDACTED] indiquait consentir à recevoir des communications de Computershare par courrier électronique à l'adresse suivante : « [REDACTED]@hotmail.com », qui est l'adresse de sa fille [REDACTED] et la Demanderesse en l'espèce.
43. Par courriel du 16 mars 2019, Computershare a accusé réception de la Demande et a indiqué que le numéro identifiant de la Demande était [REDACTED].
44. Le 18 mai 2020, Computershare a envoyé par courriel à la Demanderesse une Notification de Lacune(s). Ce courriel, tout comme les courriels suivants émis par Computershare, a été



envoyé à l'adresse courriel fournie dans le Formulaire de Demande (« [REDACTED]@hotmail.com »). La demande de Computershare portait sur la communication d'une copie d'un extrait de compte bancaire récent.

45. Le 31 juillet 2020, Computershare a envoyé par courriel à la Demanderesse une nouvelle demande de confirmation du numéro de compte bancaire sur lequel le montant de l'indemnité devrait être versé.
46. Le 4 septembre 2020, la Demanderesse a contacté par téléphone le centre d'appel de Computershare pour l'informer du décès de sa mère Madame [REDACTED] en date du [REDACTED] 2020. Lors de cet appel, la Demanderesse n'a pas pu fournir les informations requises par Computershare pour vérifier son identité.
47. Le 28 octobre 2020, Computershare a envoyé par courriel à la Demanderesse une Détermination de Rejet, à laquelle la Demanderesse était invitée à répondre pour le 17 novembre 2020 au plus tard. Le rejet est motivé par l'absence de toutes les signatures requises et/ou la preuve de l'héritage ou de la succession.
48. Le 8 avril 2021, la Demanderesse a adressé un courriel à l'Administrateur des Demandes signalant que suite au décès de sa mère, Madame [REDACTED], elle ne parvenait pas à obtenir les informations souhaitées quant au suivi du dossier. En annexe de ce courriel, la Demanderesse a communiqué une série de documents dont l'acte de décès de Madame [REDACTED], l'attestation de succession, et une série de procurations des autres héritiers de Madame [REDACTED]. Dans son courriel, la Demanderesse a demandé à Computershare d'adresser tout courrier postal à son adresse personnelle.
49. Le 9 avril 2021, Computershare a adressé un courriel à la Demanderesse confirmant avoir apporté les changements nécessaires dans le dossier.
50. Le 14 juin 2022, à l'occasion d'un contact téléphonique avec Computershare, la Demanderesse a appris l'existence de courriers que Computershare avait adressés en 2020 à Madame [REDACTED].
51. Le 30 juin 2022, la Demanderesse a adressé un courriel à Computershare lui demandant de lui communiquer les courriers précédents qui ne lui sont jamais parvenus. A ce courriel était jointe une déclaration de BNP Paribas Fortis confirmant que le compte bancaire renseigné dans le Formulaire de Demande était toujours actif.
52. Le 18 juillet 2022, Computershare a adressé un courriel à la Demanderesse accusant réception de son courriel du 30 juin 2022.
53. Le 20 juillet 2022, Computershare a adressé par courriel à l'adresse de la Demanderesse (« [REDACTED]@hotmail.com ») un Avis de dépôt tardif de Notification de Désaccord valant Avis de Rejet aux termes de la Convention de Transaction.
54. Le 27 octobre 2022, à la demande de la Demanderesse, Computershare a renvoyé par courriel à la Demanderesse l'Avis de Rejet daté du 20 juillet 2022.

