

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
mevrouw [REDACTED]
namens de boedel van de heer [REDACTED] en mevrouw [REDACTED]

hierna genoemd de "*Claimante*"

en

Computershare Investor Services PLC

hierna genoemd "*Computershare*"

tezamen genoemd "*Partijen*"

De Geschillencommissie:

de heer Harman KORTE
de heer Dirk SMETS
de heer Jean-François TOSSENS

5 NOVEMBER 2021

INHOUDSOPGAVE

I.	INLEIDING.....	3
A.	DE PARTIJEN	3
B.	SAMENSTELLING VAN DE GESCHILLENCOMMISSIE	3
C.	DE HISTORISCHE CONTEXT EN DE ACHTERGROND VAN DE 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</i>	4
C.4	<i>De Geschillencommissie</i>	5
II.	HET VERLOOP VAN DE PROCEDURE BIJ DE GESCHILLENCOMMISSIE.....	5
III.	SAMENVATTING VAN HET GESCHIL.....	8
IV.	STANDPUNTEN EN VERZOEKEN VAN DE PARTIJEN.....	8
A.	DE CORRESPONDENTIE VOORAFGAANDE AAN DE PROCEDURE BIJ DE GESCHILLENCOMMISSIE	8
B.	STANDPUNT VAN DE CLAIMANTE	9
C.	STANDPUNT VAN COMPUTERSHARE	12
V.	BEVINDINGEN EN OVERWEGINGEN VAN DE GESCHILLENCOMMISSIE.....	15
VI.	BESLISSING	19

I. INLEIDING

A. De Partijen

1. De Claimante is mevrouw ██████████, wonende ██████████, Nederland, handelend namens de erven van de heer ██████████ en mevrouw ██████████ (Claimante).
2. Computershare Investor Services PLC is een onderneming onder de wet- en regelgeving van het Verenigd Koninkrijk, handelend als Claims Administrator voor de Fortis-schikkingsovereenkomst en, in die hoedanigheid, geregistreerd als kantoorhoudend per adres PO Box 82, The Pavilions, Bridgwater Road, Bristol BS99 7NH, Verenigd Koninkrijk (**Computershare**)¹.

B. Samenstelling van de Geschillencommissie

3. De Geschillencommissie bestaat uit vijf leden². Artikel 3.1 van haar Reglement³ 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, de heer Dirk Smets en de heer Jean-François Tossens.

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 VEB⁴, SICAF⁵ en

¹ Computershare is, in gevolge artikel 4.2 van de Schikkingsovereenkomst, aangesteld tot Claims Administrator.

² De Geschillencommissie bestaat uit de volgende leden: mevrouw Henriëtte Bast (vanaf 30 april 2021), de heer Harman Korte (vanaf het begin), mevrouw Alexandra Schlupe (vanaf 30 april 2021), de heer Dirk Smets (vanaf het begin) en de heer Jean-François Tossens (vanaf het begin). De heer Marc Loth was ook lid van de Geschillencommissie (vanaf het begin tot 18 november 2021).

³ Het Reglement van de Geschillencommissie kan worden geraadpleegd op de website van FORsettlement: www.FORsettlement.com.

⁴ *Vereniging van Effectenbezitters*, een vereniging naar Nederlands recht, met zetel in Den Haag, en ingeschreven in het handelsregister onder nummer 40408053 (**VEB**).

⁵ *Stichting Investor Claims Against FORTIS*, een stichting naar Nederlands recht, met zetel in Amsterdam, Nederland, en ingeschreven in het handelsregister onder nummer 50975625 (**SICAF**).

FortisEffect⁶ (alle in Nederland), en door Deminor⁷ 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 FORsettlement⁸ (**FORsettlement**).
8. Uit dit bemiddelingsproces kwam voort dat Ageas bereid was, zonder te erkennen dat zij bij enig foutief gedrag betrokken is of is geweest, of dat zij enige wet- of regelgeving heeft overtreden, of dat enige persoon die aandelen hield in de Fortis Group in 2007 of 2008 enige voor vergoeding in aanmerking komende schade zou hebben geleden, alle vorderingen te schikken die enige persoon die een of meerdere aandelen in de Fortis Group hield op enig moment tussen 28 februari 2007 c.o.b.⁹ 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 Schikkingsovereenkomst¹⁰*

9. Bovengenoemde uitkomst van de bemiddeling is vervolgens op 13 april 2018 ingebed in een formele schikkingsovereenkomst tussen Ageas, de VEB, Deminor, SICAF, FortisEffect 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 Claimbehandelaar en de Geschillencommissie. De Schikkingsovereenkomst is algemeen verbindend verklaard door het Gerechtshof te Amsterdam op 13 juli 2018.
10. Computershare is door de Stichting benoemd tot Claims Administrator. Zij heeft tot taak om een onafhankelijke beoordeling te maken of iemand die een Claimformulier indient, volgens de Schikkingsovereenkomst een aanspraak heeft op een vergoeding, en om namens Ageas de vergoeding te betalen aan de Eligible Shareholder die een Claimformulier voor een geldige claim heeft ingediend.

⁶ *Stichting FortisEffect*, een stichting naar Nederlands recht, met zetel in Utrecht, Nederland, en ingeschreven in het handelsregister onder nummer 30249138 (**FortisEffect**);

⁷ *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**)

⁸ Een stichting naar Nederlands recht, met zetel in Amsterdam, Nederland, en ingeschreven in het handelsregister onder nummer 65740599.

⁹ 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.

¹⁰ De Schikkingsovereenkomst kan worden geraadpleegd op de website van FORsettlement.com: www.forsettlement.com.

