

**NOTAT MA 12/05**

Kari Lisbeth Fjørtoft, Bjørn Tore Nystrand,  
Marianne Lindhjem Staurset, Margareth Kjerstad

**REKLAMASJONSFORHOLD  
VEDRØRENDE FRYST RÅSTOFF  
TIL KLIPPFISKINDUSTRIEN**



Fiskeri- og havbruksnæringens forskningsfond  
Delrapport

# **Reklamasjonsforhold vedrørende fryst råstoff til klippfiskindustrien**

**Notat MA 12/05  
Februar 2012**

Kari Lisbeth Fjørtoft  
Bjørn Tore Nystrand  
Marianne Lindhjem Staurset  
Margareth Kjerstad



<b>Innhold</b>	<b>side</b>
1 Innledning.....	7
2 Resultat industri .....	7
2.1 Fartøy .....	7
2.2 Produksjon .....	8
2.3 Marked .....	8
2.4 Reklamasjoner.....	9
3. Resultat flåte .....	12
3.1 Fartøy .....	12
3.2 Produksjon .....	13
3.3 Reklamasjoner.....	14
4. Salgslag .....	17
5. Oppsummering.....	19



## 1 Innledning

Som en del av prosjektet «Mer optimal fangstbehandling av råstoff til klippfiskindustrien» har omfang og årsaker til reklamasjoner blitt undersøkt. Det ble utarbeidet ett spørreskjema tilpasset flåten og ett tilpasset fiskeindustrien (klippfisk). Spørreskjemaet ble sendt til 14 fartøy og 18 industribedrifter. Flåten og bedriftene ble først kontaktet på telefon før spørreskjemaet ble sendt på e-post. En fikk tilbake sju svar fra flåten og 10 svar fra industribedrifter. En har i tillegg intervjuet tre fiskesalgslag som også har svart på spørreskjema. Salgslagene er de tre største når det gjelder omsetning av torskefisk.

Utvalget utgjør kun en liten del av den totale flåten og industrien, og undersøkelsen vil derfor ikke være representativ for hele næringen. Imidlertid gir undersøkelsen et inntrykk av omfang og årsaker til reklamasjoner.

Resultatene fra undersøkelsen presenteres i det følgende.

## 2 Resultat industri

### 2.1 Fartøy

#### ***Hvilken flåtegruppe kjøper dere fisk fra, og hvor stor prosentvis andel kjøper dere fra hver flåtegruppe?***

10 industriaktører har besvart dette spørsmålet. Svarfordelingen er gjengitt i tabell 1. Alle aktørene kjøper fisk fra line- og trålflåten, og henholdsvis 41 og 40,5 prosent av fisken kommer fra disse flåtegruppene. Sju industriaktører kjøper fisk fra garnflåten, mens tre kjøper fisk fanget med snurrevad.

**Tabell 1. Oversikt over hvilke flåtegrupper industrien kjøper fisk fra. Flere svar mulig (n=10).**

	Garn	Line	Trål	Not	Snurrevad
Hvilken flåtegruppe kjøper dere fisk fra?	7	10	10	0	3
Anslått % -andel kjøpt fra hver flåtegruppe	16,0 %	41,0 %	40,5 %	0	2,5 %

#### ***Hvilke frysede produkter kjøper dere fra flåten?***

10 industriaktører har besvart spørsmålet. Ingen av disse kjøper frysede fileter, verken av torsk, sei, lange eller brosme. Alle kjøper kappet og sløyd fryst torsk, mens henholdsvis åtte, sju og seks kjøper kappet og sløyd fryst sei, lange og brosme. Resultatene er oppsummert i tabell 2.

**Tabell 2. Oversikt over hvor mange av industriaktørene som kjøper fryst kappet og sløyd og filet fra flåten. Flere svar mulig (n=10).**

Art	Kappet og sløyd fryst	Filet fryst
Torsk	10	0
Sei	8	0
Lange	7	0
Brosme	6	0

***Hvilken flåtegruppe leverer jevnt best/god kvalitet gjennom fangstsesongen?***

På spørsmål om hvilken flåtegruppe som jevnt leverer best/god kvalitet gjennom fangstsesongen har seks av seks industriaktører svart lineflåten. Én kommenterer samtidig at det kan være stor forskjell fra båt til båt, og at de mottar fantastisk fin fisk fra en garnbåt. Av kvalitetshensyn kjøper en produsent mest linefisk, da han mener fisk fra trål generelt er gråere. Fisk som står for lenge i garn eller not blir også bløt.

***Kjøper dere fisk fra den utenlandske flåten, og i så fall fra hvilken flåtegruppe?***

Sju av 10 industriaktører svarer at de kjøper fisk fra den utenlandske flåten. Fire av disse kjøper fra både line- og trålflåten, mens to kun kjøper fra lineflåten. Den siste kjøper kun fra den utenlandske trålflåten.

