

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

BINDEND ADVIES

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

in het geschil tussen

de heer ██████████

hierna genoemd: de **Claimant**

en

Computershare Investor Services PLC

hierna genoemd: **Computershare**

tezamen genoemd: **Partijen**

De Geschillencommissie:

mevrouw Henriëtte BAST
de heer Harman KORTE
de heer Dirk SMETS

2 NOVEMBER 2022

INHOUDSOPGAVE

I.	INLEIDING	3
A.	DE PARTIJEN	3
B.	SAMENSTELLING VAN DE GESCHILLENCOMMISSIE.....	3
C.	DE HISTORISCHE CONTEXT EN DE ACHTERGROND VAN DE PROCEDURE VOOR HET GESCHIL	3
C.1	<i>De Gebeurtenissen</i>	3
C.2	<i>Het proces van bemiddeling</i>	4
C.3	<i>De Schikkingsovereenkomst en Eligible Shareholders</i>	4
C.4	<i>De Geschillencommissie</i>	5
II.	HET VERLOOP VAN DE PROCEDURE BIJ DE GESCHILLENCOMMISSIE	6
III.	SAMENVATTING VAN HET GESCHIL	9
IV.	STANDPUNTEN VAN PARTIJEN	9
A.	DE CORRESPONDENTIE VOORAFGAANDE AAN DE PROCEDURE BIJ DE GESCHILLENCOMMISSIE	9
B.	STANDPUNT VAN DE CLAIMANT.....	11
C.	STANDPUNT VAN COMPUTERSHARE	13
V.	BEVINDINGEN EN OVERWEGINGEN VAN DE GESCHILLENCOMMISSIE	18
A.	ONTVANKELIJKHEID VAN HET VERZOEK TOT BINDEND ADVIES	18
B.	TEN GRONDE.....	18
B.1.	DE TERMIJN VAN ARTIKEL 4.3 VAN HET REGLEMENT VAN DE GESCHILLENCOMMISSIE	18
B.2.	AANVANG VAN DE TERMIJN VAN ARTIKEL 4.3 VAN HET REGLEMENT VAN DE GESCHILLENCOMMISSIE	20
B.3.	VASTSTELLING VAN AFWIJZING PER E-MAIL VAN 13 MAART 2020	21
B.4.	DE KENNISGEVING VAN TEKORTKOMING(EN) VAN 6 DECEMBER 2019	23
B.5.	TWEE COMMUNICATIEMETHODEN	24
B.6.	SLOT.....	25
VI.	BESLISSING.....	25

I. INLEIDING

A. De Partijen

1. De Claimant is de heer ██████████, wonende aan de ██████████ ██████████¹, België (*de Claimant*).
2. Computershare Investor Services PLC is een onderneming onder de wet- en regelgeving van het Verenigd Koninkrijk, als Claims Administrator aangesteld uit hoofde van de Fortis Schikkingsovereenkomst, voor de doeleinden van de Schikkingsovereenkomst, kantoorhoudende per adres PO Box 82, The Pavilions, Bridgwater Road, Bristol BS99 7NH, Verenigd Koninkrijk (*Computershare*)².

B. Samenstelling van de Geschillencommissie

3. De Geschillencommissie bestaat uit vijf leden³. Artikel 3.1 van haar Reglement⁴ schrijft voor: *“Elk geschil dat aan de Geschillencommissie wordt voorgelegd zal worden beslecht door een combinatie van drie leden”*.
4. Voor het onderhavige geschil bestaat deze combinatie uit de volgende leden: de heer Harman Korte (Voorzitter), mevrouw Henriëtte Bast en de heer Dirk Smets.

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

C.1 *De Gebeurtenissen*

5. In 2007 en 2008 hebben Fortis N.V. (na 30 april 2010, Ageas N.V.), een onderneming onder Nederlands recht en Fortis S.A./N.V. (na 30 april 2010, Ageas S.A./N.V.), een onderneming onder Belgisch recht (de **Fortis Group** of **Ageas**) bepaalde activiteiten ondernomen die volgens bepaalde aantijgingen, in strijd zouden zijn geweest met de Belgische en Nederlandse wet- en regelgeving (de **Gebeurtenissen**).
6. Als gevolg van deze aantijgingen werden zowel in Nederland als in België civielrechtelijke claims ingediend en gerechtelijke procedures gestart door onder anderen de *Vereniging van*

¹ Dit is het adres van de Claimant zoals opgegeven in het Claimformulier. Zoals verder in dit Bindend Advies zal blijken werd dit adres naderhand, ingevolge een fusie van gemeenten, gewijzigd naar een nieuw adres dat volgens de Claimant als volgt luidt: ██████████.

² Computershare is aangesteld tot Claims Administrator in gevolge Artikel 4.2 van de Schikkingsovereenkomst.

³ De Geschillencommissie bestaat uit de volgende leden: mevrouw Henriëtte Bast (vanaf 30 april 2021), de heer Harman Korte (vanaf het begin), mevrouw Alexandra Schlupe (vanaf 30 april 2021), de heer Dirk Smets (vanaf het begin) en de heer Jean-François Tossens (vanaf het begin). De heer Marc Loth was ook lid van de Geschillencommissie (vanaf het begin tot 18 november 2020).

⁴ Het Reglement van de Geschillencommissie kan worden geraadpleegd op de website van FORsettlement: www.forsettlement.com.

*Effectenbezitters*⁵, *Stichting Investor Claims Against FORTIS*⁶ en *Stichting FortisEffect*⁷ (alle in Nederland), en door *DRS Belgium CVBA*⁸ en een groep van beleggers geadviseerd en gecoördineerd door Deminor (in België).

C.2 *Het proces van bemiddeling*

7. Op 8 oktober 2015 ging, op basis van een bemiddelingsovereenkomst, een bemiddelingsproces van start tussen de voornoemde eisers, Ageas en de Stichting FORsettlement (**FORsettlement**).⁹
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.¹⁰ en 14 oktober 2008 c.o.b. (de **Eligible Shareholders**), heeft gehad, heeft, of in de toekomst mocht hebben in verband met de Gebeurtenissen tegen Ageas, haar bestuurders en enige andere partijen.

C.3 *De Schikkingsovereenkomst en Eligible Shareholders*

9. Bovengenoemde uitkomst van de bemiddeling is vervolgens op 13 april 2018 ingebed in een formele schikkingsovereenkomst tussen Ageas, VEB, SICAF, FortisEffect, Deminor en FORsettlement (de **Schikkingsovereenkomst**).¹¹ Volgens de Schikkingsovereenkomst heeft iedere Eligible Shareholder aanspraak op een bepaalde vergoeding (een gedeelte van het Schikkingsbedrag), waarvan de toedeling onder toezicht staat van de Claims Administrator en de Geschillencommissie.¹²

⁵ *Vereniging van Effectenbezitters*, een vereniging naar Nederlands recht, met zetel in Den Haag, en ingeschreven in het handelsregister onder nummer 40408053 (**VEB**).

⁶ *Stichting Investor Claims Against FORTIS*, een stichting naar Nederlands recht, met zetel in Amsterdam, Nederland, en ingeschreven in het handelsregister onder nummer 50975625 (**SICAF**).

⁷ *Stichting FortisEffect*, een stichting naar Nederlands recht, met zetel in Utrecht, Nederland, en ingeschreven in het handelsregister onder nummer 30249138 (**FortisEffect**).

⁸ *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**).

⁹ Een stichting naar Nederlands recht, met zetel in Amsterdam, Nederland, en ingeschreven in het handelsregister onder nummer 65740599.

¹⁰ 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.

¹¹ Tenzij in dit Bindend Advies anders aangegeven, hebben termen met een hoofdletter in dit advies dezelfde betekenis als hoe die termen in de Schikkingsovereenkomst gedefinieerd zijn.

¹² De Schikkingsovereenkomst kan worden geraadpleegd op de website van Forsettlement: www.forsettlement.com.

10. De Schikkingsovereenkomst is op 13 juli 2018 algemeen verbindend verklaard door het Gerechtshof te 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 Schikkingsovereenkomst en het Settlement Distribution Plan, waarvan de toedeling krachtens Artikel 4.2.1 Schikkingsovereenkomst onder toezicht staat van FORsettlement.
12. FORsettlement heeft Computershare benoemd tot Claims Administrator. Zij heeft tot taak om de geldigheid van elke vordering die wordt opgegeven op een Claimformulier en het bedrag dat aan een Eligible Shareholder toekomt in eerste instantie vast te stellen. Computershare handelt daarbij als onafhankelijk beoordelaar zoals bedoeld in artikel 7:907 lid 3 sub d BW.

