

Rundskriv

Nummer : 19/21
Emne : REKLAMASJON VED LANDING AV PELAGISK RÅSTOFF TIL KONSUM (Erstatter Rundskriv 15/20)
Til : Fiskere og kjøpere av pelagisk råstoff til konsumanvendelse
Sted : Bergen Dato : 29.07.2021

1. Innledning

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.

En sentral oppgave for inspektørene er å vurdere grunnlaget for eventuelle reklamasjoner samt å avgi uttalelser om hvorvidt reklamasjoner er berettiget eller ikke.

2. Behandling av reklamasjonssaker i Norges Sildesalgslag

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. Eksempler på dette er hvordan en skal prise fangster hvor det er avvik mellom sortiment gitt ved innmelding og det sortiment som fremkommer etter prøvetaking ved lossing.

Generelt gjelder det at fisker forplikter 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 som skjerpende 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 å være realiteter 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 finnes således ikke grunnlag for reklamasjon i de tilfeller

hvor kjøper reklamerer på bakgrunn av faktorer som burde være kjent for kjøperen før budet ble gitt.

Dersom ingen av partene krever ordinær prøvetaking ved lossing, skal sluttseddel skrives med det sortiment som er innmeldt. Se ellers Rundskriv 18/21 og 03/21.

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, åteinhold osv. må behandles særskilt i hvert enkelt tilfelle.

Oppgavene til lagets Inspektører ved reklamasjonsbehandling vil i det vesentlige være knyttet til saker hvor kjøper påberoper seg prisreduksjon som følge av at fisken har dårlig kvalitet eller feil i innmeldt sortimentssammensetning. Lagets salgssavdeling kontaktes som tilkaller inspektører. **Dersom det av praktiske årsaker ikke er mulig å få en inspektør til anlegget mens landing finner sted, skal prøver som ligger til grunn for reklamasjoner merkes og tas vare på (innfryses) for kontroll på et senere tidspunkt.** Salgsleder avgjør hvilke størrelser og hvor mange kartonger som skal innfryses, i hvert enkelt tilfelle.

MERK! Temperaturlogger, rengjøringslogger, lasteplan og dokumentasjon av prøvetaking skal gjøres tilgjengelig for salgsleder eller inspektør på forespørsel. Det stilles i alle tilfeller krav til logger og dokumentasjon om at de skal være komplette og i lesbart format.

3. Viktige avklaringer og definisjoner

«**Kvalitet på makrell**». Makrell fisket i august vil ha en annen tilstand enn en makrell som fiskes senere på høsten. Naturlige sesongvariasjoner i kvalitet på levende makrell, skal IKKE måtte oppgis av fisker ved fangstinnmelding. Dette skal ikke være grunnlag for reklamasjoner.

Åte-innhold må selvfølgelig oppgis på normal måte.

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

Åteinhold og bloduttrekkelser er eksempler på ikke-skjulte feil.

Fisk forurenset av miljøgifter er eksempel på skjulte feil.

4. Gjennomføring av kvalitetskontroller for pelagisk fisk

4.1 Kontrolloppdraget gis av salgsleder.

4.2 Inspektør reiser ut til det aktuelle anlegget hvor kontrollen skal gjennomføres.

4.3 Inspektør kontakter kjøper og fisker for å orientere seg om hva saken gjelder og få partenes fremstilling. Partene må opplyses om hvordan kontrollen vil bli

gjennomført. Partene må opplyses om de alternativer som er aktuelle som utfall av konflikten. Dersom ikke partene kommer til enighet vedrørende en reklamasjon, pålegges de å utarbeide en skriftlig rapport om sine synspunkt i saken. Denne rapporten vil kunne bli sentrale i den videre prosessen.