***Er det kvalitetsforskjeller på råstoffet fanget av utenlandsk og norsk flåte?***

Åtte aktører fra industrien har besvart spørsmålet. Fem mener at det er forskjeller, mens tre svarer nei. Ytterligere kommentarer forteller blant annet at den norske linefisken stort sett er bedre enn den russiske, mens norsk trålfisk ofte kan være dårligere enn tilsvarende fisk fra utenlandsk flåte. Norsk torsk oppfattes videre som hvitere i kjøttet enn utenlandsk, og inneholder samtidig mindre kveis. Flåtens nasjonalitet har også mindre betydning enn den enkelte båt.

## **2.2 Produksjon**

***Er det kvalitetsforskjeller om ferdige klippfiskprodukt er produsert av ferskt eller fryst råstoff?***

Alle 10 industriaktørene har besvart spørsmålet, hvorav ni svarer ja og én svarer nei. Flere peker på at fryst fisk har en finere/hvitere farge enn fersk fisk. Fersk fisk har samtidig en tendens til spalting i kjøttet og kvaliteten varierer i større grad enn for fryst, en årsak til nedgradering. Bedre utbytte fra fryst fisk nevnes også i denne sammenhengen.

## **2.3 Marked**

***Stiller markedene ulike krav til produktene dere produserer fra ulike arter?***

Alle 10 industriaktørene har besvart spørsmålet, hvorav seks svarer ja og fire svarer nei.



### ***Hva er de siste trendene i markedene, slik du/dere ser det?***

Lettsaltede produkter som konkurrerer med norsk klippfisk/saltfisk, som har saltsmak, men som ikke har gått gjennom samme modning, bare injisering med saltlake. Utvannet klippfisk og convenient-produkter, samt større etterspørsel etter kvalitetsmerking med ulike sertifiseringer og kundespesifikke produkter er også trender i markedet. Klippfisken skal også være tykk og hvit. En annen utvikling er at Portugal er preget av økonomisk nedgang, mens eksporten til Brasil øker.

## **2.4 Reklamasjoner**

### ***Hvor ofte får dere reklamasjoner?***

Dette spørsmålet ble besvart av alle 10 aktørene. I tabell 3 ser en at to svarer at de får reklamasjoner av og til, mens åtte svarer at de sjelden får reklamasjoner.

**Tabell 3. Oversikt over hvor ofte industriaktørene mottar reklamasjoner (n=10).**

Ofte	Av og til	Sjelden	Aldri	Vet ikke
0	2	8	0	0

### ***Er det forskjell i hyppigheten på reklamasjoner dere får, avhengig av hvilket marked og produkt det gjelder?***

Fem av åtte som har besvart spørsmålet mener at det er forskjell, mens tre svarer nei.

### ***Hvilke marked og art reklameres det oftest på?***

Brasil er det enkeltmarkedet som reklameres til flest av industriaktørene, men det er likevel sjelden at reklamasjoner forekommer. Sju aktører har mottatt reklamasjoner fra Brasil vedrørende torsk. Kun én aktør svarer at Spania ofte reklameres på deres torsk. Se tabell 4 for en oversikt.

**Tabell 4. Oversikt over hvor ofte industriaktørene mottar reklamasjoner fra ulike marked.**

<b>Portugal</b>	<b>Aldri</b>	<b>Sjelden</b>	<b>Av og til</b>	<b>Ofte</b>	<b>n</b>
Torsk	0	3	2	0	5
Sei	1	0	0	0	1
Lange	x	x	x	x	0
Brosme	x	x	x	x	0
<b>Spania</b>	<b>Aldri</b>	<b>Sjelden</b>	<b>Av og til</b>	<b>Ofte</b>	<b>n</b>
Torsk	0	3	0	1	4
Sei	x	x	x	x	0
Lange	0	1	0	0	1
Brosme	x	x	x	x	0
<b>Brasil</b>	<b>Aldri</b>	<b>Sjelden</b>	<b>Av og til</b>	<b>Ofte</b>	<b>n</b>
Torsk	0	6	1	0	7
Sei	0	4	1	0	5
Lange	0	2	1	0	3
Brosme	0	1	1	0	2
<b>Mexico</b>	<b>Aldri</b>	<b>Sjelden</b>	<b>Av og til</b>	<b>Ofte</b>	<b>n</b>
Torsk	0	0	2	0	2
Sei	1	0	0	0	1
Lange	0	1	2	0	3
Brosme	1	0	0	0	1
<b>Italia</b>	<b>Aldri</b>	<b>Sjelden</b>	<b>Av og til</b>	<b>Ofte</b>	<b>n</b>
Torsk	0	0	3	0	3
Sei	1	0	0	0	1
Lange	0	1	1	0	2
Brosme	0	2	0	0	2

*n: angir hvor mange aktører som har avgitt svar. x angir ubesvarte felt.*

I tillegg til markedene i tabell 4 har én industriaktør svart at de en sjelden gang får reklamasjoner fra Frankrike vedrørende torsk, samt fra Santo Domingo (Den dominikanske republikk) vedrørende sei.

