



Klagenemnda for offentlige anskaffelser

Saken gjelder: Ulovlig direkte anskaffelse.

Innklagede fikk gjennomført en åpen anbudskonkurranse om frisør-, parykk og fotterapi-tjenester i juli 2024. Klager anførte at leverandøren som vant konkurransen og som har levert disse tjenestene til innklagede, har unnlatt å tilby gratistjenester under gjennomføringen av kontrakten, til tross for at det var avgjørende for konkurransens utfall at valgte leverandør hadde priset tjenestene gratis. Etter klagers syn har unnlatelsen av å tilby disse tjenestene resultert i at kontrakten er blitt vesentlig endret, og at innklagede har begått en ulovlig direkte anskaffelse. Klagenemnda kom til at kontrakten ikke var endret, Det forelå derfor ingen ulovlig direkte anskaffelse.

Klagenemndas avgjørelse 12. november 2025 i sak 2025/0706

Klager: Hair Program International AS

Innklaget: Oslo Universitetssykehus HF

Klagenemndas medlemmer: Tarjei Bekkedal, Bjørn Berg, og Hallgrim Fagervold

Bakgrunn:

(1) Sykehusinnkjøp HF kunngjorde 24. juli 2024 en åpen anbudskonkurranse på vegne av Oslo Universitetssykehus HF (heretter *innklagede*). Konkurransen gjaldt kontrakt om frisør-, parykk- og fotterapi-tjenester. Avtaleperioden var fem år med opsjon på forlengelse i ytterligere fem år. Anslått verdi var fem millioner kroner. Tilbudsfrist var 30. august 2024.

(2) I konkurransegrunnlaget fremgikk det at kontrakt skulle tildeles det tilbudet som hadde best forhold mellom pris, kvalitet og miljø. Priskriteriet var vektet 50 prosent, og skulle evalueres basert på leverandørenes utfylte priser i vedlagt prisskjema. I konkurransegrunnlaget punkt 6.1 fremkom det følgende om pris:

«Prisene i tilbudet skal være utarbeidet i henhold til prisskjemaet. Totalsummen vil bli evaluert basert på leverandørenes tilbudte priser for frisør- og parykk-tjenester angitt i prisskjemaet med hensyn til vektingen oppgitt til hver kategori.»

(3) Det var gitt følgende instruks for utfylling av prisskjemaet:

«Det skal tilbys priser i henhold til oppdragsgivers beskrivelse av tjenester på alle linjer i prisskjema. Tilbyder skal IKKE legge inn eller prise artikler/opsjoner som ikke er etterspurt av oppdragsgiver. Det kan legges ved et eget dokument dersom tilbyder ønsker å gi slik informasjon til oppdragsgiver.

Tilbudt pris pr tjenester skal angis i norske kroner (NOK) ekskl. mva., men inkludert alle priser tilknyttet hvert enkelt kjøp som fakturagebyr, etc.

Postadresse:

Postboks 511 Sentrum
5805 Bergen

Besøksadresse:

Zander Kaaes gate 7
5015 Bergen

Telefon: +47 55 19 30 00 post@knse.no

Alle gule felt i prisskjemaet for parykk- og frisørtjenester skal fylles ut. Ikke utfylte felt vil kunne medføre avvisning av tilbudet, jf. anskaffelsesforskriften § 24-8. Felt som er fargelagt skal ikke fylles ut eller endres. Disse inneholder enten faste verdier, eller faste formler som beregner verdiene.

Prisene skal være lavere enn markedsprisen for tilsvarende tjenester.

Fotterapitjenester er ikke en obligatorisk del av leveransen og fanen for fotterapitjenester bør fylles ut av en leverandør som kan tilby denne tjenesten. Prisen brukes ikke til evaluering.»