C.4 De Geschillencommissie

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

¹³ 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.

¹⁴ Het Reglement van de Geschillencommissie kan worden geraadpleegd op de website van Forsettlement: www.forsettlement.com.

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 29 maart 2022 heeft de Claimant langs elektronische weg een Verzoek tot Binding Advies gericht aan de Geschillencommissie. De Claimant maakte daarbij gebruik van het e-mailadres [REDACTED].be.
17. Per e-mail van 29 maart 2022 bevestigde de Geschillencommissie de ontvangst van het Verzoek tot Bindend Advies onder het nummer 2022/0004 en wees zij de Claimant erop dat zijzelf over geen documentatie beschikte. De Claimant werd uitgenodigd om alle relevante stukken over te maken.
18. Per e-mail van 4 april 2022 heeft de Claimant een reeks documenten overgemaakt en wees hij erop dat hij niet meer beschikte over het Claimformulier waarvan het origineel werd overgemaakt aan zijn Fortis-bankkantoor.
19. Per e-mail van 5 april 2022 stuurde de Geschillencommissie het Verzoek tot Bindend Advies en de bijlagen aan Computershare door, met de vraag om tegen uiterlijk op 18 april 2022 haar commentaar en relevante aanvullende informatie aan de Geschillencommissie toe te sturen.
20. Per e-mail van 18 april 2022 zond Computershare aan de Geschillencommissie een schriftelijke reactie in het Engels op het Verzoek tot Bindend Advies, en liet zij tevens weten dat, ingevolge de feestdagen, het antwoord in het Nederlands kort daarop zou volgen.
21. Op 19 april 2022 maakte Computershare ook een brief in het Nederlands over met haar reactie op het Verzoek tot Bindend Advies.
22. Op 22 april 2022 stuurde de Geschillencommissie deze reactie door aan de Claimant met de vraag om een eventuele reactie op deze correspondentie tegen uiterlijk 2 mei 2022 over te maken.
23. Op 29 april 2022 maakte Computershare een nieuwe brief in het Engels en in het Nederlands over, alsook nieuwe documentatie om haar eerdere positie bijkomend te onderbouwen.
24. Per e-mail van 2 mei 2022 stuurde de Claimant zijn schriftelijke opmerkingen aan de Geschillencommissie.

25. Per e-mail van dezelfde dag bevestigde de Geschillencommissie de ontvangst van de e-mail van de Claimant en stuurde zij deze e-mail door aan Computershare met de vraag om haar eventuele reactie tegen uiterlijk 10 mei 2022 te bezorgen.
26. Per e-mail van 10 mei 2022 deed Computershare haar schriftelijke reactie in het Engels en in het Nederlands op de e-mailcorrespondentie van de Claimant van 2 mei 2022 aan de Geschillencommissie toekomen.
27. Op 13 mei 2022 richtte de Geschillencommissie een brief naar de Partijen met de mededeling van haar voornemen om de debatten te sluiten, tenzij een van de Partijen uiterlijk op 19 mei 2022 een verzoek tot het houden van een hoorzitting zou indienen.
28. Op 10 juni 2022 liet de Geschillencommissie aan de Partijen weten dat het debat tussen de Partijen werd gesloten en dat zij haar Bindend Advies in deze zaak in de nabije toekomst zou uitbrengen.
29. Op 26 juni 2022 richtte de Geschillencommissie een brief aan de Partijen met de mededeling dat zij tijdens de deliberatie op een aantal onduidelijkheden was gestuit, en zij daarom had besloten om de debatten te heropenen. Zij maakte van deze gelegenheid ook gebruik om een aantal vragen aan de Partijen voor te leggen met het verzoek deze tegen uiterlijk 10 juli 2022 te beantwoorden.
30. Op 8 juli 2022 bezorgde Computershare een antwoord op de vragen die de Geschillencommissie aan haar had voorgelegd.
31. Op 9 juli 2022 richtte de Claimant per e-mail een antwoord op de vragen die de Geschillencommissie aan hem had voorgelegd.
32. Op 19 juli 2022 heeft de Geschillencommissie de Partijen uitgenodigd om deel te nemen aan een hoorzitting waarbij twee data in de maand september werden gesuggereerd.
33. Nadien, op 19 juli 2022 heeft Computershare laten weten beschikbaar te zijn voor een hoorzitting op 21 september 2022.
34. Op 1 september 2022 richtte de Geschillencommissie een herinnering aan de Claimant omdat zij van hem nog steeds geen bevestiging had ontvangen over zijn beschikbaarheid op de voorgestelde datum.
35. Op 5 september 2022 heeft de Claimant bevestigd beschikbaar te zijn voor een hoorzitting op 21 september 2022.
36. Nadien, op 5 september 2022, heeft de Geschillencommissie bevestigd dat de hoorzitting zou doorgaan op 21 september 2022 en deelde zij aan de Partijen een reeks praktische richtlijnen mee als voorbereiding voor deze vergadering.

37. Op 7 september 2022 heeft Computershare laten weten dat de geplande hoorzitting niet kon doorgaan wegens het niet beschikbaar zijn van de Nederlandstalige vertegenwoordiger, en heeft ze gevraagd om een nieuwe datum voor de hoorzitting vast te leggen.
38. Op 9 september 2022 heeft de Geschillencommissie een nieuwe uitnodiging naar de Partijen uitgestuurd met het voorstel om de hoorzitting te laten plaats vinden op 4 oktober 2022 om 16 uur.
39. Op 15 september 2022 heeft Computershare bevestigd beschikbaar te zijn op de voorgestelde datum.
40. Op 20 september 2022 richtte de Geschillencommissie een herinnering aan de Claimant omdat zij van hem nog geen bevestiging had ontvangen over zijn beschikbaarheid op de voorgestelde datum.
41. Op 21 september 2022 heeft de Claimant zijn deelname aan de hoorzitting bevestigd.
42. Op 30 september 2022 heeft de Geschillencommissie aan de Claimant de vraag voorgelegd of hij aan de hoorzitting zou deelnemen via de telefoon of via het Teams-platform.
43. Op 3 oktober 2022 heeft de Claimant geantwoord dat hij zou deelnemen via Teams.
44. Op 4 oktober 2022 vond om 16:00 uur de hoorzitting plaats door middel van een Teams-videoconferentie waaraan de volgende participanten deelnamen:
 - De Claimant : ██████████ en zijn dochter, ██████████;
 - Computershare: Janainna Pietrantonio, Leonie Parkin, Keith Datz, Axel van Eerden, Bryan D'Imperio en Richard Kanner; en
 - De Geschillencommissie: Harman Korte, Henriëtte Bast, Dirk Smets, geassisteerd door Simon Vanlaethem en Anne-Marie Devrieze.
45. Op 5 oktober 2022 heeft de Geschillencommissie, in aansluiting op de hoorzitting van de vorige dag, langs schriftelijke weg haar vraag aan Computershare bevestigd dat zij graag de volledige correspondentie met de Claimant voorzien van de datering wenste te ontvangen waarbij zij in het bijzonder verwees naar Annex B6 bij de brief van Computershare van 8 juli 2022. Die Annex B bevat de datering van gewisselde e-mails, behalve die van Annex B6.
46. Op 18 oktober 2022 heeft Computershare de gevraagde documentatie verstrekt.
47. Op 26 oktober 2022 heeft de Geschillencommissie de Partijen meegedeeld dat ze besloten heeft de debatten te sluiten en kort daarna haar Bindend Advies zou uitbrengen.

III. SAMENVATTING VAN HET GESCHIL

48. In geschil is of Computershare terecht het bezwaar van de Claimant tegen de Vaststelling van Afwijzing (*"Determination of Rejection"*) van 13 maart 2020 als laattijdig ingediend heeft afgewezen, zodat die Vaststelling bindend zou zijn geworden.