Årsaker til reklamasjoner varierer. Noen tilbakemeldinger vedrørende torsk omhandler farge, bløt fisk, løs i kjøttet, knekte ørebein og spalting. Kveis og blodflekker i brosme, farge og blodflekker i lange, samt tørrhet i sei (Brasil) er andre eksempler. Den økonomiske situasjonen i noen markeder kan også føre til reklamasjon til tider. Én forteller at det ofte dreier seg om pris, og at dersom en kunde har kjøpt fisk og prisen er fallende, er det lettere å få reklamasjon.

#### ***Er det noen årstider dere mottar flere reklamasjoner enn andre årstider?***

10 industriaktører har angitt når på året de mottar flest reklamasjoner. Tabell 5 viser at halvparten av disse mener at det ikke er flere reklamasjoner ved gitte årstider. Den andre halvparten peker alle på at sommeren er den årstiden hvor det kommer flest reklamasjoner. To av disse igjen svarer også at det er flest reklamasjoner om våren.

**Tabell 5. Oversikt over hvilke årstider industriaktørene mottar flest reklamasjoner (n=10).**

	<b>Sommer</b>	<b>Høst</b>	<b>Vinter</b>	<b>Vår</b>	<b>Ingen spesiell årstid</b>
Årstider med flest reklamasjoner	5	0	0	2	5

***Hvordan er prosedyren vedrørende reklamasjon fra markedet med info tilbake til flåten?***

Prosedyrer ved reklamasjoner fra markedet tilbake til flåten varierer. Én forklarer at de sjelden informerer flåten om reklamasjoner på deres fisk. Eventuelle feil og mangler skal avdekkes ved mottakskontroll ved levering fra båt. Ytterligere to forteller det samme, at kontroll av fisken skjer ved mottak og formidlet direkte til båt / flåte. Én sier at de vurderer råstoffet før eller idet fisken skal produseres, og at ved feil eller mangler gis tilbakemelding til båt.

***Hva kan gjøres for eventuelt å forbedre kommunikasjonen mellom flåte og industri?***

En fikk følgende svar:

- Mye av kontakten mellom flåte og industri gikk tapt da de nøytrale fryselagrene kom. I dag er det ikke noe kontakt å snakke om i forhold til hva det var da fartøyene leverte på produksjonsanleggene.
- Fiskere må først få opp øynene for at de er avhengig av industrien. Lage åpnere kanaler gjennom Surofi/Råfisklaget/Fiskebåtrederiene.
- Felles møte 1 gang i året.
- Kjøperne må bli flinkere til å gi tilbakemelding om eventuell mangler ved råstoffet.
- Avvikle Råfiskloven og salgslag slik at vi får langsiktige forretningsforhold med våre leverandører.

***Kan deres bedrift gjøre endringer i egen produksjon eller gjennomføre andre tiltak for å redusere antall reklamasjoner?***

En fikk følgende svar:

- Bedre kontroll i alle ledd.
- Dette er noe vi kontinuerlig jobber med. Alt fra tineprosessen via flekkelinje og salting til gradering og pakking.
- Overfor merking har vi iverksatt en trippel kontroll av etikett. Dette for å unngå at det skal være mulig med feil på etikettene.
- Kvalitetsforbedringer er en kontinuerlig prosess, som hos oss skjer uten hensyn til de få reklamasjoner vi har.
- Strengere mottakskontroll. Flinkere å reklamere på dårlig råstoff. Fokus på kvalitet i egen bedrift.
- Sortere hardere og tørke bedre. Dette går imidlertid utover lønnsomhet.

***Hva mener dere kan gjøres fra flåten sin side for å forbedre kvaliteten på råstoffet de leverer?***

En fikk følgende svar:

- Ta ansvar for varene helt til de er losset, og ikke bare til kaikanten.
- Førstehåndshåndteringen kan bli bedre. Dette gjelder spesielt trålflåten som jeg mistenker har en tendens til å ha for store hal, slik at det både oppstår klemskader i trålen og at fisken blir liggende for lenge på dekk før den bli bløgget.
- God rutine i opplæring av arbeidskraft, samt kontrollrutiner som følger produksjonen igjennom.
- Sørge for at det meste av fisken er levende når den tas om bord i båten, altså mer skånsomt fiske.
- Bløgge, sløye raskere, benytte effektive skyllekar.

- Ta seg tid til opplæring av mannskap. La fisken blø godt ut. Ha frysere med god kvalitet.
- Ofte "slurv" ved kapping, bløgging. Bedre egenkontroll.
- Avvikle Råfiskloven og salgslag slik at vi får langsiktige forretningsforhold med våre leverandører. Direkte kommunikasjon og langsiktige kundeforhold.

