

COMMISSION DES LITIGES DE LA TRANSACTION FORTIS
c/o Tossens Goldman Gonne
IT Tower Avenue Louise 480/18, 1050 Bruxelles, Belgique
Tél. +32 2 895 30 70 – Fax +32 2 895 30 71

AVIS CONTRAIGNANT

en application des articles 7:900 et suivants du Code civil néerlandais
et de l'article 4.3.5 de la Convention de Transaction

dans le cadre du litige entre

Monsieur [REDACTED]

ci-après dénommé le "**Demandeur**"

et

Computershare Investor Services PLC
Administrateur des Demandes de la Transaction Fortis

ci-après dénommé "**Computershare**"

ci-après dénommées ensemble les "**Parties**"

La Commission des Litiges :

M. Harman Korte
M. Dirk Smets
M. Jean-François Tossens

8 DÉCEMBRE 2021

TABLE DES MATIERES

I.	INTRODUCTION	3
A.	LES PARTIES	3
B.	COMPOSITION DE LA COMMISSION DES LITIGES.....	3
C.	CONTEXTE HISTORIQUE ET ANTÉCÉDENTS PROCÉDURAUX DU LITIGE	3
C.1	<i>Les Événements</i>	3
C.2	<i>La Procédure de Médiation.....</i>	4
C.3	<i>La Convention de Transaction</i>	4
C.4	<i>La Commission des Litiges</i>	5
II.	HISTORIQUE DE LA PROCÉDURE DEVANT LA COMMISSION DES LITIGES	5
III.	RÉSUMÉ DU LITIGE.....	8
IV.	POSITIONS ET DEMANDES DES PARTIES.....	8
A.	CORRESPONDANCE ÉCHANGÉE AVANT LA PROCÉDURE DEVANT LA COMMISSION DES LITIGES	8
B.	POSITION DU DEMANDEUR.....	10
C.	POSITION DE COMPUTERSHARE	11
V.	DISCUSSION.....	13
A.	QUANT À LA RECEVABILITÉ DE LA REQUÊTE D’AVIS CONTRAIGNANT	13
B.	QUANT AU FONDEMENT DE L’AVIS DE REJET.....	13
B.1.	<i>L’article 4.3 du Règlement de la Commission des Litiges</i>	13
B.2.	<i>Appréciation en l’espèce du délai de l’article 4.3 du Règlement de la Commission des Litiges</i>	14
B.3.	<i>La question de la réception des courriels de Computershare des 1er et 16 août 2019.....</i>	16
VI.	DÉCISION.....	17

I. INTRODUCTION

A. Les Parties

1. Le Demandeur est Monsieur ██████████, domicilié ██████████ ██████████, Belgique (le **Demandeur**)¹.
2. Computershare Investor Services PLC est une société constituée selon le droit du Royaume-Uni, agissant en tant qu'Administrateur des Demandes de la Transaction Fortis et, pour les fins de la Convention de Transaction, ayant son siège à PO Box 82, The Pavilions, Bridgwater Road, Bristol BS99 7NH, Royaume-Uni (**Computershare**)¹.

B. Composition de la Commission des Litiges

3. La Commission des Litiges est composée de cinq membres². Conformément à l'article 3.1 de son Règlement, « *Chaque différend soumis à la Commission des Litiges est tranché par un panel de trois membres* »³.
4. Pour le présent litige, les trois membres composant le panel sont : M. Jean-François Tossens (Président), M. Dirk Smets et M. Harman Korte.

C. Contexte historique et antécédents procéduraux du litige

C.1 Les Événements

5. Entre 2007 et 2008, Fortis N.V. (après le 30 avril 2010, Ageas N.V.), une société de droit néerlandais et Fortis S.A./N.V. (après le 30 avril 2010, Ageas S.A./N.V.), une société de droit belge (le groupe **Fortis** ou **Ageas**) aurait, selon certaines allégations, violé des lois et règlements belges et néerlandais au préjudice d'investisseurs dans Fortis (les **Événements**).
6. À la suite de ces allégations, un certain nombre d'actions civiles et de procédures judiciaires ont été engagées aux Pays-Bas et en Belgique, notamment par l'Association néerlandaise des

¹ Computershare a été désignée, conformément à la clause 4.2 de la Convention de Transaction, comme administrateur indépendant des demandes pour gérer le processus de demandes. La Commission des Litiges est composée des membres suivants : Mme Henriëtte Bast (à partir du 30 avril 2021), M. Harman Korte (depuis le début), Mme Alexandra Schluep (à partir du 30 avril 2021), M. Dirk Smets (depuis le début) et M. Jean-François Tossens (depuis le début). M. Marc Loth a également été membre de la Commission des Litiges depuis le début jusqu'au 18 novembre 2020.

³ « *La Commission des Litiges est composé de trois membres indépendants ou plus, nommés par la Fondation. Chaque affaire soumise à la Commission des Litiges est tranchée par un collège de trois membres. Si la Commission des Litiges est composée de plus de trois membres, ceux-ci décident lesquels d'entre eux siègent dans une affaire particulière [...]* » (traduction libre).

investisseurs (VEB)⁴, la SICAF⁵ et FortisEffect⁶ (tous aux Pays-Bas), ainsi que par Deminor⁷ et par un groupe d'investisseurs conseillés et coordonnés par Deminor (en Belgique).

C.2 La Procédure de Médiation

7. Le 8 octobre 2015, une procédure de médiation, basée sur un accord de médiation, a été engagée entre les plaignants susmentionnés, Ageas et la fondation Stichting FORsettlement⁸ (**FORsettlement**).

8. Il est ressorti de cette médiation que, sans admettre qu'elle aurait commis la moindre faute, qu'une quelconque loi, règle ou règlement aurait été violé ou qu'une quelconque personne qui détenait des Actions Fortis en 2007 ou 2008 aurait subi un quelconque préjudice indemnisable, Ageas souhaiter régler toutes les réclamations que toute personne qui détenait des Actions Fortis à tout moment entre le 28 février 2007 f.d.m.⁹ et le 14 octobre 2008 f.d.m. (les **Actionnaires Éligibles**), aurait eu, aurait maintenant ou pourrait avoir à l'avenir à l'encontre des Personnes Déchargées (tel que ce terme est défini à l'article 5.1.1 de la Convention de Transaction), en lien avec les Événements.