IV. STANDPUNTEN VAN PARTIJEN

A. De correspondentie voorafgaande aan de procedure bij de Geschillencommissie

49. Op 8 augustus 2018 heeft Computershare via het webportaal een Engelstalig Claimformulier ontvangen van de Claimant en heeft zij dit geregistreerd onder het nummer 40017913-0. De heer ██████████ werd in het Claimformulier opgegeven als de Eligible Shareholder. Het e-mailadres dat werd opgegeven was ██████████@█████████.be, het huisadres dat werd opgegeven was ██████████, België. Het bankrekeningnummer dat werd ingevoerd behoorde (echter) toe aan ██████████¹⁵. Het webportaal van Computershare vermeldt dat de Claimant een bevestiging van ontvangst van het Claimformulier zou hebben ontvangen op het opgegeven e-mailadres. Het webportaal vermeldt ook dat Claimanten in geval van adreswijziging Computershare daarvan moeten verwittigen.
50. Op 1 augustus 2019 heeft Computershare aan het opgegeven e-mailadres ██████████.be een Kennisgeving van Tekortkoming(en) (*"Notice of Deficiency"*) aan de Claimant gericht waarbij als tekortkoming "no signature" ("geen handtekening") werd opgegeven. De Kennisgeving vroeg om een reactie uiterlijk op 21 september 2019. Computershare heeft van de Claimant hierop geen reactie ontvangen.
51. Op 6 december 2019 heeft Computershare, ditmaal per post, aan het in het Claimformulier opgegeven huisadres van de Claimant, een Kennisgeving van Tekortkoming(en) gericht houdende dat de tekortkoming te maken had met het feit dat de naam van de rekeninghouder waarop de vergoeding hoorde te worden gestort, niet overeenkwam met de naam van de Eligible Shareholder. Computershare heeft van de Claimant hierop geen reactie ontvangen.
52. Op 13 maart 2020 heeft Computershare aan het door de Claimant opgegeven e-mailadres een Vaststelling van Afwijzing aan de Claimant gericht om dezelfde reden dat de bankrekeninghouder niet overeen kwam met de naam van de Eligible Shareholder, met de precisering dat indien de Claimant hiermee niet instemde hij tegen uiterlijk 2 april 2020 een Kennisgeving van Bezwaar (*"Notice of Disagreement"*) diende in te dienen. Computershare verwees in deze Vaststelling van Afwijzing naar een Kennisgeving van Tekortkoming(en) van 16 augustus 2019.¹⁶ Computershare heeft van de Claimant hierop geen reactie ontvangen.

¹⁵ De Claimant heeft nadien uitgelegd dat mevrouw ██████████ zijn echtgenote is.

¹⁶ Tijdens de hoorzitting heeft Computershare toegegeven dat deze datum op een vergissing moest berusten omdat de Kennisgevingen van Tekortkoming(en) dateerden van 1 augustus en 6 december 2019.

53. Op 18 december 2021 heeft de Claimant vanaf het door hem in het Claimformulier opgegeven e-mailadres [REDACTED].be een e-mail naar Computershare gestuurd om erop te wijzen dat hij zijn Claim bij zijn Fortis-kantoor heeft binnengebracht, en met de vraag of zijn dossier correct werd ingediend.¹⁷
54. Op 20 december 2021 heeft Computershare een e-mail naar de Claimant gestuurd met de vraag om meer specifieke gegevens aangaande zijn Claim te verstrekken zodat zij zou kunnen verifiëren dat de Claimant gerechtigd is om de gevraagde gegevens te ontvangen.¹⁸
55. Op 20 december 2021 heeft de Claimant de laatste vier cijfers van zijn effectenrekening aan Computershare meegedeeld als antwoord op de vraag van Computershare van 20 december 2021.¹⁹
56. Op 21 december 2021 heeft Computershare een e-mail naar de Claimant gestuurd met de bevestiging dat zij de Claim van de Claimant op 8 augustus 2018 had ontvangen, maar dat de Claimant niet op haar correspondentie had gereageerd zodat zijn Claim definitief was afgewezen.²⁰
57. Op 27 december 2021 heeft de Claimant geantwoord dat hij verwonderd en verontwaardigd was omdat de brieven waarnaar Computershare in haar antwoord verwees nooit op zijn adres zijn terecht gekomen. Hij vraagt om een bewijs van verzending.²¹
58. Op 29 december 2021 heeft Computershare navraag gedaan wat de Claimant bedoelde met “mijn adres” en of het huisadres dan wel een e-mailadres was bedoeld.²²
59. Op 11 januari 2022 heeft de Claimant per e-mail vanaf het e-mailadres [REDACTED] zijn vraag verduidelijkt waarbij hij aan Computershare vraagt om aan te tonen dat de schriftelijke kennisgevingen aan hem werden overgemaakt. In dit bericht wijst de Claimant erop dat hij niet beschikt over een persoonlijk e-mailadres.²³
60. Op 13 januari 2022 heeft Computershare met gebruik van het e-mailadres [REDACTED] verduidelijkt dat in het Claimformulier wel degelijk een e-mailadres werd opgegeven en suggereert ze dat de Claimant contact opneemt met de eigenaar van dat e-mailadres. Daarnaast wijst Computershare erop dat het e-mailadres [REDACTED] haar niet bekend is waardoor zij geen inhoudelijke informatie kan verstrekken.²⁴

¹⁷ Annex B1 aan de e-mail van Computershare van 18 oktober 2022.

¹⁸ Annex B2 aan de e-mail van Computershare van 18 oktober 2022.

¹⁹ Annex B3 aan de e-mail van Computershare van 18 oktober 2022.

²⁰ Annex B4 aan de e-mail van Computershare van 18 oktober 2022.

²¹ Annex B5 aan de e-mail van Computershare van 18 oktober 2022.

²² Annex B6 aan de e-mail van Computershare van 18 oktober 2022.

²³ Annex B7 aan de e-mail van Computershare van 18 oktober 2022.

²⁴ Annex B8 aan de e-mail van Computershare van 18 oktober 2022

61. Op 25 januari 2022 heeft de Claimant aan Computershare een e-mail gestuurd vanaf het e-mailadres [REDACTED].be waarbij hij zijn volledige naam en zijn adres opgeeft. Hij voegt eraan toe dat het in het Claimformulier opgegeven e-mailadres dat van zijn dochter is. Als adres geeft hij op: [REDACTED], en hij voegt als commentaar toe: “was voor de fusie²⁵ [REDACTED]”. De Claimant verzoekt nogmaals om schriftelijk bewijs van correcte verzending van de kennisgevingen aan hem.²⁶
62. Op 26 januari 2022 heeft Computershare een e-mail naar de Claimant gestuurd met, in bijlage, de Kennisgeving van Tekortkoming(en) en de Vaststelling van Afwijzing. Computershare adviseerde de Claimant om zijn spambox na te kijken.
63. Op 21 februari 2022 heeft de Claimant een ingevuld formulier gedateerd waarop zijn naam en bankgegevens worden vermeld. Het (toen nog oningevulde) formulier was oorspronkelijk een bijlage bij de Vaststelling van Afwijzing van 13 maart 2020. Een kopie van het ingevulde formulier heeft de Claimant als bijlage bij zijn e-mail van 28 februari 2022 aan Computershare gezonden, houdende bezwaar tegen de afwijzing van zijn Claim.
64. Op 8 maart 2022 heeft Computershare een Kennisgeving van late indiening van Bezwaarschrift aan de Claimant gericht.

B. Standpunt van de Claimant

65. De Claimant legt uit dat hij zijn Claim binnen de daarvoor aangegeven termijn schriftelijk aan het Fortis-kantoor van [REDACTED] heeft overgemaakt. Hij brengt naar voren dat hem door de bankbediende was gemeld dat dit in orde was en dat hij zelf niets meer diende te ondernemen. Fortis zou het Claimformulier bij Computershare indienen en de verdere afhandeling zou automatisch verlopen. De Claimant wijst erop dat hijzelf niet meer over het Claimformulier beschikt omdat hij zijn exemplaar heeft overhandigd aan zijn bankkantoor.
66. De Claimant legt een bankattest van BNP Paribas Fortis met datum 27 juli 2018 voor waaruit blijkt dat hij op 21 september 2007, zijnde de aanvang van de eerste van de drie relevante perioden voor de Schikkingsovereenkomst, 100 aandelen Fortis aanhield, en op alle andere voor de Schikkingsovereenkomst relevante data 166 aandelen Fortis aanhield. Als hoogste positie tijdens de voor de Schikkingsovereenkomst relevante periode worden eveneens 166 aandelen Fortis opgegeven.
67. Omdat hij in november 2021 nog steeds geen enkel bericht omtrent zijn Claim had ontvangen, heeft de Claimant via Fortis navraag gedaan over de stand van zaken van zijn Claim. De bank heeft hem daarop doorverwezen naar forsettlement@computershare.com.

²⁵ Deze fusie vond blijkens informatie van de Claimant plaats op [REDACTED].