***Har dere noen synspunkter på hva fartøy og industri kan gjøre sammen, for at norsk klippfisk skal oppfattes som attraktive kvalitetsprodukter også i framtiden?***

En fikk følgende svar:

- Vi må få slutt på å ødelegge varer ved opptining på kai. Losseprosessen er ikke god nok.
- Jeg tror at alle må konsentrere seg om å gjøre en best mulig jobb selv. Hvis alle i prosessen gjør skikkelig arbeid blir sluttproduktet bra.
- Nøysom i arbeidet. Ingen snarveier.
- Tettere samarbeid mellom båt og produsent, direkte salg fra båt til den enkelte produsent, gjerne langvarige kontrakter.
- Norsk klippfisk oppfattes som et kvalitetsprodukt, og spørsmålet er ikke primært hva flåte og anlegg kan gjøre sammen, men hvilke redskapstyper som leverer best fisk til klippfiskindustrien. Garnfiske uten hyppig røktning av garna, bør ikke aksepteres av bransjen.
- Markedsføring! Legge på en avgift (til fisker) til markedsføring (som eksportavgift for eksportører).
- Avvikle Råfiskloven og salgslag slik at vi får langsiktige forretningsforhold med våre leverandører.

### 3. Resultat flåte

#### 3.1 Fartøy

***Hvilken flåtegruppe tilhører dere, og hvor stor prosentvis andel kjøper dere fra hver flåtegruppe?***

Sju aktører fra flåten, med til sammen åtte fartøy, har besvart dette spørsmålet. Svarfordelingen er gjengitt i tabell 6.

**Tabell 6. Oversikt over hvilke flåtegrupper som er representert i undersøkelsen. Flere svar mulig (n=7).**

	Garn	Line	Trål	Not	Snurrevad
Hvilken flåtegruppe tilhører dere?	1	4	3	0	0

***Hvilke produkter produserer dere?***

Sju aktører fra flåten har besvart spørsmålet. Alle produserer kappet og sløyd fryst torsk, mens ingen produserer fryst filet av lange og brosme. Tabell 7 gir en oversikt over hvor mange som produserer hvilke produkter.

Tabell 7. Oversikt over hvor mange som produserer kappet og sløyd fryst og filet fryst. Flere svar mulig (n=7).

Art	Kappet og sløyd fryst	Filet fryst
Torsk	7	4
Sei	5	2
Lange	5	0
Brosme	5	0

### ***Opplever du/dere forskjell i kvaliteten på fisken som fanges av de ulike flåtegruppene?***

En fikk følgende svar:

- Har tidligere produsert filet, opplever ingen kvalitetsforskjell som skyldes ulik flåtegruppe.
- Linefisken blir bløgga straks den kommer i båten. Den blir ikke påført klem eller slagskader. Såfremt den ikke blir kasta i for varmt "utblødningsvann", grense ca. 11 til 12 grader celsius, blir fiskekjøttet hvitt og fint.
- Det er ulik kvalitet på garn, line og fløytline.
- Generell oppfatning at linefanget fisk holder noe høyere kvalitet pga bløgging/utblødning. Vi (tråler) holder fokus på begrensede halstørrelser og det er da for min del vanskelig å se den store kvalitetsforskjellen.

## **3.2 Produksjon**

### ***Har fartøyet opplæringsmanual for produksjon?***

Sju har besvart spørsmålet, hvorav to svarer at de følger den, mens fem svarer at de ikke har.

### ***Vet dere hva fangsten fra de ulike artene / produktvariantene skal brukes til?***

Tre av sju svarer at de vet, mens fire svarer at de vet hva noe av fangsten skal brukes til.

En fikk følgende svar:

- Det meste av fangsten har vi oversikt over.
- Salting/ klippfisk, videre foredling på land til filet.
- Kappa/sløyd går til lokale produsenter av saltfisk/klippfisk, ikke for eksport til Kina eller andre "billigland" for videre prosessering. Feilprodukt selges kun til sluttbrukere, ikke via trading selskap og bruk er dermed kjent.
- Torsk og hysefilet går til «fish and chips» i England. Det meste av fisk over 2 kg går til klippfisk. Lange under 4 kg går til filet. All HG hyse går til filet.
- Kjenner best til klippfisk produksjonen av både torsk, sei, lange og brosme.
- Mellomstor og stor fisk (HG) til klippfisk. Minste HG er "trading fisk", dvs eksporteres til kjøpere som kan ha mange ulike anvendelser.

### ***Har dere egne produksjonsprosedyrer for produksjonen av råstoffet som skal til klippfiskindustrien?***

For torsk og sei svarer alle sju nei på dette spørsmålet. Vedrørende lange og brosme har fem aktører fra flåten svart nei. De har samme prosedyrer uansett mottaker.

En fikk følgende svar:

- Standard prosedyrer på alt, og alle produkt går kun til klippfiskindustrien.
- Ikke annet spesielt enn at all fisk går i vertikal fryser.
- Har dialog med kjøperne som kjøper mest fra oss angående prosedyrer og kvalitet generelt.
- Forventer at alle kunder har samme krav til vår kvalitet.
- Samme prosedyre uansett mottaker, bløgging, utblødning, hodekapping/sløyning, vasking og innfrysning.