B. Position de la Demanderesse

55. La Demanderesse déclare être un des héritiers de Madame [REDACTED], [REDACTED], décédée le [REDACTED] 2020, et agir au nom de la succession de sa mère. Madame [REDACTED] était l'épouse de Monsieur [REDACTED], lui-même étant décédé le [REDACTED] 2018.
56. La Demande concerne 104.358 titres Fortis détenus au début et la fin des Périodes 1, 2 et 3 ainsi comme position la plus élevée entre la fermeture des marchés le 28 février 2007 et la fermeture des marchés le 14 octobre 2008, comme attesté par le document établi par EFG Bank AG en date du 10 janvier 2019.
57. La Demanderesse déclare n'avoir jamais reçu les courriers de mai 2020, de juillet 2020 et d'octobre 2020 de la part de Computershare. Elle précise que la boîte aux lettres située à l'adresse indiquée dans le Formulaire de Demande a été relevée jusqu'au décès de Madame [REDACTED] en [REDACTED] 2020. C'est seulement le 14 juin 2022 que la Demanderesse a pris connaissance de l'existence de ces courriers. La Demanderesse déclare également n'avoir jamais reçu les courriers électroniques de Computershare du 18 et du 20 juillet 2022.
58. Monsieur Jean-Philippe [REDACTED], représentant et mandataire de la Demanderesse, a admis que Computershare a fourni la preuve que ses diverses communications et notifications électroniques ont bien été envoyées et reçues par la Demanderesse, mais a ajouté que ces communications et notifications se sont retrouvées classées au sein des spams de la messagerie de la Demanderesse, et ensuite supprimées après un certain laps de temps. La Demanderesse n'a donc jamais pu répondre aux questions et communications de Computershare faute de les avoir lues. Ces courriels ne sont aujourd'hui plus disponibles.

C. Position de Computershare

59. Computershare explique que dans le courant de l'année 2020, trois courriels ont été adressés à Madame [REDACTED], et qu'aucune suite n'a été donnée à ces trois courriels. L'Administrateur de Demandes précise que selon les termes de la Détermination de Rejet du 28 octobre 2020, la Demanderesse disposait d'un délai de 20 jours pour transmettre sa Notification de Désaccord et le document demandé. Après expiration de ce délai, la décision de Computershare devenait définitive et aucun recours n'était plus possible comme le précise l'article 4.3 du Règlement de la Commission de Litiges et comme la Commission des Litiges l'a confirmé dans son Avis Contraignant portant la référence 2020/0124.
60. A l'aide de copies des journaux SMTP (Simple Mail Transfer Protocol), l'Administrateur des Demandes démontre que les communications électroniques du 18 mai et 31 juillet 2020, ainsi que la Détermination de Rejet du 28 octobre 2020 ont bien été envoyées avec succès à l'adresse « [REDACTED]@hotmail.com ». A titre de preuve de l'envoi de ces messages électroniques, Computershare renvoie au rapport de transmission comportant le code "dsn=2.0.0". Selon Computershare, ce code de notification d'état de réception (DSN) est défini par la « Internet Engineering Task Force », l'organisation internationale de normalisation reconnue pour la promotion du protocole Internet, par le terme anglais « success ». Computershare fait observer que cette définition confirme le succès de la réception du

courriel, plutôt que simplement l'action d'envoyer le message. Les preuves fournies constituent selon Computershare une preuve irréfutable que les messages ont été envoyés par l'Administrateur des Demandes et ne peuvent en aucun cas avoir été fabriqués.

61. Computershare signale en outre que l'adresse de courriel utilisée par la Demanderesse pour communiquer avec Computershare (« [REDACTED]@hotmail.com ») est la même adresse à laquelle l'Administrateur des Demandes a envoyé les Notifications de Lacune(s) du 18 mai et 31 juillet 2020 et la Détermination de Rejet du 28 octobre 2020.
62. En ce qui concerne l'usage de l'adresse postale, Computershare fait savoir que l'adresse postale a été mise à jour dans sa base de données des demandes, mais que cela n'a eu aucune incidence sur le traitement de la Demande, étant donné que le consentement aux communications électroniques avait été donné lors de l'introduction du Formulaire de Demande.
63. Par ailleurs, Computershare estime que la Demanderesse n'a pas déposé sa Requête d'Avis Contraignant auprès de la Commission des Litiges dans le délai imparti de 30 jours ouvrables. En effet, Computershare a envoyé l'Avis de Rejet de Computershare, ouvrant la voie à la Commission des Litiges, le 20 juillet 2022 par courriel à la même adresse électronique [REDACTED]@hotmail.com). En l'absence d'un message d'erreur, Computershare considère que la Demanderesse a bien reçu l'Avis de Rejet en date du 20 juillet 2022. Cependant, la Demanderesse a déposé sa Requête d'Avis Contraignant seulement le 27 octobre 2022. A ce sujet, Computershare renvoie à l'Avis Contraignant émis par la Commission des Litiges portant la référence 2021/0122, dans lequel la Commission des Litiges a statué que le demandeur n'avait pas introduit de recours en temps utile dans les 30 jours ouvrables qui lui avaient été accordés et a confirmé la décision de Computershare. Dans l'Avis Contraignant précité, la Commission des Litiges a souligné qu'elle était tenue d'appliquer strictement la Convention de Transaction et qu'elle ne pouvait tenir compte des circonstances invoquées par le demandeur.

