

RAAD VAN STATE, AFDELING BESTUURSRECHTSPRAAK

VOORZITTER VAN DE XIIe KAMER

A R R E S T

**nr. 245.027 van 28 juni 2019
in de zaak A. 228.347/XII-8748**

In zake: 1. de BVBA ADVOCATENKANTOOR CAROLINE EYKERMAN
2. de BVBA DE DONK
samen vormend een burgerlijke maatschap
bijgestaan en vertegenwoordigd door
advocaat Christiaan Lesaffer
kantoor houdend te 2000 Antwerpen
Meir 22-24/2
bij wie woonplaats wordt gekozen

tegen:

de PROVINCIALE EN INTERCOMMUNALE
DRINKWATERMAATSCHAPPIJ DER PROVINCIE
ANTWERPEN (PIDPA)
bijgestaan en vertegenwoordigd door
advocaat Joris Wouters
kantoor houdend te 2018 Antwerpen
Mechelsesteenweg 27
bij wie woonplaats wordt gekozen

Tussenkommende partij:

de BVBA GERECHTSDEURWAARDERS VERHULST-
VAN MOERKERCKE-HOUET
bijgestaan en vertegenwoordigd door
advocaat Peter Flamey
kantoor houdend te 2018 Antwerpen
Jan Van Rijswijcklaan 16
bij wie woonplaats wordt gekozen

I. Voorwerp van de vordering

1. De vordering, ingesteld op 11 juni 2019, strekt tot de schorsing bij uiterst dringende noodzakelijkheid van de tenuitvoerlegging van “[d]e beslissing van Pidpa van 24 mei 2019 [...] om de opdracht met referentie C-19-005 ‘minnelijke invordering 2019-2027’, als één van de drie aan te duiden opdrachtnemers, niet aan [de bvba Advocatenkantoor Caroline Eykerman en de bvba De Donk] te gunnen, maar aan drie andere inschrijvers”.

II. Verloop van de rechtspleging

2. De verwerende partij heeft een nota ingediend.

Met een verzoekschrift van 19 juni 2019 heeft de bvba Gerechtsdeurwaarders Verhulst-Van Moerkercke-Houet gevraagd om in het administratief kort geding te mogen tussenkomen.

De partijen zijn opgeroepen voor de terechtzitting, die heeft plaatsgevonden op 25 juni 2019, om 10.30 uur.

Staatsraad Pierre Barra heeft verslag uitgebracht.

Advocaat Christiaan Lesaffer, die verschijnt voor de verzoekende partijen, advocaat Joris Wouters, die verschijnt voor de verwerende partij, en advocaat Evi Mees, die *loco* advocaat Peter Flamey verschijnt voor de tussenkomende partij, zijn gehoord.

Auditeur Ines Martens heeft een met dit arrest eensluidend advies gegeven.

Er is toepassing gemaakt van de bepalingen op het gebruik der talen, vervat in titel VI, hoofdstuk II, van de wetten op de Raad van State, gecoördineerd op 12 januari 1973.

III. Feiten

3.1. De verwerende partij schrijft een overheidsopdracht uit voor diensten met als voorwerp “Opdracht voor minnelijke invordering 2019-2027”. De plaatsingswijze is de onderhandelingsprocedure met voorafgaande oproep tot mededinging. Het betreft een te sluiten raamovereenkomst met drie deelnemers. De opdracht wordt bekendgemaakt in het Bulletin der Aanbestedingen van 6 november 2018 en in het Supplement op het Publicatieblad van de Europese Unie van 8 november 2018.

In het bestek wordt het voorwerp van de opdracht onder andere als volgt omschreven:

“Fase 2: Minnelijke invorderingsfase

De voorliggende opdracht heeft betrekking op deze minnelijke invorderingsfase met beperking tot facturen/dossiers met inning in België. Zowel de hoofdsom als de gemaakte kosten (aanmaankosten en schadebeding) maken deel uit van de te vorderen bedragen binnen deze opdracht.

Het aantal in te vorderen dossiers wordt ingeschat op 30.000 per jaar. Pidpa wenst 3 opdrachtnemers te selecteren waarbij elke opdrachtnemer een gelijkwaardig aandeel van het totaalpakket zal toegewezen krijgen.

Op basis van de voorgaande jaren kan Pidpa volgend type-invorderingspakket meegeven over de jaarlijks in te vorderen dossiers: [...]”

3.2. Inzake de gunningscriteria wordt in het bestek vermeld:

“De 3 economisch meest voordelige offertes worden vastgesteld op basis van:

- Prijs [...] (50%)

[...]

- Kwaliteit van de dienstverlening (bereikbaarheid voor klanten, communicatie aan klanten, kennis van medewerkers, kwaliteit van de medewerkers) (20%).

De punten worden als volgt toegekend:

10/10 uitzonderlijke kwaliteit

8/10 goede kwaliteit

6/10 voldoende kwaliteit

4/10 onvoldoende kwaliteit

2/10 zwakke kwaliteit

0/10 geen kwaliteit

De score op 10 zal nadien worden omgezet naargelang het gewicht van het gunningscriterium.

- Geleverde diensten (uitwerking van het invorderingstraject, opvolging en garanderen van termijnen, pakket aan dienstverlening) (20%)

De punten worden als volgt toegekend:

10/10 uitzonderlijke kwaliteit

8/10 goede kwaliteit

6/10 voldoende kwaliteit

4/10 onvoldoende kwaliteit

2/10 zwakke kwaliteit

0/10 geen kwaliteit

De score op 10 zal nadien worden omgezet naargelang het gewicht van het gunningscriterium.

- Communicatie en samenwerking met Pidpa (bereikbaarheid voor inhoudelijke vragen over dossiers, structurele informatie) (10%).”

In het bestek wordt voorts vermeld:

“De inschrijver voegt bij zijn offerte een gedetailleerd invorderingsproces toe met voorgestelde briefsjablonen, telefoonscripts,... zoals ze effectief zullen worden toegepast bij Pidpa. Dit proces, met inbegrip van (de inhoud van) bijgevoegde documenten, mag geen bepalingen bevatten die in tegenspraak zijn met de opdrachtdocumenten. Uit de gehele offerte van de opdrachtnemer blijkt dat deze minimale vereisten omtrent het invorderingsproces worden nageleefd en toegepast.

- a) De opdrachtnemer biedt minimaal volgende inningsmethoden aan, waarbij alle methoden in het invorderingsproces dienen voor te komen:
 - i. Schriftelijke kennisgeving aan de klant van minnelijke invordering door de opdrachtnemer voor Pidpa;
 - ii. Persoonlijke telefonische contactname met de klant;
 - iii. Opzoeken van erfgenamen in geval van overlijden van de klant (al dan niet via onderaannemer).

Daarnaast kan de opdrachtnemer bijkomende inningsmethoden inzetten om de verschuldigde bedragen te innen, zoals bijvoorbeeld een plaatsbezoek, adresopzoeken,...

