

GESCHILLENCOMMISSIE VOOR DE FORTIS-SCHIKKINGSOVEREENKOMST
p/a Tossens Goldman Gonne
IT Tower Avenue Louise 480/18, 1050 Brussels Belgium
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]

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

7 OKTOBER 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 VOOR DE GESCHILLENCOMMISSIE	5
III.	SAMENVATTING VAN HET GESCHIL	8
IV.	STANDPUNTEN EN VERZOEKEN VAN DE PARTIJEN	9
A.	DE CORRESPONDENTIE VOORAFGAANDE AAN DE PROCEDURE BIJ DE GESCHILLENCOMMISSIE	9
B.	STANDPUNT VAN DE CLAIMANTE	10
C.	STANDPUNT VAN COMPUTERSHARE	11
V.	BEVINDINGEN EN OVERWEGINGEN VAN DE GESCHILLENCOMMISSIE	12
A.	ONTVANKELIJKHEID VAN HET VERZOEK TOT BINDEND ADVIES	12
B.	TIJDIGHEID VAN HET DOOR DE CLAIMANTE INGEDIENDE BEZWAARSCHRIFT	12
VI.	BESLISSING	15

I. INLEIDING

A. De Partijen

1. De Claimante is mevrouw ██████████, wonende ██████████, België (de **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 Schikkingsovereenkomst*¹⁰

9. Bovengenoemde uitkomst van de bemiddeling is vervolgens op 13 april 2018 ingebed in een formele schikkingsovereenkomst tussen Ageas SA/NV, de Vereniging van Effectenbezitters, DRS Belgium CVBA, de Stichting Investor Claims Against FORTIS, de Stichting FortisEffect en Stichting 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 Claimbehandelaar. 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 Geschillenovereenkomst kan worden geraadpleegd op de website van FORsettlement: 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 Claimformulier heeft 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 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 openbaar¹².
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 VOOR DE GESCHILLENCOMMISSIE

14. Met brief verstuurd per gewone post, gedateerd 6 april 2021 diende de Claimante een Verzoek tot Bindend Advies in bij de Geschillencommissie tegen de Kennisgeving van Afwijzing van Computershare van 31 maart 2021 waarbij haar claim werd afgewezen. De Claimante gaf daarbij de referte 179.785-9 op voor haar claim. De Geschillencommissie ontving de brief op 13 april 2021.
15. Op 14 april 2021 stuurde de Geschillencommissie het Verzoek met alle bijlagen naar Computershare met het verzoek om uiterlijk op 17 mei 2021 haar standpunt in deze zaak aan de Geschillencommissie mee te delen en haar een kopie van alle voor het Verzoek relevante documenten toe te sturen.

¹² Het Reglement van de Geschillencommissie kan worden geraadpleegd op de website van FORsettlement: www.forsettlement.com

16. Op 26 april 2021 voldeed Computershare aan het verzoek van de Geschillencommissie door haar positie mee te delen en aanvullende documentatie toe te sturen.
17. Op 27 april 2021 stuurde de Geschillencommissie per gewone post naar de Claimante een kopie van haar brief aan Computershare van 14 april 2021 en van het antwoord daarop van Computershare van 26 april 2021. Daarbij nodigde de Geschillencommissie de Claimante uit om uiterlijk op 7 mei 2021 haar eventuele commentaar op deze stukken aan de Geschillencommissie kenbaar te maken.
18. Op 27 april 2021 stuurde de Geschillencommissie per e-mail kopie van haar schrijven van 27 april 2021 aan de Claimante naar Computershare.
19. Op 4 mei 2021 nam de Claimante telefonisch contact op met de Geschillencommissie met de mededeling dat zij geen Engels begrijpt en met het verzoek om de stukken vertaald in het Nederlands te ontvangen.
20. Nadien op 4 mei 2021 heeft de Geschillencommissie Computershare verzocht om een vertaling naar het Nederlands van haar antwoord van 26 april 2021 toe te sturen.
21. Op 5 mei 2021 stuurde Computershare de in het Nederlands vertaalde brief van 26 april 2021 naar de Geschillencommissie.
22. Nadien op 5 mei 2021 stuurde de Geschillencommissie per gewone post de in het Nederlands vertaalde brief van Computershare van 26 april 2021 naar de Claimante, met het verzoek aan de Claimante om uiterlijk op 17 mei 2021 haar eventuele commentaar op die brief kenbaar te maken.
23. Nadien op 5 mei 2021 stuurde de Geschillencommissie aan Computershare een kopie van haar op die dag aan de Claimante verstuurd brief.
24. Met een brief per gewone post aan de Geschillencommissie gedateerd 9 mei 2021 gaf de Claimante commentaar op de brief van Computershare van 26 april 2021.
25. Per e-mail van 11 mei 2021 stuurde de Geschillencommissie aan Computershare een kopie van de brief van de Claimante van 9 mei 2021, met het verzoek om daarop uiterlijk op 19 mei 2021 commentaar te geven.
26. Per e-mail van 17 mei 2021 stuurde Computershare aan de Geschillencommissie twee brieven gedateerd 14 mei 2021 met commentaar op de brief van de Claimante van 9 mei 2021. De inhoud van de twee brieven was gelijk, doch de ene was gesteld in het Engels, de andere in het Nederlands.
27. Op 21 mei 2021 stuurde de Geschillencommissie aan de Partijen een uitnodiging tot een hoorzitting te houden op 8 juni 2021 en (voor de Claimante) de brieven van Computershare van 14 mei 2021.