- (4) Det vedlagte prisskjemaet inneholdt én tabell for hver av de ulike kategorier av tjenester som skulle anskaffes, altså én tabell for frisørtjenester, én for parykktjenester, og én for fotterapitjenester. Innenfor hver av de ulike kategoriene var det skrevet inn en rekke ulike tjenester. Eksempelvis under kategorien «Frisør», var «Herreklipp» én av flere tjenester. Hver av tjenestene skulle prises særskilt avhengig av hvor og hvem som skulle motta tjenesten, herunder «pasienter på lokalet», «pasienter på rom», «pårørende», og «ansatte». Innenfor hver tjenestepriis var vekten forhåndsutfylt, samt oppgitt «Evalueringsantall pr år». Linjeprisen skulle dermed summeres til en total for den linjen som tilhørte tjenesten. Alle summene skulle så utregnes til en «Totalsum».
- (5) Det ovennevnte mønsteret var tilsvarende for alle de ulike tjenestene som skulle tilbys innenfor kategoriene «Frisør», og «Parykk». I tabellen for parykk, herunder tjenesten «Tilpassing av parykkens farge til kundens naturlige hårfarge», var vekten for «Pris pasienter på lokalet» «0.4». Evalueringsantall pr år var «100». For «pasienter på rom», var vekten «0.3», og evalueringsantall per år var «30». Pris pårørende var vektet 0.2, og evalueringsantall pr år var 10. Pris for ansatte var vektet 0.1 med evalueringsantall pr år satt til 10. I samme tabell var det en egen linje knyttet til tjenesten «Barbering av hode». Denne tjenesten hadde samme vekt og evalueringsantall per år som for tjenesten «Tilpassing av parykkens farge til kundens naturlige hårfarge».
- (6) Som det fulgte av driftsavtalens punkt 2.10, kunne enhetsprisene KPI-reguleres én gang per år. Videre skulle prisene være faste i 24 måneder etter oppstart av avtalen.
- (7) Før tilbudsfristens utløp mottok innklagede to tilbud, herunder fra Parykksalongen AS og Hair Program International AS (heretter klager). I Parykksalongen AS' tilbud, fremkom det at tjenestene «Barbering av hode», og «Tilpassing av parykkens farge til kundens naturlige hårfarge» var priset til 0 kroner for «pasienter på lokalet», og tilsvarende for «pasienter på rom».
- (8) Kontrakten ble tildelt Parykksalongen AS (heretter valgte leverandør). Innklagede oversendte en begrunnelse for valg av tilbud til klager, hvor det fremgikk at Parykksalongen AS hadde en beregnet totalpris på 139 493 kroner. Innklagede har ikke opplyst om når kontrakten ble signert. Valgte leverandør benyttet seg av kasseløsningen «Fixit» ved kontrakttoppspart.
- (9) Etter kontraktsinngåelsen, stilte klager spørsmål til saksbehandler hos Sykehusinnkjøp HF den 20. februar 2025. Klager ba om en bekreftelse på at avtalen var inngått med det prisgrunnlaget som var en del av anbudskonkurransen. Dette ble bekreftet av saksbehandleren hos Sykehusinnkjøp HF 25. februar.

- (10) Sykehusinnkjøp HF kontaktet valgte leverandør 25. februar:

«Jeg gikk gjennom deres nettside [...] og la merke til at prisene på nettsiden deres avviker noe fra tilbudet dere har levert i anbudet.

Kan dere forklare årsaken til dette?»

- (11) Valgte leverandør besvarte henvendelsen samme dag:

«Jeg tror ikke det. Kan du fortelle hvilken pris som avviker, så skal prøve å forklare. Jeg mener vi har samme priser.»