²⁶ Annex B9 aan de e-mail van Computershare van 18 oktober 2022

68. Computershare heeft de Claimant meegedeeld dat zij bij de beoordeling van de ingediende Claim had geconstateerd, dat de rekening voor een eventuele uitbetaling op naam van iemand anders dan de Claimant, namelijk mevrouw ██████████²⁷ stond en de Claim dus als onvolledig werd beschouwd.
69. Computershare zou daarbij hebben verwezen naar schriftelijke meldingen hieromtrent in oktober 2019 en december 2019 maar de Claimant stelt deze meldingen nooit te hebben ontvangen. De Claimant stelt om een bewijs van verzending van deze schriftelijke kennisgevingen te hebben gevraagd maar deze ook nooit te hebben ontvangen.
70. Omdat hij nooit de Kennisgeving van Tekortkoming(en) in 2019 noch de Vaststelling van Afwijzing in 2020 zou hebben ontvangen, en niet geïnformeerd werd dat zijn dossier een tekortkoming bevatte, vraagt de Claimant om zijn Claim alsnog te aanvaarden.
71. De Claimant wijst erop dat hij onmiddellijk na zijn contacten en mailverkeer met Computershare op het einde van 2021 en het begin van 2022 het ingevulde formulier met daarin opgave van zijn eigen bankrekeningnummer heeft bezorgd.
72. In aansluiting met de voorlegging door Computershare van bijkomende documentatie noteert de Claimant dat er werd aangetoond dat de correspondentie werd verstuurd en dat de e-mail mogelijk in de spam terecht kwam, en dat de brieven mogelijk verloren zijn gegaan in de post. Aangetekende verzending van de brieven en leesbevestiging van de mails hadden naar het oordeel van de Claimant uitsluitend hieromtrent kunnen geven. Omdat de bankmedewerker van Fortis hem bij het indienen van de Claim zou hebben bevestigd dat de verdere afhandeling automatisch zou verlopen, heeft de Claimant zich nooit eerder dan einde 2021 enige vragen gesteld. Vanaf dat moment heeft de Claimant zijn dochter, mevrouw ██████████, aan wie het e-mailadres ██████████.be toebehoort, gevraagd hem bij de afhandeling te helpen.
73. Op verzoek van de Geschillencommissie heeft de Claimant ook nog verduidelijkt dat de gemeenten ██████████ en ██████████ op ██████████ zijn gefuseerd tot de gemeente ██████████, dat zijn postadres op dat ogenblik werd gewijzigd van “██████████” naar “██████████” en dat hij in hetzelfde huis bleef wonen. De Claimant wijst er ook op dat de postdiensten gedurende een beperkte periode (01-01-2019 tot 30-06-2019) post met vermelding van het oude adres verder hebben bezorgd.
74. Op de vraag van de Geschillencommissie aan de Claimant aangaande het gebruik van meerdere e-mailadressen, heeft deze laatste geantwoord dat in de mailbox waaruit de recente communicatie naar Computershare werd verstuurd een aantal accounts zijn geactiveerd en dat hij een van de communicaties naar Computershare per vergissing vanuit een andere account heeft verstuurd. De Claimant verduidelijkte eveneens dat, wat betreft de inkomende

²⁷ Gebleken zijnde de echtgenote van de Claimant.

mails voor deze verschillende accounts, al deze berichten samen komen in hetzelfde “postvak in”.

75. De Claimant heeft tijdens de hoorzitting verduidelijkt dat hij bij de indiening van zijn Claimformulier enkel met het Fortis-kantoor heeft gecommuniceerd en dat het hem niet duidelijk was dat er ook nog andere instanties bij betrokken waren.
76. Op verzoek van de Geschillencommissie aangaande het precieze adres van de Claimant heeft hij tijdens de hoorzitting verduidelijkt dat zijn juiste adres [REDACTED] was, en niet [REDACTED] nummer [REDACTED], zoals opgenomen in het Claimformulier, en dat het om een fout gaat, die mogelijk is toe te schrijven aan een foutieve ingave bij het invullen via de webapplicatie. Eveneens op verzoek van de Geschillencommissie preciseert mevrouw [REDACTED] dat zij naast haar vader op het andere adres met nummer [REDACTED] woont, en zij inkomende brieven die voor haar vader bestemd zouden zijn, ongeopend aan haar vader bezorgt. De Claimant wijst er eveneens op dat het nog steeds voorkomt dat post niet (op het juiste adres) aankomt, wat mogelijk te maken heeft met de fusie van de gemeenten.
77. De dochter van de Claimant sluit niet uit dat inkomende e-mailcommunicatie in de spambox is terecht gekomen en bevestigt dat ze in het verleden de inhoud van haar spambox nooit heeft geverifieerd.
78. Op verzoek van de Geschillencommissie heeft de dochter van de Claimant tijdens de hoorzitting bevestigd dat het e-mailadres [REDACTED].be haar eigen adres is. Haar ouders maken geen gebruik van een computer en hebben geen e-mailadres. Indien er inkomende e-mails zijn die bestemd zijn voor haar vader, drukt ze die af en maakt ze deze aan haar vader over.
79. Op verzoek van de Geschillencommissie heeft de Claimant tijdens de hoorzitting ook verduidelijkt dat hij de adreswijziging heeft meegedeeld aan zijn bank Fortis, maar dat hij niet meer weet wanneer hij dat heeft gedaan, en dat hij zich nooit bewust is geweest van het feit dat er ook nog een andere instantie diende te worden geïnformeerd over deze adreswijziging.
80. Op verzoek van de Geschillencommissie heeft de Claimant tijdens de hoorzitting ook verduidelijkt dat Fortis dit Claimformulier heeft ingediend als dienstverlening aan de Claimant en hij daarvoor geen formele volmacht aan de bank heeft verleend.

C. Standpunt van Computershare

81. Computershare bevestigt dat de Claimant zijn Claimformulier op 8 augustus 2018 heeft ingediend via de webapplicatie waarbij de heer [REDACTED] werd opgegeven als de Eligible Shareholder.
82. Computershare stelt zich op het standpunt dat zij het bezwaar van de Claimant tegen de Vaststelling van Afwijzing van 13 maart 2020 terecht heeft afgewezen als te laat ingediend. Zij

- wijst erop dat de termijn voor het indienen van een bezwaar afliep op 2 april 2020 terwijl het bezwaar pas op 28 februari 2022 kenbaar is gemaakt. Zij wijst erop dat de datum van 2 april 2020 volgt uit toepassing Artikel 4.3 van het Reglement van de Geschillencommissie.
83. Bij de beoordeling van de Claim heeft de Claims Administrator vastgesteld dat de bankrekening waarop de vergoeding zou moeten worden uitbetaald niet deze van de Claimant was. De bankgegevens in het Claimformulier stonden op naam van mevrouw ██████████ en niet op naam van de Claimant.
 84. In overeenstemming met het Artikel 4.1 van het Reglement, heeft Computershare op 1 augustus 2019 een Kennisgeving van Tekortkoming(en) aan de Claimant gericht waarbij gebruik werd gemaakt van het e-mailadres ██████████.be dat de Claimant bij de online-indiening via de webapplicatie had opgegeven. Als tekortkoming in deze kennisgeving heeft Computershare een “ontbrekende handtekening” opgegeven.
 85. Na verder onderzoek van de Claim heeft Computershare moeten vaststellen dat de tekortkoming betrekking had op een “onjuiste of ontbrekende bankrekeningnaam” en niet op een “ontbrekende handtekening”. Om die reden heeft zij op 6 december 2019 een tweede Kennisgeving van Tekortkoming(en), ditmaal per post, verzonden naar het door de Claimant opgegeven postadres.
 86. In overeenstemming met Artikel 4.2 van het Reglement heeft Computershare op 13 maart 2020 per e-mail een Vaststelling van Afwijzing aan de Claimant verstuurd omdat zij geen antwoord had ontvangen op de uitgestuurde correspondentie.
 87. Computershare wijst erop dat de voormelde Vaststelling van Afwijzing een passage vermeldde waarbij de Claimant erop werd geattendeerd dat de Vaststelling bindend zou zijn en er geen verder rechtsmiddel zou openstaan indien hij niet uiterlijk op 2 april 2020 een bezwaarschrift zou indienen.
 88. Computershare merkt op dat de Claimant voor het eerst op 20 december 2021 contact met haar heeft gezocht met vragen over zijn Claim en daarbij gebruik maakte van hetzelfde e-mailadres ██████████.be) waarnaar zij de Vaststelling van Afwijzing van 13 maart 2020 heeft verzonden.
 89. Als reactie op de stelling van de Claimant dat hij geen van de kennisgevingen van Computershare had ontvangen wijst Computershare erop dat haar verslagen van de e-mailzendingen bevestigen dat de Kennisgeving van Tekortkoming(en) van 1 augustus 2019 en de Vaststelling van Afwijzing van 13 maart 2020 met succes werden afgeleverd. Computershare legt een verslag van de e-mailzending voor waarmee wordt bevestigd dat de Kennisgeving met succes werd verzonden op 1 augustus 2019 om 18:04. Computershare legt ook een tweede verslag van de verzendservers voor dat bevestigt dat de e-mail met de Vaststelling met succes is verzonden op 13 maart 2020 om 19:33. In beide gevallen werd als e-

mailadres van de bestemming het adres gebruikt dat de Claimant had opgegeven (██████████.be) in het Claimformulier.