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

C.4 De Geschillencommissie

11. De Schikkingsovereenkomst bepaalt ook dat er een Geschillencommissie moet zijn. Volgens artikel 4.3.5 van de Schikkingsovereenkomst kunnen Eligible Shareholders geschillen voorleggen aan de Geschillencommissie *“ter definitieve beslechting in de vorm van een bindend advies naar Nederlands recht”*.
12. Met het ondertekenen en indienen van het Claimformulier¹² heeft de Claimante (opnieuw) ingestemd met de exclusieve bevoegdheid van de Geschillencommissie met betrekking tot de zaken als omschreven in artikelen 4.3.4 tot en met 4.3.8 van de Schikkingsovereenkomst, met inbegrip van geschillen tussen de Claimante en de Claims Administrator met betrekking tot de gerechtigdheid tot vergoeding (inclusief voor zover relevant als Active Claimant), alsmede de geldigheid en/of het bedrag van de vordering tot vergoeding zoals opgegeven in het Claimformulier, bij wege van bindend advies uit te brengen door de Geschillencommissie conform het Reglement van de Geschillencommissie (het Reglement). Het Reglement is openbaar¹³.
13. Het bindend advies dat de Geschillencommissie uitbrengt conform het bovenstaande is een specifieke vorm van geschillenbeslechting als voorzien in artikelen 7:900 en verder van het Nederlandse Burgerlijk Wetboek (het **BW**), waarbij de partijen bij een geschil een derde opdragen vast te stellen wat tussen hen rechtens geldt. Conform artikel 4.17 van het Reglement zal de Geschillencommissie beslissen in overeenstemming met Nederlands recht, met de bepalingen van de Schikkingsovereenkomst en het Reglement en, indien relevant, in overeenstemming met andere rechtsregels of toepasselijke handelsgebruiken, die de Geschillencommissie, gelet op de aard van het geschil, in aanmerking acht te komen.

II. HET VERLOOP VAN DE PROCEDURE BIJ DE GESCHILLENCOMMISSIE

14. Op 3 april 2021 heeft de Claimante via e-mail een Verzoek tot Bindend Advies bij de Geschillencommissie ingediend tegen de *“Notice of late submission of Notice Disagreement”* welke Computershare op 19 maart 2021 naar het elektronisch adres van de Claimante had gestuurd.
15. Op 5 april 2021 heeft de Geschillencommissie de ontvangst van het Verzoek aan de Claimante bevestigd.
16. Nadien op dezelfde dag heeft de Geschillencommissie het dossier zoals door de Claimante was overgemaakt, toegezonden naar Computershare met het verzoek om uiterlijk op 13 april 2021 commentaar en relevante informatie over het Verzoek aan de Geschillencommissie toe te sturen.

¹² 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.

¹³ Het Reglement van de Geschillencommissie kan worden geraadpleegd op de website van FORsettlement: www.forsettlement.com.

17. Op 12 april 2021 verzocht Computershare om tien bijkomende dagen om haar antwoord te leveren wegens de ziekte van één van haar medewerkers.
18. Op dezelfde dag stemde de Geschillencommissie in met het verzoek van Computershare en verplaatste zij de uiterste datum voor de beantwoording van haar verzoek naar 23 april 2021.
19. Op 19 april 2021 heeft Computershare haar antwoord gestuurd op het verzoek van de Geschillencommissie van 5 april 2021.
20. Op 20 april 2021 heeft de Geschillencommissie met verwijzing naar het antwoord van Computershare de Claimante uitgenodigd haar uiterlijk op 30 april 2021 te laten weten of zij nog verder commentaar of opmerkingen heeft.
21. Op 29 april 2021 heeft de Claimante via e-mail gereageerd op het standpunt van Computershare.
22. Op 30 april 2021 heeft de Geschillencommissie Computershare uitgenodigd om op uiterlijk 7 mei 2021 haar opmerkingen te sturen naar aanleiding van het bericht van de Claimante van 29 april 2021.
23. Op 12 mei 2021 antwoordde Computershare met een brief in het Engels op het bericht van de Claimante van 29 april 2021, en met de boodschap dat een vertaling van die brief in het Nederlands zou volgen.
24. Nadien op 12 mei 2021 heeft Computershare haar eerdere brief van die dag ook in het Nederlands overgemaakt.
25. Op 31 mei 2021 doet de Claimante via e-mail navraag omtrent de verdere gang van zaken in het geschil.
26. Op 10 juni 2021 legt de Geschillencommissie een aantal gerichte vragen aan de Partijen voor waarbij zij vraagt om een kopie te ontvangen van het Claimformulier, en in het bijzonder de aanwijzing (of niet) dat de Claimante haar instemming heeft gegeven om alle communicaties via e-mail te laten verlopen. Vermits uit de stukken van Partijen bleek dat er zowel per e-mail als met fysieke brieven werd gecommuniceerd wenste de Geschillencommissie ook te vernemen waarom er verschillende communicatiemiddelen werden gebruikt en welke partijen van welke communicatiemiddelen hebben gebruik gemaakt. Met verwijzing naar de toelichting van de Claimante dat zij de inhoud van haar mailbox heeft laten nakijken door een technicus, en geen bewijs heeft gevonden dat het bericht van Computershare van 3 januari 2020 bij haar is terecht gekomen, legde de Geschillencommissie aan de Claimante ook de vraag voor of dit onderzoek ook een controle inhield op de ontvangst of niet van de Vaststelling van Afwijzing van 27 april 2020, en of de aangestelde expert hierover ook een schriftelijk verslag heeft uitgebracht waarbij wordt geattesteerd dat geen van de berichten in de mailbox was terug te vinden. Aan de Partijen werd de tijd tot 18 juni 2021 gegeven om hierop te antwoorden.