- (12) Det ble deretter sendt en ny e-post fra valgte leverandør til Sykehusinnkjøp HF 1. mars 2025. I e-posten ble det stilt spørsmål ved om det var «MVA som utgjorde avviket». Valgte leverandørs henvendelse ble ikke besvart.
- (13) Klager sendte e-post til Sykehusinnkjøp HF 5. mars 2025. Vedlagt e-posten var et klagebrev utformet av klagers advokat. I brevet ble det anført at valgte leverandør opererte med betydelig høyere priser på frisør- og parykkbehandlinger i sin kasseløsning på nett. Prisene var ifølge klager 50 prosent høyere enn tilbudsprisene som valgte leverandør vant konkurransen med.
- (14) Brevet ble ikke besvart av innklagede. Klager kontaktet derfor en annen saksbehandler hos Sykehusinnkjøp HF 25. mars 2025. Heller ikke denne e-posten ble besvart.
- (15) Valgte leverandør byttet bort kasseløsningen «Fixit» med et annet internt bookingsystem på egen nettside 1. april 2025.
- (16) Klager etterspurte 4. april 2025 svar på klagen som var tilsendt Sykehusinnkjøp HF. Sykehusinnkjøp HF besvarte e-posten samme dag og informerte om at de skulle undersøke status i saken.
- (17) Klager mottok ikke svar på brevet sitt, og brakte klagen inn for Klagenemnda for offentlige anskaffelser 5. mai 2025. I klagen ble det anført at valgte leverandør tok for mye betalt for tjenestene sine, og at innklagede derfor hadde begått en ulovlig direkte anskaffelse ved å vesentlig endre kontrakten.
- (18) Klagenemndssekretariatet oversendte klagesaken til innklagede 7. mai 2025. Det ble imidlertid ikke mottatt klagesvar. Etter mottak av klagen har Klagenemndssekretariatet gjentatte ganger forsøkt å komme i kontakt med innklagede. Kontakt ble først oppnådd 4. august 2025. Klagen ble oversendt samme dag.
- (19) Innklagede leverte tilsvaret 21. august 2025. I tilsvaret ble det vist til at valgte leverandør ikke tok høyere priser fra kunder enn prisene som ble oppgitt i forbindelse med konkurransen. I brev 10. september 2025 dokumenterte innklagede hvilke priser valgte leverandør brukte, og sammenlignet disse med de tilbudsprisene som var gitt i konkurransen. Sammenligningen viste at det kun var bagatellmessige endringer i priser, og at anførselen til klager berodde på en misforståelse.
- (20) Innklagede vedla også bookinglister som viste de ulike tjenestene valgte leverandør hadde fått booket fra april 2025 til august 2025. I oversikten fremkom det at valgte leverandør hadde avtale om å gjennomføre «Barbering av hode», innenfor tjenestekategorien

«Parykktjenester», den 5. april, 9. april, 11. april, 15. april, 25. april, og 28. april. Det var ingen avtaler knyttet til tjenesten «*Tilpassing av parykkens farge til kundens naturlige hårfarge*». I mai 2025 ble det avtalt «*Barbering av hode*» 10 ganger. Den 28. mai var det booket én avtale som gjaldt «*Fargetilpassing av parykk*». I juni 2025 ble det avtalt barbering av hode 8 ganger. I juli 2025 ble tjenesten «*Barbering av hode*» booket 5 ganger. Det ble også avtalt «*Fargetilpassing av parykk*» den 2. og 22. juli. I august 2025 ble tjenesten «*Barbering av hode*» booket 10 ganger.

- (21) I innklagedes tilsvær 1. oktober 2025 ble det fremlagt en rapport fra kasseløsningen Fixit, som valgte leverandør hadde benyttet fra kontraktoppstart. Denne rapporten viste «*Behandlinger per ansatt*», som var registrert i Fixit. Datospenn for rapporten var angitt til perioden «*01.02.2025-09.09.2025*», altså både før og etter kasseløsningen Fixit ble endret 1. april 2025.
- (22) I rapporten var det eget felt for «*Sum omsetning*», etterfulgt av «*Antall*». Oversikten viste blant annet at det var utført parykktjenesten «*Barbering av hode*», og at omsetning var «*0,00*», mens antall var «*4*». Det var også tjenester som var oppført med «*0*» i antall, eksempelvis «*Striper halv folie*», og «*klipp & tilpassing*» av parykk. Det var imidlertid en rekke tjenester både under kategorien «*Frisør*», og «*Parykk*» i prisskjemaet som leverandørene måtte fylle ut i forbindelse med konkurransen om kontrakten, som ikke fremgikk av rapporten. Hverken parykktjenestene «*Pleie av brukte parykker/ vask og kur*», «*pleie av brukte parykker/klipping og tilpassing*» eller «*Tilpassing av parykkens farge til kundens naturlige hårfarge*» ble nevnt. Heller ikke frisørtjenestene «*Struktur /Lang hår*», «*Styling/ Vask og føn*», «*Kurbehandling/Kur med hodebunnmassasje*», «*Bryn og vipper / Farge bryn*», «*Bryn og vipper / Farge vipper*», «*Makeup*» eller «*Skjegg stusse//klippe skjegg*» var nevnt i rapporten.
- (23) Vedlagt tilsvaret 1. oktober 2025 var også et rapportutdrag som viste fullførte behandlinger fra 1. april 2025, altså fra ny kasseløsning ble tatt i bruk, til 30. september 2025. Den viste at det hadde blitt gjennomført en rekke gratistjenester knyttet til «*Barbering av hode*», men det var bare fullført én fargetilpassing av parykk 22. juli til 0 kroner.
- (24) Nemndsmøte i saken ble avholdt 10. november 2025.