28. Op 8 juni 2021 vond door middel van een videoconferentie een hoorzitting over het Geschil plaats, waaraan deelnamen:
- De Claimante: mevrouw ██████████ (deelname per telefoon);
 - Voor Computershare: mevrouw Janainna Pietrantonio, mevrouw Phyllis Grimm, de heren Axel Van Eerden, Bryan D’Imperio, Albertus Ruiten, Keith Datz en Kevin Botha;
 - Voor de Geschillencommissie: de heren Dirk Smets, Jean-François Tossens en Harman Korte;
 - Voor de ondersteuning van de Geschillencommissie: mevrouw Lily Kengen, mevrouw Anne-Marie Devrieze en de heer Simon Vanlaethem.
29. Op 10 juni 2021 zond de Geschillencommissie aan de Partijen een schriftelijke bevestiging van de tijdens de hoorzitting met Computershare gemaakte afspraken. Deze afspraken waren dat Computershare uiterlijk op 18 juni 2021 de volgende informatie en verduidelijkingen zou geven:
1. Beschrijving van de wijze waarop tussen Computershare en de Claimante werd gecommuniceerd (per post, per e-mail, beide, telefoon, andere), en om welke redenen voor deze communicatiemethoden werd gekozen;
 2. De redenen waarom aan de Claimante zowel op 18 januari 2021 als op 27 januari 2021 een Vaststelling van Afwijzing¹³ werd gericht;
 3. Een toelichting omtrent de frequentie en tijdstippen van het ledigen van de postbus in Mechelen tijdens het lopende jaar;
 4. Een betere foto van de envelop met poststempel waarmee de Claimante haar bezwaar tegen de Vaststelling van Afwijzing naar Computershare heeft gezonden, aan de hand van het origineel stuk.
30. Op 15 juni 2021 voldeed Computershare aan de tijdens de hoorzitting gemaakte afspraken 3. en 4. door de mededeling dat BPost haar had bevestigd dat de postbus van Computershare in België dit hele jaar door werd gelegegd op dinsdagen en donderdagen, en door toezending van een kleurenscaan van de in de voorgaande paragraaf genoemde envelop.
31. Op 16 juni 2021 verzocht Computershare aan de Geschillencommissie om een uitstel toe te staan voor de toezending van de overige informatie tot uiterlijk op 25 juni 2021.
32. Op 17 juni 2021 verleende de Geschillencommissie aan Computershare het gevraagde uitstel
33. Op 24 juni 2021 stuurde Computershare haar complete antwoord op de in de hoorzitting gevraagde informatie toe.
34. Op 6 september zond de Geschillencommissie een bericht aan de Claimante met een verzoek om nadere informatie over de omstandigheden waardoor zij niet in de gelegenheid zou zijn geweest tijdig te reageren op de aan haar toegezonden Vaststellingen van Afwijzing van 19 en 27 januari 2021, en daarvoor beschikbare bewijsstukken, en met het verzoek uiterlijk op 20 september 2021 te antwoorden.