### ***Hvilke krav stiller klippfiskindustrien til råstoffet dere leverer?***

En fikk følgende svar:

- Skikkelig utblødning og gradering (sortering på størrelse viktig).
- Riktig sortert vekt/størrelse, god utblødning og riktig hodekapp/sløyning.
- Fersk innfrost, rengjøring og stor fordel med kjent gradering av størrelser, med snittvekt.
- Det skal være minst mulig slagskader. Den skal ha blødd skikkelig ut, og skal være kvit og fin både i rygg og buk.
- Generelt at det er god kvalitet. Korrekt utblødning, kapping/spretting, skylling, sortering, innfrysning og lagring.
- Spesielt fokus på korrekt kapping og ørebein ellers samme krav til utblødning. Unngå klemskade.
- Rengjøring, blod/nakker, kappemetode på største fisken, størrelsessortering i fryser.

I forhold til foredlingsindustrien for øvrig trekkes det frem at det kan forekomme et strengere krav til sortering og ørebein.

## **3.3 Reklamasjoner**

### ***Hvor ofte får dere reklamasjoner?***

Fem av seks svarer «sjelden», mens den siste svarer «aldri».

### ***Hvor stort kvantum og hvor stor verdi utgjør reklamasjoner per år?***

Kun to har besvart spørsmålet vedrørende kvantum og verdi, mens én kun har besvart vedrørende verdi. Én av de to svarer at reklamasjoner utgjør 5.000 kg eller 100.000 kroner, mens den andre svarer 60.000 kg eller 20.000 kroner. Den siste svarer at reklamasjoner per år utgjør 10.000 kroner.

### ***For hvilke arter oppstår det flest reklamasjoner?***

Det er i hovedsak for produktet kappet og sløyd fryst at flest opplever reklamasjoner, og spesielt på torsk. Reklamasjonene forekommer imidlertid sjelden (se tabell 8). Ved reklamasjoner blir produksjonsprosedyrer og rutiner om bord påpekt og skjerpet.

**Tabell 8. Oversikt over hvor ofte flåteleddet mottar reklamasjoner for ulike arter og produkter.**

<b>Kappet og sløyd fryst</b>	<b>Aldri</b>	<b>Sjelden</b>	<b>Av og til</b>	<b>Ofte</b>	<b>n</b>
Torsk	1	4	0	0	5
Sei	4	1	0	0	5
Lange	2	1	0	0	3
Brosme	2	1	0	0	3
<b>Filet fryst</b>	<b>Aldri</b>	<b>Sjelden</b>	<b>Av og til</b>	<b>Ofte</b>	<b>n</b>
Torsk	0	1	0	0	1
Sei	x	x	x	x	0
Lange	x	x	x	x	0
Brosme	x	x	x	x	0

*n: angir hvor mange aktører som har avgitt svar. x angir ubesvarte felt.*

**Hvis "ofte" eller "av og til", hvilke prosedyrer følger dere når en reklamasjon oppstår?**

En fikk følgende svar:

- Av og til reklamasjon på hyse. Vi har inntrykk av reklamasjons spørsmål har en sammenheng med prisnivå på levert produkt. Høy pris betyr hyppigere reklamasjon. Produksjonsprosedyrer om bord blir påpekt og skjerpet ved en reklamasjon, ikke endret. Mer fokus på utblødning og skifte av kappekniver, spesielt under hysefiske sommerstid.
- Sjekker rutiner og snakker med personell om bord.
- Vi har en fast kjøper av både HG og filet, og har alltid en gjennomgang om bord med kjøper og fabrikk sjef / produksjonsformenn mht hva som skal fiskes/ produseres, og fokusområder for kvalitet mv. Derfor er reklamasjoner svært sjeldne, tilnærmet neglisjerbare. Av tema som har vært tatt opp er å "trø" for stor fisk ned i vertikalfryser, som fører til brukne ryggbein og/eller klemt fisk. Der et også et fokus på fiskens størrelse, men gjennomgående er denne stor hos oss fordi vi produserer filet av liten fisk. For filet har noe fokus vært på merking.

**I hvilke fangstsesonger oppstår flest reklamasjoner?**

Seks har angitt når på året hvor det oppstår flest reklamasjoner. Tabell 9 viser at fire av disse mener at det ikke er årstider som utmerker seg med flere reklamasjoner enn andre. En mener at sommeren er den årstiden hvor flest reklamasjoner oppstår, mens en annen svarer om våren.

**Tabell 9. Oversikt over hvilke årstider industriaktørene mottar flest reklamasjoner (n=10).**

	<b>Sommer</b>	<b>Høst</b>	<b>Vinter</b>	<b>Vår</b>	<b>Ingen spesiell årstid</b>
Årstider med flest reklamasjoner	1	0	0	1	4

**Hva kan gjøres for eventuelt å forbedre kommunikasjonen mellom flåte og industri?**

En fikk følgende svar:

- Kanskje burde vi hatt et forum for informasjonsutveksling. Årlige møter, etc.
- At fartøy har gode sporingsrutiner i tilfelle reklamasjon, og kan respondere raskt. At fartøy informerer best mulig om produktet. Størrelsesgradering er viktig.
- Industrien kan evt. legge fram fisk som har den typiske skaden som kjøper irriterer seg over.