Anførsler:

Klager har i det vesentlige anført:

- (25) Innklagede har begått en ulovlig direkte anskaffelse ved å foreta en vesentlig endring av kontrakten. Valgte leverandør har unnlatt å tilby og levere «*Barbering av hode*», og «*Tilpassing av parykkens farge til kundens naturlige hårfarge*». Disse tjenestene var priset til 0 i prisskjemaet, og skulle dermed vært tilbudt gratis. Det var prisingen av disse tjenestene som gjorde at valgte leverandør vant konkurransen. Hvis fargetilpassingstjenestene hadde vært holdt utenfor konkurransen – slik de for alle praktiske formål er holdt utenfor innklagedes kontrakt med valgte leverandør – ville klager ha vunnet konkurransen. Dersom disse betingelsene hadde vært del av den opprinnelige konkurransen hadde klager blitt tildelt kontrakten. Innklagede har akseptert at valgte leverandør har unnlatt å tilby og levere en tjeneste som var tilbudt gratis og som gjorde at valgte leverandør vant konkurransen.

- (26) Tjenestene tilpasning av parykk og barbering av hode ble ikke tilbudt, ettersom tjenestene ikke ble tatt med i valgte leverandørs kasseløsning (Fixit). Valgte leverandør henviser kunder, som forsøker å bestille tilpasning av parykkens farge, til andre tjenestetilbydere, hvor de må betale markedspris. Det var estimert totalt 150 årlige bestillinger av fargetilpasninger i prisskjemaet, men etter at kontrakten ble tildelt er det bare blitt utført tre slike tilpasninger. Tilpasningene skjedde etter at klager initierte klageprosessen, og det er ikke fremlagt bevis på at tilpasninger er gjennomført før klager fokuserte på dette gjennom klagen.
- (27) Valgte leverandør har etter oppstart byttet kasseløsning, og tar nå booking via hjemmesiden. På hjemmesiden tilbys tjenesten, men pris er ikke oppgitt. Kundene får dermed ikke full informasjon, og informasjonen kan like godt forstås som at prisen er variabel ut fra omfanget av ønsket justering. På nettsiden fremgår det også at tjenestens behandlingstid er satt til 15 minutter, mens tilpassing av parykkens farge til kundens naturlige hårfarge normalt tar en time. Dette underbygger at dette er en tjeneste som ikke reelt tilbys.
- (28) Det er ikke vanskelig å hente ut gode rapporter fra Fixit-systemet. Av rapporten som ble tilsendt 1. oktober 2025, fremgår det at tilpasning av hårfarge til parykk ikke opprinnelig var lagt inn som en behandling. Hadde den vært det, ville tjenesten vært inkludert i listen med øvrige tjenester. Opplistingen av «klipp» og «tilpassing» viser eksempelvis at systemet generer oppføring av tjenester som ikke er utført (med «0» i antall). Fargetilpasning ble tilbudt først etter at klager hadde påpekt dette. Det er feil at innklagede først ble gjort oppmerksom på dette i august 2025. Den aktuelle saksbehandleren hos Sykehusinnkjøp HF har bekreftet mottak av klagers henvendelse i februar og mars 2025. I tillegg til at klager henvendte seg til saksbehandleren, har klager kontaktet andre representanter hos Sykehusinnkjøp HF.
- (29) Det bestrides ikke at tjenesten nå tilbys. Dette må imidlertid ses i sammenheng med at valgte leverandør ble gjort kjent med at klager hadde påpekt at tjenestene ikke ble tilbudt. Dokumentasjonen innklagede viser til 1. oktober 2025 er rapportutdrag, og viser ikke at kunder fikk informasjon om at fargetilpassing har vært gratis. Avviket mellom forventet og faktisk volum av tjenesten bekrefter at kundene ikke forstår at tjenesten er gratis.