C.3 La Convention de Transaction¹⁰

9. L'accord ci-dessus a depuis lors été intégré dans une convention de transaction du 13 avril 2018 entre Ageas SA/NV, Vereniging van Effectenbezitters, DRS Belgium CVBA, Stichting Investor Claims Against FORTIS, Stichting FortisEffect et Stichting FORsettlement (la **Convention de Transaction**)¹¹. Conformément à la Convention de Transaction, chaque Actionnaire Éligible a droit à une indemnisation (une partie du Montant Transactionnel tel que défini à l'article 4.1.1 de la Convention de Transaction), dont l'attribution doit être réglée par un Administrateur des Demandes avec un droit de recours devant une Commission des Litiges. La Convention de Transaction a été déclarée contraignante par un arrêt de la Cour d'appel d'Amsterdam du 13 juillet 2018.

10. Computershare a été désignée par FORsettlement comme Administrateur des Demandes. Computershare a été chargée de déterminer, sur la base d'une analyse indépendante, si une personne ayant soumis une réclamation a droit, ou non, à une indemnisation en vertu de la Convention de

⁴ Vereniging van Effectenbezitters, une association de droit néerlandais, ayant son siège social à La Haye, Pays-Bas, et enregistrée sous le numéro 40408053 (**VEB**).

⁵ Stichting Investors Claims Against FORTIS, une fondation de droit néerlandais, ayant son siège social à Amsterdam, Pays-Bas, et enregistrée sous le numéro 50975625 (**SICAF**).

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

⁷ DRS Belgium CVBA, société coopérative à responsabilité limitée de droit belge, ayant son siège social à Bruxelles, Belgique et enregistrée auprès de la Banque-Carrefour des Entreprises sous le numéro 0452.511.928 (**Deminor**).

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

⁹ Selon l'Annexe 1 de la Convention de Transaction, le terme "f.d.m." signifie le moment de la clôture des transactions sur les bourses d'Amsterdam ou de Bruxelles, selon le cas, à la date concernée.

¹⁰ La Convention de Transaction peut être consultée sur le site de FORsettlement : www.forsettlement.com.

¹¹ Sauf indication contraire dans le présent Avis Contraignant, les termes en majuscules ont la même signification que les termes définis dans la Convention de Transaction.

Transaction et, dans l'affirmative, de verser, au nom d'Ageas, une indemnisation auxdits Actionnaires Éligibles.

C.4 La Commission des Litiges

11. Une Commission des Litiges a également été créée en vertu de la Convention de Transaction (article 4.3.5). Selon cette disposition, en cas de rejet de leur réclamation par l'Administrateur des Demandes, les Actionnaires Éligibles peuvent introduire un recours devant la Commission des Litiges « pour une résolution finale et contraignante par le biais d'un avis contraignant (*bindend advies*) en vertu du droit néerlandais » (traduction libre).

12. En signant et soumettant le Formulaire de Demande¹², le Demandeur a (à nouveau) accepté la compétence exclusive de la Commission des Litiges en ce qui concerne les sujets visés aux articles 4.3.4 à 4.3.8 de la Convention de Transaction, y compris les litiges entre le Demandeur et l'Administrateur des Demandes concernant l'éligibilité, en ce compris le cas échéant en tant que Demandeur Actif, la validité et/ou le montant de la demande d'indemnisation faite dans le Formulaire de Demande sous la forme d'un avis contraignant rendu conformément au Règlement de la Commission des Litiges (le **Règlement de la Commission des Litiges** ou le **Règlement**). Ce Règlement peut être consulté en ligne¹³.

13. L'avis contraignant que la Commission des Litiges émet, conformément à ce qui précède, est une forme spécifique de règlement des différends prévue par les articles 7:900 et suivants du Code civil néerlandais (le **CCN**), par lequel les parties en litige confient à un tiers le règlement de la relation juridique qui les lie. En application de l'article 4.17 du Règlement, cet avis contraignant doit être rendu conformément au droit néerlandais, aux dispositions de la Convention de Transaction et du Règlement de la Commission des Litiges et le cas échéant, conformément à toute autre règle de droit ou à tout usage commercial applicable que la Commission des Litiges jugerait appropriés compte tenu de la nature du litige.

II. HISTORIQUE DE LA PROCÉDURE DEVANT LA COMMISSION DES LITIGES

14. Par courriel du 21 avril 2021 adressé à la Commission des Litiges, le Demandeur a introduit une Requête d'Avis Contraignant contre l'Avis de Rejet de Computershare du même jour. Le Demandeur a joint à ce courrier copie de l'Avis de Rejet (« *Notice of Rejection* »).

15. Par courriel du même jour, la Commission des Litiges a accusé réception de la Requête ainsi que de ses annexes.

16. Par courriel du 22 avril 2021, la Commission des Litiges a transmis la Requête et les pièces jointes à Computershare sous le numéro de dossier 2021/0079 et a sollicité que cette dernière communique ses observations pour le 17 mai 2021 au plus tard, ainsi qu'une copie des documents

¹² Par Formulaire de Demande, on entend ici non seulement le Formulaire de Demande qui est rempli manuellement et envoyé par courrier physique à Computershare, mais aussi le Formulaire de Demande qui est rempli et soumis via le portail internet de FORsettlement.

¹³ Le Règlement de la Commission des Litiges (*Regulations of the Dispute Committee*) peut être consulté sur le site web www.forsettlement.com.

visés à l'article 4.7 du Règlement de la Commission des Litiges, le Demandeur n'en possédant pas de copie.

17. Par lettre datée du 27 avril 2021 et transmise par courriel en langue anglaise le 28 avril 2021, Computershare a communiqué ses observations relatives à la Requête du Demandeur. Computershare a fait valoir que le Demandeur n'avait pas répondu dans les temps impartis à la Notification de Lacune(s) du 1^{er} août 2019 et à la Détermination de Rejet du 17 mars 2020.

18. Par courriel du 29 avril 2021, la Commission des Litiges a accusé réception de la lettre de Computershare et a demandé au Demandeur de communiquer ses éventuels commentaires.

19. Par courriel du même jour, le Demandeur a posé une série de questions.

20. Par courriel du 6 mai 2021, le Demandeur a communiqué ses commentaires en réponse aux observations de Computershare du 27 avril 2021.

