

Rundskriv

Nummer : 11/25 Erstatte Rundskriv 21/22
Emne : REKLAMASJON VED LANDING AV PELAGISK RÅSTOFF TIL KONSUM
Til : Fiskere og kjøpere av pelagisk råstoff til konsumanvendelse
Sted : Bergen Dato : 30.06.2025

1. Innledning.

Hovedbestemmelsene for behandling av reklamasjoner er gitt i Sildelagets Forretningsregler, § 15 om «Kvalitet, sortiment og reklamasjoner m.m.». Bestemmelser som har betydning for behandling av reklamasjoner vil også være nedfelt i rundskriv for det enkelte fiskeri eller egne rundskriv om kvalitet.

Norges Sildesalgslag (NSS) og kjøperorganisasjonene (Sjømat Norge og Sjømatbedriftene) er enige om å bruke inspektørene til NSS til å gi vurderinger/uttalelser ved eventuelle reklamasjoner eller uenigheter, som måtte oppstå ved levering av pelagisk råstoff til konsum. Med bakgrunn i nevnte er det naturligvis svært viktig at inspektørenes legitimitet, faglige integritet og faglige vurderinger respekteres fullt ut av både fisker- og kjøpersiden. En sentral oppgave for inspektørene er å fremlegge faktagrunnlaget for salgsleder for eventuelle reklamasjoner.

Ved reklamasjoner er det salgsleders ansvar i samråd med Fisker og Kjøper å beslutte om en reklamasjon er berettiget og videre fastsette endelig pris.

2. Bestemmelse av råstoffets kvalitet.

Reklamasjoner på ferskt konsumråstoff må fremsettes av kjøper snarest råd etter oppstart lossing.

Bestemmelse av fangstens kvalitet skal tas umiddelbart etter lossing påbegynnes. Dersom lossing ikke kan starte innen åtte timer etter ankomst til kjøpers anlegg (Obs! For makrell gjelder innen tolv timer etter ankomst til kjøpers anlegg), alternativt 20 timer etter avsluttet auksjon, **skal kjøper** ta prøve for bestemmelse av fiskens kvalitet, dersom et eventuelt reklamasjonskrav skal behandles. OBS! Fisker må kontaktes i alle slike tilfeller. **Dersom kjøper ikke tar prøve som nevnt mister han sin rett til å reklamere på råstoffets kvalitet.**

Norges Sildesalgslag understreker at det er kun i de tilfeller salgsleder eller inspektør godtgjør at en reklamasjon er berettiget at det aksepteres redusert pris for fangsten. Ellers skal kjøper betale auksjonspris for fangsten. At fisker og kjøper seg imellom blir enige om redusert pris sammenlignet med auksjonspris, grunnet en såkalt kvalitetsforringelse, og uten at dette er godkjent av en salgsleder eller inspektør, blir ikke tatt til følge. Auksjonspris blir i dette tilfellet lagt til grunn ved fakturering og avregning av fangsten.

3. Behandling av reklamasjonssaker i Norges Sildesalgslag.

Generelt gjelder det at fisker forplikter seg å opplyse om vesentlige sider av fangsten som man med rimelighet kan anta vil påvirke kundens verdisetting. I de tilfeller hvor slik informasjon ikke er del av den vanlige innmeldingsinformasjonen, oppfordres fisker til å angi tilleggsinformasjon som anmerkninger. I tilfeller hvor fisker ikke har gitt korrekt informasjon, eller holdt tilbake annen viktig informasjon, må fisker godta at dette blir hensyntatt i en eventuell reklamasjon i kjøpers favør. Tilfeller med avvik mellom innmeldt informasjon og ERS-data kan gi grunnlag for reklamasjon.

Kjøper må dog akseptere et rimelig avvik mellom den informasjon som fisker gir ved innmelding og det som viser seg når fangsten leveres.

En kjøper forplikter seg til å hensynta tilgjengelig informasjon i budgivningen, både implisitt (som sesong) og eksplisitt. Dersom kjøper unnlater å hensynta tilgjengelig informasjon vil dette tale mot reklamasjon. Det er derfor ikke grunnlag for reklamasjon i de tilfeller hvor kjøper reklamerer på bakgrunn av faktorer som burde være kjent for kjøperen før budet ble gitt.

Kjøper som fremsetter reklamasjon og krav om prisreduksjon som følge av avvik mellom innmeldt og utlosset kvantum tar dette opp med fisker så snart som mulig og varsler salgsleder. Kjøper må sannsynliggjøre de tap han mener han påføres pga. avviket. Avvik i kvantum på pluss/minus 10 % må kjøper akseptere i alle tilfeller.

Avvik som går på fartøyets ankomsttid, lossekapasitet mv må behandles særskilt i hvert enkelt tilfelle.

Det er representant godkjent av partene, dvs inspektør, som avgjør om det foreligger kvalitetsavvik (dvs lyter/skader på fisken) og videre om omfanget av lytene/skadene, se Innledning. Prisjustering som følge av lyter/skader avgjøres av salgsleder i samråd med Fisker og Kjøper. Dersom det av praktiske årsaker ikke er mulig å få en inspektør til stedet i forbindelse med en disputt om kvalitet avtaler salgsleder med fisker/kjøper om det skal tas prøver av fangsten for innfrysing. Disse skal da merkes og tas vare på for senere inspeksjon. Salgsleder avgjør hvilke størrelser og hvor mange kartonger som skal innfrysas i hvert enkelt tilfelle.