- 4.4 Inspektør må orientere seg om alle innmeldingsdata og andre relevante data, herunder;
 - 4.4.1 Fartøyet's ankomsttidspunkt til lossested.
 - 4.4.2 Tidspunkt for start av lossing.
 - 4.4.3 Temperaturlogg fra fartøyet.
 - 4.4.4 Lasteplan/tankplan.
 - 4.4.5 Desinfisering og spyling av tanker.
 - 4.4.6 ERS data.
 - 4.4.7 Reingjøring av not.
 - 4.4.8 Overpumping
 - 4.4.9 Eventuelle rutinger/instrukser om bord i fartøyet for fangstbehandling.
- 4.5 Kontrollen for bestemmelse av kvalitet gjennomføres etter egen veiledning (se Pkt. 5).
- 4.6 Prøveresultatene fra kontrollen meldes til partene og til salgsleder.
- 4.7 Den skriftlige rapporten og bilder fra kontrollen skal meldes til NSS. Partene i saken kan få utlevert rapporten etter ønske.

5. Instruks for kontroll av kvalitet på makrell

Inspektør innhenter data som nevnt i pkt. 4 (Veiledning for gjennomføring av kontroller for pelagisk fisk). Informasjonen innhentet danner en helt vesentlig del av beslutningsgrunnlaget for salgsleder, og står sentralt i avgjørelsen om det er grunnlag for reklamasjon eller ikke.

Fisk kan aldri betales mindre enn minstepris, unntatt er fisk som er frasortert pga. skader.

Typiske lyter er angitt i tabell nedenfor med gradering og beskrivelse av hva en gradering innebærer. Tekst i uthevet skrift markerer lyter alvorlig nok til at reklamasjon kan være berettiget. Dette gjelder da graderingene 3, 4 og 5 for blodflekker/slagskader og åteskader.

Kolonnen "Akseptabel %" angir det som regnes som naturlig variasjon. Dette er en pekepinn på hva kjøper bør akseptere av lyter uten at det skal føre til reklamasjon.

MERK! Det er viktig at tabellen tolkes som veiledende og at andre faktorer kan spille inn. Det vil være eksempler på at både lavere innslag av en lyte kan føre til reklamasjon og

eksempler på at høyre innslag av lyter ikke fører til reklamasjon. Tabellen gir derimot en pekepinn på hvordan inspektører og salgsledere vil vurdere kriteriene for reklamasjoner.

Skadetype	Gradering 0	Gradering 1	Gradering 2	Gradering 3	Gradering 4	Gradering 5	Redskap	Sesong	Akseptabel %
Blodspot/slagskader	Ingen blodflekker	Noen få små blodflekker < 5 stk	Store blodflekker eller mange små > 5 stk.	2 Store blodflekker (opp til 2kv.cm)	Flere store blodflekker (over 2kv.cm)	Ryggbrudd	Trål	Høst	10 %
							Not	Vinter	5 %
								Høst/Vinter	2-3%
Åte-mengde	Åtefri	Antydning til åte	Litt åte, enten i magesekk eller tarm	Åten er mer konsentrert i mage og tarm, men fisken skal ikke være buktært	Magesekk eller tarmkanal er full av åte	Magesekk og tarmkanal er full av åte	Trål/Not	Høst/Vinter	2-3%
Åteskader bukhinne	N/A	Bukhinnen er sterk og fast.	Bukhinnen løsner lett ved berøring.	Bukhinnen er ødelagt, oppløst	Sidebein slipper lett v/berøring	Sidebein allerede løsnet fra buk	Trål/Not	Høst/Vinter	5 %
Spalting/gaping	Ingen spalting	Færre enn 5 små spalter (<2cm lengde).	Færre enn 10 små spalter.	Flere enn 10 små spalter eller færre enn 10 store spalter (>2cm).	Flere enn 10 store spalter.	Hele filéten spaltet og spalter som går tvers gjennom fiskekjøttet til skinnen. Kjøttet løsner lett.	N/A	N/A	N/A
Lukt	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	Trål/Not	Høst/Vinter	5 %

Kjøper må akseptere noe innslag av spalting av kategori 4 og 5 på overnevnte skala før dette medfører berettiget krav om prisreduksjon.

Med vennlig hilsen
NORGES SILDESALGSLAG

Knut Torgnes

Roald Oen

Kopi:
Sjømat Norge
Norske Sjømatbedrifters Landsforening
Perlagisk Forening
Fiskebåtrederne forbund
Norges Fiskarlag
Nærings- og fiskeridepartementet
Fiskeridirektoratet