- b) De opdrachtnemer hanteert een standaardprocedure voor huishoudelijke klanten en een standaardprocedure voor niet-huishoudelijke klanten, waarbij geen bijkomende segmentatie gehanteerd mag worden. Deze procedure(s) dienen minimaal volgende aspecten te bevatten:
 - i. gebruikte inningsmethoden
 - ii. processtappen
 - iii. doorlooptijden
 - iv. vorm en inhoud van geschreven communicatie met de klant

De bij aanvang van de opdracht bepaalde standaardprocedures (m.i.v. sjablonen voor geschreven communicatie en, indien van toepassing,

telefoonscripts) kunnen in uitvoeringsfase door de opdrachtnemer slechts gewijzigd worden na goedkeuring door Pidpa.

Bij de inhoud van de geschreven communicatie aan klanten, houdt de opdrachtnemer er rekening mee dat de fase die volgt op de minnelijke invordering verschillend kan zijn (vb. voor dossiers van private waterwinners en niet-actieve klanten is de volgende fase gerechtelijke invordering; voor dossiers van actieve huishoudelijke klanten is de volgende fase een afsluitprocedure via LAC, ...), cfr. Hoofdproces Betalingsopvolging (docnr. 846433).

- c) Het volledige minnelijke invorderingstraject dient doorlopen te worden in een periode van maximaal 3 maanden voor huishoudelijke klanten en van maximaal 2 maanden voor niet-huishoudelijke klanten.
Het kenmerk huishoudelijk/niet-huishoudelijk zal worden aangeleverd door Pidpa bij overdracht van de dossiers (cfr. punt 3.1). In uitvoeringsfase zijn beperkte afwijkingen op de maximale doorlooptijd enkel toegelaten in geval een betalingsregeling met de klant werd afgesproken (zolang deze wordt gevolgd door de klant) of wanneer op vraag van een OCMW in een dossier tijdelijk uitstel wordt verleend.
- d) De opdrachtnemer behandelt alle in te vorderen facturen, aanmaankosten en schadebedingen van éénzelfde klant (per zakenpartner) als één dossierbundel in alle communicatie aan de klant, ook indien deze facturen op verschillende tijdstippen aan de opdrachtnemer worden overgemaakt. De opdrachtnemer dient er voor te zorgen dat een op een later tijdstip overgedragen factuur wordt ingepast in het reeds lopende invorderingstraject en dat eventueel lopende betalingsregelingen worden herzien in het licht van nieuwe facturen.
- e) De opdrachtnemer kan bij de klant enkel de door Pidpa overgedragen te innen bedragen vorderen (hoofdsom en kosten). De opdrachtnemer kan zelf geen enkele bijkomende kost aanrekenen aan de klant, ook geen verwijlrenten.
- f) Pidpa hecht veel belang aan het toestaan van realistische afbetalingsplannen aan haar klanten. De opdrachtnemer dient actief afbetalingsplannen voor te stellen, op te maken en op te volgen, waarbij er evenwel over gewaakt wordt dat schuldopbouw bij klanten wordt vermeden.
- g) Indien de klant enkel de hoofdsom heeft betaald, moet er door de opdrachtnemer een laatste brief aan de klant worden gestuurd ter invordering van de openstaande kosten. Als er na deze laatste brief geen betaling volgt, wordt het dossier stopgezet.
- h) De opdrachtnemer dient, naast de bepalingen van deze opdracht-documenten, kennis te hebben van en voldoen aan de geldende regelgeving in het kader van minnelijke invordering en aan de regelgeving specifiek van toepassing op Pidpa (Algemeen Waterverkoopreglement, Bijzonder Waterverkoopreglement, ...)."

3.3. Op 21 januari 2019 selecteert de verwerende partij elf kandidaten die allen, ten laatste op 18 februari 2019, een offerte indienen. Vijf offertes worden geweerd wegens een substantiële onregelmatigheid.

Er wordt verder onderhandeld met de overige zes inschrijvers die een BAFO indienen. De beoordeling van de BAFO's van de vier hoogst gerangschikte deelnemers geeft het volgende resultaat:

			Flanderijn incasso	Peeters Eykerman De Donck	Verhulst Van Moerkerke Houet	Modero
Economische criteria	gewicht					
Prijs (gerelateerd aan een minimale inningsgraad (in EUR) van 75% op een door Pidpa in het bestek opgegeven type invorderingspakket)						
	50		50	31,9	31,24	43,4
Technische criteria						
Kwaliteit van de dienstverlening (bereikbaarheid voor klanten, voorbeeldbrieven, op peil houden kennis medewerkers, bewaken kwaliteit medewerkers)						
		10	8	8	10	6
subscore	20		16	16	20	12
Geleverde diensten (pakket aan dienstverlening, uitwerking van het invorderingstraject, bewaking termijnen, ...)						
		10	10	8	8	8
subscore	20		20	16	16	16
Communicatie en samenwerking met pidpa (wijze van communicatie, bereikbaarheid (service garantie), informatie-uitwisseling, ...)						
		10	6	8	8	6
subscore	10		6	8	8	6
Totaal score	100		92	71,9	75,24	77,4
volgorde			1	5	3	2

Ten aanzien van de offerte van de verzoekende partijen wordt, wat het gunningscriterium “Kwaliteit van de dienstverlening” betreft, als volgt gemotiveerd:

“- Bereikbaarheid naar klanten is zeer goed. Peeters Eykerman biedt een gratis 0800-nummer aan exclusief voor Pidpa-klanten. Hierbij is bereikbaarheid zeer hoog: een service level 100% binnen 20 seconden tijdens de kantooruren (8u00 — 18u00). In vergelijking met de offerte van Flanderijn is deze responstijd beter. Ook de responstijd in de offerte van G. De Wilde en Verhulst Van Moerkercke Houet ligt lager. Daarnaast blijven Peeters Eykerman bereikbaar na de kantooruren en in het weekend via doorschakeling. De telefonische contactname gebeurt niet geautomatiseerd (Pidpa hecht belang aan een persoonlijke telefonische contactname met de klant, cfr. het bestek). Ook de andere communicatiekanalen naar de klanten krijgen duidelijke (en hoge) service levels mee. Klanten kunnen betalingen komen doen op het

kantoor, dat ligt net buiten het verzorgingsgebied van Pidpa. Deze werkwijze ligt in lijn met het aanbod van Flanderijn en La-On Lawyers, maar wordt minder gescoord dan de aanbieders die meerdere loketten in het verzorgingsgebied aanbieden (Verhulst Van Moerkercke Houet en Modero)

- De voorbeeldbrieven zijn van zeer goede kwaliteit (uitgebreid en in detail afgestemd op processen van Pidpa, alsook duidelijk gestructureerd). Vanaf de eerste brief wordt aan de klant uitgebreide informatie gegeven rond verschillende vervolgacties, zowel voor niet-huishoudelijke klanten als huishoudelijke klanten in aparte brieftypes. Omwille van dit element scoort de offerte van Eykerman beter dan de offertes waar dit niet het geval is.
- De medewerkers die voor Pidpa zullen worden ingezet, hebben allemaal jarenlange (van 13 jaar tot 27 jaar) relevante ervaring. Het team van Peeters Eykerman heeft de meeste ervaring in vergelijking met alle overige inschrijvers en scoort het best. Er is een dedicated team dat instaat voor de volledige afhandeling van het dossier. Deze team-werkwijze is vergelijkbaar met wat inschrijver Verhulst Van Moerkercke Houet voorstelt (één team voor de volledige afhandeling van het dossier) daar waar dit bij de andere inschrijvers anders en minder duidelijk is voorzien. Om deze reden scoort de offerte van Peeters Eykerman beter.
- In de offerte wordt duidelijk uitgelegd hoe de kennis van de medewerkers op een proactieve manier op peil wordt gehouden. Input komt hierbij van Pidpa, uit veranderingen in het wetgevend kader, of nieuwe rechtspraak (relevante voorbeelden zijn opgesomd). De doorstroming van deze input binnen de teams en de manier van toepassen ervan voor de dossiers, worden duidelijk beschreven.”