## V. DISCUSSION

### A. Règles applicables à l'admissibilité de la Requête d'Avis Contraignant

64. Afin d'être admise par la Commission des Litiges, la Requête d'Avis Contraignant doit, conformément à l'article 4.3.5 de la Convention de Transaction, être portée devant elle dans les trente (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.
65. L'article 4.3.5 de la Convention de Transaction précise : « *Si l'Actionnaire Éligible ne soumet pas le différend à la Commission des Litiges endéans (30) Jours Ouvrables après que l'Administrateur des Demandes ait rejeté par écrit les objections soulevées par l'Actionnaire Éligible à l'encontre du rejet de sa demande dans sa totalité ou partiellement, la détermination faite par l'Administrateur des Demandes est alors contraignante et il n'existera aucun autre recours. [...]* »
66. L'article 4.6 du Règlement de la Commission des Litiges impose le même délai : « *Cette demande doit être introduite endéans les trente (30) jours ouvrables après que l'Administrateur des Demandes ait rejeté par écrit ("Avis de Rejet"), en tout ou en partie, les objections soulevées*

*par le Demandeur Contestant à l'encontre du rejet de sa demande dans la Notification de Désaccord. »*

67. L'article 4.9 du Règlement de la Commission des Litiges précise la conséquence d'une Requête d'Avis Contraignant soumise après le délai imparti: « *Si le Demandeur Contestant ne soumet pas le différend à la Commission des Litiges endéans les trente (30) jours ouvrables suivant l'Avis de Rejet, ce rejet par l'Administrateur des Demandes sera contraignant et il n'existera aucun recours. »*

B. Application au cas d'espèce

68. Par courriel du 20 juillet 2022, Computershare a envoyé à la Demanderesse à l'adresse électronique « [REDACTED]@hotmail.com » un Avis de dépôt tardif de Notification de Désaccord, valant Avis de Rejet aux fins du Règlement de la Commission des Litiges. Cet Avis précisait que la Demanderesse avait trente (30) jours ouvrables pour introduire sa Requête d'Avis Contraignant auprès de la Commission des Litiges, c'est-à-dire jusqu'au 31 août 2022 au plus tard. Dans sa Requête d'Avis Contraignant, la Demanderesse a indiqué ne pas avoir reçu ce courriel et donc ne pas avoir été en mesure de réagir dans le délai de 30 jours ouvrables imparti.
69. La question en l'espèce est essentiellement de savoir si le délai de 30 jours prescrit par les articles 4.3.5 et 4.6 précités a effectivement pu courir à partir du 20 juillet 2022, date à laquelle Computershare revendique l'envoi par courriel de l'Avis de dépôt tardif de Notification de Désaccord, dès lors que la Demanderesse conteste avoir pu prendre connaissance de cet Avis. 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 20 juillet 2022.
70. 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* ».
71. 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>16</sup>.

---

<sup>16</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 l'Avis Contraignant 2021/0079.

72. 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>17</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>18</sup>.
73. Dans le cas présent, l'Actionnaire Éligible a choisi d'introduire son Formulaire de Demande par la poste en y indiquant l'adresse électronique « ██████████@hotmail.com ». L'Actionnaire Éligible a également confirmé dans son Formulaire de Demande qu'elle consentait à recevoir des communications par courriel à l'adresse précitée qui est l'adresse de la Demanderesse, sa fille. Ce choix est un choix délibéré de l'Actionnaire Éligible, qui avait la faculté, alternativement, de ne pas consentir à la réception de communications par courriel.
74. Il doit en conséquence être conclu que Computershare a pu raisonnablement considérer, au regard des critères rappelés ci-dessus, que toute communication adressée par ses soins à l'adresse « ██████████@hotmail.com » parviendrait effectivement à l'Actionnaire Éligible par le truchement de la Demanderesse.
75. Se pose encore la question de la réception effective, par la Demanderesse, des courriels litigieux de Computershare et plus particulièrement de l'Avis de Rejet du 20 juillet 2022. La Demanderesse soutient que le courriel contenant l'Avis de Rejet n'est jamais arrivé dans la boîte de réception principale de sa messagerie électronique. Elle suppose que ces courriels ont été directement logés dans la boîte de courriels indésirables (spams) de sa messagerie.
76. La Commission des Litiges note que Computershare a soumis une capture d'écran montrant que l'Avis de Rejet du 20 juillet 2022 a été envoyé à l'adresse courriel « ██████████@hotmail.com » et qu'aucun message d'erreur indiquant que la communication avait échoué n'a été produit. Considérant que l'adresse à laquelle le courriel du 20 juillet 2022 a été saisie de façon appropriée et que cette adresse est identique à l'adresse inscrite dans le Formulaire de Demande de l'Actionnaire Éligible et à celle utilisée par la Demanderesse lors de ses échanges avec Computershare, la Commission des Litiges est d'avis que Computershare a suffisamment apporté la preuve de ce que le courriel du 20 juillet 2022 a atteint la messagerie de la Demanderesse. L'Avis de Rejet du 20 juillet 2022 peut donc être considéré avoir été reçu par la Demanderesse.