- At man har bedre dialog med kjøpere. At man får tilbakemelding fra kjøpere, produsenter, forbrukere. Enten direkte til båt men generell tilbakemelding/informasjon via salgslag kunne vært nyttig og interessant.
- Kommunikasjonen opplever vi som god. Det er et pris-/markeds spørsmål. Høg pris til fisker medfører oftere reklamasjon (dette er et tydelig mønster for oss).
- I vårt tilfelle (med en fast avtager) er den tilnærmet daglig, og kan derfor neppe gjøres mye bedre.

***Hvordan er informasjonen vedrørende reklamasjon fra markedet tilbake til flåten?***

En fikk følgende svar:

- En slik reklamasjon blir fort en diskusjon om pris, og fokuset på årsak og læring blir fort overskygget av dette.
- Den er god, ofte rask og dokumentert med bilde, rapporter, etc.
- Reklamasjon meddeles båten umiddelbart, slik at sporing på tidspunkt og personer involvert blir avklart.
- Den er bra for vår del, men kjenner mange av kjøperne.
- Er vel egentlig like mye en prisdiskusjon. Ting tas opp/hevdes, man får en diskusjon, og blir enige. Pris reflekterer gjerne kvaliteten de er vant med, i og med at fast kunde vet hva han får.

***Kan deres båt gjøre endringer i egen produksjon eller gjennomføre andre tiltak for å forbedre kvaliteten og dermed redusere antall reklamasjoner?***

En fikk følgende svar:

- Det kan vi helt sikkert, men siden dette ikke er et stort problem, så har vi nok ikke hatt fokus på dette.
- Helt klart, en kan bli bedre på kvalitet og produksjon. Vi er spesielt obs på dette ved godt fiske. Selve produksjonsmåten er vanskelig å endre, forbedring i produksjonsgjennomføringen må en alltid bestrebe.
- Enkelte skippere eller styrmenn kan bli flinkere til ikke å fiske (ta om bord) for store hal, eller for kort tid mellom halene. Dvs. å unngå at fisk blir liggende lenge før prosessering.
- Ja, kjøling av utblødningsvannet er nødvendig når temperaturen blir over 12 grader celsius i havflata. Dette har vi ikke da vi ikke trenger det kvart år.
- Vi har fokus på det hele tida for å unngå reklamasjoner og holde kvaliteten god. Den menneskelige faktoren er viktig.
- Vurderer dette til enhver tid eller i forbindelse med tilbakemeldinger.
- Vi kan helt sikkert gjøre produksjonen bedre, men har svært lite reklamasjoner.

***Synspunkter på hva fartøy og industri kan gjøre sammen for at norsk klippfisk skal oppfattes som attraktive kvalitetsprodukter også i fremtiden***

En fikk følgende svar:

- Definitivt en form for felles markedsføring. Fra båt- produsent- kunde.
- Ny marked- bedre pris = skjerping og strengere krav til kvalitet
- Industrien bør stille klare krav til produktet levert fra flåten, og premiere kvalitetsprodukt med pris. Tilsvarende nedgradering ved dårlig råstoff. I dag for lite premium på god kvalitet! Nekte å ta imot fisk fra båter som ofte leverer dårlig kvalitet.



- Andre land nytter fosfat og nitrat i produksjonen. Hvis det er "krona" man skal ha hovedfokus på, så bør reglene være lik for alle land. Væske fra oppmalt avskjær nyttes i norsk filetproduksjon (landsiden). Jeg er spent på om dette vil gi bivirkninger.
- Kommunikasjon og tilbakemeldinger både fra forbruker og produsenter tilbake til flåteleddet. Faktaark ang. riktig produksjon og generell informasjon fra Møreforskning, Surofi m.fl. ser vi positivt på.
- Agenda og kommunikasjon.
- Kanskje å være flinkere på å vise vårt "ærlige ansikt". Jeg tenker da på at vi vel nå har fått bekreftet/avslørt islandsk "hvitvasking" av fisk, gjerne ved bruk av blekemiddel, og (ved filetprodukter) injeksjon av vann/malt avskjær. Dette etter ti år å ha hørt norske "eksperter" skryte den hvite fine islandske fisken opp i skyene, i motsetning til den "dårlige" norske. Poenget mitt er at hvis fisken ikke er helt hvit som et papirark, så kan det skyldes at den ikke er det fra naturens side, og ikke fordi vi behandler den dårlig. Dette må vi kanskje tørre å fortelle.

#### 4. Salgslag

Nedenfor er svarene fra intervjuene med salgslagene oppsummert. Ikke alle salgslagene har svart på alle spørsmål, så noen av besvarelsene gjelder kun ett eller to salgslag.