90. Computershare legt kopieën van haar SMTP (Simple Mail Transfer Protocol) logboeken voor om aan te tonen dat de e-mailcommunicatie voor de Vaststelling van Afwijzing van 13 maart 2020 met succes is verzonden. Daarbij vraagt zij bijzondere aandacht voor de code “dsn=2.0.0” welke wordt weergegeven in het overgemaakte rapport. Deze Delivery Status Notification (DSN) code is gedefinieerd door de Internet Engineering Task Force, de internationale normalisatieorganisatie die wordt erkend voor het promoten van internetprotocollen. Deze definitie specificeert het succes van de bezorging en niet enkel de actie van het verzenden van het bericht. Anders uitgedrukt, deze code geeft een bevestiging van de ontvangst van de e-mail weer. Naar het oordeel van Computershare is dit het onweerlegbare bewijs dat de berichten zijn verzonden door de Claims Administrator en op geen enkele wijze kunnen gefabriceerd zijn.
91. Daarnaast toont het Aardvark-verslag dat de op 6 december 2019 per post verzonden Kennisgeving van Tekortkoming(en) werd gestuurd naar het geregistreerde adres dat door de Claimant is opgegeven.²⁸
92. De Claims Administrator legt uit dat Computershare Communication Services (CCS) een vrijstaande business unit is binnen haar organisatie. *“Dit business unit functioneert als een print- en postbedrijf. Dit bedrijf drukt, mailt en e-mailt grootschalige communicatie voor klanten – niet alleen met betrekking tot de huidige context van de Fortisschikking, maar ook voor klanten in andere onderdelen van Computershare’s activiteiten, zoals de registratie van dividend mailing, corporate action verkiezingsformulieren voor aandeelhouders en deelnemende werknemers van aandelenplannen, energierekeningen en cheques. Dergelijke grootschalige communicatieprocessen worden uitgevoerd door middel van geautomatiseerde systemen en worden gecontroleerd en beheerd in overeenstemming met de ISO normen 27001/2013 en 9001-2015. CCS maakt gebruik van een productiesysteem genaamd Aardvark, een gecentraliseerd en volledig geïntegreerd traceer- en beheersysteem om elk aspect van elke communicatiegebeurtenis te controleren en te arrangeren, van de eerste stap tot de levering. Aardvark wordt gebruikt voor het opslaan van communicatievereisten of instructies, het instellen en beheren van wachtrijen voor opdrachten, automatiseringstaken, het plannen en toewijzen van middelen, voorraadbeheer, multi-leveringskanalen (print en mail, SMS, e-delivery, archivering), afstemming en facturering. Het systeem geeft CCS volledige zichtbaarheid, traceerbaarheid en transparantie gedurende de hele levenscyclus van elke opdracht. Opdrachten worden opgedeeld in batches en geüpload naar Aardvark. Elke batch wordt door Aardvark vrijgegeven voor een operator die zijn of haar persoonlijke barcode scant. Elk afgedrukt item heeft zijn eigen unieke referentienummer en een 1D-barcode en andere belangrijke integriteitsmarkeringen op het document om de integriteit van elk afzonderlijk poststuk te beheren. Hierdoor kan elk document worden geïdentificeerd via het omslagproces. Dit nummer wordt gebruikt voor de afstemming bij het maken van veiligheidsdocumenten zoals*

²⁸

Zie paragraaf hieronder.

cheques en aandeelbewijzen. Dit betekent dat CCS in staat is om documenten te traceren van haar productieomgeving tot de collectie door het betreffende postbedrijf.

Zodra de verwerking van de batches is voltooid, plaatsen operators het voltooide werk op stapelaars of in dozen op pallets. Als onderdeel van het proces wordt een afstemmingsblad geproduceerd met details over de specifieke reeks nummers in de batch. De productie-operator voert een kwaliteitscontrole uit om te bevestigen dat alle items zijn inbegrepen. Zodra alle kwaliteitscontroles zijn voltooid, scant de operator de unieke barcode op het afstemmingsblad om te bevestigen dat de batch is voltooid. Het blad wordt bij de batch geplaatst. Deze scan wordt in Aardvark bijgewerkt en wordt de item weergegeven als "laser reconciled".

Het werk wordt in een specifiek format op de volledig geautomatiseerd omslagmachine geplaatst zodat de machine de barcode kan lezen. De machine geeft aan de operator aan hoeveel pagina's in elke envelop moeten en of enige bijlagen toegevoegd moeten worden. De machine controleert alle geproduceerde items en stopt als er items ontbreken, gedupliceerd zijn of niet in de juiste volgorde staan. Vervolgens is het de verantwoordelijkheid van de operators om het probleem op te lossen door met de dienstcoördinator te overleggen. Vanwege de aard van het geproduceerde werk worden alle zendingen 100% afgestemd. Tijdens het printproces wordt een zescijferige code geproduceerd als onderdeel van het adresveld. Dit zescijferige nummer is zichtbaar door het venster van de envelop en wordt door het laatste deel van de sluitmachine gelezen als een dubbele controle of alle stukken aanwezig zijn. Wederom stopt de sluitmachine als de nummers niet op volgorde staan of als er nummers ontbreken. Zodra items zijn ingesloten, worden ze in veilige zakken of lades geplaatst. Elke lade of zak is gelabeld met opdrachtetails. Operators zullen vervolgens het afstemmingsblad van de batch scannen om te bevestigen dat alle items in de reeks beschreven op het afstemmingsblad met succes zijn bijgevoegd en klaar zijn voor verzending. Operators zijn getraind om eventuele discrepanties aan hun dienstcoördinator te melden. De afstemmingsbladen van de batches blijven bij de batch totdat het werk is overgedragen aan de betreffende postservice. Op dit punt wordt het blad verwijderd en wordt een laatste scan van het blad voltooid om te bevestigen dat de items het gebouw hebben verlaten (verzending bevestigd). Voor iedere communicatie kunnen wij de succesvolle verzending kan aantonen. "²⁹

93. Computershare wijst erop dat, volgens de Nederlandse wet, om een verklaring bindend te laten zijn, de bewijslast van ontvangst rust op de partij die zich op de inhoud van de verklaring beroept. Computershare is van oordeel dat zij, door middel van de aangevoerde documentatie, met succes heeft bewezen dat de e-mails voor de Kennisgeving van Tekortkoming(en) en de Vaststelling van Afwijzing met succes zijn verzonden en dat het Aardvark-verslag ook aangeeft dat de (tweede) Kennisgeving van Tekortkoming(en) van 6 december 2019 met succes werd verzonden.
94. De Claims Administrator handhaaft haar standpunt om het Verzoek tot Bindend Advies af te wijzen omdat de Claimant niet binnen de door de Claims Administrator toegewezen tijd heeft

²⁹ Citaat uit de brief van Computershare aan de Geschillencommissie en de Claimant van 19 april 2022, pagina 2 e.v. (zie paragraaf 21).

gecommuniceerd om zijn Claim te herstellen en er geen verder rechtsmiddel open staat aangezien een tijdig ingediend Bezwaarschrift niet werd ontvangen via e-mail of per post.