27. Op 18 juni 2021 antwoordt de Claimante via e-mail op de voorgelegde vraag van 10 juni 2021.
28. Op 21 juni 2021 richt de Geschillencommissie een uitnodiging aan de Partijen om deel te nemen aan een hoorzitting welke zal doorgaan op 25 juni 2021.
29. Op 22 juni 2021 vraagt Computershare om de geplande hoorzitting uit te stellen naar de daaropvolgende week.
30. Op 23 juni 2021 contacteert de Geschillencommissie de Partijen met de vraag of de datum van 30 juni 2021 schikt voor de geplande hoorzitting.
31. Op 25 juni 2021 maakt de Claimante het ingevulde formulier over waarin praktische inlichtingen worden verschaft in het vooruitzicht van de hoorzitting van 30 juni.
32. Op 30 juni 2021 vindt de hoorzitting plaats waaraan de volgende personen deelnemen:

Namens de Claimante: de Claimante zelf en haar zoon, de heer ██████████;

Namens Computershare: de dames Leonie Parkin en Janainna Pietrantonio, de heren Axel van Eerden, Bryan d'Imperio en Richard Kanner;

Namens de Geschillencommissie: de heren Jean-François Tossens, Harman Korte en Dirk Smets met de ondersteuning van de dames Lily Kengen en Anne-Marie Devrieze en de heer Simon Vanlaethem.
33. Op 1 juli 2021 bevestigt de Geschillencommissie de tijdens de hoorzitting gemaakte afspraken waarbij de heer ██████████ namens de Claimante uiterlijk op 6 juli 2021 schriftelijk zou toelichten aan de Geschillencommissie met kopie voor Computershare (i) waarom het door Computershare aangevoerde materiaal geen bewijs zou zijn dat op 3 januari 2020 (Kennissegeving van tekortkoming(en)) en op 27 april 2020 (Vaststelling van Afwijzing) desbetreffende e-mails op de juiste wijze naar de Claimante zouden zijn verzonden, (ii) welke de mogelijke verklaringen zijn waarom de desbetreffende e-mails de Claimante niet zouden hebben bereikt, (iii) welke maatregelen Computershare naar het oordeel van de Claimante zou hebben moeten nemen om ervoor te zorgen dat de desbetreffende e-mails de Claimante zouden hebben bereikt; en (iv) welke maatregelen Computershare naar het oordeel van de Claimante zou hebben moeten nemen om te voorkomen dat de desbetreffende e-mails bij de Claimante als "ongewenste berichten" zouden zijn ontvangen. Nadien wordt aan Computershare de gelegenheid geboden om binnen uiterlijk 10 werkdagen een schriftelijke reactie te geven op de toelichting van de Claimante.
34. Op 7 juli 2021 bezorgt de zoon van de Claimante het antwoord op de vragen welke hem tijdens de hoorzitting van 30 juni 2021 werden voorgelegd.
35. Op 26 juli 2021 geeft Computershare haar oordeel zoals was overeengekomen tijdens de hoorzitting maar merkt daarbij op dat zij geen reactie van de zoon van de Claimante heeft ontvangen, hoewel zulks ook was overeengekomen tijdens de hoorzitting.

36. Nadien op 26 juli 2021 maakt de Geschillencommissie de antwoorden van ██████████ van 7 juli 2021 ook over aan deze personen van Computershare die niet als bestemmingen van de mail van 7 juli 2021 van de heer ██████████ waren opgenomen.
37. Op 2 augustus 2021 bezorgt Computershare haar standpunt op de antwoorden welke ██████████ op 7 juli 2021 heeft verstrekt.
38. Op 5 augustus 2021 nodigt de Geschillencommissie de Claimante uit om tegen uiterlijk 19 augustus 2021 haar reactie te geven op de meest recente beoordeling van Computershare.
39. Op 19 augustus 2021 antwoordt de Claimante via e-mail op het standpunt van Computershare van 2 augustus 2021.
40. Op 12 oktober 2021 nodigt de Geschillencommissie Computershare uit om te reageren op laatstgenoemde e-mail van de Claimante en antwoordt Computershare per kerende e-mail.
41. Op 15 oktober 2021 sluit de Geschillencommissie de debatten.

III. SAMENVATTING VAN HET GESCHIL

42. In geschil is of Computershare terecht het bezwaar van de Claimante tegen de Vaststelling van Afwijzing ("*Determination of Rejection*") van 27 april 2020 als laattijdig ingediend heeft afgewezen, zodat die Vaststelling bindend zou zijn geworden.

IV. STANDPUNTEN EN VERZOEKEN VAN DE PARTIJEN

A. De correspondentie voorafgaande aan de procedure bij de Geschillencommissie

43. Op 29 oktober 2018 diende de Claimante bij Computershare via de webapplicatie online een Claim in op basis van 991 aandelen Fortis gehouden op 21 september 2007, van 1.651 aandelen Fortis gehouden op 7 november 2007, en van 6.548 aandelen Fortis gehouden op alle overige voor de Schikkingsovereenkomst relevante data. Als staving van de Claim wordt een bankverklaring van ABN-AMRO MeesPierson van 8 oktober 2018 voorgelegd. De Claimante heeft in haar online aangifte zowel de status van Actieve Claimant als haar lidmaatschap van de VEB onder het nummer ██████████ opgegeven. Zij heeft daarbij als e-mailadres ██████████@gmail.com opgegeven en daarmee aanvaard om met de Claims Administrator via e-mail te communiceren. Op diezelfde dag ontving de Claimante op het door haar opgegeven e-mailadres van Computershare een bevestiging van de ontvangst van haar Claim en de mededeling dat aan haar Claim de code "FOT-40128459-0" ter identificatie was toegekend.
44. Op 3 januari 2020 heeft Computershare via e-mail aan de Claimante een Kennisgeving van Tekortkoming(en) ("*Notice of Deficiency*") gestuurd. De tekortkomingen hadden betrekking op de onvoldoende identificatie van de uiteindelijke gerechtigde en een validatiefout aangaande

de betaalinformatie. Computershare verzocht de Claimante om uiterlijk op 2 februari 2020 hierop te reageren.