21. Par courriel du même jour, la Commission des Litiges a invité Computershare à donner ses éventuels et derniers commentaires en réponse au courriel du Demandeur.

22. Par courriel du 12 mai 2021, Computershare a communiqué ses dernières observations en réitérant ses arguments du 27 avril 2021, dans une lettre rédigée en langue française et datée du 4 mai 2021 ainsi que dans une lettre rédigée en langue anglaise et datée du 12 mai 2021.

23. Par courriel du même jour, le Demandeur a observé qu'il manquait l'Annexe E au courriel de Computershare. Computershare a fait suite à cette observation en transmettant le jour même toutes les Annexes.

24. Par courriel du 21 mai 2021, la Commission des Litiges a informé les Parties de son invitation à tenir une audience.

25. Par courriel du jour même, le Demandeur a répondu aux commentaires de Computershare du 12 mai 2021.

26. En concertation avec les Parties, la date de l'audience a été fixée au 14 juin 2021 à 14h45.

27. Le 14 juin 2021, une audience s'est tenue par vidéoconférence entre les personnes suivantes :
- Le Demandeur ;
- Pour Computershare : Mmes Leonie Parkin et Janainna Pietrantonio, MM. Keith Datz, Bryan D'Imperio et Adrien Djuekou ;
- Pour la Commission des Litiges : M. Jean-François Tossens (Président), M. Dirk Smets et M. Harman Korte, assistés de Mmes Lily Kengen et Anne-Marie Devrieze et de M. Simon Vanlaethem.

28. A l'issue de l'audience, par courriel du 15 juin 2021, les Parties ont été invitées par la Commission des Litiges à communiquer des observations complémentaires sur les points et selon le calendrier suivant :

« [...] By 16 June 2021, Claimant shall submit any additional comments and supporting documentation regarding his allegation that the read receipt messages are not reliable; ...

By 16 June 2021, Computershare shall submit additional clarification regarding the alleged deficiencies in the merits of Claimant's claim

By 25 June 2021, Computershare:

- *(i) shall reply to Claimant's communication on the read receipt issue and shall provide a full documentation on that issue and*
- *(ii) shall provide a timeline of all communications between parties from 1 August 2019 up to the filing of the recourse before the Dispute Committee (including if possible any telephone conversation between Claimant and any person within Computershare's organization), together with the identification of the means of communication and with the available evidence of the sending and of the receipt of the communication*

By 1st July 2021, Claimant shall comment on Computershare's submissions above

By 5 July 2021, Computershare shall submit its final observations in reply if any. [...] »¹⁴.

29. Par courriel du 15 juin 2021, le Demandeur a communiqué des observations complémentaires concernant l'accusé de lecture d'un courriel par une boîte GMAIL.

30. Par courriel du 16 juin 2021, Computershare a communiqué une lettre en langue française et en langue anglaise en réponse à la première question du courriel du 15 juin 2021 de la Commission des Litiges.

31. Par courriel du 25 juin 2021, Computershare a transmis une lettre en langue française ainsi qu'en langue anglaise, répondant aux questions *sub* (i) et *sub* (ii) soulevées par la Commission des Litiges dans son courriel du 15 juin 2021.

32. Par courriel du 28 juin 2021, le Demandeur a répondu aux communications précédentes de Computershare.

33. Par courriel du 3 juillet 2021, Computershare a transmis des observations complémentaires ainsi que de nouvelles pièces dans une lettre en versions française et anglaise.

34. Par courriel du 2 octobre 2021, la Commission des Litiges a encore demandé à Computershare de communiquer pour le 6 octobre 2021 des éléments de preuves complémentaires relatifs à l'envoi et/ou à la réception par le Demandeur des courriels de Computershare des 1^{er} et 16 août 2019 ainsi que de la Détermination de Rejet du 17 mars 2020.

35. Par courriel du 6 octobre 2021, Computershare a communiqué ces éléments accompagnés d'une lettre de commentaires en langue anglaise et datée du même jour, dont une version française a été communiquée le lendemain.

36. Par courriel du 7 octobre 2021, la Commission des Litiges a accusé réception de la lettre et des pièces transmises par Computershare et a invité le Demandeur à envoyer ses ultimes observations pour le 13 octobre 2021, en accordant à Computershare une dernière faculté de réplique pour le 19 octobre 2021.

37. Par courriel du 12 octobre 2021, le Demandeur a envoyé ses ultimes observations auxquelles Computershare a répondu le jour même.

¹⁴ Les communications du Demandeur et avec le Demandeur ont parfois eu lieu en anglais uniquement, le Demandeur ayant confirmé et établi qu'il maîtrisait cette langue.

38. Par courriel du 7 décembre 2021, la Commission des Litiges a prononcé la clôture formelle des débats et a annoncé la notification imminente de son Avis Contraignant.

III. RÉSUMÉ DU LITIGE

39. L'objet du litige porte sur la question de savoir si les courriels de l'Administrateur des Demandes au Demandeur des 1^{er} et 16 août 2019, par lesquels l'Administrateur des Demandes signifiait au Demandeur une Notification de Lacune(s), ainsi que le courriel de l'Administrateur de Demandes du 17 mars 2020 par lequel il notifiait au Demandeur une Détermination de Rejet de sa demande, peuvent être considérés comme ayant été effectivement envoyés au Demandeur et/ou reçus par lui et, partant, si ces communications ont pu sortir les effets que leur attachent en particulier les articles 4.3 et 4.4 du Règlement de la Commission des Litiges.

40. L'objet du litige portait aussi initialement sur la concordance de l'identité des titulaires du compte bancaire communiquée par le Demandeur, avec l'identité de l'Actionnaire Éligible ayant introduit le Formulaire de Demande. Ce point a été clarifié en cours de procédure et n'oppose plus les Parties (voir *infra* paragraphe 62).