¹³ In het bericht van 10 juni 2021 aan de Partijen schreef de Geschillencommissie per abuis “Kennisgeving van Afwijzing” in plaats van “Vaststelling van Afwijzing”

35. Op 12 september 2021 stuurde de Claimante haar antwoord op het verzoek van de Geschillencommissie.
36. Op 13 september 2021 bevestigde de Geschillencommissie de ontvangst van het antwoord van de Claimante en bood zij aan Computershare de gelegenheid daarop een reactie te geven tot uiterlijk op 20 september 2021.
37. Op 20 september 2021 gaf Computershare een reactie op het antwoord van de Claimante van 12 september 2021, waarin zij haar positie bevestigde.
38. Op 21 september 2021 stuurde de Claimante een bericht naar aanleiding van de reactie van Computershare van 20 september 2021.
39. Op 22 september 2021 kondigde de Geschillencommissie aan de debatten te sluiten, tenzij Computershare gebruik zou willen maken van de mogelijkheid om op uiterlijk 29 september 2021 aan antwoord te geven op het bericht van de Claimante van 21 september 2021.
40. Op 23 september 2021 bevestigde Computershare dat zij geen verdere opmerkingen had.
41. Op 24 september 2021 bevestigde de Geschillencommissie de ontvangst van het laatste bericht van Computershare, sloot zij de debatten en bevestigde zij dat zij begin oktober een bindend advies zou uitbrengen.

III. SAMENVATTING VAN HET GESCHIL

42. De Claimante verzoekt de Geschillencommissie te beslissen dat haar claim wordt gehonoreerd omdat zij alle noodzakelijke documenten heeft aangeleverd. Zij onderkent dat zij te laat bezwaar gemaakt heeft tegen de Vaststellingen van Afwijzing, maar wijst erop dat zij te laat was doordat zij ten gevolge van een ongeval en het daaruit voortvloeiende verblijf in het ziekenhuis en revalidatie, daartoe niet tijdig in staat was. Ook stelt zij dat zij de aanvankelijk ontbrekende noodzakelijke documenten al tijdig had aangeleverd in antwoord op de Kennisgeving van Tekortkoming(en) ("*Notice of Deficiency*").
43. Computershare verzoekt de Geschillencommissie te beslissen dat de claim wordt afgewezen omdat haar Vaststelling van Afwijzing ("*Determination of Rejection*") volgens artikel 4.4 van het Reglement van de Geschillencommissie definitief is geworden, aangezien de Claimante niet binnen de in artikel 4.3 van dat Reglement gestelde termijn van 20 kalenderdagen een bezwaar daartegen heeft ingediend. Computershare stelt dat zij het antwoord van de Claimante op de Kennisgeving van Tekortkoming(en) niet ontvangen heeft, en dat als zij dat antwoord wel (tijdig) ontvangen zou hebben, zij de claim toen ook zou hebben afgewezen.

IV. STANDPUNTEN EN VERZOEKEN VAN DE PARTIJEN

A. De correspondentie voorafgaande aan de procedure bij de Geschillencommissie

44. Op 1 juli 2019 heeft de Claimante een Claimformulier per post ingediend. Daarin claimde zij een vergoeding onder de Schikkingsovereenkomst voor het houden van 966 aandelen Fortis op alle voor de Schikkingsovereenkomst relevante data behalve voor de aanvang van Periode 1, en voor 966 aandelen Fortis als het hoogste aantal aandelen gehouden in de gehele voor de Schikkingsovereenkomst relevante periode. De Claimante gaf op het Claimformulier aan dat zij koos voor communicatie van Computershare over haar claim per e-mail. Computershare heeft de claim geregistreerd onder nummer 179785-9.
45. Op 18 mei 2020 heeft Computershare per e-mail een Kennisgeving van Tekortkoming(en) gericht aan de Claimante omdat naar het oordeel van Computershare “aanvaardbare ondersteunende documenten” voor het bewijs van het houden van de aandelen Fortis ontbraken. Op deze Kennisgeving kon de Claimante tot op uiterlijk 17 juni 2020 reageren.
46. Volgens de verklaring van Computershare tijdens de hoorzitting heeft de Claimante op 2 juni 2020 telefonisch contact opgenomen met het callcenter van Computershare om te informeren over de Kennisgeving van Tekortkoming(en) en heeft de desbetreffende medewerker van het callcenter de Claimante uitgelegd dat er meer bewijsstukken nodig waren voor het houden van de aandelen Fortis.
47. Volgens het Bezwaarschrift van de Claimante van 10 maart 2021, heeft zij op 3 juni 2020 de gevraagde aanvullende documentatie aan Computershare per gewone post (zie §.54) toegestuurd. Computershare stelt dat zij deze niet ontvangen heeft.
48. Op 19 januari 2021 heeft Computershare per e-mail een Vaststelling van Afwijzing aan de Claimante gericht, waarbij aan de Claimante tot uiterlijk op 8 februari 2021 de tijd werd verleend om te reageren op dit bericht.
49. Op 27 januari 2021 heeft Computershare per gewone post een tweede Vaststelling van Afwijzing aan de Claimante gericht, waarbij aan de Claimante tot uiterlijk op 16 februari 2021 de tijd werd verleend om te reageren op dit bericht.
50. Op 10 maart 2021 heeft de Claimante per gewone post aanvullende documenten naar Computershare gestuurd. In het begeleidend Bezwaarschrift schreef zij dat zij naar aanleiding van de door haar laat ontvangen Vaststelling van Afwijzing van Computershare van 27 januari 2021 telefonisch contact met Computershare had opgenomen en dat Computershare haar had gevraagd de aanvullende documenten nogmaals op te sturen, omdat die niet eerder ontvangen waren.
51. Op 30 maart 2021 heeft Computershare per e-mail een “Afwijzing van uw onenigheid als niet tijdig ingediend” naar de Claimante gestuurd.