45. Op 27 april 2020 heeft Computershare via e-mail een Vaststelling van Afwijzing ("*Determination of Rejection*") naar het door de Claimante opgegeven e-mailadres gestuurd, met de mededeling dat zij daartegen tot op uiterlijk 17 mei 2020 een bezwaarschrift bij haar zou kunnen indienen.
46. Op 18 januari 2021 heeft de Claimante Computershare telefonisch gecontacteerd met de vraag wat de status van haar Claim was. Diezelfde dag richtte Computershare via e-mail aan de Claimante de eerder per e-mail verzonden brieven met de boodschap dat "*dit al voorbij de deadline is*".
47. Op 24 februari 2021 heeft de Claimante via het door haar opgegeven e-mailadres een Kennisgeving van Onenigheid aan Computershare gericht met een toelichting omtrent wat er naar haar oordeel was gebeurd.
48. Op 26 februari 2021 heeft Computershare een "Afwijzing van uw onenigheid als niet tijdig ingediend" ("*Rejection of your dispute as untimely filed*") via e-mail gericht aan de Claimante.
49. Op 11 maart 2021 reageerde de Claimante via e-mail met de boodschap dat ze het oneens was met deze beoordeling.
50. Op 19 maart 2021 heeft Computershare een "*Notice of late submission of Notice of Disagreement*" via e-mail gericht aan de Claimante.
51. Op 3 april 2021 heeft de Claimante via e-mail een Verzoek tot Bindend Advies aan de Geschillencommissie gericht.

B. Standpunt van de Claimante

52. De Claimante tekent protest aan tegen de afwijzing van haar Claim omdat deze is gebaseerd op het feit dat zij niet heeft gereageerd op correspondentie van Computershare, waarbij de Claimante expliciet verwijst naar het schrijven van Computershare van 3 januari 2020 met een verzoek om aanvullende informatie en naar de Vaststelling van Afwijzing van 27 april 2020. De Claimante stelt dat het uitblijven van een reactie harerzijds te wijten is aan het niet ontvangen van de brieven van Computershare per mail of per post.
53. Ervan uitgaand dat Computershare haar correspondentie per gewone brief had verzonden verduidelijkt de Claimante dat zij op 1 februari 2020 is verhuisd van de [REDACTED] naar de [REDACTED] en dat zij hiervan de VEB op de hoogte heeft gesteld. Omdat de Fortis claim in eerste instantie door de VEB in gang is gezet, was de Claimante in de veronderstelling dat automatisch alle correspondentie, ook omtrent de Fortis claim naar het nieuwe adres zou worden gestuurd. De Claimante voegt daaraan toe dat zij met de nieuwe bewoners van de woning die zij had verlaten de afspraak had gemaakt dat zij de post bestemd voor de Claimante zouden doorsturen. Volgens de Claimante hebben zij dat keurig gedaan. De

nieuwe bewoners ontkennen dat zij de brief mogelijk zouden hebben weggegooid zodat de Claimante tot de conclusie komt dat de brief van 27 april 2020 niet op haar oude adres werd bezorgd.

54. Wegens het erg lang uitblijven van enig contact met de Claims Administrator, heeft de Claimante telefonisch contact opgenomen met een medewerker van Computershare. Uit dit gesprek bleek dat de Claimante een communicatie van Computershare had moeten ontvangen. Zij stelt echter dat zij deze nimmer heeft ontvangen noch per mail noch per gewone post.
55. De Claimante vraagt aan Computershare het bewijs dat zij de brief heeft verstuurd. Indien de brief niet aangetekend werd verstuurd, dan is de Claimante van oordeel dat Computershare geen enkel bewijs heeft dat de brief op het juiste adres is aangekomen. Immers de brief kan op het verkeerde adres bezorgd zijn of ergens onderweg kwijtgeraakt zijn. De Claimante wijst er daarnaast op dat ze haar adreswijziging aan VEB heeft meegedeeld, maar dat zij niet wist dat zij Computershare diende te informeren over de adreswijziging.
56. Als reactie op het standpunt van Computershare heeft de Claimante haar zoon, onderlegd in IT, naar haar mailgeschiedenis van 3 januari 2020 en van 27 april 2020 in haar Gmail account laten kijken. Deze heeft vastgesteld dat er op die twee data en enkele dagen voor en na die data verschillende mails waren binnengekomen, maar niet die van Computershare.
57. In aansluiting met de gedachtewisselingen tijdens de hoorzitting heeft de heer ██████████, de zoon van de Claimante, die werkzaam is als een *enterprise architect* voor een *digital agency*, op verzoek van de Geschillencommissie op 7 juli 2021 een antwoord verstrekt op een aantal gerichte vragen. Daarbij gaf de heer ██████████ een uitgebreide toelichting aangaande verschillende stappen, die de verzending van een e-mail doorloopt waarbij de tussenkomst en de rol van verschillende partijen ("agenten") wordt beschreven zoals deze van de Mail Submission Agent (MSA), de verzendende en de ontvangende Mail Transfer Agent (MTA), de Mail Delivery Agent (MDA) en de Mail User Agent (MUA). De heer ██████████ geeft ook een uitleg omtrent de controleprocessen tijdens het verzendingstraject en de wijze waarop de e-mail uiteindelijk kan worden opgehaald via een webapplicatie. De zoon van de Claimante verstrekt eveneens informatie omtrent hetgeen er zoal kan gebeuren met een opgehaalde mail, waarbij in sommige gevallen de ophaling van de e-mail leidt tot de verwijdering van deze e-mail op de mailserver, en in andere gevallen dan weer niet. Hij specificeert daarbij dat bij Gmail, welke werkt met het IMAP-protocol, de inkomende e-mails via IMAP direct van de server worden gelezen, niet permanent worden verwijderd maar wel worden gearchiveerd. Bij zijn opzoekingen in de mailbox van de Claimante heeft de heer ██████████ geen spoor gevonden van de betreffende e-mails van Computershare, niet in de inbox noch in de archiefmap. De zoon van de Claimante wijst erop dat het afleveren van een e-mail niet gegarandeerd kan worden. Mailverzending geschiedt volgens de SMTP-standaard die is vastgelegd door de Internet Engineering Task Force community waaraan alle applicaties die e-mail verzenden dienen te voldoen. Volgens deze standaard kunnen e-mails door tussenkomende agenten geweigerd worden indien daarvoor bepaalde regels ingesteld zijn. De heer ██████████ geeft als voorbeeld op dat aan verzenders een bepaalde quoterings wordt toegekend ("Sender Score"), waarmee de