Innklagede har i det vesentlige anført:

- (30) Det bestrides at valgte leverandør ikke tilbyr eller har tilbudt barbering av hode for parykkunder og fargetilpassing av parykken til kundens naturlige hårfarge gratis. Disse tjenestene ble priset til 0 kroner i prisskjemaet, og disse tjenestene har også blitt tilbudt og gjennomført for 0 kroner under gjennomføringen av kontrakten. Kontrakten er ikke blitt vesentlig endret. Innklagede har ikke akseptert at tjenestene ikke skal leveres, og det foreligger ingen ulovlig direkte anskaffelse.
- (31) Når det gjelder at tjenestene «Barbering av hode» og «Tilpassing av parykkens farge til kundens naturlige hårfarge», ikke var priset i opprinnelig kasseløsning (fixit), så har ikke valgte leverandør noe godt svar på hvorfor dette ikke ble gjort. De har forklart at de har vært svært misfornøyde med funksjonalitetene i Fixit løsningen, og at dette var årsaken til at de byttet system 1. april 2025. Ingen av systemene som har vært i bruk kunne synliggjøre at en tjeneste koster 0 kroner ettersom minimumsbeløpet er 1 krone. I den nye kasseløsningen var løsningen på dette problemet først at det ikke var oppført noen pris,

og at det heller ikke var gitt en beskrivelse av tjenesten. Nå står det uansett «Gratis» som beskrivelse av tjenesten på bookingsystemet til valgte leverandør.

- (32) At tjenestene ikke opprinnelig var priset eller at det ikke stod «gratis», innebærer imidlertid ikke at tjenestene ikke har blitt tilbudt, og at de har vært gratis. Dersom det har vært behov for å tilpasse fargen på parykken til kundene, så blir det gjort vederlagsfritt. Dokumentasjonen i saken viser dette. At det er gjennomført få slike tjenester er ikke fordi de ikke tilbys eller at kundene ikke får tilstrekkelig informasjon om dette. Grunnen til at volumet er lite er fordi valgte leverandør har flere leverandører med om lag 1200 parykker å velge mellom. I de fleste tilfeller finner derfor frisøren en parykk som er tilpasset pasientens naturlige hårfarge. Resultatet er da at kundene svært sjeldent ser behovet for en ytterligere tilpassing av parykken enn det som allerede tilbys. Det er også dokumentert at det er hengt opp prisliste i salongen på Radiumhospitalet, hvor det fremgår at tjenestene tilbys gratis. Valgte leverandør har også opplyst at krav om bookingsystem er nytt i kontrakten med valgte leverandør, og at det vanligste ifølge valgte leverandør er at booking skjer ved telefon fra avdelingen der pasienten blir behandlet, eller at pasienten selv kommer innom salongen når de er på sykehuset.
- (33) Det er ikke riktig, slik klager anfører, at valgte leverandør har henvist kunder som forsøker å bestille tilpasning av parykkens farge til andre tjenestetilbydere. Dersom det er behov for å tilpasse fargen på parykken, så blir det gjort gratis. Valgte leverandør har et konsept hvor det ikke er nødvendig med mange fargetilpasninger, slik Sykehusinnkjøp HF hadde estimert i konkurransen. Dette innebærer ikke at kontrakten er vesentlig endret, eller at prisene oppgitt i prisskjemaet ikke samsvarer med tjenestetilbudet til valgte leverandør.
- (34) Videre er det heller ikke riktig at fargetilpasning først ble tilbudt etter klage. Som nevnt er dette en tjeneste som sjeldent etterspørres, ettersom det er mange parykker å velge mellom. Dokumentasjon som er oversendt viser at denne tjenesten ble utført 22. juni 2025 for 0 kroner. Den opprinnelige klagen ble sendt til saksbehandler i Sykehusinnkjøp som hadde sluttet. I foreliggende sak er det Oslo Universitetssykehus HF som er innklaget, og som er ansvarlig for kontraktsoppfølging. På grunn av dårlig kommunikasjon internt ble ikke klagen oversendt riktig adressat før 4. august 2025. Dette er etter at gratistjenestene beviselig er gjennomført. Det stemmer at valgte leverandør ble kontaktet av Sykehusinnkjøp HF i februar 2025 da de undersøkte avvik mellom tilbudte og faktiske priser. Siden valgte leverandør ikke mottok noe svar fra Sykehusinnkjøp HF ble det ikke foretatt noen endringer i priser eller lignende, etter at de ble kontaktet. Det er altså ikke slik at kontakten på noen som helst har medført at kontrakten er gjennomført på et annet vis etter at klageprosessen ble initiert.