Ten aanzien van de offerte van de nv Flanderijn Incasso (hierna: Flanderijn) wordt, wat het gunningscriterium “Kwaliteit van de dienstverlening” betreft, als volgt gemotiveerd:

- “- Bereikbaarheid naar klanten is zeer goed. Telefonische bereikbaarheid op een (betalend) nummer, exclusief voor Pidpa klanten van 08u00 — 20u00 (vrijdag tot 18u00) is gegarandeerd met een service level van 90% binnen 20 seconden. De telefonische contactname gebeurt niet geautomatiseerd (Pidpa hecht belang aan een persoonlijke telefonische contactname met de klant, cfr. het bestek). De responstijd bij inschrijver Peeters Eykerman is evenwel nog beter. Ook de andere communicatiekanalen naar de klanten krijgen service levels mee. Flanderijn biedt eveneens de mogelijkheid van loketbezoeken, de locatie ligt net buiten het verzorgingsgebied van Pidpa. Dit wordt iets minder gunstig beoordeeld dan de inschrijvers die wel loketten in het verzorgingsgebied van Pidpa aanbieden.

- De voorbeeldbrieven zijn van zeer goede kwaliteit (uitgebreid, zeer duidelijk gestructureerd en afgestemd op processen van Pidpa). In vergelijking met de offertes van G. De Wilde, La-On Lawyers en Modero scoort de offerte van Flanderijn derhalve beter. Flanderijn vermeldt geldende reglementering (AWVR/BWVR) in voorbeeldbrieven. Er zijn evenwel geen aparte brieftypes voor niet-huishoudelijke klanten en huishoudelijke klanten wat wel het geval is bij inschrijvers Verhulst Van Moerkercke Houet en Peeters Eyckerman. Aan de klant wordt informatie gegeven rond verschillende vervolgacties, maar pas in de laatste brief. Op dit element scoort de offerte van Flanderijn minder goed dan die van Peeters Eyckerman en Verhulst Van Moerkercke Houet die dit wel voorzien van in het begin.
- De medewerkers die voor Pidpa zullen worden ingezet, hebben allemaal tussen 3 en 15 jaar relevante werkervaring, hetgeen meer en specifiek is dan de ervaring van het team bij La-On Lawyers. In vergelijking met de ervaring van het aangeduide team bij Verhulst Van Moerkercke Houet en Peeters Eyckerman, bieden deze laatsten een team aan met nog meer ervaring. Er is een dedicated team dat instaat voor de volledige afhandeling van het dossier. Deze werkwijze scoort beter dan de werkwijze zoals uiteengezet in de offertes van G. De Wilde en Modero, en is duidelijker uiteengezet.
- Voor de bewaking van de kwaliteit verwijst Flanderijn in haar offerte naar haar KMS-systeem, dat bovendien ISO-gecertificeerd is. Voor het op peil brengen van de kennis van medewerkers wordt 'Flanderijn Trainingen' ingeschakeld, die de algemene vorming verzorgt. Voor de Pidpa-specifieke onderwerpen bestaat een systeem van interne informatiedoorstroming, ondersteund door een kennis-databank. In vergelijking met de aanpak van Peeters Eyckerman, scoort deze even goed. Verhulst Van Moerkercke Houet voorziet daarbij nog wel een afzonderlijke manier van kwaliteitsbewaking per type klantencontact."

Ten aanzien van de offerte van de bvba Gerechtsdeurwaarders Verhulst-Van Moerkercke-Houet (hierna: Verhulst) wordt, wat het gunningscriterium "Kwaliteit van de dienstverlening" betreft, als volgt gemotiveerd:

"Score: 10/10 — uitzonderlijke kwaliteit

- Bereikbaarheid naar klanten is zeer goed. Telefonische bereikbaarheid op een (betalend) nummer, exclusief voor Pidpa klanten van 8u30 - 18u00 is gegarandeerd met een service level van 80% binnen 15 seconden. Deze inschrijver biedt een hoog service level aan binnen de kortste periode. De telefonische contactname gebeurt niet geautomatiseerd (Pidpa hecht belang aan een persoonlijke telefonische contactname met de klant, cfr. het bestek). Deze offerte scoort dan ook beter dan de offertes van G. De Wilde, La-On Lawyers en Modero aangezien hier ingezet wordt op een niet-geautomatiseerd traject. Ook de andere communicatiekanalen naar de klanten krijgen duidelijke (en

hoge) service levels mee. Daarnaast biedt Verhulst Van Moerkercke Houet de klanten de mogelijkheid van loketbezoeken: er zijn 3 loketten op gespreide locaties in het verzorgingsgebied van Pidpa wat gunstiger is dan de inschrijvers die hun loketten buiten het verzorgingsgebied hebben voorzien. Tenslotte voert Verhulst Van Moerkercke Houet zelf ook plaatsbezoeken uit bij klanten. Dit wordt ten opzichte van de overige inschrijvers zeer positief beoordeeld.

- De voorbeeldbrieven zijn van zeer goede kwaliteit (uitgebreid en in detail afgestemd op processen van Pidpa). In vergelijking met de voorbeeldbrieven zoals voorzien in de offertes Flanderijn, G. De Wilde, La-On Lawyers en Modero zijn deze merklijk beter. Vanaf de eerste brief wordt aan de klant uitgebreide informatie gegeven rond verschillende vervolgacties, zowel voor niet-huishoudelijke klanten als huishoudelijke klanten in aparte brieftypes.
- De medewerkers die voor Pidpa zullen worden ingezet, hebben allemaal jarenlange (van 5 tot 20 jaar) relevante werkervaring. Er is een dedicated team dat instaat voor de volledige afhandeling van het dossier en exclusief werkzaam is in Pidpa dossiers. Deze team-werkwijze is vergelijkbaar met wat inschrijver Peeters Eykerman voorstelt (één team voor de volledige afhandeling van het dossier) daar waar dit bij de overige inschrijvers anders en minder duidelijk is voorzien. Ook om deze reden scoort Verhulst Van Moerkercke Houet beter ten opzichte van de offertes waarin dit minder duidelijk is voorzien. Voor elk type klantencontact is de manier van kwaliteitsbewaking duidelijk in de offerte beschreven.”