52. Op 31 maart 2021 heeft Computershare per e-mail een “Kennisgeving van late indiening van Bezwaarschrift” naar de Claimante gestuurd. In deze communicatie schreef Computershare dat deze een Kennisgeving van Afwijzing (“*Notice of Rejection*”) is waartegen de Claimante een geschil bij de Geschillencommissie aanhangig kan maken.

B. Standpunt van de Claimante

53. De Claimante stelt zich op het standpunt dat haar claim moet worden toegewezen om de navolgende redenen.

54. De Claimante brengt naar voren dat zij al op 3 juni 2020 aanvullende documenten aan Computershare heeft toegestuurd om de tekortkomingen van haar claim weg te nemen. De Claimante heeft tijdens de hoorzitting verklaard heel zeker te weten dat zij de envelop met de aanvullende documenten op 3 juni 2020 op de post heeft gedaan. De Claimante heeft er daarbij op gewezen dat zij de documenten niet per aangetekende post mocht versturen, zodat zij geen bewijs van verzending heeft.

55. De Claimante brengt tevens naar voren dat zij de Vaststellingen van Afwijzing om medische redenen, namelijk een verblijf in het ziekenhuis en in revalidatie ten gevolge van een ongeval, te laat te zien gekregen heeft, waardoor zij niet binnen de gestelde termijnen bezwaar heeft kunnen maken. Tijdens de hoorzitting verklaarde de Claimante dat de periode waarin zij door medische redenen niet van haar post kennis kon nemen duurde tot einde februari, begin maart 2021.

56. In antwoord op het informatieverzoek van de Geschillencommissie van 6 september 2021 heeft de Claimante verklaard dat zij op 22 januari 2021 een ongeluk heeft gehad, heeft zij aangetoond dat zij op 25 januari 2021 in het ziekenhuis een medische behandeling heeft ondergaan, en heeft zij verklaard dat zij voor haar revalidatie “ergens privé” is geweest en (vanwege Corona) niet in een instelling. Voorts gaf zij aan dat zij de Vaststelling van Afwijzing van 19 januari 2021 niet gezien had, omdat zij niet iedere dag met haar PC werkt en dat zij gedurende haar revalidatie haar fysieke post niet zelf gezien heeft en er ook niemand anders voor had aangesteld. Zij verklaarde begin maart 2021 terug naar huis te zijn gegaan. Ook verklaarde de Claimante er moeite mee te hebben dat haar privacy niet gerespecteerd wordt.

57. De Claimante heeft tijdens de hoorzitting naar voren gebracht dat zij haar bezwaar gedateerd 10 maart 2021 tegen de Vaststelling van Afwijzing van 27 januari 2021, op diezelfde dag, voorzien van Prior-zegels op de post heeft gedaan, zodat zij niet kan begrijpen waarom Computershare dat bezwaar pas op 23 maart 2021 zou hebben ontvangen.