Klagenemndas vurdering:

- (35) Saken gjelder påstand om ulovlig direkte anskaffelse. I slike saker gjelder det ikke noe krav om saklig interesse, jf. forskrift om klagenemnd for offentlige anskaffelser § 13a første ledd. Klagen er rettidig, jf. § 13a andre ledd. I tillegg til lov om offentlige anskaffelser 17. juni 2016 nr. 73 (*anskaffelsesloven* eller *loven*), følger anskaffelsen forskrift om konsesjonskontrakter 8. desember 2016 nr. 976 (*konsesjonskontraktforskriften* eller *forskriften*) del I og del II, jf. §§ 5-1 og 5-2
- (36) Klagenemnda skal vurdere hvorvidt innklagede har foretatt en ulovlig direkte anskaffelse. Som grunnlag er det anført av klager at tjenestene, *Barbering av hode* og *Tilpassing av*

parykkens farge til kundens naturlige hårfarge», ikke har blitt tilbudt som gratistjenester før klager initierte klageprosessen.

- (37) En ulovlig direkte anskaffelse er «*en anskaffelse som ikke er kunngjort, selv om det foreligger en kunngjøringsplikt*», se blant annet merknadene til lov om offentlig anskaffelser § 12 i Prop. 51 L (2015-2016). Når en kontrakt er inngått etter en kunngjort konkurranse, er utgangspunktet at det videre forholdet mellom partene reguleres av kontraktsretten. Unntak fra dette utgangspunktet er dersom avtalen endres på en slik måte at innholdet i kontrakten blir «*vesentlig forskjellig fra den opprinnelige konsesjonskontrakten*». Dette vil eksempelvis være tilfellet når kontraktens «*økonomiske balanse*» er endret «*til fordel for leverandøren*», eller når endringen innebærer nye betingelser som kunne resultert i at kontrakten hadde blitt tildelt en annen leverandør, jf. forskriften § 13-2 bokstav a og b. Dersom oppdragsgiver endrer kontrakten vesentlig, skal dette anses som en ny anskaffelse som skulle vært kunngjort i henhold til regelverket, jf. eksempelvis klagenemndas avgjørelse i sak 2020/658, avsnitt 71, og EU-domstolens avgjørelse i sak C-454/06 (*Pressetext*). I disse tilfellene vil den vesentlig endrede kontrakten utgjøre en ulovlig direkte anskaffelse.
- (38) Klagenemnda har tidligere uttalt at oppdragsgivers manglende håndhevelse av misligholdsbeføyelser i en kontrakt kan medføre at den økonomiske balansen i en kontrakt endres, og på dette vise kunne bli likestilt med at kontrakten er vesentlig endret, se eksempelvis klagenemndas avgjørelse i sakene 2023/230 avsnitt 71 og 2015/27. I dette ligger det et ansvar hos oppdragsgiver å påse at kontrakten gjennomføres i tråd med de føringer som fulgte av konkurransen. Å godta at valgte leverandør ikke tilbyr tjenester som var priset på en måte som hadde avgjørende betydning for at leverandøren ble tildelt kontrakten, kan etter omstendighetene da likestilles med at kontrakten har blitt vesentlig endret.
- (39) Spørsmålet klagenemnda først må ta stilling til, er om kontrakten om frisørtjenester er blitt endret til fordel for valgte leverandør. Klager anfører at valgte leverandør ikke har tilbudt tjenestene «*Barbering av hode*» og «*tilpassing av parykkens farge til kundens naturlige hårfarge*» gratis, til tross for at disse tjenestene var priset til 0 kroner i prisskjemaet.
- (40) Faktum i saken er bestridt. Innklagede mener at anførselen beror på en misforståelse, og at kontrakten har blitt gjennomført i tråd med føringene i konkurransegrunnlaget. Klager hevder at tjenestene knyttet til «*Barbering av hode*» og «*Tilpassing av parykkens farge til kundens naturlige hårfarge*» ikke har blitt tilbudt før klager initierte klageprosessen, og at kundene ikke har fått tilstrekkelig informasjon om at disse tjenestene er gratis. Dersom slik informasjon hadde blitt gitt, er det klagers syn at valgte leverandør hadde gjennomført flere slike behandlinger enn det som er dokumentert.
- (41) Klagenemnda legger til grunn at det ikke fremgikk av kasseløsningen Fixit, at tjenestene var priset til 0 kroner. Innklagede har forklart at ingen av systemene som har vært i bruk kunne synliggjøre at en tjeneste kostet 0 kroner ettersom minimumsbeløpet var 1 krone. Også dette er bestridt av klager. Uansett har innklagede forklart at løsningen på det angivelige problemet, var at det først ikke var oppført noen pris, og at det heller ikke var gitt en beskrivelse av tjenesten. I dag er dette endret ved at det står eksplisitt «*Gratis*», istedenfor kronebeløp på nettsiden til valgte leverandør. Uavhengig av hvordan tjenestene har kommet til uttrykk i bookingsystemene, fremholder likevel innklagede at pasientene som skulle motta disse tjenestene har fått informasjon om at disse tjenestene var gratis.