Ten aanzien van de offerte van de verzoekende partijen wordt, wat het gunningscriterium “Geleverde diensten” betreft, als volgt gemotiveerd:

“Score: 8/10 - goede kwaliteit

- Uitwerking van het invorderingstraject:
 - o Zeer duidelijke beschrijving-per dag-van de acties, met zicht op de verschillende mogelijke scenario’s. Duidelijke strategie: van ‘automatische’ communicatie naar individuele communicatie, en van brief naar telefonisch.
 - o Hanteren een kort en duidelijk aanmaanttraject met een snelle overgang naar belacties.
 - o Duidelijk aangegeven evolutie van aanmanen tot betalen naar voorstellen van betalingsregelingen.
 - o LAC zit duidelijk ingebouwd in proces.
- Opvolging en garanderen van termijnen: Systeem met statussen van dossiers, die acties triggeren + opvolging en controle van bepaalde lijsten (3 controlemomenten op behandeltermijn). Beschrijving van hoe uitzonderingen (dossier in wacht, LAC-termijn etc.) gegarandeerd opgevolgd worden.
- Pakket aan dienstverlening:

- o Volledige communicatie met klanten (brief, email, telefoon, sms).
- o Inzet op afbetaalplannen: voorstellen, afspreken, opmaken en opvolgen.
- o Standaard betaalmogelijkheden. In vergelijking met het aanbod van Flanderijn is de offerte van Peeters Eykerman minder uitgebreid op dit punt zodat een iets mindere score wordt gegeven.”

Ten aanzien van de offerte van Flanderijn wordt, wat het gunningscriterium “Geleverde diensten” betreft, als volgt gemotiveerd:

“Score: 10/10 – uitzonderlijke kwaliteit

- Uitwerking van het invorderingstraject:

- o Zeer duidelijke beschrijving-per dag-van de acties, met zicht op de verschillende mogelijke scenario’s. Duidelijke strategie: van “automatische” communicatie naar individuele communicatie, en van brief naar telefonisch.
- o Duidelijk aangegeven evolutie van aanmanen tot betalen naar voorstellen van betalingsregelingen.
- o LAC zit duidelijk ingebouwd in proces.
- o Deze inschrijver voorziet alle voornoemde elementen concreet, specifiek en duidelijk in zijn offerte en biedt tevens het beste traject aan zodat op dit punt de offerte het beste wordt beoordeeld.

- Opvolging en garanderen van de termijnen: het KMS-systeem van Flanderijn verzekert de opvolging van termijnen (SLA’s) omdat het voorziet in controles, en waarborgen op voortgang en op vervolgacties. Benutten de volledige termijn en gaan niet over tot vroegtijdige stopzetting van het aanmaanproces indien niet nodig. Zij beschrijven in hun offerte alle uitvoeringsmodaliteiten overeenkomstig het bestek. Opnieuw is omwille van voorgaande elementen het aanbod van Flanderijn ter garantie en opvolging van de termijnen het beste in vergelijking met de overige inschrijvers.

- Pakket aan dienstverlening is zeer compleet:

- o Zeer volledige communicatie met klanten: brief, email, telefoon, sms, whatsapp, sociale media.
- o Actieve inzet op opmaak en opvolging afbetaalplannen.
- o Ruime betaalmogelijkheden voor klanten (overschrijving, loket, online betalingsomgeving).
- o Het pakket van inschrijver Flanderijn is het meeste omvangrijke. Deze offerte wordt het beste beoordeeld.”

Ten aanzien van de offerte van de nv Modero Gerechts-deurwaarders Antwerpen bv (hierna: Modero) wordt, wat het gunningscriterium “Geleverde diensten” betreft, als volgt gemotiveerd:

“Score: 8/10 - goede kwaliteit

- Uitwerking van het invorderingstraject:

- o Duidelijke beschrijving van het invorderingstraject en -strategie, maar bij de uitwerking is soms niet beschreven hoe rekening wordt gehouden met de in het bestek vermelde uitvoeringsmodaliteiten (vb. schulden uit een afgesloten dossier worden mee opgenomen in een nieuw afbetalingsplan, verschil actieve klant vs. niet actieve klant).
 - o Inschakeling bemiddelingsdienst is ingebouwd in het traject (p. 16, scenario inbound call). Dit is evenwel geen deel van de huidige opdracht.
 - o Er wordt beperkt rekening gehouden met LAC. De offerte krijgt hierdoor een betere beoordeling dan deze die hier niet in voorzien (De Wilde en La-On Lawyers), doch een mindere beoordeling dan de offertes die hier uitgebreid op ingaan (Flanderijn, Eykerman, Verhulst Van Moerkercke Houet)
- Opvolging en garanderen termijnen: opvolging via KPI's en monitoring, maar ook proactief: via automatisatie (vb. auto-state manager, die agenda's geautomatiseerd beheert). Op dit punt is deze offerte vergelijkbaar met de offertes van Verhulst Van Moerkercke Houet, en Peeters Eykerman en scoort ze beter dan het aanbod van La-On Lawyers en G. De Wilde.
- Pakket aan dienstverlening:
- o Zeer volledige communicatie met klanten: telefoon, e-mail, online web applicatie.
 - o Actieve inzet op opmaak en opvolging afbetaalplannen. Dit is beter dan het aanbod van La-On Lawyers en ligt in lijn met de andere inschrijvers.
 - o Uitgebreide betaalmogelijkheden: overschrijving, domiciliëring, contant, bancontact, paypal, payconiq, webapplicatie, hetwelk gunstig wordt beoordeeld.
 - o Zeer uitgebreid pakket aan optionele bijkomende dienstverlening, evenwel niet allemaal relevant voor Pidpa op dit moment.”

3.4. Op 24 mei 2019 beslist de verwerende partij onder verwijzing naar het gunningsverslag de opdracht te gunnen aan Flanderijn, Modero en Verhulst.

IV. Tussenkoms

4. De bvba Gerechtsdeurwaarders Verhulst-Van Moerkercke-Houet blijkt voordeel te halen uit de bestreden beslissing en heeft

er belang bij dat de vordering wordt afgewezen. Bijgevolg wordt haar verzoek tot tussenkomst ingewilligd.

V. Regelmaticheid van de rechtspleging

5. De verzoekende partijen hebben een pleitnota ingediend.

In dergelijk stuk is niet in de rechtspleging voorzien. Het wordt slechts in aanmerking genomen in de mate dat het de neerslag vormt van wat de verzoekende partijen ter terechtzitting naar voren brengen.

VI. Verzoek tot vertrouwelijke behandeling van bepaalde stukken

6. Alle partijen vragen om een aantal stukken als vertrouwelijk te behandelen.

Met toepassing van artikel 26 van de wet van 17 juni 2013 ‘betreffende de motivering, de informatie en de rechtsmiddelen inzake overheidsopdrachten, bepaalde opdrachten voor werken, leveringen en diensten en concessies’ (hierna: rechtsbeschermingswet) worden de verzoeken ingewilligd. Het vertrouwelijk karakter van de betrokken stukken wordt ook door geen enkele partij betwist. Voorts mag de Raad deze stukken bij zijn beoordeling betrekken.