IV. POSITIONS ET DEMANDES DES PARTIES

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

41. Le 4 octobre 2018, le Demandeur a introduit auprès de Computershare un Formulaire de Demande online sur www.forsettlement.com, sollicitant une compensation libellée comme suit :

Période de référence	nombre d'actions	
	en début de la période	en fin de la période
du 21/09/2007 (avant ouverture du marché) au 7/11/2007 (après clôture du marché)	1300	0
du 13/05/2008 (avant ouverture du marché) au 25/06/2008 (après clôture du marché)	2000	0
du 29/09/2008 (avant ouverture du marché) au 3/10/2008 (après clôture du marché)	0	907

Le choix de la méthode *online* comme mode d'introduction du Formulaire de Demande impliquait l'indication obligatoire par le Demandeur d'une adresse courriel dans la case mailing courriel dudit Formulaire. L'adresse qu'y a indiqué le Demandeur est [REDACTED]@gmail.com.

42. En annexe au Formulaire de Demande, le Demandeur a joint une attestation de la banque KEYTRADE datée du 26 septembre 2018 indiquant un nombre maximal de 4000 actions détenues sur le compte titres portant le n° [REDACTED] du 28 février 2007 au 14 octobre 2008.

43. Par courriel du 27 novembre 2018, le Demandeur a transmis à l'Administrateur des Demandes une attestation corrigée de la banque KEYTRADE datée du 25 octobre 2018, certifiant une détention d'actions conforme aux données du Formulaire de Demande.

44. Par courriel du 1^{er} août 2019, l'Administrateur des Demandes a signifié au Demandeur une Notification de Lacune(s) à son adresse « [REDACTED]@gmail.com », au motif que « *le nom du détenteur du compte bancaire que vous avez fourni pour le paiement dans le Formulaire de Demande ne correspond pas à celui de l'Actionnaire Éligible identifié dans les documents à l'appui* ». Aux termes de cette Notification de Lacune(s), il était demandé au Demandeur de fournir au plus tard pour le 21 septembre 2019 de nouvelles informations bancaires corrigées afin d'effectuer le paiement à un compte bancaire appartenant à l'Actionnaire Éligible identifié dans les documents soumis lors de l'introduction du Formulaire de Demande. À cette fin, l'Administrateur des Demandes a annexé un Formulaire de Demande vierge pour que le Demandeur puisse compléter son Formulaire de Demande initial. Le Demandeur affirme ne pas avoir reçu ce courriel.

45. Par courriel du 16 août 2019 à la même adresse « [REDACTED]@gmail.com », Computershare a signifié à nouveau, au départ de l'adresse « Fortissettlement@mailservice.computershare.co.uk », la Notification de Lacune(s) envoyée le 1^{er} août 2019. Le Demandeur a répondu à cette deuxième Notification de Lacune(s) par un courriel du même jour (soit le 16 août 2019) envoyé à l'adresse « forsettlement@computershare.com », en y annexant, d'après lui, les informations bancaires demandées. Ce courriel était libellé comme suit : « *Merci de me confirmer la bonne réception, meilleures salutations* ». Selon Computershare, aucune pièce n'était jointe à ce courriel du Demandeur. Computershare aurait alors répondu au Demandeur, toujours le même jour, soit le 16 août 2019, par un nouveau courriel accusant réception du courriel du Demandeur et lui demandant : « *veuillez préciser s'il vous plaît si vous faites référence à la lettre de lacune* ». Le Demandeur soutient n'avoir jamais reçu ce second courriel de Computershare du 16 août 2019.

46. Par courriel du 17 mars 2020, Computershare a envoyé au Demandeur une Détermination de Rejet de la demande (« *Determination of Rejection* ») au motif qu'il n'avait pas été porté remède à la lacune identifiée dans la Notification de Lacune(s) du 16 août 2019. Aux termes de cette Détermination de Rejet, le Demandeur disposait d'un délai jusqu'au 6 avril 2020 inclus pour soumettre une Notification de Désaccord.

47. Le 21 avril 2021, après avoir contacté le centre d'appel de Computershare, le Demandeur a envoyé un courriel à Computershare libellé comme suit :

« Voici la preuve de mon envoi en août 2019! La correspondante que j'ai eu au téléphone me dit que mon dossier est rejeté. Je ne suis absolument pas d'accord que mon dossier soit clôturé.

J'ai rentré toutes mes données en octobre 2018. Vous me dites en août 2019 que mon compte bancaire ne correspond pas. Je vous renvoie le 16 août 2019 (preuve ci-dessous) les documents signés. Depuis, je n'ai plus reçu aucune information de votre part. Maintenant, l'opératrice me dit que mon dossier est clôturé car vous n'avez pas reçu ma réponse !! Or c'est totalement faux. Peut-être est-ce parti dans vos spams !

Merci de réouvrir mon dossier et de m'indemniser suivant l'accord conclu. »

La première page de ce courriel reproduisait son courriel du 16 août 2019 à 13h56 et comportait en annexe le document de Notification de Lacune(s) complété à la main avec les informations relatives aux titulaires du compte, que le Demandeur prétendait avoir déjà annexé à son courriel du 16 août 2019. Ce document était également daté du 16 août 2019.

48. Le même jour, Computershare a adressé au Demandeur, toujours par courriel, un Avis de Rejet (« *Notice of Rejection* ») au motif que le Demandeur a signifié sa Notification de Désaccord après le délai de 20 jours calendrier prescrit par l'article 4.3 du Règlement de la Commission des Litiges, qui était venu à échéance le 6 avril 2020.

B. Position du Demandeur

49. Le Demandeur (i) soutient n'avoir jamais reçu le premier courriel de Notification de Lacune(s) du 1^{er} août 2019 (ii) reconnaît avoir reçu la seconde Notification de Lacune(s) du 16 août 2019, à laquelle il a répondu le jour même mais soutient par contre n'avoir jamais reçu le courriel de réponse de Computershare du 16 août 2019 lui demandant d'éclaircir le contenu de sa communication et enfin (iii) soutient n'avoir jamais reçu le courriel de Computershare du 17 mars 2020 lui signifiant une Détermination de Rejet de sa demande.

50. Concernant la Notification de Lacune(s) du 1^{er} août 2019, le Demandeur affirme n'avoir reçu cette lettre par courriel que le 16 août 2019 et présente un courriel à cette date dont l'expéditeur est Computershare et auquel la lettre datée du 1^{er} août 2019 est attachée. Le contenu du courriel de Computershare est le suivant :

« [...] *Vous avez récemment reçu une communication importante concernant votre demande dans le cadre du règlement Fortis. Bien que l'adresse email ait pu paraître inhabituelle, nous pouvons vous assurer que cette communication a été générée par Computershare, l'Administrateur des Demandes du règlement Fortis, et qu'elle peut être ouverte en toute sécurité.*

Veillez accepter nos excuses pour tout inconvénient causé. Vous trouverez ci-joint une copie de la communication originale. Si vous avez des questions concernant cette communication, n'hésitez pas à nous contacter [...] ».