- (42) Klagenemnda viser til at innklagede har fremlagt en rapport som viser bookinger og behandlinger som er registrert av ansatte i Fixitløsningen. I beviset står det at datospennet for rapporten er fra 1. februar 2025 til 9. september 2025. Innklagede byttet imidlertid bort Fixitløsningen 1. april. For klagenemnda innebærer dette at de behandlingene som er omtalt i denne rapporten, må være fra før 1. april. Av rapporten følger det at det er registrert «4» i antall for tjenesten «*Barbering av hode*». Sum omsetning var «0,00» kroner. Nemnda finner det sannsynliggjort at tjenesten «*Barbering av hode*» i alle fall har blitt gjennomført 4 ganger fra før 1. april, til 0 kroner.
- (43) Gratistjenesten «*Tilpassing av parykkens farge til kundens naturlige hårfarge*» fremgikk ikke av rapporten. Klager har tolket dette som at tjenesten ikke var lagt inn som behandling, og at tjenesten dermed ikke var tilbudt. Innklagede har forklart at det har vært vanskelig å hente ut gode rapporter fra kasseløsningen Fixit, og de fremholder at også denne gratistjenesten har vært tilbudt til aktuelle kunder.
- (44) Klagenemnda kan ikke se at rapporten kan tas til inntekt for at denne uttømmende angir hvilke tjenester som er tilbudt, og hvilke som ikke er det. I rapporten er det flere betalte tjenester som ikke er omtalt, herunder parykktjenestene knyttet til pleie og vask av parykker, og klipping og tilpassing av parykker. Videre var det også flere betalte frisørtjenester som heller ikke fremgikk av rapporten, herunder *Struktur /Lang hår*», «*Styling/ Vask og føn*», «*Kurbehandling/Kur med hodebunnmassasje*», «*Bryn og vipper / Farge bryn*», «*Bryn og vipper / Farge vipper*», «*Makeup*» og «*Skjegg stusse//klippe skjegg*». Klager har ikke anført at den manglende inkluderingen av disse andre tjenestene innebærer at de ikke har vært lagt inn som behandling. Tvert imot har klager dokumentert skjermdump fra behandlingene i valgte leverandørs Fixitløsning. Av bildet følger det blant annet at «*[s]truktur langt hår*» var lagt inn med en pris på 1625 kroner, «*[k]ur med hodebunnsmassasje*» var lagt inn med en pris på 313 kroner, «*Makeup*» var lagt inn med en pris på 1250 kroner, farge av bryn og vipper var lagt inn med priser på henholdsvis 313,- og 375 kroner. Dette viser etter klagenemndas syn, at rapporten ikke kan forstås slik at de tjenestene som ikke var omtalt i rapporten, ikke var tilbudt.
- (45) Rapporten kan heller ikke forstås slik at den utelukkende inkluderte behandlinger som faktisk hadde blitt gjennomført. I rapporten fremkom det flere behandlinger som hadde «0» i antall, men som likevel ble nevnt i rapporten, eksempelvis parykktjenesten «*Klipp & tilpassing*». Det er derfor etter klagenemndas syn ikke mulig å konstatere på bakgrunn av rapporten, om gratistjenesten «*Tilpassing av parykkens farge til kundens naturlige hårfarge*» ble tilbudt kundene i tidsrommet før valgte leverandør endret kasseløsning 1. april 2025. Det er heller ikke innhentet rapporter som viser at denne gratistjenesten er gjennomført før bookingsystemet ble endret.
- (46) Etter at valgte leverandør endret bookingsystemet i april 2025, er det dokumentert i bookinglister at gratistjenesten «*Barbering av hode*», ble booket 6 ganger i april, 10 ganger i mai, 8 ganger i juni, 5 ganger i juli og 10 ganger i august 2025. Gratistjenesten «*Tilpassing av parykkens farge til kundens naturlige hårfarge*», ble ikke booket i april, juni eller august. Tjenesten ble booket én gang i mai, og to ganger i juli. Rapport over faktisk gjennomførte tjenester, viste at valgte leverandør gjennomførte én fargetilpassing av parykk den 22. juli til 0 kroner. Klagenemnda finner det dermed sannsynliggjort at valgte leverandør har tilbudt, og gjennomført gratistjenesten «*Barbering av hode*» fra kontraktens oppstart. Gratistjenesten «*Tilpassing av parykkens farge til kundens naturlige hårfarge*» har også, i alle fall, blitt tilbudt fra mai 2025, og har blitt gjennomført i juli 2025.