reputatie van de verzendende partij wordt bijgehouden. Indien de waarde van deze score beneden een ingestelde waarde ligt, kan een agent de e-mail weigeren. Computershare heeft tijdens de hoorzitting bevestigd dat ze in het begin van de campagne geen vanity (een duidelijk leesbaar) afzender e-mailadres heeft gebruikt wat tot gevolg kan hebben dat ontvangers deze inkomende e-mail als een phishing e-mail hebben geïnterpreteerd. De heer [REDACTED] wijst op de "ongelukkige bijkomstigheid" dat de naam Computershare tot verkeerde indrukken kan leiden waardoor ontvangers geneigd zouden kunnen zijn om de e-mail als spam te bestempelen. Naast de problematiek van de "Sender Score" haalt de heer [REDACTED] ook de mogelijkheid aan dat agenten e-mails verwijderen indien de data beschadigd zijn zonder hierop verder in detail te gaan. Volgens de heer [REDACTED] bestaan er mechanismen om te controleren of een bericht is aangekomen maar deze houden geen 100% garantie in. Een van deze technieken waarvan SMTP ook gebruik maakt zijn de Delivery Status Notifications (DSN) maar het gebruik daarvan is facultatief. Een ontvangende MTA zal geen DSN sturen als er geen e-mail werd ontvangen. De heer [REDACTED] geeft toe dat, indien Computershare een SUCCESS notificatie van de MTA van Gmail heeft ontvangen en zij aantoont dat de logfiles authentiek zijn, daarmee is aangetoond dat de e-mail op de servers van Gmail is afgeleverd. De mogelijkheid bestaat ook om in de e-mail om een leesbevestiging te vragen maar volgens de heer [REDACTED] heeft Computershare aangegeven deze leesbevestiging niet te kunnen overhandigen. De heer [REDACTED] verwijst in zijn reactie ook naar een onderzoek waaruit blijkt dat tussen de 0,5% tot 5% van alle verstuurd e-mails in het betrokken onderzoek hun bestemming niet hebben bereikt, waarbij een aantal van deze mails ook geen foutmelding genereerden (de zogenoemde "silent loss").

58. De Claimante is van oordeel dat de *screenshots* welke Computershare in haar verweer voorlegt hooguit de intentie van het versturen van de e-mail weergeven, maar niet als bewijs van verzending, noch van aflevering kunnen worden gezien. De Claimante verwijst daarbij expliciet naar de passages in het stuk meegedeeld door Computershare met interne communicatie "*Unfortunately it is not possible to generate a 'read' report for her e-mail*" en ook naar "*Also, it seems there was NO bounceback mailing done at all on this job.*" waarmee Computershare aangeeft geen leesbevestiging te kunnen leveren.
59. Op de specifieke vraag van de Geschillencommissie tijdens de hoorzitting van 30 juni 2021 bevestigde de zoon van de Claimante dat een mailbericht dat in de spambox terecht komt na dertig dagen verdwijnt.
60. De Claimante verwijt Computershare dat zij geen verdere pogingen heeft gedaan om met haar in contact te treden, noch per mail, noch langs de telefoon, en dat Computershare daarmee in haar verplichtingen jegens een claimant heeft verzaakt.
61. Omdat Computershare nog steeds bezig is met de afhandeling van claims is de Claimante van oordeel dat haar Claim alsnog in behandeling kan worden genomen.

C. Standpunt van Computershare

62. Computershare bevestigt dat de Claimante haar Claimformulier heeft ingediend via het portaal en dus niet via e-mail, noch via de post, en dat zij daarmee heeft aanvaard de communicatie met de Claims Administrator via e-mail te voeren.
63. Computershare stelt zich op het standpunt dat zij het bezwaar van de Claimante tegen de Vaststelling van Afwijzing van 27 april 2020 terecht heeft afgewezen als te laat ingediend. Zij wijst erop dat de termijn voor het indienen van een bezwaar afliep op 17 mei 2020 terwijl het bezwaar pas op 24 februari 2021 kenbaar is gemaakt. Zij wijst erop dat de datum van 17 mei 2020 volgt uit toepassing artikel 4.3 van het Reglement van de Geschillencommissie.
64. 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.
65. De Claimante verklaart in haar reactie dat zij een IT-specialist heeft gevraagd om de e-mailgeschiedenis vanaf 3 januari 2020 van haar account te beoordelen, om te zien of er een antwoord werd ontvangen. Hoewel er wordt verklaard dat er geen e-mail van Computershare werd ontvangen, werd er geen bewijs van deze beoordeling geleverd aan de Geschillencommissie, wat een punt van zorg is. Deze verklaring van de IT-specialist neemt ook niet de Vaststelling van Afwijzing die op 27 april 2020 werd gestuurd, in beschouwing. De Vaststelling van Afwijzing geeft de Claimante een aanvullende periode om te reageren, om bezwaar te maken tegen de beoordeling van Computershare van de claim en om de benodigde schriftelijke bewijzen aan te leveren die nodig zijn om de claim te herstellen. Er werd ook geen reactie op de Vaststelling van Afwijzing ontvangen. Computershare stelt dat zij de berichten van 3 januari 2020 en 27 april 2020 op de juiste wijze naar het door de Claimante opgegeven e-mailadres heeft verzonden.
66. Computershare legt uit dat wanneer zij Kennisgevingen van Tekortkoming(en) en Vaststellingen van Afwijzing naar claimanten stuurt, deze berichten in bulkbatches worden verzonden om ze zo efficiënt mogelijk naar claimanten te verspreiden. Deze bulkbatches gebruiken standaard de door de claimant gevraagde communicatiemethode. Computershare wijst erop dat de Claimante met het indienen van haar Claimformulier via de webapplicatie de communicatie met de Claims Administrator via e-mail heeft aanvaard.
67. Computershare wijst erop dat het e-mailadres waarnaar zowel de Kennisgeving van Tekortkoming(en) als de Vaststelling van Afwijzing zijn verstuurd, het adres [REDACTED]@gmail.com is. Volgens Computershare staat het vast dat dit e-mailadres nog steeds actueel en actief is, aangezien dit hetzelfde e-mailadres is dat de Claimante gebruikt om te communiceren met Computershare en met de Geschillencommissie. Computershare voegt toe dat er geen correspondentie met de post werd verzonden, dat de Claimante haar niet heeft

geïnformeerd over enige adreswijziging, maar dat dit hier niet toe doet vermits de Claimante in haar aangifte had opgegeven dat zij de communicatie met de Claims Administrator via e-mail accepteerde.