##### ***Er det kvalitetsforskjeller på fangsten fra de ulike flåtegruppene?***

Alle salgslagene sier at linefanget fisk har jevnt over best kvalitet. Dette skyldes både selve redskapet og at fisken kommer om bord enkeltvis. Garnfanget fisk kan ha garnmerker og mer "sjøddød" fisk. Trålfanget fisk kan ha mer klemskader og blir ofte direkteløyd, noe som kan gi dårligere utblødning. Bedre fabrikker om bord og større fokus på kvalitet har gjort at de beste fartøyene innenfor trål og garn har kommet nærmere kvaliteten til line de siste årene. Et salgslag sier at når det gjelder fisk fanget med snurrevad har de mindre erfaring, men er kjent med at den kan holde meget god kvalitet når redskapet brukes fornuftig og fartøyet / fabrikken ellers er riktig dimensjonert i forhold til fangstmengde.

##### ***Er der forskjeller på reklamasjoner mellom de ulike flåtegruppene med tanke på hyppighet, mengde osv?***

Lineflåten har ofte svært mange arter og sorteringer, og dette medfører at de oftere får reklamasjoner på feil sortering om bord eller under lossing. Trålflåten kan ofte fiske svært store kvantum på kort tid. Det medfører at de største reklamasjonene i kvantum og verdi ofte er hos denne flåtegruppen. Et annet salgslag sier de har mest reklamasjoner fra trålfanget fisk, mens de har få fra autoline. Totalt sett er det lite reklamasjoner.

##### ***Hva er viktigste årsaker til reklamasjoner?***

En fikk følgende svar:

- Fangst og redskapsskader.
- Dårlig bløgging og utblødning.

- Åte.
- Knekte ørebein.
- Feilkapping/feilskjæring.
- Røde buker.
- Gaping (muskelspalting).
- Dårlig sortering og feilmerking (dette skjer ofte).
- Pakking og emballasje.

### ***Hvor store kvantum og verdi utgjør reklamasjoner i året?***

Ett av salgslagene sier at reklamasjoner som blir oppgjort gjennom dem normalt utgjør ca. 3-5 millioner kroner i året i form av kreditnota, og ved lavere pris dersom partiet blir solgt på nytt til annen kjøper/anvendelse. Verdipotensialet ved å forbedre kvalitet og fjerne feilkilder er imidlertid langt større. Dette er råvarehandel mellom profesjonelle aktører slik at forventet kvalitet og feil i stor grad er priset inn. Filet blir i all hovedsak solgt via egenovertakelse. Reklamasjoner på fileten og annen fisk som blir egenovertatt går ikke gjennom salgslaget.

Et annet salgslag sier det ikke er betydelige summer det er snakk om, mens det tredje forteller at de ikke har oversikt.

### ***Ser dere forskjeller i fangstsesonger på hvor det oppstår flest reklamasjoner?***

Ett salgslag sier at det ikke er noen spesiell årstid hvor det oppstår flere reklamasjoner enn andre. Et annet salgslag mener det forekommer flest reklamasjoner om sommeren, mens det tredje svarer vår og sommer.

### ***Fra hvem får dere oftest reklamasjoner?***

En fikk følgende svar:

- Vi får nok flest fra klippfisk/saltfilet fordi de produserer direkte i Norge og finner flere sorteringsfeil. De største reklamasjonene kommer imidlertid ofte fra andre anvendelser.
- Kjøpere/kunder.
- Klippfiskindustrien og tradere. Tradere selger fisken stort sett til eksport.

### ***Hva er prosedyren ved håndtering av reklamasjoner?***

En fikk følgende svar:

- Det er rederer som er beslutningstaker. Vi ordner med kreditnota og oppgjør.
- Kunden må ta bilder. En må ha dokumentasjon på hvilken båt det gjelder. Ved stort parti kan rederi besiktige fisken. Kunden sender informasjonen til salgslaget og de sender videre til rederi før eventuell kreditnota.
- De har eget regelverk på dette.

### ***Forslag til forbedringer for eventuelt å redusere antall reklamasjoner?***

Viktige områder for forbedringer for å redusere reklamasjoner er blant annet:

- En må følge bedre med ved sortering og lossing.
- Gi bedre opplæring til de som behandler fisken.
- Ta kvalitetstester av fangsten før den selges.

- Det har gjennom årene vært arbeidet spesielt mot trålrederiene. Vi som salgsselskap tilbyr kurs i fangsthåndtering. Vi har sterkt fokus på reklamasjoner og vil i fremtiden bidra til bedre kvalitet i flåteleddet.
- 2 merkelapper på alle sekker eller kartonger. Bør ha lapp på siden, i dag er det kun lapp på toppen. Flere har 2 i dag (både på siden og på toppen), men flere kan gjøre det samme.

***Hva kan eventuelt gjøres for å forbedre kommunikasjonen mellom flåte, industri og marked når det gjelder kvalitet?***

En fikk følgende svar:

- Ta kvalitetstester av fangsten før den selges. Gi ærlig informasjon om fangstens kvalitet før auksjon eller annen omsetningsform.
- Salgslagenes rolle i kvalitetsarbeidet er viktig. Redere, kjøpere og salgslagene må samarbeide om å sikre best mulig kvalitet ut i markedene.
- Synes det er et godt forhold.