51. A propos du courriel du 17 mars 2020, le Demandeur affirme également n'avoir jamais reçu cette communication de l'Administrateur des Demandes et par conséquent n'avoir jamais pu prendre connaissance de son contenu. De plus, le Demandeur déclare avoir été présent à son domicile ce jour-là et apporte à l'appui l'historique *Google Maps* de son compte Google du 17 mars 2020.

52. Selon le Demandeur, les preuves d'accusés de réception ou de lecture des différents courriels (« *Receipts to certify delivery* ») délivrées par le *provider* GMAIL ne sont pas fiables. Il produit ainsi l'extrait suivant provenant du support de Google :

« [...] *Don't rely on receipts to certify delivery*
Getting a read receipt doesn't always mean the recipient read your message. How a receipt works depends on which email system your recipient uses [...] ».

Lors de l'audience tenue le 14 juin 2021, le Demandeur a soutenu que la réception d'un accusé de lecture délivré par GMAIL ne garantit pas que le destinataire a bien ouvert le message et a pris connaissance de son contenu. Cette affirmation a été réitérée par le Demandeur dans son courriel du 15 juin 2021.

53. Quant aux éléments de preuve avancés par Computershare relatifs au SMTP (voir *infra* paragraphes 57 et 58), le Demandeur estime que même s'ils sont de nature à démontrer la réception d'un courriel par son destinataire, ils ne garantissent pas que le Demandeur a bien lu le courriel lui étant adressé. Le Demandeur soutient encore qu'un envoi par courriel ne peut être accueilli comme moyen de preuve, car « [...] *tant qu'il n'y a pas de réaction à cet envoi, il ne peut juridiquement pas être considéré comme ayant atteint son destinataire* », à l'inverse d'un courrier recommandé qui permet de s'assurer de la réception, par le destinataire, de la communication.

54. Enfin, la confirmation de réception par le biais de l'adresse IP (*Internet Protocol*)¹⁵ portant le numéro [REDACTED], avancée par Computershare dans sa communication du 12 mai 2021, est basée selon le Demandeur sur une adresse « privée » alors que ce dernier utilise une adresse « publique » fournie par son fournisseur internet *Scarlet* et ne peut de ce fait permettre de confirmer une quelconque réception.

C. Position de Computershare

55. Selon Computershare, la séquence d'échange des courriels, telle que récapitulée dans sa communication du 25 juin 2021, est la suivante : «

- *Le 1 août 2019 : Notification de lacune envoyée par email car les coordonnées bancaires étaient disparates (WIM) et manquait la signature (NS) ;*
- *Le 16 août 2019 : M. [REDACTED] a répondu par email nous remerciant pour notre confirmation ; cependant, il n'a introduit aucune documentation ;*
- *Le 16 août 2019 : Réponse email de notre call center demandant clarification, à savoir si M. [REDACTED] se referait à la Notification de lacune ; aucune réponse de la part de M. [REDACTED]*
- *Le 17 mars 2020 : Une Détermination de rejet a été envoyée par email ; la date limite étant le 6 avril 2020. Nos données « read tracking » montrent que M. [REDACTED] a lu la Détermination de rejet le jour même de l'envoi ; les données « read tracking » montrent que M. [REDACTED] a lu la Détermination de rejet à 19h08 GMT et encore à 19h25 GMT (Annexe A) ;*
- *Le 21 avril 2021 M. [REDACTED] a contacté le call center pour se renseigner sur le statut de sa demande ; Il affirma qu'il avait bien reçu la Notification de lacune et y avait répondu. Le membre du service clientèle n'a pas pu retrouver cette réponse dans nos systèmes. Le membre du service clientèle a aussi expliqué à M. [REDACTED] que la demande était rejetée ;*
- *Le 21 avril 2021 : M. [REDACTED] répondit par email, en joignant une copie de la Notification de lacune signée, qu'il affirme avoir envoyée le 16 août 2019 ;*
- *Le 21 avril 2021 : un avis de rejet de la demande offrant la possibilité d'un recours auprès de la Commission des Litiges a été envoyé ;*
- *Le 21 avril 2021 : M. [REDACTED] a introduit un recours auprès de la Commission des Litiges. »*

56. A propos du premier courriel envoyé par Computershare le 16 août 2019, Computershare précise qu'il s'agissait d'un courriel visant à rassurer les destinataires du précédent courriel envoyé le 1^{er} août 2019, qu'un certain nombre de destinataires avaient pris pour une sorte de *phishing* et avaient par conséquent refusé d'ouvrir.

¹⁵ Une adresse dite « IP » (acronyme d'« *Internet Protocol Address* »), est un numéro unique composé d'une série de chiffres permettant d'identifier un équipement ou un ensemble d'équipements connectés à un réseau informatique.

57. Au soutien de sa position selon laquelle il doit être accordé foi aux accusés de réception et de lecture des différents courriels qu'elle produit, Computershare avance divers arguments et explications techniques dans ses lettres du 25 juin, 2 juillet 2021 et 6 octobre 2021 :

- les services informatiques de Computershare utilisent le « *read tracking* » pour confirmer la lecture du courriel : la méthode consiste dans l'insertion d'images dans les courriels envoyés et lorsque le courriel est ouvert par le destinataire, celui-ci télécharge automatiquement ou volontairement ces images. Ce téléchargement entraîne simultanément un « appel » vers les serveurs de l'expéditeur (Computershare) et permet ainsi de confirmer l'ouverture de ce courriel. Cette opération se répétant à chaque (nouvelle) ouverture du courriel ;
- si le destinataire ne télécharge pas les images, pour quelque raison que ce soit, Computershare peut vérifier, par le biais de ses « *broadcast message servers* » (serveurs de diffusion), si le destinataire a bien reçu le courriel mais ne peut confirmer sa lecture. Computershare fait un parallèle avec les envois par courrier postal avec accusé de réception ; il est possible de confirmer leur envoi mais il est impossible de confirmer que le destinataire, en l'occurrence le Demandeur, a bien ouvert l'enveloppe et donc bien pris connaissance du contenu ;
- Computershare a la capacité de vérifier que l'adresse courriel indiquée dans le Formulaire de Demande est valide par la méthode du « *hard bounces* » : ainsi si l'adresse courriel est invalide ou n'est plus utilisée, un courriel d'erreur est renvoyé à l'expéditeur l'informant que le « *domaine* » n'a pas accepté l'envoi. Dans ce cas uniquement, Computershare décide d'envoyer un courrier par format papier, car il a la certitude que le courriel n'a pas été reçu par le destinataire ; et
- en récupérant les archives des journaux SMTP (*Simple Mail Transfer Protocol*), Computershare peut confirmer que les communications ont été envoyées avec succès en faisant apparaître le code spécifique « *dsn=2.0.0.* », code qui, selon l'Internet Engineering Task Force, confirme la délivrance effective du courriel à son destinataire.