68. Computershare wijst tevens op de mogelijkheid dat haar berichten in de spambox van de Claimante zijn terecht gekomen. Aangezien berichten beland in de spambox na verloop van tijd automatisch worden verwijderd, kan men niet uitsluiten dat er geen spoor van deze communicaties meer is terug te vinden in de mailbox van de Claimante.
69. Computershare geeft aan dat de batch van 56 Engelstalige zendingen, waarvan de Vaststelling van Afwijzing bestemd voor de Claimante deel uitmaakt, op 27 april 2020 om 20.00 uur werd verzonden. Binnen de batch kan Computershare de levering volgen en heeft zij kunnen vaststellen dat andere bestemmingen de openstaande tekortkomingen in verband met hun claim hebben opgelost, wat erop wijst dat de batch van berichten succesvol werd verzonden. Computershare genereert tevens een terugstuurrapport als reactie op een mailing, welke ongeveer twee dagen na een mailing wordt aangemaakt om aan te geven of er een hard bounce, een soft bounce of een blokkering heeft plaatsgevonden. Als een van deze kwalificaties zou verschijnen, zou dit aangeven dat de mailing niet succesvol is verzonden en zou dat ertoe leiden dat het bericht opnieuw wordt verstuurd. Er waren volgens Computershare geen aanwijzingen voor hard bounce, soft bounce of blokkering als reactie op de batchmailing van Vaststellingen van Afwijzing op 27 april 2020. Aangezien het rapport dat na de mailing van 27 april 2020 werd uitgevoerd, geen enkele indicatie van teruggestuurde brieven genereerde, is dit volgens Computershare een duidelijke aanwijzing dat de bulkbatchmailing succesvol was en dat elke communicatie in die batch met succes werd uitgevoerd.
70. Als reactie op de bewering van de Claimante dat Computershare nooit met haar verder telefonisch contact heeft gezocht wijst Computershare op paragraaf 4.3.5 van de Schikkingsovereenkomst dat stelt : *“De Claims Administrator zal de Eligible Shareholder zo snel mogelijk...schriftelijk in kennis stellen of hij diens vordering aanvaardt of afwijst, en of de betreffende Eligible Shareholder kwalificeert als een Active Claimant, en tevens een periode aangeven voor de Eligible Shareholders waarin eventuele tekortkomingen hersteld kunnen worden.”*
71. Computershare wijst erop dat VEB geen mandaat heeft om namens de Claimante op te treden, en dat het ook aan de Claimante zelf toekomt en niet aan VEB om het Claimformulier in te dienen, en daarna de contacten met Computershare te onderhouden, en om bijvoorbeeld een wijziging van adresgegevens mee te delen.
72. Computershare wijst erop dat zij een gerenommeerde print- en postonderneming is die onder toezicht staat van de FCA¹⁴ en de SEC¹⁵, en bijzonder vertrouwd is met grootschalige

¹⁴ Financial Conduct Authority, zie de website <https://www.fca.org.uk/>.

¹⁵ U.S. Securities and Exchange Commission, zie de website: <https://www.sec.gov/>.

communicatieprocessen die bovendien diverse ISO-certificeringen hebben zoals de ISO normen 27001/2013 en 9001/2015.

73. Computershare vermeldt aanvullend dat er al een principebesluit is genomen met betrekking tot de tijdigheid van bezwaren. De bindende adviezen van de Geschillencommissie met betrekking tot de zaken 2020/0067, 2021/124 en 2021/0008 behandelen specifiek bezwaren die niet als tijdig worden beschouwd.
74. In haar reactie van 2 augustus 2021 gaat Computershare nader in op de standpunten, welke de zoon van de Claimante uiteenzette in zijn mailbericht van 7 juli 2021 (zie randnummer 57), waarbij Computershare ook bevestigt haar eerder ingenomen standpunt niet te wijzigen. Computershare wijst er in deze reactie op dat in de eerder verstrekte logboeken van de Message Transfer Agent (MTA) de codering voor zowel het logboek van de Kennisgeving van Tekortkoming(en) als het logboek van de Vaststelling van Afwijzing, de aanduiding "dsn=2.0.0" bevatten. Computershare legt uit dat de Internet Engineering Task Force, zijnde de internationale normalisatie-organisatie die erkend is voor de bevordering van het Internet-protocol, in de sectie "Status Code Structure" van hun Enhanced Mail System Status Codes deze Delivery Status Notification (DSN)-code heeft gedefinieerd waarbij de code 2.XXX.XXX staat voor "succes" en waarbij met succes wordt bedoeld "*specifies that the DSN is reporting a positive delivery action. Detail sub-codes may provide notification of transformations required for delivery.*" Computershare merkt daarbij op dat deze definitie het succes van de aflevering specificeert, eerder dan enkel de actie van het verzenden van het bericht. Anders gezegd, deze code geeft een bevestiging van de ontvangst van de e-mail.
75. Met de uiteenzetting van het bovenstaande meent Computershare te hebben aangetoond dat zij gebruik maakt van de beste praktijken. Computershare brengt in herinnering dat de Claimante de keuze had uit een aantal communicatiemethoden en e-mail als haar voorkeursmethode heeft gekozen. Volgens Computershare hebben veel claimanten gebruik gemaakt van Gmail en reageerden deze op dezelfde e-mailcampagne, waardoor de kans nog kleiner is dat Google zulk bericht als iets anders dan rechtmatig zou hebben gecategoriseerd. Het merk "Computershare" wordt, aldus Computershare zelf, regelmatig gebruikt in belangrijke e-mailconversaties over de hele wereld zonder dat er sprake is van een noemenswaardige verwarring.
76. Computershare verzoekt de Geschillencommissie het beroep van de Claimante af te wijzen omdat volgens het Reglement van de Geschillencommissie de Vaststelling van Afwijzing van 27 april 2020 door het uitblijven van een tijdig bezwaar in rechte vaststaat en daartegen geen beroep meer mogelijk is. Computershare verwijst daarvoor naar het artikel 4.4 van het Reglement van de Geschillencommissie dat bepaalt: "*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.*"