## **5. Oppsummering**

### Fiskeindustri

Generelt foretrekker fiskeindustrien linefanget råstoff. De kjøper også mye trålfanget fisk, men kvaliteten på linefanget er bedre. Fryst råstoff er bedre enn fersk. Dette er begrunnet med at fryst fisk har finere hvit farge enn fersk og at spalting forekommer oftere med fersk fisk. Det er også nevnt at en får bedre utbytte fra fryst råstoff.

Reklamasjoner fra markedet forekommer ikke så ofte. Av de som var med i undersøkelsen, er det fra Brasil at det oftest forekommer reklamasjoner. Hvor mye som blir eksportert til de ulike markedene vet en ikke noe om. Brasil er et stort marked og relativt sett forekommer det kanskje ikke flere reklamasjoner fra det markedet i forhold til andre. Årsaker til reklamasjoner er blant annet farge, bløt fisk, løs i kjøttet, knekte ørebein, spalting, kveis, blodflekker og grad av tørrhet. Det blir også nevnt at reklamasjoner forekommer hyppigere når markedet er vanskelig.

Noen mener at en får flest reklamasjoner om sommeren, mens andre ikke opplever at det er årstidsavhengig.

Noen gir ikke tilbakemeldinger til båten ved reklamasjoner mens andre gjør det. Det skal være mottakskontroll ved lossing og en mener derfor at reklamasjonsforhold skal oppdages da. Mye av kontakten mellom fartøy og mottaksbedrifter har blitt «ødelagt» på grunn av at fartøy nå i større grad leverer til fryselager. Kommunikasjonen mellom fartøy og mottaksanlegg blir dermed redusert.

De fleste har kontinuerlige kontroller av råstoff, og forbedring av kvalitet vedrørende produksjonen er tiltak som bedriftene jobber med. Flere nevner at det er viktig at båtene har ansvaret for at varene er losset. De sier også at fartøyene må bli flinkere til å ta om bord mindre hal for å unngå klemskader, og unngå at det tar for lang tid før bløgging. Det er viktig at fisken får bløt godt ut. Flere nevner også at det er viktig med

opplæring av mannskapet. Noen mener det er viktig med langsiktige kontrakter mellom flåte og mottak for å sikre stabil og god kvalitet.

### Fartøy

Av de som var med i undersøkelsen var det fire linebåter, tre trål og én garnbåt. De fleste har den oppfatningen at linefisk er av best kvalitet, på grunn av lite klemskader, den kommer levende om bord og blir raskt bløgget. Noen mener at det er størrelsen på hal (trål) som er avgjørende om trålfisken blir av god kvalitet. To fartøy sier at de følger opplæringsmanualer, mens resten ikke har manual.

Mange vet hva råstoffet de produserer skal brukes til. De har ikke egne produksjonsprosedyrer for råstoff som skal benyttes til klippfiskindustrien, men flere nevner at de har dialog med kjøperne. Klippfiskindustrien stiller som krav at fisken skal være godt utblødd og korrekt produsert (riktig sløyning og kapping med fokus på ørebein). Riktig størrelsessortering (gradering) er viktig.

Et av fartøyene sier at de aldri får reklamasjoner, mens resten sier de sjelden får reklamasjoner. Når det først skjer, er det i hovedsak for kappede og sløyde fryst torsk. Det fleste sier at det ikke er noen spesiell årstid at det oppstår reklamasjoner.

Dialog mellom flåte og kjøper varierer. Noen har faste kjøpere og har dialog omtrent daglig. Noen sier den er god, med dokumentasjon og sporingsrutiner. Noen nevner det er viktig å få tilbakemelding fra kjøpere, produsenter og forbrukere. Ved reklamasjoner blir det ofte fokus på pris, og årsak og læring ut fra det blir fort overskygget av dette.

Selv om de har lite reklamasjoner mener flåten at de hele tiden kan bli bedre på kvalitet. Mindre hal og forbedring av produksjonsgjennomføringen er nevnt. Én nevner at den menneskelige faktoren er viktig. Det er også nevnt at det er for lite premiering for å produsere god kvalitet.

### Salgslag

Salgslagene mener at linefartøy jevnt over har best kvalitet på fisken. Flere tråler og garnbåter har imidlertid forbedret kvalitet de siste årene og har større fokus på kvalitetsforbedringer.

Reklamasjonsårsaker er mange og årsakene er for det meste feil fangsthåndtering. Et annet forhold er dårlig sortering og feilmerking. Forslag til forbedringer er bl.a. grundigere opplæring av mannskap i fangstbehandling og bedre sortering og merking av fangsten.





## MØREFORSKING

MØREFORSKING MARIN  
Postboks 5075, NO-6021 Ålesund

Telefon +47 70 11 16 00  
Telefaks +47 70 11 16 01

epost@mfaa.no  
www.moreforsk.no



## HØGSKOLEN I ÅLESUND

HØGSKOLEN I ÅLESUND  
Serviceboks 17, NO-6025 Ålesund

Telefon +47 70 16 12 00  
Telefaks +47 70 16 13 00

postmottak@hials.no  
www.hias.no