Tilsvarende skal kjøper registrere og loggføre temperaturer målt på vann i mottakskar, buffertanker m.v., samt i den videre produksjonen. Det forutsettes at slik registrering av temperatur gjøres jevnlig og registreres med dato og tidspunkt. Denne loggen skal fremvises på forespørsel.

4. Viktige avklaringer og definisjoner

Kvalitet på makrell: Fisker må til enhver tid levere best mulig kvalitet.

«Skjulte feil og mangler». Feil som ikke kan påvises ved fysiske og organoleptiske (smaks-, lukt-, farge-egenskaper, osv.) undersøkelser av fisken.

Åteinnhold og blodutredelser er ikke eksempler på skjulte feil.

Fisk forurensset av miljøgifter er eksempel på skjulte feil.

5. Gjennomføring av kvalitetskontroller for pelagisk fisk

5.1 Salgsleder gir kontrolloppdraget til inspektør.

- 5.2 Når kontrolloppdraget er gitt tar inspektør kontakt med kjøper og fisker for å orientere seg om hva saken gjelder og få partenes fremstilling. Partene må opplyses om hvordan kontrollen vil bli gjennomført.
- 5.3 Inspektør rapporterer prøveresultatene fra kontrollen til partene og salgsleder.
- 5.4 Inspektør skriver rapport fra kontrollen. Partene i saken kan få utlevert rapporten etter ønske.
- 5.5 Dersom det ikke er mulig å få inspektør til kvalitetskontroll, så skal begge parter være til stede ved kvalitetsvurderingen. Salgsleder kan be om utfyllende dokumentasjon.

6. Skadetyper som kan gi grunnlag for reklamasjon (makrell).

Nedenstående er veiledende og gir en pekepinn på hvordan inspektører og salgsledere vil vurdere kriteriene for reklamasjoner.

6.1 Blodutredelser/Slagskader:

Gradering 1	En eller flere store blodutredelser (opp til 2 cm ²)
Gradering 2	Flere store blodutredelser (over 2 cm ²)
Gradering 3	Ryggbrudd som har gitt blodutredelse

Kommentar: Blodutredelsen må være minst 1 cm² for å vurderes som grunnlag for reklamasjon. Dersom det er flere blodmerker mindre enn 1 cm² på fisken kan disse til sammen gi grunnlag for reklamasjon.

Generelt må kjøper akseptere et rimelig antall blodmerker i fiskekjøttet før dette utløser et berettiget krav om prisreduksjon.

Prøver for bestemmelse av blodutredelser/slagskader skal ellers tas av et representativt utvalg av fangsten/størrelsesgrupper.

6.2. Åteskader bukhinne:

Gradering 1	Bukhinnen er ødelagt, oppløst
Gradering 2	Sidebein slipper lett ved berøring
Gradering 3	Sidebein allerede løsnet fra buk

Kommentar: Generelt må kjøper akseptere noe innslag av fisk med skadet bukhinne i de minste sorteringene (200-400, 250+). Åtestriper gir ikke grunnlag for reklamasjon.

Prøver for bestemmelse av åteskader i bukhinne skal tas av et representativt utvalg av fangsten/de ulike størrelsesgrupper.

6.3 Felles for blodutredelser/slagskader og åteskader i bukhinne:

- a) Skader skal telles per fisk.
- b) Skader skal gjelde for den størrelsesgruppen av fangsten det er snakk om (eksempelvis for makrell 200 g - 400 g, 300 g – 500 g, 400 g – 600 g og 600 g +).

6.4. Gradering av åtemengde:

- | | |
|-------|--|
| Åte 1 | Åtefri, uten annet tarminnhold enn bare blodvann. |
| Åte 2 | Ubetydelig åte, åtemengden ikke større enn at den renner bort sammen med blodvannet. |
| Åte 3 | Bra med åte, åten er mer konsentrert og renner ikke ved utpressing, men fisken skal ikke være buktært. |
| Åte 4 | Åtefull, magesekk eller tarmkanal er full av åte. |

For fiskerne er det viktig at de skjærer i fisken og at de på eget grunnlag kartlegger åtesituasjonen i fisken. Og det er viktig at fiskerne selv tar ansvar på dette området.

I tillegg vil Norges Sildesalgslag be fiskerne om å vurdere/gi informasjon om type åte (raudåte, krill, vingesnegl osv). Et tips her er å smake på åten (kjenne om den er sterk) og ta den gjennom fingrene for å kjenne om den er «sandpapir-aktig». Er åten sterk og «sandpapir-aktig», er det vår erfaring at dette øker risikoen for tæring ved lossing. Og, det er spesielt viktig å ha fokus på åte i tarmen da det er den som er hovedutfordringen for eventuelle tæring på fisken.

Kommentar: Avvik på 1 i åtemengde gir ikke grunnlag for reklamasjon. Åtemengde ved innmelding beregnes av gjennomsnittet av prøvene.

Prøver for bestemmelse av åtemengde skal tas av et representativt utvalg av fangsten.

Med vennlig hilsen

NORGES SILDESALGSLAG

Kenneth Garvik

Roald Oen

Kopi:

Sjømat Norge, Sjømatbedriftene, Norges Fiskarlag, Fiskebåt, Pelagisk forening, Sjømannsforbundet, Nærings- og fiskeridepartementet, Fiskeridirektoratet og Ida Pollan Thowsen