VII. Schorsingsvoorwaarden

7.1. Krachtens artikel 17, §§ 1 en 4, van de gecoördineerde wetten op de Raad van State kan tot schorsing van de tenuitvoerlegging bij uiterst dringende noodzakelijkheid slechts worden besloten onder de dubbele voorwaarde dat minstens één ernstig middel wordt aangevoerd dat de nietigverklaring van de akte of het reglement *prima facie* kan verantwoorden en dat een uiterst dringende noodzakelijkheid voorhanden is die onverenigbaar is met de behandelingstermijn van de gewone vordering tot schorsing.

7.2. Te dezen is evenwel ook de rechtsbeschermingswet van toepassing.

Krachtens artikel 15, eerste lid, van die wet kan de uitvoering worden geschorst van de thans bestreden beslissing in aanwezigheid van een ernstig middel of een klaarblijkelijke onwettigheid.

Overeenkomstig artikel 15, tweede lid, echter wordt de vordering tot schorsing voor de Raad van State uitsluitend ingesteld volgens een procedure bij uiterst dringende noodzakelijkheid.

Er dient te dezen dan ook enkel nog te worden onderzocht of minstens één ernstig middel wordt aangevoerd, dan wel een klaarblijkelijke onwettigheid aanwezig is, die de nietigverklaring van de bestreden beslissing kunnen verantwoorden.

VIII. Onderzoek van de middelen

A. Eerste middel

Uiteenzetting van het middel

8. De verzoekende partijen voeren de schending aan van “het zorgvuldigheidsbeginsel[,] de formele minstens de materiële motiveringsplicht (artikel 4, 9°, van [de rechtsbeschermingswet], [de] artikelen 2 en 3 van de wet van 29 juli 1991 betreffende de [uitdrukkelijke] motivering van [de] bestuurs-handelingen) en het beginsel patere legem quam ipse fecisti doordat m.b.t. het eerste subcriterium van de technische criteria de motivering in punten en de motivering in woorden wat betreft de vergelijking van verzoekende partij t.o.v. twee andere kandidaten tegenstrijdig is”.

In wat zich lijkt aan te dienen als een eerste middelonderdeel merken de verzoekende partijen op dat, wat de beoordeling van het gunningscriterium “Kwaliteit van de dienstverlening” betreft, de offerte van de verzoekende partijen en die van Flanderyn een zelfde score, namelijk 16 op 20

punten, hebben gekregen. Bij de motivering in woorden daarentegen is er een verschil in het voordeel van de verzoekende partijen; de verwerende partij “signaleert voor Flanderijn vier minpunten t.o.v. Peeters Eykerman Advocaten en slechts één onderdeel waar ze gelijkwaardig worden beoordeeld”. Dit had moeten leiden tot een hogere score voor de verzoekende partijen “wat niet het geval is zodat er een contradictie is tussen de motivering woorden en de punten”. Als de vier elementen waar de offerte van de verzoekende partijen beter scoort dan die van Flanderijn vermelden de verzoekende partijen uit de gunningsbeslissing de betere responstijd, aparte brieftypes, uitgebreide informatie rond vervolgacties en de meeste ervaring van de medewerkers. Als het volgens de verzoekende partijen enige onderdeel waar de beide offertes als gelijkwaardig worden beoordeeld, vermelden de verzoekende partijen de bewaking van de kwaliteit. Deze motivering in woorden zou de offerte van de verzoekende partijen vier extra punten moeten hebben opgeleverd.

Vervolgens wijzen de verzoekende partijen erop dat voor hetzelfde gunningscriterium “Kwaliteit van de dienstverlening” hun offerte 16 punten krijgt en die van de tussenkomende partij 20 punten. Nochtans blijkt volgens hen uit de motivering in woorden dat er een verschil is in het voordeel van de verzoekende partijen. Immers, in de bestreden beslissing signaleert de verwerende partij voor de offerte van de tussenkomende partij “drie minpunten, twee pluspunten en twee gelijkwaardige onderdelen t.o.v. Peeters Eykerman Advocaten” terwijl “Peeters Eykerman Advocaten [...] drie pluspunten, twee minpunten en dezelfde gelijkwaardige onderdelen [behaalt] t.o.v. Verhulst”. De offerte van de verzoekende partijen had dan ook een hogere score moeten krijgen dan die van de tussenkomende partij, dan wel deze laatste een lagere score, wat een bijkomend verschil van vier punten zou zijn geweest. Als pluspunten voor de offerte van de verzoekende partijen vermelden deze laatsten een gratis 0800-nummer, bereikbaarheid na de kantooruren en in het weekend, en de meeste ervaring van de medewerkers. Als pluspunten voor de offerte van de tussenkomende partij loketten in het verzorgingsgebied en de mogelijkheid tot plaatsbezoeken. Als gelijkwaardigheid vermelden de verzoekende partijen de voorbeeldbrieven van zeer goede kwaliteit en de teamwerkwijze.

In wat zich lijkt aan te dienen als een tweede middelonderdeel merken de verzoekende partijen op dat bij de beoordeling van het gunningscriterium “Geleverde diensten” de offerte van de verzoekende partijen en die van Modero elk een score behalen van 16 op 20 punten terwijl er uit de motivering in woorden een verschil in het voordeel van de verzoekende partijen blijkt, namelijk de verwerende partij signaleert in de bestreden beslissing drie minpunten bij de offerte van Modero tegenover die van de verzoekende partijen. Als minpunten voor de offerte van Modero tegenover die van de verzoekende partijen wordt volgens die laatste in de bestreden beslissing vermeld: onvolledige beschrijving van hoe bij de uitwerking van het invorderingstraject rekening wordt gehouden met de in het bestek vermelde uitvoeringsmodaliteiten, de inschakeling van een bemiddelingsdienst maakt geen deel uit van de huidige opdracht en een beperkt rekening houden met LAC.

Beoordeling

9. Zoals blijkt uit de bestreden beslissing, worden de offertes vergeleken en wordt aan elk van de offertes een waardebeoordeling toegekend op grond van een woordelijke motivering wat vervolgens aanleiding geeft tot toekenning van de score bepaald volgens de beoordelingsmethode die is aangekondigd in het bestek, dit is met behulp van een ordinale schaal.

De Raad van State mag zich inzake de inhoudelijke beoordeling van de offertes en hun toetsing aan de gunningscriteria, niet in de plaats stellen van de aanbestedende overheid. In de uitoefening van het hem opgedragen rechtmatigheidstoezicht vermag hij wel desgevraagd na te gaan of deze beoordeling berust op voldoende veruitwendigde en draagkrachtige motieven en of het bestuur daarbij zijn beoordelingsruimte niet te buiten is gegaan.

Teneinde te voldoen aan de formelemotiveringsverplichting, dient de formele motivering van de beslissing de juridische en feitelijke overwegingen te vermelden die aan de beslissing ten grondslag liggen. Die motivering moet afdoende zijn teneinde de belanghebbende in staat te stellen terdege te oordelen of het zin heeft zich tegen de beslissing te verweren met de middelen die het recht hem ter beschikking stelt. Daarbij volstaat het dat uit de

motivering blijkt waarom een bepaalde offerte boven de andere offertes wordt gekozen, dan wel met betrekking tot een bepaald gunningscriterium hoger wordt gequoteerd in het licht van de gunningscriteria en hun relatieve waarde.

