

Nummer : 07/14
Emne : REKLAMASJON VED LANDING AV PELAGISK RÅSTOFF TIL
KONSUM (Erstatter Rundskriv 34/08)
Til : Fiskere og kjøpere av pelagisk råstoff til konsumanvendelse

Dato : 12.03.2014

1. Innledning

Norges Sildesalgslag (NSS) og Fiskeri- og Havbruksnæringens Landsforening (FHL) er enige om å bruke kontrollørene 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 kontrollørene 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 må kjøper akseptere et rimelig avvik mellom den informasjon som fisker gir ved innmelding og det som viser seg å være realiteter når fangsten leveres.

Dersom ingen av partene krever ordinær prøvetaking ved lossing, skal sluttseddel skrives med det sortiment som er innmeldt. Se ellers Rundskriv [14/12](#) og [30/12](#).

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.

Opgavene til lagets kontrollører ved reklamasjonsbehandling vil i det vesentlige være knyttet til saker hvor kjøper påberoper seg prisreduksjon som følge av at fisken har dårlig kvalitet. Lagets salgssavdeling kontaktes som tilkaller kontrollører. **Dersom det av praktiske årsaker ikke er mulig å få en kontrollør 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.

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.

Åteinnhold og bloduttredelser 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 kontrollsjef/salgsleder.

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

4.3 Kontrollør 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 Kontrollør må orientere seg om alle innmeldingsdata og andre relevante data, herunder;

4.4.1 Fartøyets ankomsttidspunkt til lossested.

4.4.2 Tidspunkt for start av lossing.

4.4.3 Temperaturlogg fra fartøyet.

4.4.4 Eventuelle skriftlige nedtegninger fra fartøyet om vanninntak.

4.4.5 Desinfisering og spyling av tanker.

4.4.6 Inntak av vann/is og om vasking.

- 4.4.7 Reingjøring av not.
 - 4.4.8 Overpumping
 - 4.4.9 Eventuelle rutinger/instrukser om bord i fartøyet for fangstbehandling.
- 4.5 Kontrolløren må videre orientere seg om hvilke rutiner som gjelder ved bedriften inkludert siste versjon av egenkontrollsystemer og eventuelle anmerkninger som måtte foreligge fra Mattilsynet.
- 4.6 Kontrollen for bestemmelse av kvalitet gjennomføres etter egen instruks. (se Pkt. 5)
- 4.7 Konklusjonen fra kontrollen meldes til partene og til kontrollsjef/salgsleder.
- 4.8 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

Vi viser i dette avsnittet til nærmere beskrivelse i [Kvalitetshåndboken for pelagisk fisk](http://www.sildelaget.no) på www.sildelaget.no.

Kontrollør innhenter data som nevnt i pkt. 4 (Instruks for gjennomføring av kontroller for pelagisk fisk). Informasjonen kan være viktig indikasjon («pekepinn») på om det er en sannsynlig skade på fisken.

Kontrollør innhenter prøver av fisk fra lasterom om bord i fartøy eller fra første bufferkar på land. Hvor prøver skal innhentes fra, avhenger av hvilken skade som det reklameres på.

Kontrollør skal bruke sylskarp filet-kniv når fisken åpnes.

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

- 5.1 Åte
Åte kontrolleres i henhold til skala (1-4) fastsatt i Kvalitetshåndboken. Åteinnhold skal være i henhold til innmeldt.
- i. Uten annet tarminnhold enn blodvann
 - ii. Åtemengden ikke større enn at den renner bort sammen med blodvannet
 - iii. Åten er mer konsentrert og renner ikke ved utpressing, men fisken skal ikke være buktært
 - iv. Magesekk eller tarmkanal er full av åte
- 5.2 Åteskader bukhinne
Kjøper må akseptere noe innslag av fisk med skadet bukhinne før dette utløser berettiget krav om prisreduksjon på fangst. Fisk som følge av åteskader er buksprengt og kan frasorteres. Den frasorterte fisken føres på egen linje til pris = 0.
- i. 0=Bukhinnen er sterk og fast
 - ii. 1=Bukhinnen løsner lett ved berøring
 - iii. 2=Bukhinnen er ødelagt, oppløst
- 5.3 Blodmerker (blodspot)

Som følge av røff behandling kan noe av fisken ha blodmerker i fiskekjøttet. Blodflekker med en størrelse på minimum 1 cm² regnes som blodmerke i denne sammenheng. Kjøper må akseptere et rimelig antall blodmerker i fiskekjøttet før dette utløser et berettiget krav om prisreduksjon.

- i. 0=Ingen blodflekker
- ii. 1=Noen få små blodflekker < 5 stk.
- iii. 2=Store blodflekker eller mange små > 5 stk.

5.4 Spalting/Gaping

Skala:

- 0 - Ingen spalting.
- 1 - Færre enn 5 små spalter. **Små spalter 0 maks 2 cm lengde.**
- 2 - Færre enn 10 små spalter.
- 3 - Flere enn 10 små spalter eller færre enn 10 store spalter. **Stor spalte = lengre enn 2 cm lengde.**
- 4 - Flere enn 10 store spalter
- 5 - Hele filèten spaltet og spalter som går tvers gjennom fiskekjøttet til skinnet. Kjøttet løsner lett.

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

Svanhild Kambestad

Kopi:

Fiskeri- og havbruksnæringens landsforening
Norske Sjømatbedrifters Landsforening
Fiskebåtrederne forbund
Norges Fiskarlag
Nærings- og fiskeridepartementet
Fiskeridirektoratet