V. BEVINDINGEN EN OVERWEGINGEN VAN DE GESCHILLENCOMMISSIE

A. Ontvankelijkheid

77. 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 de Kennisgeving van Afwijzing waarin Computershare de bezwaren van de Eligible Shareholder tegen het afwijzen van zijn claim geheel of gedeeltelijk afwijst. De Geschillencommissie heeft vastgesteld dat de mail van Computershare van 19 maart 2021 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 3 april 2021 bij haar aanhangig is gemaakt, op grond waarvan de Geschillencommissie het Verzoek als tijdig ingediend in behandeling heeft genomen.

B. Ten gronde

B1 De termijn van artikel 4.3 van het Reglement van de Geschillencommissie

78. De Geschillencommissie houdt er vervolgens aan de aandacht te vestigen op het gegeven dat zij, bij de beoordeling van dit bezwaar, 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.

79. 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.* »

80. 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.* »

81. 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 van Beroep van Amsterdam werd goedgekeurd krachtens het Arrest van 13 juli 2018.

82. Volgens artikel 4.3.1 van de Schikkingsovereenkomst heeft het Hof met voormeld Arrest 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.

83. 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 onbepaald in de tijd het Schikkingsbedrag zou kunnen in vraag stellen dat de Claims Administrator hem zou toegekend of ontzegd hebben. Immers, elke wijziging van de toekenning van een vergoeding aan een individuele aandeelhouder heeft ipso facto een invloed op het saldo van het Schikkingsbedrag dat aan de overige Eligible Shareholders wordt toegewezen.
84. 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.¹⁶

B2 Aanvang van de termijn van artikel 4.3 van het Reglement van de Geschillencommissie

85. De vraag is dus voor de Geschillencommissie of de termijn van 20 kalenderdagen is gaan lopen vanaf 27 april 2020, te weten de datum van verzending de Vaststelling van Afwijzing, zoals Computershare stelt. Daarvoor is het volgende van belang.
86. 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.
87. Een relevante kwestie waar partijen uitgebreid over van mening hebben gewisseld, is de bepaling wanneer een schriftelijk bericht – in dit geval e-mail – de ontvanger heeft bereikt. Op dit punt geldt naar Nederlands recht de zogenoemde (genuanceerde) "ontvangsttheorie" die inhoudt dat een tot een bepaalde persoon gerichte verklaring, om haar werking te hebben, die persoon moet hebben bereikt. Nochtans heeft ook een verklaring die hem tot wie zij was gericht, niet of niet tijdig heeft bereikt, haar werking, indien dit niet of niet tijdig bereiken het gevolg is van zijn eigen handeling, van de handeling van personen voor wie hij aansprakelijk is,

¹⁶ De Geschillencommissie verwijst in dit verband naar haar eerdere bindende adviezen aangaande de toepassing van de artikelen 4.3 en 4.4 van haar Reglement: 2020/0124, 2020/0067, 2021/0014, 2021/0009, 2021/0008, 2021/0003, 2021/0004, 2021/0010, 2021/0018, 2021/0025, 2021/0036, 2021/0017, 2021/0080, 2021/0012, 2021/0052, 2021/0074.

of van andere omstandigheden die zijn persoon betreffen en rechtvaardigen dat hij het nadeel draagt.¹⁷

88. 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.¹⁸ Ontvangen houdt in dit verband in dat de brief op het adres van de geadresseerde is aangekomen; niet vereist is dat de geadresseerde van de inhoud van de brief heeft kennisgenomen. Indien de (tijdige) ontvangst van de verklaring wordt betwist, brengt een redelijke, op de behoeften van de praktijk afgestemde, uitleg mee dat de afzender in beginsel feiten of omstandigheden dient te stellen en zo nodig te bewijzen waaruit volgt dat de verklaring door hem is verzonden naar een adres waarvan hij redelijkerwijs mocht aannemen dat de geadresseerde aldaar door hem kon worden bereikt, en dat de verklaring aldaar is aangekomen. Als adres in vorenbedoelde zin kan in beginsel worden aangemerkt het adres waarvan de afzender op grond van verklaringen of gedragingen van de geadresseerde mocht aannemen dat deze aldaar door hem kon worden bereikt, zoals diens e-mailadres dat bij recente contacten tussen partijen door de geadresseerde is gebruikt.¹⁹
89. In gevallen zoals deze waarin Computershare zich beroept op de rechtsgevolgen van een per e-mail verzonden mededeling en waarin de Claimante haar Claimformulier online heeft ingevuld, geldt het volgende. De keuze om het Claimformulier online in te vullen was een actieve keuze die de Claimante niet had hoeven maken. De Claimante had het Claimformulier kunnen downloaden en fysiek kunnen insturen, maar heeft voor online indiening geopteerd. Voor correcte online indiening was het invullen van een geldend e-mailadres een verplicht veld, zonder invulling van welke géén geldig Claimformulier kon worden ingediend. In de instructie voor de online indiening staat vermeld dat het opgegeven e-mailadres gebruikt zou worden voor toezending van de bevestiging van indiening van het Claimformulier.
90. Op grond van deze keuze van de Claimante 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 Claimante opgegeven e-mailadres de Claimante zouden bereiken. Indien zoals in dit geval een correcte verzending van het bericht aan dat e-mailadres wordt aangetoond, kan, gezien de overige omstandigheden van het geval, en in het licht van de op dit punt geldende maatstaf, redelijkerwijs worden aangenomen dat de berichten aldaar zijn aangekomen.