95. Computershare wijst erop dat de Claimant, met de indiening van zijn Claim, ook akkoord is gegaan met de “voorlegging aan Bevoegde Rechtbank en Erkenningen”. Hiermee heeft de Claimant geaccepteerd om te worden onderworpen aan het Reglement van de Geschillencommissie met de exclusieve toepasselijkheid van het Nederlands recht en met de exclusieve bevoegdheid van de Claims Administrator en de Geschillencommissie, met betrekking tot de zaken die zijn uiteengezet in de artikelen 4.3.4 t/m 4.3.8 van de Schikkingsovereenkomst in de vorm van een bindend advies en met de exclusieve bevoegdheid van de rechtbank Amsterdam en haar hof van beroep.
96. Daarnaast vestigt Computershare de aandacht op het feit dat de Geschillencommissie in een vergelijkbare zaak 2020-0124 het Verzoek tot Bindend Advies van de Claimant had afgewezen aangezien deze niet tijdig een Bezwaarschrift had ingediend zoals bepaald in artikel 4.3 van het Reglement.
97. Daarbij wijst Computershare op het belang van een strikte en uniforme toepassing van de procedureregels en termijnen voor de voortgang van de uitvoering van de Schikkingsovereenkomst. Doordat het totale bedrag voor vergoedingen onder de Schikkingsovereenkomst vastligt, moet er definitieve duidelijkheid zijn over toe- of afwijzing van alle claims, om de definitieve bedragen van de afzonderlijke vergoedingen te kunnen berekenen.
98. Op de vraag van de Claimant tijdens de hoorzitting waarom er niet werd gecommuniceerd door middel van aangetekende brieven, heeft Computershare geantwoord dat dit vanuit kostenoverwegingen niet werd gedaan en dat, in dit geval, de Claimant zijn voorkeur had uitgedrukt om te communiceren langs elektronische weg. Computershare meent voldoende te hebben aangetoond dat de uitgaande mails wel degelijk werden verzonden en dat deze goed zijn terechtgekomen bij de Claimant.
99. Computershare verdedigde tijdens de hoorzitting de stelling dat ze twee opeenvolgende malen een Kennisgeving van Tekortkoming(en) heeft uitgestuurd en dit eigenlijk niet hoefde te doen. De tweede Kennisgeving van Tekortkoming(en) van 6 december 2019 was volgens de Schikkingsovereenkomst niet vereist. In de loop van de hoorzitting wijzigde Computershare haar positie over deze aangelegenheid en gaf ze toe dat in de tweede Kennisgeving van Tekortkoming(en) bijkomende tekortkomingen werden vastgesteld en dat daarom deze tweede kennisgeving wel degelijk nodig was.
100. Op de vraag van de Geschillencommissie hoe Computershare kan verklaren dat er in de Vaststelling van Afwijzing van 13 maart 2020 werd verwezen naar een Kennisgeving van Tekortkoming(en) die zou gedateerd zijn op 16 augustus 2019 en niet naar de (tweede) Kennisgeving van Tekortkoming(en) van 6 december 2019, heeft Computershare geantwoord dat, wat betreft de eerste datum van 16 augustus 2019, er sprake is van een typefout, en dat

er ook een menselijke fout was waardoor in de Vaststelling van Afwijzing, ten onrechte, niet werd verwezen naar de meest recente Kennisgeving van Tekortkoming(en) van 6 december 2019 maar wel naar correspondentie van augustus 2019.

101. Op de vraag van de Geschillencommissie of Computershare in deze zaak de voorgeschreven procedure heeft gevolgd, verklaarde Computershare dat de voorgeschreven werkwijze voor tekortkomingen was gevolgd maar gaf Computershare toe dat zij niet conform de standaardwerkwijze louter per e-mail had gecommuniceerd, maar tevens per post, en dat dit naar haar oordeel enkel kan worden verklaard door een menselijke fout.

V. BEVINDINGEN EN OVERWEGINGEN VAN DE GESCHILLENCOMMISSIE

A. Ontvankelijkheid van het Verzoek tot Bindend Advies

102. 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 mail van Computershare van 8 maart 2022 met de Kennisgeving van een late indiening van een Kennisgeving van onenigheid als niet tijdig ingediend als Kennisgeving van Afwijzing zoals bedoeld in artikel 4.3.5 van de Schikkingsovereenkomst kan worden aanzien, en dat het Verzoek tot Bindend Advies op 29 maart 2022 bij haar aanhangig is gemaakt, op grond waarvan de Geschillencommissie het Verzoek als tijdig ingediend in behandeling heeft genomen.

B. Ten gronde

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

103. Computershare stelt dat de Vaststelling van Afwijzing van 13 maart 2020 finaal en bindend is geworden omdat de Claimant niet tijdig binnen de termijn van 20 dagen genoemd in artikel 4.3 van het Reglement van de Geschillencommissie daartegen bezwaar heeft gemaakt. Onderzocht zal dus moeten worden wat de relevante gelding is van deze termijn en wanneer deze termijn is begonnen te lopen, om vervolgens te beoordelen of de termijn inderdaad, zoals Computershare stelt, onbenut is verstreken.
104. De Geschillencommissie houdt er aan de aandacht te vestigen op het gegeven dat zij, bij de beoordeling van dit Verzoek tot Bindend Advies, net zoals bij elke andere beoordeling in het kader van haar opdracht, gehouden is door de regels, welke zijn voorgeschreven door de Schikkingsovereenkomst en door het Reglement van de Geschillencommissie.

105. Artikel 4.3 van het Reglement van de Geschillencommissie stelt dat, indien een Claimant niet akkoord is met het voorstel 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.”
106. Artikel 4.4 van het Reglement van de Geschillencommissie 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.”
107. Deze sanctie is een specifieke maatregel welke werd uitgewerkt in het Reglement van de Geschillencommissie in uitvoering van de organisatie van het beheer van claims zoals geregeld in artikel 4.3.5 van de Schikkingsovereenkomst, welke door het Hof Amsterdam bij beschikking van 13 juli 2018 verbindend werd verklaard.
108. Volgens artikel 4.3.1 van de Schikkingsovereenkomst heeft het Hof met voormelde beschikking onder meer ook het model van het Claimformulier goedgekeurd waarin expliciet is voorzien dat elke aandeelhouder die dit formulier ondertekent, aanvaardt gebonden te zijn door de Schikkingsovereenkomst en door het Reglement van de Geschillencommissie.
109. Het opleggen van een termijn zoals geregeld in artikel 4.3 van het Reglement van de Geschillencommissie 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 inderdaad onaanvaardbaar zijn dat een individuele aandeelhouder onbepakt 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.
110. 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.³⁰

³⁰ De Geschillencommissie verwijst in dit verband naar haar eerdere bindende adviezen aangaande de toepassing van de artikelen 4.3 en 4.4 van haar Reglement: 2020/0124, 2020/0067, 2021/0014, 2021/0009, 2021/0008, 2021/0003, 2021/0004, 2021/0010, 2021/0018, 2021/0025, 2021/0036,

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

111. De vraag is dus voor de Geschillencommissie of de termijn van 20 kalenderdagen is gaan lopen vanaf 13 maart 2020, te weten de datum van verzending de Vaststelling van Afwijzing, zoals Computershare stelt. Daarvoor is het volgende van belang.
112. Op grond van artikel 10.1 van de Schikkingsovereenkomst is op de overeenkomst en enige niet-contractuele verplichting die voortvloeit uit of verband houdt met de overeenkomst "bij uitsluiting Nederlands recht van toepassing". In het verlengde daarvan zal de Geschillencommissie op grond van artikel 4.17 van het Reglement beslissen "in overeenstemming met Nederlands recht, de bepalingen van de Schikkingsovereenkomst en dit reglement, en, indien relevant, in overeenstemming met andere rechtsregels of toepasselijke handelsgebruiken die de Geschillencommissie, gelet op de aard van het geschil, in aanmerking acht te komen". De Geschillencommissie zal dus Nederlands recht toepassen op de beoordeling van dit geschil.
113. Een relevante kwestie is de bepaling wanneer een schriftelijk bericht – in dit geval de per e-mail verzonden Vaststelling van Afwijzing van 13 maart 2020 – de ontvanger heeft bereikt. Op dit punt geldt naar Nederlands recht de zogenoemde (genuanceerde) "ontvangsttheorie" die inhoudt dat een tot een bepaalde persoon gerichte verklaring, om haar werking te hebben, die persoon moet hebben bereikt. Nochtans heeft ook een verklaring die hem tot wie zij was gericht, niet of niet tijdig heeft bereikt, haar werking, indien dit niet of niet tijdig bereiken het gevolg is van zijn eigen handeling, van de handeling van personen voor wie hij aansprakelijk is, of van andere omstandigheden die zijn persoon betreffen en rechtvaardigen dat hij het nadeel draagt.³¹
114. Een belangrijke vraag die rijst is wie de bewijslast draagt van de stelling dat een verklaring de geadresseerde op een bepaalde dag heeft bereikt. De reguliere procedurele bewijsregels voor een geding bij de gewone Nederlandse rechter, zijn in bindend-adviesprocedures niet rechtstreeks van toepassing. Indien de hoofdregel van bewijslastverdeling niettemin zou worden toegepast, dan draagt de partij die zich beroept op de rechtsgevolgen van de verklaring in beginsel de bewijslast dat de verklaring de geadresseerde tijdig heeft bereikt. De Geschillencommissie ziet geen aanleiding om op dit punt af te wijken van de hoofdregel. Met betrekking tot een schriftelijke verklaring geldt als uitgangspunt dat deze de geadresseerde heeft bereikt als zij door hem is ontvangen.³² Ontvangen houdt in dit verband in dat de brief op het adres van de geadresseerde is aangekomen; niet vereist is dat de geadresseerde van de

2021/0017, 2021/0080, 2021/0012, 2021/0052, 2021/0074, 2021/0123, 2021/0060, 2021/0079, 2021/0033, 2021/0093, 2021/0135, 2021/0137 en 2021/0138.