58. In haar laatste bericht van 21 september 2021 gaf de Claimante aan dat zij het onaanvaardbaar vindt dat Computershare haar ziekenhuisopname van 25 januari 2021 bestempelt als niet op het niveau van “force majeure”. Zij gaf aan lange tijd niet zelfredzaam te zijn geweest, vanwaar haar revalidatie “op privé gebied” en dat was ver van haar woonplaats. Ook maakte zij ertegen bezwaar dat zij maar had moeten zorgen voor een afgevaardigde om voor haar

correspondentie te zorgen, aangezien al haar betalingen per lopende opdracht gebeuren, zodat zij daarvoor niemand nodig had.

C. Standpunt van Computershare

59. Computershare heeft tijdens de hoorzitting verklaard dat een grondige zoektocht in haar opslagplaats niet tot het vinden van een brief van de Claimante van 3 juni 2020 heeft geleid. Computershare heeft er daarbij op gewezen dat zij, aangezien zij een sterk gereguleerde onderneming is, voldoet aan zeer strikte normen voor de behandeling van inkomende post.
60. Computershare heeft tijdens de hoorzitting tevens verklaard dat, ook indien zij de aanvullende documenten, waarvan de Claimante heeft verklaard die op 3 juni 2020 naar Computershare te hebben verzonden, zou hebben ontvangen, zij voortgegaan zou zijn op de weg naar een Vaststelling van Afwijzing, omdat die aanvullende documenten naar het toenmalig inzicht van Computershare niet voldoende waren om de tekortkomingen te remediëren. Computershare heeft tevens tijdens de hoorzitting verklaard dat die aanvullende documenten naar het huidige inzicht van Computershare, dat is ontstaan na kennisneming van het Bindend Advies in de zaak 2020/0028, wél voldoende zouden zijn om de tekortkomingen weg te nemen.
61. Computershare heeft aangevoerd dat de Claimante haar bezwaar tegen de Vaststelling van Afwijzing van 27 januari 2021 te laat heeft ingediend. De uiterste datum voor het maken van bezwaar was 16 februari 2021 en zij heeft het bezwaar van de Claimante pas op 23 maart 2021 ontvangen. Voor het bewijs van deze laatste datum wijst Computershare op de ontvangststempel op de envelop waarmee het bezwaar werd toegestuurd. Zij wijst er tevens op dat de datum van de poststempel niet leesbaar is.
62. Computershare verwijst in haar argumentatie naar artikel 4.3 van het Reglement van de Geschillencommissie dat stelt: *“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”,* en voegt daar ook aan toe dat deze periode van 20 kalenderdagen, gedefinieerd in artikel 4.3, werd gebruikt om de deadline van 16 februari 2021 vast te stellen, zoals berekend vanaf 27 januari 2021.
63. Computershare verwijst voorts naar artikel 4.4 van het Reglement van de Geschillencommissie: *“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”.* Wegens de overschrijding van de toegestane termijn voor reactie, stelt Computershare dat haar Vaststelling definitief is.
64. In haar reactie van 20 september 2021 op het schrijven van de Claimante van 12 september 2021 merkt Computershare op zeker te begrijpen dat de omstandigheden van het letsel en de ziekenhuisopname van de Claimante erg moeilijk en betreuenswaardig waren. Maar voor de uitvoering van de Schikkingsovereenkomst wordt, aldus Computershare, “een gelijkmatige

reeks van beoordelingsprotocollen, schikkingsrichtlijnen en geschilreglementen” toegepast op alle partijen die ofwel een initiële vergoeding zoeken ofwel een daaropvolgend beroep maken. Zij schreef voorts: “In de geest van deze uniformiteit moeten wij noodzakelijkerwijs concluderen dat, gezien de omstandigheden, elke verantwoordelijkheid bij mevrouw ██████ lag om ervoor te zorgen dat er bijvoorbeeld een afgevaardigde zou zijn om de correspondentie en zaken van de Claimante te controleren. Daarnaast beschouwt de Claims Administrator de ziekenhuisopname van 25 januari 2021 niet als een stijging tot het niveau van force majeure, waardoor een bezwaar, waarvoor een reactietermijn tot 8 februari 2021 gold, dat eerst op 23 maart 2021 werd ingezonden, toch nog als tijdig zou kunnen worden aangezien.”