58. En résumé, Computershare affirme pouvoir (i) démontrer l'envoi effectif des courriels adressés au Demandeur par ses *serveurs de diffusion*, (ii) déceler si ces courriels ont été envoyés à des adresses qui n'ont jamais existé ou qui ont été désactivées grâce à la méthode du « *hard bounces* », (iii) identifier tout courriel dont les images ont été téléchargées permettant ainsi de conclure qu'ils ont été lus dans la boîte mail liée à cette adresse (méthode du « *read tracking* ») et (iv) confirmer la réception des courriels par la lecture des journaux SMTP.

59. Suivant ces développements techniques, Computershare maintient que la réponse du Demandeur apportant les informations de nature à suppléer à la carence constatée, n'a pas été communiquée dans le délai imparti à compter de la Détermination de Rejet, soit avant le 6 avril 2020¹⁶. Ce faisant, la Détermination de Rejet du 17 mars 2020 est, selon Computershare, devenue définitive et n'est plus susceptible de recours, selon les termes explicites de l'article 4.4 du Règlement de la Commission des Litiges.

60. Computershare fait encore valoir que le Montant Transactionnel est un montant fixe qui doit être réparti de manière non-discriminatoire entre tous les Actionnaires Éligibles. Ceci implique que les délais prévus soient strictement et uniformément appliqués afin de permettre la distribution complète du Montant Transactionnel, en fonction des critères de la Convention de Transaction.

¹⁶ Dans ses différentes lettres adressées dans le cadre de la présente procédure, Computershare a tantôt mentionné la date du « 6 avril 2020 » et tantôt celle du « 27 avril 2020 » quant au délai imparti au Demandeur pour répondre à la Détermination de Rejet. En application de l'article 4.4 du Règlement de la Commission des Litiges, la date devant être retenue est le 6 avril 2020 et non celle du 27 avril 2020, à savoir 20 jours calendrier à compter de la Détermination de Rejet.

61. Computershare se réfère aux Avis Contraignants dans les litiges n° 2020/0067 et 2020/0124¹⁷ et demande à la Commission des Litiges de rejeter la Requête du Demandeur conformément aux articles 4.3 et 4.4 du Règlement de la Commission des Litiges.

62. En ce qui concerne les informations bancaires de l'Actionnaire Éligible, à l'origine de la Notification de Lacune(s) du 1^{er} août 2019, Computershare a expliqué lors de l'audience du 14 juin 2021 et confirmé dans sa lettre du 16 juin 2021, que : « [...] la documentation déposée dans le cadre de la procédure de litige a permis de résoudre les lacunes décrites précédemment. Ceci est dû au fait que les noms fournis étaient : M. et Mme [REDACTED], ce qui indique que le compte bancaire est détenu conjointement par M. et Mme [REDACTED]. Les signatures de [REDACTED] et [REDACTED] sont également attestées dans la documentation. Le nom de la banque (Keytrade) et le numéro de compte bancaire se terminant par "[REDACTED]" n'ont pas changé. L'Administrateur des Demandes souhaite souligner que l'adjudication initiale a trouvé la Demande lacunaire parce que lors de la soumission en ligne, le nom entré dans le champ "AcctHolderName" par le Demandeur était simplement [REDACTED] ; et non M. et Mme [REDACTED] comme indiqué ci-dessous. [...] ». Ce point n'est donc plus en litige.

V. DISCUSSION

A. Quant à la recevabilité de la Requête d'Avis Contraignant

63. Afin d'être admise par la Commission des Litiges, la Requête doit, conformément à l'article 4.3.5 de la Convention de Transaction, être portée devant elle dans les 30 jours ouvrables suivant l'Avis de Rejet par lequel Computershare rejette, en tout ou en partie, les objections de l'Actionnaire Éligible au rejet de sa demande. La Commission des Litiges constate que l'Avis de Rejet de Computershare est daté du 21 avril 2021 et que la Requête lui a été soumise le même jour. Par conséquent, la Requête a été introduite dans les délais impartis par l'article 4.3.5 de la Convention de Transaction et l'article 4.6 du Règlement de la Commission des Litiges. Elle est donc recevable et peut être examinée par la Commission des Litiges.

B. Quant au fondement de l'Avis de Rejet

B.1. L'article 4.3 du Règlement de la Commission des Litiges

64. Le motif déterminant pour lequel Computershare sollicite le rejet de la Requête du Demandeur est le dépassement du délai prescrit par l'article 4.3 du Règlement de la Commission des Litiges pour la notification par le Demandeur de son désaccord avec la Détermination de Rejet du 17 mars 2020. En ce cas, l'article 4.4 dudit Règlement stipule que la Détermination de Rejet devient définitive et que plus aucun recours contre celle-ci n'est ouvert au Demandeur. C'est donc cette question que la Commission des Litiges examinera en premier lieu.

¹⁷ Les Avis contraignants 2020/0067 et 2020/0124 portaient sur le délai pour introduire la Notification de Désaccord prévu à l'article 4.3 du Règlement de la Commission des Litiges ainsi que la sanction du non-respect de ce délai en application l'article 4.4 du même Règlement. Les Requêtes dans ces deux affaires ont été rejetées par la Commission des Litiges car les Demandeurs n'avaient pas introduit valablement leur Notification de Désaccord dans les 20 jours calendrier prescrits à l'article 4.3 du Règlement de la Commission des Litiges.