³¹ Artikel 3:37 lid 3 BW. Deze theorie is door de Geschillencommissie voor het eerst toegepast in het bindend advies in de zaak 2020/0050.

³² Zie Hoge Raad 14 juni 2013, ECLI:NL:HR:2013:BZ4104, rov. 3.3.2. Zie verder Hoge Raad 25 november 2016, ECLI:NL:HR:2016:2704.

inhoud van de brief heeft kennisgenomen. Indien de (tijdige) ontvangst van de verklaring wordt betwist, brengt een redelijke, op de behoeften van de praktijk afgestemde, uitleg mee dat de afzender in beginsel feiten of omstandigheden dient te stellen en zo nodig te bewijzen waaruit volgt dat de verklaring door hem is verzonden naar een adres waarvan hij redelijkerwijs mocht aannemen dat de geadresseerde aldaar door hem kon worden bereikt, en dat de verklaring aldaar is aangekomen. Als adres in vorenbedoelde zin kan in beginsel worden aangemerkt het adres waarvan de afzender op grond van verklaringen of gedragingen van de geadresseerde mocht aannemen dat deze aldaar door hem kon worden bereikt, zoals diens e-mailadres dat bij recente contacten tussen partijen door de geadresseerde is gebruikt.³³

115. De Geschillencommissie zal hierna eerst bespreken of, naar de vorenbedoelde maatstaf, voldoende vaststaat dat de Vaststelling van Afwijzing per e-mail van 13 maart 2020 door de Claimant is ontvangen. Vervolgens zal de Geschillencommissie vaststellen of de Kennisgeving van Tekortkoming(en) per postbrief van 6 december 2019 door de Claimant is ontvangen, om vervolgens nog stil te staan bij het gebruik door Computershare van deze twee verschillende verzendmethoden, in plaats van steeds dezelfde methode.

B.3. Vaststelling van Afwijzing per e-mail van 13 maart 2020

116. In gevallen zoals deze waarin Computershare zich beroept op de rechtsgevolgen van een per e-mail verzonden Vaststelling van Afwijzing en waarin de Claimant zijn Claimformulier online heeft ingevuld, geldt het volgende. De keuze om het Claimformulier online in te vullen was een actieve keuze die de Claimant niet had hoeven maken. De Claimant had het Claimformulier kunnen downloaden en fysiek kunnen insturen, maar heeft voor online indiening, blijkbaar uitgevoerd door zijn bankfiliaal, geopteerd. Voor correcte online indiening was het invullen van een geldend e-mailadres een verplicht veld, zonder invulling van welke géén geldig Claimformulier kon worden ingediend. In de instructie voor de online indiening staat vermeld dat het opgegeven e-mailadres gebruikt zou worden voor toezending van de bevestiging van indiening van het Claimformulier.
117. Op grond van deze keuze van of namens de Claimant mocht Computershare er naar het oordeel van de Geschillencommissie – mede gezien haar taak bij het verwerken van vele duizenden claims in de afwikkeling van deze collectieve Schikkingsovereenkomst – vanuit gaan dat haar berichten gericht aan het door de Claimant opgegeven e-mailadres de Claimant tijdig zouden bereiken, indien de tijdige en correcte verzending ervan aan dat e-mailadres wordt aangetoond.
118. Dat is in dit onderhavige geval niet anders nu de Claimant zich bij het indienen van het Claimformulier heeft laten bijstaan door zijn bank en na het uitblijven van een reactie, door zijn dochter. Naar verklaring van de Claimant heeft de bank bij de indiening van het online Claimformulier gebruikt gemaakt van de informatie die hijzelf op het fysieke Claimformulier

³³ Hoge Raad 14 juni 2013, ECLI:NL:HR:2013:BZ4104, rov. 3.3.2.

had ingevuld, waaronder dus het e-mailadres dat de Claimant gebruikt en heeft opgegeven: [REDACTED].be.

119. Tijdige en correcte verzending van e-mail aan een door een claimant opgegeven e-mailadres kan in de ogen van de Geschillencommissie worden aangetoond aan de hand van de bevestiging dat de geïdentificeerde en gedateerde mededeling succesvol aan het in het Claimformulier opgegeven e-mailadres is verzonden en aangekomen ("Delivery Status Notification" : "success") danwel dat aan de hand van gegevens van de server van Computershare kan worden aangetoond dat (de) afbeelding(en) in de geïdentificeerde en gedateerde e-mails door de ontvanger is/zijn gedownload (geopend) of ander bewijs dat de e-mail correct is verzonden.
120. De Geschillencommissie stelt vast dat Computershare in haar reactie van 29 april 2022 een toelichting verstrekt omtrent de status van afgifte van de mailberichten in kwestie. Computershare verwijst daarbij naar de melding "dsn=2.0.0" welke volgens de gangbare normen wordt geassocieerd met een succesvolle bezorging van de mail.
121. Voor zover nodig licht de Geschillencommissie toe dat onder de genuanceerde ontvangsttheorie er situaties denkbaar zijn waarin een verklaring ondanks het feit dat deze de geadresseerde niet of niet tijdig heeft bereikt, toch zijn werking heeft. Zo mag de verzender er vanuit gaan dat post (e-mail) normaal gesproken binnen enkele dagen wordt geopend. Ook in de situatie dat een zakelijke e-mail zoals de onderhavige in de spambox van de ontvanger terecht komt, heeft de Nederlandse rechter aangenomen dat deze e-mail op grond van de genuanceerde ontvangsttheorie als ontvangen beschouwd kan worden, omdat de spambox tot het domein en de risicosfeer van de ontvanger behoort en dus van de ontvanger gevegd kan worden dat hij deze regelmatig controleert.³⁴
122. Samengevat is de Geschillencommissie van oordeel dat voor haar vaststaat dat de e-mail met de Vaststelling van Afwijzing van 13 maart 2020 de Claimant heeft bereikt. De Claimant sluit niet uit dat deze berichten in de spambox zijn terecht gekomen.
123. De Geschillencommissie merkt hierbij op dat de Claimant heeft aangevoerd dat hij geen eigen e-mailadres heeft, en in het Claimformulier het e-mailadres van zijn dochter heeft opgegeven. Dit is tevens het e-mailadres dat de Claimant voor zijn communicatie met Computershare heeft gebruikt. Dit is dan ook het e-mailadres waaraan Computershare naar het oordeel van de Geschillencommissie haar correspondentie mocht richten, als 'adres waarvan hij redelijkerwijs mocht aannemen dat de geadresseerde aldaar door hem kon worden bereikt' in de zin van de relevante Hoge Raad jurisprudentie aangehaald in paragraaf 114. Dat de Claimant blijkbaar ook gebruik maakte van nog een ander e-mailadres dat evenmin op zijn naam staat, doet aan deze conclusie niet af.

³⁴ Rechtbank Rotterdam, 18 november 2009, ECLI:NL:RBROT:2009:BK4271 en aantek. 4.7.4. bij artikel 3:37 BW in GS Vermogensrecht, mr. Ir. F.M. van Cassel-van Zeeland.