¹⁷ 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.

¹⁸ 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.

¹⁹ Hoge Raad 14 juni 2013, ECLI:NL:HR:2013:BZ4104, rov. 3.3.2.

91. 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.
92. De Geschillencommissie stelt vast dat Computershare in haar reactie van 2 augustus 2021 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 afgifte van de mail. In zijn betoog van 7 juli 2021 (zie paragraaf 57) heeft de zoon van de Claimante de Delivery Status Notification aangegeven als een mogelijkheid om de ontvangst van een mail te demonstreren ("*indien ComputerShare een SUCCESS notificatie van de MTA van Gmail heeft ontvangen en zij aantoont dat de logfiles authentiek zijn, [is] daarmee [...] aangetoond dat de e-mail op de servers van Gmail is afgeleverd.*"). De Geschillencommissie stelt vast dat Computershare in haar bericht van 2 augustus 2021 bevestigt van deze mogelijkheid gebruik gemaakt te hebben. De Geschillencommissie stelt ook vast dat de Claimante geen verweer heeft gevoerd aangaande deze bijkomende documentatie, welke Computershare heeft voorgelegd. Naar het oordeel van de Geschillencommissie heeft Computershare daarmee voldoende aangetoond dat de Kennisgeving van Tekortkoming(en) van 3 januari 2020 en de Vaststelling van Afwijzing van 27 april 2020 aan het door de Claimante opgegeven e-mailadres zijn verzonden en zelfs dat ze effectief bij de Claimante zijn terecht gekomen.
93. De argumenten van de Claimante aangaande de verhuizing, het mogelijk niet-doorsturen van de correspondentie van haar oud adres naar haar nieuw adres, en de mededeling van haar adreswijziging aan VEB zijn, naar het oordeel van de Geschillencommissie, niet relevant. De Claimante had immers gekozen voor het gebruik van de webapplicatie voor het indienen van haar claim, welke keuze tot gevolg had, dat Computershare per e-mail met haar zou communiceren over haar claim.²⁰
94. 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 terechtkomt, heeft de Nederlandse rechter aangenomen dat deze e-mail op grond van de genuanceerde ontvangsttheorie als ontvangen beschouwd kan worden, omdat de spambox tot het domein en de risicosfeer van de ontvanger behoort en dus van de ontvanger gevergd kan worden dat hij deze regelmatig controleert.²¹

²⁰ Op de eerste pagina van de webapplicatie voor het online indienen van de claim stond: "Na het invullen en indienen van uw Claim Form zult u via e-mail een bevestiging krijgen van de ontvangst van uw Claim Form".

²¹ 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.

95. De zoon van de Claimante heeft tijdens de hoorzitting van 30 juni 2021 bevestigd dat mailverkeer dat in de spambox belandt, na dertig dagen wordt verwijderd, waaruit de Geschillencommissie afleidt dat het onderzoek dat de heer ██████████ nadien heeft uitgevoerd met betrekking tot de inhoud van de inbox en de archieven, niet uitsluit dat deze berichten wel degelijk werden ontvangen in de spambox van de Claimante en naderhand werden verwijderd zonder een traceerbaar spoor achter te laten.
96. Op grond van het voorgaande stelt de Geschillencommissie vast dat Computershare voldoende heeft aangetoond dat de Vaststelling van Afwijzing van 27 april 2020 tijdig aan het opgegeven e-mailadres van de Claimante is verzonden en aangekomen zodat de termijn voorzien in artikel 4.3 van het Reglement van de Geschillencommissie aldus op 27 april 2020 begon te lopen.

B3 Tijdigheid van het bezwaar van de Claimante

97. De Geschillencommissie stelt vast dat de Claimante pas in februari 2021, ingevolge een telefonisch contact met het *call center* van Computershare in januari 2021, voor het eerst schriftelijk heeft geantwoord op de Vaststelling van Afwijzing van 27 april 2020.
98. Nu de Claimante pas in februari 2021 heeft geantwoord op de Vaststelling van Afwijzing van 27 april 2020, stelt de Geschillencommissie aldus vast dat de Claimante niet binnen de in Vaststelling van Afwijzing van Computershare voorziene termijn, zoals ook vastgelegd in artikel 4.3 van het Reglement van de Geschillencommissie, op de door Computershare voorgeschreven wijze heeft gereageerd. De Vaststelling van Afwijzing van 27 april 2020 is daarmee op grond van artikel 4.4 van het Reglement van de Geschillencommissie bindend geworden zonder dat daar nog een rechtsmiddel tegen open staat.

VI. BESLISSING

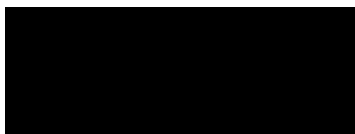
De Geschillencommissie, op grond van bovenstaande bevindingen en overwegingen:

- Besluit de Claim van de Claimante als neergelegd in haar Verzoek tot Bindend Advies van 3 april 2021 af te wijzen op grond van artikel 4.4 van het Reglement van de Geschillencommissie;
- Besluit dat het onderhavige Bindend Advies wordt gepubliceerd in een geanonimiseerde vorm (voor wat betreft de naam van de Claimante) op www.forsettlement.com.

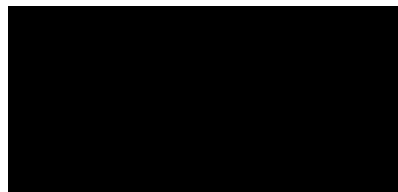
Dit Bindend Advies wordt uitgebracht in vier originele, identieke versies, één voor elk van de Partijen, één voor de Stichting, en één voor de Geschillencommissie.

Aldus uitgebracht op 5 november 2021

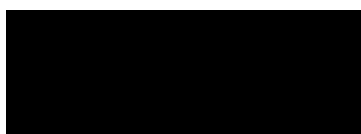
De Geschillencommissie:



Harman Korte



Dirk Smets



Jean-François Tossens