65. Dans plusieurs Avis Contraignants, la Commission des Litiges a donné effet à la sanction édictée par l'article 4.4 du Règlement de la Commission des Litiges, dont les dispositions la lient¹⁸.

66. Comme plus amplement expliqué dans ces Avis Contraignants, cette sanction se justifie par la nécessaire sécurité juridique qui doit présider à l'exécution de la Transaction dans des conditions identiques pour les tous les Actionnaires Éligibles. Dès lors que le montant alloué à chaque Actionnaire Éligible est prélevé sur un Montant Transactionnel Global forfaitaire, il affecte corrélativement le montant de la compensation attribué à tous les autres Actionnaires Éligibles. Il est ainsi compréhensible que la Convention de Transaction, telle qu'approuvée par la Cour d'appel d'Amsterdam, et le Règlement de la Commission des Litiges qui en est le prolongement, prévoient des délais stricts pour l'introduction de la Demande et pour la formulation de contestations par les Actionnaires Éligibles contre les notifications successives de l'Administrateur des Demandes.

B.2. Appréciation en l'espèce du délai de l'article 4.3 du Règlement de la Commission des Litiges

67. La question en l'espèce est essentiellement de savoir si le délai prescrit par l'article 4.3 précité a effectivement pu courir à partir du 17 mars 2020, date à laquelle Computershare revendique l'envoi par courriel de la Détermination de Rejet, dès lors que le Demandeur conteste avoir jamais reçu ce courriel. La Commission des Litiges doit ainsi examiner la charge de la preuve et les modalités d'administration de la preuve de l'envoi et/ou de la réception du courriel litigieux du 17 mars 2020.

68. L'article 10.1 de la Convention de Transaction soumet celle-ci au droit néerlandais. Dans son prolongement, l'article 4.17 du Règlement de la Commission des Litiges précise que celle-ci statue « conformément au droit néerlandais, aux dispositions de la Convention de Transaction et du présent règlement et, le cas échéant, conformément à d'autres règles de droit ou à tout usage commercial applicable qu'elle juge approprié compte tenu de la nature du différend ».

69. La question débattue par les Parties implique de déterminer quand une communication écrite – en l'espèce un courriel – est réputée avoir atteint son destinataire. Sur ce point prévaut en droit néerlandais la « *théorie de la réception nuancée* » (« *de genuanceerde ontvangsttheorie* ») selon laquelle une communication adressée à une partie doit avoir été reçue par elle pour sortir ses effets. Une telle communication sortira pareillement ses effets à l'égard d'un destinataire qui ne l'aura pas reçue, ou ne l'aura pas reçue à temps, si ce défaut est imputable au destinataire ou au fait d'une personne dont il est responsable, ou à d'autres circonstances qui relèvent de sa sphère de responsabilité et qui justifient que ce soit lui qui supporte les risques du défaut de réception¹⁹.

70. Quant à la charge de la preuve, la règle générale applicable en droit de la procédure néerlandais requiert que ce soit la partie qui se prévaut des effets d'une communication qui doit prouver que celle-ci a atteint son destinataire. Même si les règles de la procédure civile néerlandaise ne sont pas formellement d'application aux recours devant la Commission des Litiges, celle-ci ne voit

¹⁸ Voir les Avis Contraignants n° 2020/0067, 2020/0124, 2021/0003, 2021/0004, 2021/0008, 2021/0009, 2021/0010, 2021/0014, 2021/0018, 2021/0052, 2021/0074, 2021/0060 et 2021/0123 disponibles sur le site internet de FORsettlement : www.forsettlement.com.

¹⁹ Article 3:37, al. 3 et al. 6 CCN. Cette théorie a été appliquée pour la première fois par la Commission des Litiges dans l'Avis Contraignant 2020/0050. Voir aussi pour un autre cas d'application, présentant des similitudes avec la présente Requête, l'Avis Contraignant rendu dans l'affaire 2021/0060.

pas de raison de s'écarter de cette règle, qui traduit un usage commun international. La preuve de l'envoi d'une communication est ainsi rapportée si celle-ci a été reçue par son destinataire²⁰. Il n'est pas requis pour autant que soit prouvée la prise de connaissance effective par le destinataire du contenu de la communication. Si le destinataire conteste avoir reçu ou avoir reçu en temps utile une communication, il est admis que l'émetteur puisse se contenter d'établir, sur la base de présomptions raisonnables, conformes aux usages et aux besoins de la pratique, qu'il a adressé la communication à une adresse à laquelle il pouvait penser qu'elle atteindrait le destinataire et selon des modalités de nature à assurer la réception effective de cette communication par celui-ci²¹.

71. Dans le cas présent, le Demandeur a choisi d'introduire son Formulaire de Demande *online* en y indiquant l'adresse électronique « [REDACTED]@gmail.com ». Ce choix impliquait d'accepter que l'Administrateur des Demandes utilise cette adresse électronique pour toute communication. À tout le moins, l'indication par le Demandeur d'une adresse courriel lors de l'introduction de sa demande permettait à Computershare de présumer que toute communication envoyée à cette adresse parviendrait au Demandeur. Ce choix est un choix délibéré du Demandeur, qui avait la faculté, alternativement, d'introduire son Formulaire de Demande par courrier postal.

72. Il doit en conséquence être conclu que Computershare a pu raisonnablement considérer, au regard des critères rappelés ci-dessus, que toute communication adressée par ses soins au Demandeur à son adresse « [REDACTED]@gmail.com » lui parviendrait effectivement.

73. Se pose encore la question de la réception effective, par le Demandeur, des courriels litigieux de Computershare et spécialement de la Détermination de Rejet du 17 mars 2020, que le Demandeur soutient n'être jamais arrivée dans la boîte de réception de son adresse courriel.

Sur ce point, la Commission des Litiges estime que Computershare a rapporté le plus haut niveau de preuve raisonnablement possible de l'envoi et de la réception effective de son courriel du 17 mars 2020, en produisant les copies des journaux SMTP (*Simple Mail Transfer Protocol*) en annexe à ses observations du 6 octobre 2021. Ces archives mentionnent, pour le courriel du 17 mars 2020, le code « *dsn = 2.0.0.* », qui selon les explications documentées fournies par Computershare établissent à suffisance, à l'estime de la Commission des Litiges, le succès de la livraison, et donc la réception effective du courriel par son destinataire et pas seulement l'action d'envoi du courriel. Ces éléments corroborent les accusés de lecture (« *read tracking receipts* ») du même courriel du 17 mars 2020 produits par Computershare en cours de procédure.