65. Computershare verzoekt de Geschillencommissie derhalve de claim af te wijzen.

V. BEVINDINGEN EN OVERWEGINGEN VAN DE GESCHILLENCOMMISSIE

A. Ontvankelijkheid van het Verzoek tot Bindend Advies

66. Om door de Geschillencommissie in behandeling te kunnen worden genomen, moet een Verzoek tot Bindend Advies volgens artikel 4.3.5 van de Schikkingsovereenkomst bij de Geschillencommissie aanhangig worden gemaakt binnen 30 werkdagen na het schrijven van Computershare waarin zij de bezwaren van de Eligible Shareholder tegen het afwijzen van zijn claim geheel of gedeeltelijk afwijst. In artikel 4.6 van het Reglement van de Geschillencommissie wordt dit schrijven van Computershare betiteld als Kennisgeving van Afwijzing (“*Notice of Rejection*”). De Geschillencommissie heeft vastgesteld dat de “Kennisgeving van late indiening van Bezwaarschrift” van Computershare dateert van 31 maart 2021, dat dit bericht van Computershare een Kennisgeving van Afwijzing is als bedoeld in artikel 4.6 van het Reglement van de Geschillencommissie en dat zij het Verzoek tot Bindend Advies gedateerd 6 april 2021 en per gewone post gestuurd op 13 april 2021 heeft ontvangen, op grond waarvan de Geschillencommissie het geschil als tijdig ingediend in behandeling heeft genomen.

B. Tijdigheid van het door de Claimante ingediende Bezwaarschrift

67. De Geschillencommissie houdt eraan 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.
68. 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*”.

69. 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”*.
70. 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 Gerechtshof van Amsterdam werd goedgekeurd krachtens het Arrest van 13 juli 2018.
71. Volgens artikel 4.3.1 van de Schikkingsovereenkomst heeft het Gerechtshof met voormeld Arrest onder meer ook het model van 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.
72. 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 een rechtsmiddel bij de Geschillencommissie. De naleving van deze termijn heeft alle belang voor Computershare om haar, met alle vereiste rechtszekerheid en binnen een redelijke termijn, in staat te stellen 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 onbepert in de tijd het pro rata deel van het Schikkingsbedrag dat Computershare hem zou toegekend of ontzegd hebben zou kunnen aanvechten. 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.
73. 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.
74. De Geschillencommissie stelt vast dat Computershare tweemaal een Vaststelling van Afwijzing aan de Claimante heeft gericht. Een eerste maal geschiedde dit conform de door de Claimante op haar claimformulier aangegeven voorkeur per e-mail op 19 januari 2021 met een bezwaartermijn tot op 8 februari 2021, en een tweede maal met haar brief per gewone post van 27 januari 2021, waarin een termijn tot op 16 februari 2021 aan de Claimante werd verleend om een Bezwaarschrift in te dienen.
75. De Geschillencommissie stelt vast dat, omdat het Bezwaarschrift is gedateerd op 10 maart 2021, 22 kalenderdagen na de uiterste datum van 16 februari, het Bezwaarschrift zonder twijfel te laat is ingediend, ongeacht of daarbij wordt uitgegaan van de uiterste datum vermeld in de eerste Vaststelling van Afwijzing (8 februari 2021), of van de uiterste datum in de tweede Vaststelling van Afwijzing (16 februari 2021). De Claimante heeft dit tijdens de hoorzitting ook onderkend.