De toepassing van de te dezen in het bestek gekozen beoordelingsmethode, namelijk een ordinale schaal, waarbij aan een offerte met de beoordeling uitzonderlijk goed voor een kwaliteitscriterium de score 10/10 wordt gegeven, een goede kwaliteit een score van 8/10 krijgt, een voldoende kwaliteit 6/10 en zo verder, lijkt op zich niet tot een strikt mathematische koppeling te moeten leiden van de verschillende waarden binnen de ordinale schaal aan een bepaald aantal minpunten dan wel pluspunten bij de beoordeling van de offertes. Echter moet de woordelijke motivering waarbij de sterke en zwakke punten van een offerte worden besproken in vergelijking met de andere offertes, de globale beoordeling van de offerte voor dat criterium als uitzonderlijk, dan wel goed, dan wel voldoende en zo verder kunnen ondersteunen. Op te merken valt dat de keuze in het bestek voor deze methode, waarbij schalen worden gebruikt en dus bepaalde meer gedetailleerde verschillen tussen offertes enigszins lijken te worden uitgevlakt, op zich door de verzoekende partijen niet wordt bekritiseerd.

10. Wat het eerste middelonderdeel betreft en meer bepaald de kritiek geput uit de vergelijking van de offertes van de verzoekende partijen en de tussenkomende partij, wordt het volgende opgemerkt.

De offerte van de tussenkomende partij wordt als uitzonderlijk goed (10/10) beoordeeld voor het gunningscriterium “Kwaliteit van de dienstverlening” en die van de verzoekende partijen als goed (8/10).

Op het eerste gezicht lijkt uit de woordelijke motivering te kunnen worden afgeleid dat de offerte van de verzoekende partijen weliswaar de beste responstijd heeft inzake bereikbaarheid voor de klanten maar dat de offerte van tussenkomende partij gunstiger wordt beoordeeld omwille van de mogelijke loketbezoeken in drie loketten binnen het verzorgingsgebied van Pidpa, omwille van de mogelijkheid van plaatsbezoeken bij klanten en omwille van de afzonderlijke manier van kwaliteitsbewaking per type klantencontact. Uit de bestreden beslissing blijkt niet dat het aanbieden van een gratis 0800-nummer voor

Pidpa-klienten door de verzoekende partijen als een pluspunt wordt beschouwd ten opzichte van de offerte van de tussenkomen­de partij die in een betalend nummer voorziet. Evenmin blijkt het feit dat het kantoor van de verzoekende partijen bereikbaar blijft na de kantooruren via doorschakeling door de aanbestedende overheid, als een duidelijk pluspunt te worden meegenomen dat hen een hogere waardering oplevert dan de offerte van de tussenkomen­de partij. Bij de beoordeling van de offerte van de tussenkomen­de partij echter wordt wel uitdrukkelijk aangegeven dat het feit dat deze in drie loketten voorziet binnen het verzorgingsgebied, gunstiger is dan inschrijvers zoals de verzoekende partijen, die slechts loketten hebben buiten het verzorgingsgebied. Ook wordt met betrekking tot de door de tussenkomen­de partij voorziene plaatsbezoeken uitdrukkelijk aangegeven dat dit ten opzichte van de andere inschrijvers zeer positief wordt beoordeeld. Met betrekking tot de kennis van de medewerkers wordt voor de offerte van de verzoekende partijen weliswaar vermeld dat hun team het meeste ervaring heeft, maar ook voor de offerte van de tussenkomen­de partij wordt aangegeven dat de medewerkers die zullen worden ingezet, allemaal een jarenlange en relevante werkervaring hebben. Met betrekking tot de teamwerkwijze wordt bovendien uitdrukkelijk aangegeven dat deze evenwaardig wordt geacht. Het onderscheid tussen de offertes op het vlak van de ervaring van de medewerkers lijkt op het eerste gezicht door de verwerende partij dan ook minder groot geacht dan het onderscheid tussen deze beide offertes wat de bereikbaarheid betreft, omwille van de vermelde loketten in het verzorgingsgebied en de plaatsbezoeken voor de offerte van de tussenkomen­de partij.

De verzoekende partijen tonen hier bijgevolg op het eerste gezicht niet aan dat het verschil in punten tussen de verzoekende partijen en de tussenkomen­de partij, waarbij de offerte van de tussenkomen­de partij net één schaal – van de zes schalen – hoger wordt gewaardeerd dan de offerte van de verzoekende partijen, niet in verhouding zou staan tot de woordelijke motivering van de beoordeling van deze beide offertes. Aldus ook tonen de verzoekende partijen niet aan dat aan de offerte van Verhulst niet de maximumscore mocht worden toegekend daar waar aan hun offerte de op één na maximumscore is toegekend.

11. Wat het eerste middelonderdeel betreft en meer bepaald de kritiek geput uit de vergelijking van de offertes van de verzoekende partijen en Flanderijn, wordt het volgende opgemerkt.

De offerte van Flanderijn wordt als goed beoordeeld voor het criterium “Kwaliteit van de dienstverlening” net zoals de offerte van de verzoekende partijen.

Zelfs in de mate dat de offerte van Flanderijn slechts een beoordeling als voldoende zou krijgen – wat overeenkomt met een verschil van vier punten zoals de verzoekende partijen suggereren in hun verzoekschrift – lijkt dit geen aanleiding te geven tot een hogere rangschikking van de offerte van de verzoekende partijen in de eindrangschikking – Flanderijn heeft immers een eindscore van 92 en de verzoekende partijen van 72,9 – zodat zij geen belang lijken te hebben bij deze kritiek.

12. Wat het tweede onderdeel betreft en meer bepaald de kritiek geput uit de vergelijking van de offertes van de verzoekende partijen en Modero, lijken de verzoekende partijen evenmin voldoende belang te hebben.

Modero krijgt net als de verzoekende partijen voor het criterium “Geleverde diensten” een beoordeling “goed” wat overeenkomt met de score 8/10, omgezet naar 16/20. De verzoekende partijen maken geenszins aannemelijk, gelet op de woordelijke motivering, dat deze inschrijver een beoordeling onvoldoende diende te krijgen. Het ernstig bevinden van de kritiek van de verzoekende partijen kan er hoogstens toe leiden dat aan de offerte van Modero slechts een waardeoordeel goed dient te worden toegekend zodat haar dan 4 punten teveel zouden worden toegekend voor dit criterium. Een dergelijk verschil lijkt geen aanleiding te geven tot een hogere rangschikking van de offerte van de verzoekende partijen in de eindrangschikking – Modero heeft immers een eindscore van 77,4 en de verzoekende partijen van 72,9.

13. Het middel is niet ernstig.

B. Tweede middel

Uiteenzetting van het middel

14. De verzoekende partijen voeren de schending aan van “het zorgvuldigheidsbeginsel[,] de formele minstens de materiële motiveringsplicht (artikel 4, 9°, van [de rechtsbeschermingswet], artikelen 2 en 3 van de wet van 29 juli 1991 betreffende de [uitdrukkelijke] motivering van [de] bestuurshandelingen) en het [...] beginsel patere legem quam ipse fecisti”.