B.4. De Kennisgeving van Tekortkoming(en) van 6 december 2019

124. Op grond van artikel 4.1 van het Reglement dient de Claimant, in geval van tekortkomingen in de Claim, door Computershare in de gelegenheid te worden gesteld om deze tekortkomingen te remediëren, alvorens Computershare de Claim op grond van die tekortkomingen kan afwijzen.
125. In verband met dit artikel is dus relevant dat Computershare zal moeten aantonen dat de Kennisgeving van Tekortkoming(en), met daarin dezelfde tekortkomingen als genoemd in de latere Vaststelling van Afwijzing, de Claimant tijdig heeft bereikt.
126. Computershare heeft de Claim in de Vaststelling van Afwijzing van 13 maart 2020 afgewezen op grond van het feit dat het bankrekeningnummer in het Claimformulier niet op naam van de Eligible Shareholder stond. Dit is de tekortkoming die vermeld stond in de Kennisgeving van Tekortkoming(en) van 6 december 2019. Relevant is dus de vraag of Computershare kan aantonen dat de Kennisgeving van Tekortkoming(en) per postbrief van 6 december 2019 de Claimant heeft bereikt.
127. Voor reguliere binnenlandse postverzending heeft de Hoge Raad in het algemeen aangenomen dat – behoudens voldoende feitelijke ontkrachting door de ontvanger – post uiterlijk binnen vier dagen aankomt op de plaats van de geadresseerde (maximaal twee werkdagen en maximaal twee weekend/feestdagen). Voor post binnen de Europese Unie geldt dat de postverwerkingsbedrijven de minimale kwaliteitstandaard van EU Directive 97/67/EC moeten halen van bezorging binnen 6 dagen (D+5) van 97% van de postzendingen.
128. Uitgangspunt is voor de Hoge Raad verder dat de verzender ervan uit mag gaan dat de ontvanger op het aangegeven adres aanwezig is om iedere dag zijn post te ontvangen, als zijnde de normaal situatie. De enkele betwisting van ontvangst van post is niet voldoende om de aangenomen ontvangst te weerleggen, en de betwisting van aankomst van meerdere postverzendingen van dezelfde afzender wordt nóg onaannemelijker geacht.³⁵
129. De Geschillencommissie gaat er, op basis van het voorgaande vanuit dat binnenlandse postzendingen en postzendingen binnen de EU derhalve ruim binnen de 20 dagen termijn van artikel 4.3.4. zullen aankomen, tenzij er sprake is van uitzonderlijke omstandigheden die in het bijzondere geval aan het licht zullen moeten komen. De termijn van aankomst is in dit geval niet ter discussie (gesteld) nu de Claimant heeft ontkend de brief überhaupt te hebben ontvangen.
130. Correcte postverzending door Computershare kan worden aangetoond aan de hand van gegevens van de verwerking van de fysieke post waarbij behulpzaam kunnen zijn de verzendcodes onderaan de brieven, de beschrijving van de procedure van registratie van deze

³⁵ Zie Hoge Raad 14 juni 2013, ECLI:NL:HR:2013:BZ4104, rov. 3.3.2. Zie verder Hoge Raad 25 november 2016, ECLI:NL:HR:2016:2704 en Hof Arnhem Leeuwarden, 13 augustus 2019, GHARL:2019:6539

postverzendingen, waaruit de dag van verzending van de gecodeerde brief kan worden opgemaakt ("Aardvark System Mailing").

131. In het licht van de beschrijving van de verzending door Computershare en de algemene aanname dat post in beginsel bij correcte verzending ook correct zal worden ontvangen, ruim binnen de 20 dagen termijn genoemd in de Schikkingsovereenkomst, is de Geschillencommissie er in beginsel van overtuigd dat de Kennisgeving van Tekortkoming(en) van 6 december 2019 tijdig door Claimant is ontvangen in de zin van artikel 3:37 BW, en/althans dat de eventuele niet tijdige ontvangst het gevolg is van handelen door de Claimant. De Claimant heeft in het Claimformulier een onjuist postadres (dat van zijn dochter) opgegeven en de Claimant heeft nagelaten Computershare te verwittigen van zijn adreswijziging per 1 januari 2019 als gevolg van de fusie van zijn gemeente. Deze omissies hebben mogelijk te maken met het feit dat de bankmedewerker de Claimant onvolledig heeft geïnformeerd, maar die onvolledigheid van de zijde van de bank, moet in de relatie tussen de Claimant en Computershare voor rekening van de Claimant komen en blijven. Ook zonder formele volmacht aan de bank, geldt in een geval als het onderhavige waarin de Claimant zich bedient van de hulp van anderen en (e-mail)adressen van anderen, dat de Claimant zich zelf de condities van de indiening van het Claimformulier eigen maakt en de Claimant in relatie tot Computershare instaat voor miscommunicaties tussen hem en zijn hulppersonen.

B.5. Twee communicatiemethoden

132. Het is voor de Geschillencommissie onduidelijk gebleven om welke reden de tweede Kennisgeving van Tekortkoming(en) van 6 december 2019 (enkel) per post is verzonden en niet langs elektronische weg, en waarom, indien Computershare meende dat postverzending geëigend was omdat geen reactie op de eerste Kennisgeving van Tekortkoming(en) per e-mail van 1 augustus 2019 was gekomen, de Vaststelling van Afwijzing (e-mail van 13 maart 2020) niet ook per post was verzonden.
133. Computershare heeft ten aanzien van het gebruik van deze twee methoden verklaard dat ze in een standaard situatie de tweede Kennisgeving van Tekortkoming(en) van 6 december 2019 ook per e-mail zou hebben gestuurd en dat het onbekend is waarom deze feitelijk per post werd verzonden. Het feit dat er geen antwoord op de eerste Kennisgeving van Tekortkoming(en) was gekomen had daar mogelijk mee te maken.
134. De vraag zou kunnen rijzen of de Claimant wel zou hebben gereageerd indien Computershare op 6 december 2019 de tweede Kennisgeving van Tekortkoming(en) net zoals de eerste Kennisgeving van Tekortkoming(en) per e-mail aan de Claimant zou hebben verzonden, ofwel de Vaststelling van Afwijzing per post, net als de tweede Kennisgeving van Tekortkoming(en).
135. De Geschillencommissie betreft in haar navolgende antwoord op die theoretische vraag en oordeel in deze zaak, de volgende omstandigheden aan de zijde van de Claimant. Feit is dat de Claimant in zijn Claimformulier een verkeerd postadres heeft opgegeven, dat van zijn dochter. Verder heeft de Claimant aangegeven niet bedacht te zijn geweest op het ontvangen van e-mail van Computershare over de behandeling van zijn Claim en (dus) ook de spambox van het e-mailadres van zijn dochter niet te hebben gecontroleerd, en heeft de Claimant aangegeven dat de post kwijt zal zijn geraakt. De Claimant heeft tevens aangegeven dat zijn woonadres "na

een fusie" veranderd was in [REDACTED], zonder daarbij aan te geven wanneer dat was gebeurd, en, belangrijker, zonder Computershare van deze adreswijziging in kennis te stellen. Gebleken is dat de fusie van [REDACTED] met [REDACTED] op [REDACTED] zijn beslag heeft gekregen, derhalve vóór de verzending van de onderwerpelijke kennisgevingen.

136. In die omstandigheden – ongeacht of de adreswijziging nou direct per [REDACTED] of later zijn beslag kreeg - meent de Geschillencommissie dat Computershare wellicht argumenten had gehad om één communicatiekanaal aan te houden (e-mail of post) maar dat er, gezien het uitblijven van een reactie van de Claimant, ook argumenten waren om beide adressen te gebruiken. De Geschillencommissie heeft van de zijde van de Claimant niet de indruk gekregen dat hij wel zou hebben gereageerd indien de tweede Kennisgeving van Tekortkoming(en) per e-mail was gezonden en/of de Vaststelling van Afwijzing per post. Van een gewekt vertrouwen dat Computershare alleen per e-mail zou communiceren, kan in dit geval geen sprake zijn, aangezien de Claimant ook ontkent de eerste per e-mail verzonden Kennisgeving van Tekortkoming(en) te hebben ontvangen.

B.6. Slot

137. In genoemde omstandigheden oordeelt de Geschillencommissie dat de relevante termijn van 20 dagen na Vaststelling van Afwijzing op 13 maart 2020 is begonnen te lopen, omdat Computershare genoegzaam heeft aangetoond dat de Claimant de Vaststelling van Afwijzing, alsmede de daaraan voorafgaande Kennisgeving van Tekortkoming(en) heeft ontvangen in de zin van artikel 3:37 lid 3 BW. De termijn is onbenut verstreken en de tekortkomingenprocedure van artikel 4.1 van het Reglement die daaraan voorafging bevat naar het oordeel van de Geschillencommissie niet zodanige tekortkomingen ten nadele van de Claimant dat de Geschillencommissie anders zou moeten oordelen dan dat door het onbenut verstrijken van de termijn de Vaststelling van Afwijzing van 13 maart 2020 finaal is geworden zonder dat daartegen nog beroep open staat.

VI. **BESLISSING**

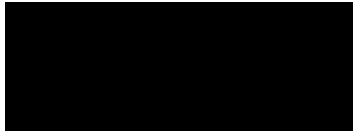
De Geschillencommissie, op grond van bovenstaande bevindingen en overwegingen:

- Besluit de Claim van de Claimant als neergelegd in zijn Verzoek tot Bindend Advies van 29 maart 2022 af te wijzen op grond van artikel 4.4 van het Reglement; en
- Besluit dat het onderhavige Bindend Advies wordt gepubliceerd in een geanonimiseerde vorm (voor wat betreft de naam van de Claimante) op de website van Forsettlement: www.forsettlement.com.

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

Aldus uitgebracht op 2 november 2022,

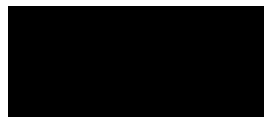
De Geschillencommissie:



Harman Korte



Dirk Smets



Henriëtte Bast