- (47) Hverken klager eller innklagede har fremlagt dokumentasjon som gjør det mulig å slå fast med sikkerhet om tjenesten «*tilpassing av parykkens farge til kundens naturlige hårfarge*» har blitt tilbudt, og om kundene har blitt informert om denne tjenesten før mai 2025. Innklagede har imidlertid forklart at tjenesten har blitt tilbudt og gjennomført for 0 kroner under hele gjennomføringen av kontrakten, og at kundene har fått tilstrekkelig informasjon om dette. Det er også dokumentert en skjermdump fra valgte leverandørs salong, som viser uttrykkelig at disse gratistjenestene tilbys. Selv om klager også bestrider denne dokumentasjonen, finner klagenemnda det sannsynliggjort at denne prislisten har vært tilgjengelig i salongen til valgte leverandør. Innklagede har erkjent at det er gjennomført langt færre slike behandlinger enn det som ble estimert av Sykehusinnkjøp HF under gjennomføringen av kontrakten. Forklaringen til innklagede er at valgte leverandør har flere leverandører med om lag 1200 parykker å velge mellom. I de fleste tilfeller, finner derfor frisøren en parykk som er tilpasset pasientens naturlige hårfarge. Klagenemnda finner at innklagedes forklaring fremstår plausibel, og klager har ikke dokumentert eller tilbakevist forklaringen på en troverdig måte.
- (48) Slik klagenemnda leser bevisene i saken finner nemnda det sannsynliggjort at valgte leverandør har tilbudt gratistjenestene «*Tilpassing av parykkens farge til kundens naturlige hårfarge*», og «*Barbering av hode*» siden kontraktens oppstart, og at valgte leverandør har gitt tilstrekkelig informasjon til de aktuelle kundene om at disse tjenestene er gratis.
- (49) Siden kontrakten gjennomføres i tråd med føringene fra konkurransen, har det ikke skjedd en endring som forskyver den økonomiske balansen til fordel for valgte leverandør, eller som kunne medføre at annen leverandør skulle ha fått tildelt kontrakten jf. konsesjonskontraktforskriften § 13-2. Innklagede har ikke unnlatt å håndheve kontrakten i tråd med konkurransegrunnlagets føringer. Anførselen om at innklagede har begått en ulovlig direkte anskaffelse kan dermed klart ikke føre frem.

Konklusjon:

Oslo Universitetssykehus HF har ikke brutt regelverket for offentlige anskaffelser.

For Klagenemnda for offentlige anskaffelser,

Hallgrim Fagervold

Dokumentet er elektronisk godkjent og har ingen signatur