In een eerste middelonderdeel merken de verzoekende partijen op dat bij de beoordeling van het gunningscriterium “Kwaliteit van de dienstverlening” de verwerende partij bij de offerte van de verzoekende partijen ten onrechte geen rekening houdt met de in die offerte uiteengezette ervaring als advocaten in gerechtelijke zaken “wat leidt tot bijzondere kennisverwerving, wat zij als een meerwaarde aanmerkte in haar offerte”. Deze ervaring is volgens hen als een pluspunt te beschouwen dat tot een hogere quoterings tegenover inschrijvers als Flanderijn en de tussenkommende partij, die geen advocatenkantoren zijn, moet leiden.

Hierbij betrekken de verzoekende partijen de permanente evaluatie van hun opdracht als zittende dienstverlener en die voor 2017 een score van 92 % opleverde. Aldus staat volgens hen feitelijk vast dat de verwerende partij hun kwaliteit steeds als zeer hoog inschatte zodat de motivering in de bestreden beslissing niet afdoende is omdat nergens uit blijkt “waarom Peeters Eykerman Advocaten plots in kwaliteit gedaald zou zijn”.

Ten slotte betogen zij:

“Uit de bestreden beslissing blijkt ook niet of en op welke wijze de vertaling door de inschrijvers van de door Pidpa gewenste duurzaamheid in de relatie van de klanten/debiteuren werd beoordeeld, terwijl het bestek toch net op dit punt aangepast werd n.a.v. de intrekking van de gunningsbeslissing uit 2018 en dit dus zeker deel diende uit te maken van de beoordeling.”

In een tweede middelonderdeel betogen de verzoekende partijen dat bij de beoordeling van het gunningscriterium “Geleverde diensten” de offerte van de verzoekende partijen 16 op 20 scoort terwijl Flanderijn 20 op 20 scoort. Ook in de motivering in woorden is er een verschil in het voordeel van Flanderijn.

Bij het eerste onderdeel van dit gunningscriterium, namelijk “uitwerking van het invorderingstraject”, merken de verzoekende partijen op dat de motivering tussen de beide offertes quasi gelijk is “met uitzondering van het laatste punt bij Flanderijn [namelijk dat deze het beste traject aanbiedt] dat leidt tot een betere beoordeling”. “De bestreden beslissing bevat echter geen enkele formele, minstens geen materieel afdoende motivering waarom het traject van Flanderijn beter is dan dat van alle andere kandidaten”.

Bij het derde onderdeel van dit gunningscriterium, namelijk “pakket aan dienstverlening”, wijzen de verzoekende partijen er opnieuw op dat de motivering quasi gelijklopend is behoudens een iets mindere score inzake betaal mogelijkheden bij de offerte van de verzoekende partijen wat hen echter wel 20 % van de punten kost.

Ten slotte beklemtonen de verzoekende partijen dat de verwerende partij in haar motivering geen aandacht besteedt aan andere diensten die zij aanbieden zoals schuldbewaking, vermijden schuldopbouw en juridische dienstverlening. Volgens het bestek mogen de inschrijvers extra dienstverlening die een meerwaarde oplevert, aanbieden. Bij de offerte van Flanderijn vermeldt de verwerende partij wel dat zij het meest omvangrijke pakket aanbiedt, doch dit wordt niet nader gemotiveerd. Bij de offerte van Modero wordt in de bestreden beslissing opgemerkt dat de aangeboden extra dienstverlening “niet allemaal relevant is”. Over wat de verzoekende partijen extra aanbieden, wordt er gezwegen.

Beoordeling

15. Wat het eerste middelonderdeel betreft, tonen de verzoekende partijen niet aan dat het feit dat er geen bijzondere aandacht wordt besteed aan de hoedanigheid van advocaat, iets aan de rechtmatigheid van de beoordeling afdoet.

De hoedanigheid van advocaat is geen beoordelingselement in het bestek. Er valt op het eerste gezicht ook niet in te zien in welke zin de hoedanigheid van advocaat in elk geval beter dient te worden gewaardeerd, temeer omdat de opdracht de minnelijke invordering van onbetaalde facturen betreft.

Wat de permanente evaluatie van de uitvoering van dezelfde opdracht in het verleden betreft, lijken de verzoekende partijen eraan voorbij te gaan dat het te dezen gaat om een beoordeling van de kwaliteit van de dienstverlening zoals die wordt aangeboden in de huidige offerte in functie van het gevraagde in het huidige bestek en dit in vergelijking met de andere offertes.

Wat de kritiek betreft dat uit de bestreden beslissing niet zou blijken hoe de verwerende partij de gewenste duurzaamheid in de relatie met haar gebruikers heeft beoordeeld, volstaat het op te merken dat bij de beoordeling van de kwaliteit van de dienstverlening dit aspect wel degelijk aan bod komt. Zo mag onder meer worden gewezen op overwegingen bij de beoordeling inzake telefonische contactopname, briefwisseling of het vermijden van schuldopbouw.

16. Wat het tweede middelonderdeel betreft waarbij de verzoekende partijen de betere score van Flanderijn aanklagen in vergelijking met hun score bij de beoordeling van het gunningscriterium “Geleverde diensten”, moet op de eerste plaats worden vastgesteld dat dit criterium wordt beoordeeld aan de hand van drie elementen, namelijk de twee door de verzoekende partijen hier aangehaalde elementen – “uitwerking van het invorderingstraject” en “pakket aan dienstverlening” – en een derde element “opvolging en garanderen van termijnen”.

De offerte van de verzoekende partijen scoort hiervoor 8/10 punten, wat overeenstemt met een goede kwaliteit, terwijl de offerte van Flanderijn beter scoort met 10/10 punten voor een uitstekende kwaliteit.

Uit de motivering blijkt onder meer dat de offerte van Flanderijn in ruimere betaalmogelijkheden voorziet terwijl de offerte van de verzoekende partijen slechts standaard betaalmogelijkheden aanbiedt. Ook blijkt dat de offerte van Flanderijn in een zeer volledige communicatie met de klanten voorziet terwijl de offerte van de verzoekende partijen minder aanbiedt. Wat de opvolging en het

garanderen van termijnen betreft, wordt voor de offerte van Flanderijn nog bijkomend vermeld dat de volledige termijn wordt benut en er niet wordt overgegaan tot vroegtijdige stopzetting van het aanmaningsproces indien niet nodig. Er wordt ook aangegeven dat Flanderijn in haar offerte alle elementen van het invorderingstraject en de opvolging van termijnen concreet, specifiek en duidelijk beschrijft en dat haar pakket aan dienstverlening het meest omvangrijke is. In tegenstelling tot wat de verzoekende partijen laten uitschijnen, is de motivering voor de beide offertes geenszins identiek. De verzoekende partijen betwisten ook inhoudelijk deze beoordeling niet en zij tonen ook niet aan waarom al de voornoemde elementen geen verschil in waardering kunnen verantwoorden volgens de toepasselijke ordinale schaal.