---

<sup>17</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>18</sup> Cour de Cassation (Hoge Raad), 14 juin 2013, ECLI:NL:HR:2013:BZ4104, paragraphe 3.3.2.

77. Monsieur ██████████, agissant au nom de la Demanderesse sur la base d'un mandat écrit, ne conteste d'ailleurs pas que celle-ci ait reçu les courriels de Computershare précités, mais explique qu'elle ne les a pas vus et lus parce qu'ils ont probablement été logés dans la boîte de courrier indésirable (spams) de sa messagerie et ont été définitivement supprimés automatiquement après un certain laps de temps.
78. La Commission des Litiges ne peut suivre le raisonnement qu'une communication, même reçue par son destinataire, ne sortira ses effets que s'il est également prouvé que le destinataire l'a effectivement lue. Comme relevé ci-dessus, la jurisprudence néerlandaise considère qu'une prise de connaissance effective par le destinataire ne doit pas être prouvée dès lors que la réception de la communication est raisonnablement certaine dans les circonstances de la cause. Un courriel terminant dans la boîte spams est considéré reçu par le destinataire, car il appartient à ce dernier de vérifier sa boîte de courriers indésirables<sup>19</sup>. Le destinataire assume les conséquences d'une omission de procéder régulièrement à cette vérification.
79. Sur la base de ce qui précède, il apparaît que la Demanderesse a bien reçu par courriel du 20 juillet 2022 l'Avis de Rejet émis par Computershare ouvrant la voie à la Commission des Litiges. Cet Avis précisait que la Demanderesse avait trente (30) jours ouvrables pour introduire sa Requête d'Avis Contraignant, c'est-à-dire jusqu'au 31 août 2022. La Demanderesse a introduit sa Requête d'Avis Contraignant auprès de la Commission des Litiges le 27 octobre 2022.
80. Par conséquent, en vertu des dispositions précitées, la Commission des Litiges se voit dans l'impossibilité de recevoir la Requête d'Avis Contraignant soumise par la Demanderesse le 27 octobre 2022, soit plus de deux mois après l'expiration du délai.
81. Comme elle l'a fait dans l'Avis Contraignant cité par Computershare<sup>20</sup>, la Commission des Litiges tient à souligner qu'elle est tenue d'appliquer la Convention de Transaction strictement. Les circonstances invoquées par la Demanderesse, aussi regrettables qu'elles fussent, ne peuvent pas être prises en compte, dès lors que cela conduirait la Commission des Litiges à déroger aux termes clairs de la Convention de Transaction. Par conséquent, la Commission des Litiges déclare la Requête d'Avis Contraignant irrecevable.
82. Au vu de ce qui précède, la Commission des Litiges n'a pas besoin d'examiner la question de savoir si la Détermination de Rejet du 28 octobre 2020, rejetant la demande d'indemnité pour 104.358 titres, est devenue définitive en application des articles 4.3 et 4.4 du Règlement.

## VI. DÉCISION

83. Pour les raisons susmentionnées, la Commission des Litiges :
- Déclare la Requête d'Avis Contraignant soumise par la Demanderesse irrecevable au regard du délai imparti par l'article 4.3.5 de la Convention de Transaction.

---

<sup>19</sup> Voir l'Avis Contraignant 2021/0079.

<sup>20</sup> Avis Contraignant 2021/0122.

- Décide que le présent Avis Contraignant sera publié sous une forme anonymisée (en ce qui concerne la Demanderesse et son mandataire) 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 17 mars 2023,

La Commission des Litiges :



---

Alexandra Schlupe



---

Dirk Smets



---

Jean-François Tossens