74. Les éléments de preuve produits par Computershare satisfont de l'avis de la Commission des Litiges aux critères de la preuve raisonnable, compte tenu des circonstances et des usages et besoins de la pratique, tels que ces critères sont appliqués par la jurisprudence néerlandaise précitée. Ils doivent prévaloir sur les dénégations du Demandeur qui, même si elles ont les apparences de la sincérité, ne suffisent pas à renverser de manière convaincante la forte présomption qui peut être déduite des informations techniques convergentes et détaillées reçues de Computershare, particulièrement de celles accompagnant sa communication du 6 octobre 2021, auxquelles le Demandeur n'a apporté aucun élément de réponse de nature à les mettre en doute.

²⁰ Voir Cour de Cassation (*Hoge Raad*), 14 juin 2013, ECLI:NL:HR:2013:BZ4104, paragraphe 3.3.2 ; Voir également Cour de Cassation (*Hoge Raad*), 25 novembre 2016, ECLI:NL:HR:2016:2704.

²¹ Cour de Cassation (*Hoge Raad*), 14 juin 2013, ECLI:NL:HR:2013:BZ4104, paragraphe 3.3.2.

75. La Commission des Litiges ne peut suivre le Demandeur lorsqu'il soutient qu'une communication, même reçue par son destinataire, ne sortira ses effets que s'il est également prouvé que le destinataire l'a effectivement lue. Comme relevé ci-dessus (para 70), la jurisprudence néerlandaise considère qu'une prise de connaissance effective par le destinataire ne doit pas être prouvée dès lors que la réception de la communication est raisonnablement certaine dans les circonstances de la cause.

76. En conclusion, la Commission des Litiges tient pour établi à suffisance que la Détermination de Rejet du 17 mars 2020 est bien parvenue à son destinataire par courriel du même jour. A défaut pour le Demandeur, quelle qu'en soit la raison, d'avoir signifié son désaccord avec cette Détermination de Rejet dans le délai de 20 jours calendrier prescrit par l'article 4.3 du Règlement de la Commission des Litiges, celle-ci est devenue définitive et n'est plus susceptible de recours par application de l'article 4.4 dudit Règlement.

B.3. La question de la réception des courriels de Computershare des 1er et 16 août 2019

77. Même si Computershare a expliqué dans sa communication du 6 octobre 2021 n'avoir plus accès, pour les courriels d'août 2019, au même niveau d'archives que celles qu'elle a pu consulter pour le courriel du 17 mars 2020, au motif que ces archives cessent d'exister après deux ans, la Commission des Litiges tient également pour établi, sur la base des circonstances et critères discutés ci-dessus, que les courriels de Computershare du 1^{er} août 2019 et du 16 août 2019 sont parvenus à leur destinataire.

78. Le Demandeur reconnaît au demeurant avoir reçu le premier courriel de Computershare du 16 août 2019 par lequel lui a été signifiée une seconde fois la Notification de Lacune(s) du 1^{er} août 2019. Le Demandeur a ainsi été informé de cette Notification de Lacune(s) et a eu la possibilité d'y répondre, ce qu'il a fait le jour même, en omettant toutefois, selon Computershare, de joindre à sa communication les informations attendues. Dans sa communication du 16 août 2019, le Demandeur demandait un accusé de réception qu'il dit n'avoir jamais reçu. On aurait pu attendre de sa part qu'il s'inquiète de ne pas avoir reçu l'accusé de réception demandé. En attendant le mois d'avril 2021 pour s'enquérir du statut de sa Demande, le Demandeur a ainsi contribué aux effets préjudiciables à son égard de l'écoulement du temps. Vainement le Demandeur reproche-t-il à Computershare de ne pas l'avoir relancé ou mis en demeure. Computershare, qui avait reçu une réponse du Demandeur le 16 août 2019, n'avait aucune raison de suspecter que le Demandeur ne recevrait pas les communications suivantes. On ne peut attendre de l'Administrateur des Demandes, qui est amené à gérer des dizaines de milliers de demandes, une multiplication des démarches individuelles auprès de chaque Actionnaire Éligible. On ajoutera que le courriel adressé par le Demandeur à Computershare le 16 août 2019 était particulièrement elliptique (supra, para 45), de sorte qu'on ne peut reprocher à Computershare d'avoir douté du lien entre cette communication et la Notification de Lacune(s) qui l'a immédiatement précédée. Enfin le Demandeur n'apporte aucune preuve de ce qu'une annexe était effectivement jointe à son courriel.

79. En conclusion, les doutes qui peuvent encore subsister quant au contenu et quant à la réception effective des communications du mois d'août 2019, ne sont pas de nature à modifier la conclusion tirée de la contestation tardive par le Demandeur de la Détermination de Rejet du 17 mars 2020, devenue définitive par application de l'article 4.4 du Règlement. La Requête du Demandeur est par conséquent rejetée.

VI. DÉCISION

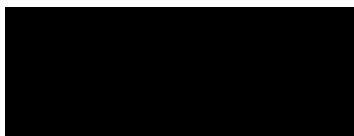
80. Pour les motifs qui précèdent, la Commission des Litiges :

- Rejette la Requête du Demandeur par application de l'article 4.4 du Règlement de la Commission des Litiges ; et
- Décide que le présent Avis Contraignant sera publié sous une forme anonymisée (en ce qui concerne le Demandeur) sur www.forsettlement.com.

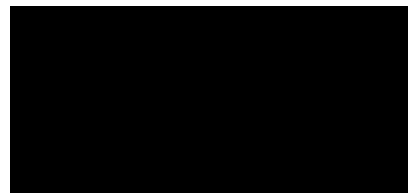
Cet Avis Contraignant est fait en 4 exemplaires originaux, un pour chaque partie, un pour FORsettlement, et un pour la Commission des Litiges.

Fait le 8 décembre 2021

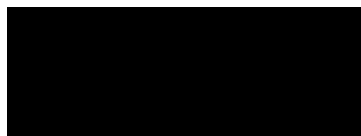
La Commission des Litiges :



Harman Korte



Dirk Smets



Jean-François Tossens