Wat de extra dienstverlening betreft, worden in de bestreden beslissing met betrekking tot het pakket aan dienstverlening, onder meer de communicatie met de klant, de inzet op afbetaalplannen en de betaalmogelijkheden beoordeeld, alsook de extra diensten in het kader van deze voorgaande elementen, zoals onder meer extra communicatiemiddelen en extra betaalmogelijkheden. De verzoekende partijen betwisten de inhoudelijke beoordeling van deze extra diensten niet. Uit het gegeven dat in de motivering van de bestreden beslissing niet uitdrukkelijk wordt ingegaan op andere extra diensten die de inschrijvers aanboden, lijkt niet *ipso facto* te moeten worden afgeleid dat hiermee op geen enkele wijze zou zijn rekening gehouden bij de beoordeling van de offertes. Hieruit lijkt enkel te kunnen worden afgeleid dat de offertes met betrekking tot die aangeboden extra diensten zich naar mening van de verwerende partij niet van elkaar onderscheiden, noch in positieve zin, noch in negatieve zin.

Gelet op de extra diensten met betrekking tot communicatie en betaalmogelijkheden die Flanderijn in haar offerte vooropstelt, lijkt de verwerende partij dan ook haar beoordelingsruimte niet te buiten te gaan door te oordelen dat deze inschrijver “het meest omvangrijke pakket” aanbiedt. Voorts blijkt uit de motivering dat Modero extra dienstverlening aanbiedt die niet allemaal relevant is en dat de offerte van deze inschrijver, net als de offerte van de verzoekende partijen, zich op dat punt aldus niet positief onderscheidt.

17. Het middel is niet ernstig.

C. Derde middel

Uiteenzetting van het middel

18. De verzoekende partijen voeren de schending aan van “artikel 53, § 1 en 2, van de wet van 14 juni 2016 inzake overheidsopdrachten, het zorgvuldigheidsbeginsel, het gelijkheidsbeginsel, de formele minstens de materiële motiveringsplicht (artikel 4, 9°, van [de rechtsbeschermingswet], artikelen 2 en 3 van de wet van 29 juli 1991 betreffende de [uitdrukkelijke] motivering van [de] bestuurshandelingen) en het beginsel patere legem quam ipse fecisti doordat in de beoordeling van het eerste subcriterium van de technische criteria aan dit subcriterium een subcriterium wordt toegevoegd dat niet op voorhand was bekend gemaakt, minstens post factum een element aan de beoordelingsmethode toevoegt (het hebben van loketten in het verzorgingsgebied van Pidpa) zodat inschrijvers hun offertes daar ook niet op konden afstemmen”.

“Uit de beoordeling in woorden blijkt dat verzoekende partij minder goed scoort dan Verhulst en Modero omdat die (meerdere) loketten kunnen aanbieden in het verzorgingsgebied van Pidpa, daar waar verzoekende partij’s uniek loket er net buiten ligt. Het kunnen aanbieden (meerdere) loketten in het verzorgingsgebied van Pidpa was echter geen (minimale) bestekeis of technische specificatie noch een bekendgemaakt (sub)gunningscriterium. Dit dan toch hanteren ter beoordeling van de offertes schendt het adagium patere legem quam ipse fecisti en artikel 53, § 1 en 2, van de wet van 14 juni 2016 inzake overheidsopdrachten dat hier van toepassing is”. Voorts merken de verzoekende partijen op dat dit element als deel van de beoordelingsmethode vóór de opening van de offertes dient te worden vastgelegd. Hier is het volgens de verzoekende partijen volstrekt onduidelijk wanneer de verwerende partij het element loketten bij de beoordeling brengt. Het is ook de eerste maal dat de verwerende partij hier belang aan hecht.

Beoordeling

19. In het door de inschrijvers in te vullen offertedossier, gevoegd bij het bestek, wordt inzake “bereikbaarheid voor klanten”, element van het gunningscriterium ‘kwaliteit van de dienstverlening’, het volgende vermeld:

“ 4.3.1.1. Bereikbaarheid voor klanten:

Gedurende de minnelijke invorderingsfase zal de opdrachtnemer klanten van Pidpa contacteren betreffende openstaande facturen en/of kosten. In dat kader zullen deze klanten de opdrachtnemer vlot moeten kunnen bereiken om afspraken te maken, afbetalingsplannen af te spreken, vragen te stellen, betalingen te verrichten. Omschrijf op welke wijze u bereikbaar zal zijn voor de klanten van Pidpa, zowel voor vragen als voor het verrichten van betalingen. Geef aan welke kanalen u ter beschikking stelt, wat de openingstijden zijn, wat de responstijden zijn.”

De verzoekende partijen tonen op het eerste gezicht niet aan dat de verwerende partij inzake de bereikbaarheid van de dienstverlener voor klanten geen rekening mag houden met een loket binnen haar verzorgingsgebied; zij tonen niet aan dat dergelijk beoordelingselement niet past in de omschrijving van het gunningscriterium zoals opgenomen in het bestek. Het gaat dan ook op het eerste gezicht niet om het gebruik van een niet aangekondigd gunningscriterium of een beoordelingselement dat geen enkel verband houdt met de omschrijving van het betrokken gunningscriterium in het bestek; het lijkt te gaan om een pluspunt binnen de globale beoordeling van de kwaliteit van de dienstverlening.

De verzoekende partijen tonen dan ook niet aan dat de verwerende partij met deze beoordeling aan het gunningscriterium een van het bestek afwijkende en voor de inschrijvers onverwachte invulling zou hebben gegeven zodat evenmin het gelijkheidsbeginsel is geschonden. Evenmin lijkt het om een element van de beoordelingsmethodiek te gaan.

Dat dit beoordelingselement bij de vorige opdrachten niet aan bod zou zijn gekomen, lijkt op het eerste gezicht niet relevant.

Het middel is niet ernstig.

IX. Besluit

20. Geen van de middelen is ernstig gebleken. De vordering tot schorsing bij uiterst dringende noodzakelijkheid dient dan ook te worden verworpen.

BESLISSING

1. Het verzoek van de bvba Gerechtsdeurwaarders Verhulst-Van Moerkercke-Houet tot tussenkomst wordt ingewilligd.

2. De Raad van State verworpt de vordering.

3. De verzoekende partijen worden verwezen in de kosten van de vordering tot schorsing bij uiterst dringende noodzakelijkheid, begroot op een rolrecht van 400 euro, elk voor de helft, een bijdrage van 40 euro, elk voor de helft, en een rechtsplegingsvergoeding van 700 euro, die verschuldigd is aan de verwerende partij.

De tussenkomende partij wordt verwezen in de kosten van de tussenkomst, begroot op een rolrecht van 150 euro.

Dit arrest is uitgesproken te Brussel, in openbare terechtzitting van 28 juni 2019, door de Raad van State, XIIe kamer, samengesteld uit:

Pierre Barra,

staatsraad,

waarnemend voorzitter,

bijgestaan door

Silja Doms,

griffier.

De griffier

De voorzitter

Silja Doms

Pierre Barra