76. In welke mate de uiterste datum voor de indiening van het Bezwaarschrift is overschreden is naar het oordeel van de Geschillencommissie niet precies vast te stellen. De Claimante heeft verklaard dat zij de envelop met haar Bezwaarschrift op woensdag 10 maart 2021 per gewone post heeft verzonden. De envelop is verzonden met zogenaamde Prior-zegels, wat betekent dat de envelop in principe de volgende dag op een ander Belgisch adres zou moeten zijn bezorgd. De ontvangststempel op de envelop toont de datum van 23 maart 2021. Computershare heeft bij de behandeling van een ander Verzoek tot Bindend Advies¹⁴ verklaard dat die datum de datum is van de dag waarop de desbetreffende post uit de postbus van Computershare wordt gehaald. Op verzoek van de Geschillencommissie heeft Computershare verduidelijkt dat in de relevante periode de postbus van Computershare op de dinsdagen en de donderdagen werd geleegd. Dit betekent dat de envelop met het Bezwaarschrift in de periode van donderdag 18 maart 2021 (na leging van de postbus) tot dinsdag 23 maart 2021 (voor leging van de postbus) in de postbus van Computershare zou moeten zijn bezorgd. Deze data indiceren een overschrijding van de uiterste termijn voor het indienen van 30 tot 35 kalenderdagen. De poststempel op de envelop toont geen leesbare relevante tijdsaanduiding. Op de kleurenfoto van de envelop die Computershare op verzoek van de Geschillencommissie heeft toegezonden, zijn van de tijdsaanduiding slechts de laatste tekens leesbaar: 1-22. Daaruit kan niet meer worden afgeleid dan dat het poststuk tussen 22 en 23 uur verwerkt is in een jaar waarvan het jaartal eindigt op een 1, hetgeen onbruikbare informatie is voor de vaststelling van de overschrijding van de bezwaartermijn. Afgaande op de met de ontvangststempel beschikbare informatie stelt de Geschillencommissie vast dat het Bezwaarschrift ten minste 30 dagen te laat is ingediend.
77. De Geschillencommissie heeft overwogen of de door de Claimante ingeroepen omstandigheden die het gevolg waren van een ongeluk op 22 januari 2021 zouden moeten worden aangemerkt als “force majeure”, zodanig dat het op 10 maart 2021 gedateerde Bezwaarschrift tegen de Vaststellingen van Afwijzing dat Computershare op 23 maart 2021 ontvangen heeft, als tijdig ingediend zou moeten worden aangemerkt, ofschoon het ten minste 30 kalenderdagen na de uiterste datum is ingediend. Op grond van de volgende overwegingen heeft de Geschillencommissie geconcludeerd dat aan genoemde omstandigheden niet een zodanige kwalificatie moet worden toegekend. De Geschillencommissie overweegt in de eerste plaats dat die omstandigheden pas aanvingen op 22 januari 2021, de derde dag nadat de eerste Vaststelling van Afwijzing per e-mail bij de Claimante werd bezorgd. Vervolgens overweegt de Geschillencommissie dat zij de Claimante heel specifiek heeft bevraagd omtrent de feitelijke omstandigheden van de verhindering. Uit de reactie van de Claimante op dat verzoek volgt niet meer dan dat, hoe betreurenswaardig en moeilijk die omstandigheden ook waren, deze niet zodanig waren dat het onmogelijk was voor de Claimante om van de Vaststellingen van Afwijzing tijdig kennis te nemen en daarop tijdig te reageren of namens haar daarop tijdig te laten reageren. Er was immers sprake van een verblijf van slechts één dag in het ziekenhuis en uit hetgeen de Claimante heeft gesteld volgt dat de Claimante daaropvolgend (tussen 26 januari en 8 februari 2021) twee weken de tijd had gehad om haar (fysieke) post te kunnen (laten) raadplegen. Er was dus geen sprake van “force majeure”. Onder deze omstandigheden is de Geschillencommissie gehouden de

¹⁴ Bindend Advies 2021/0034.

regel van artikel 4.4 van het Reglement van de Geschillencommissie strikt toe te passen, hetgeen betekent dat de Vaststelling van Afwijzing niet tijdig is bestreden en derhalve bindend is geworden.

De Geschillencommissie zal derhalve de claim van de Claimante afwijzen. Voor deze conclusie van de Geschillencommissie is niet bepalend of de Claimante al dan niet moet worden geacht tijdig en volledig te hebben geantwoord op de Kennisgeving van Tekortkoming(en) van Computershare van 18 mei 2020 (zie §.54 en §.59). Derhalve komt de Geschillencommissie niet toe aan een oordeel daarover.

VI. BESLISSING

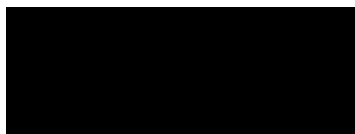
De Geschillencommissie, op grond van bovenstaande bevindingen en overwegingen:

- Besluit het bezwaar van de Claimante van 6 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 de website van FORsettlement: www.forsettlement.com.

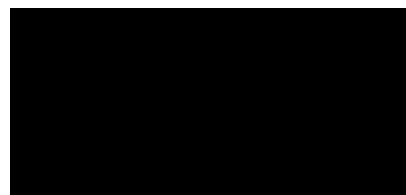
Dit Bindend Advies wordt uitgebracht in vier originele, identieke versies, één voor elk van de Partijen, één voor FORsettlement, en één voor de Geschillencommissie.

Aldus uitgebracht op 7 oktober 2021

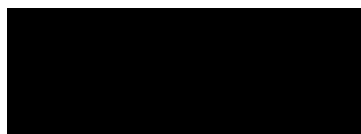
De Geschillencommissie:



Harman Korte



Dirk Smets



Jean-François Tossens