

Årsrapport 2017 – Klagenemnda i TINE SA

I følge vedtektene er Klagenemnda en ankeinstans som skal dekke alle forhold som kan oppstå mellom melkeprodusenten og TINE, og som ikke kan løses i minnelighet.

Følgende medlemmer i nemnda er oppnevnt av konsernstyret:

Jarle Bogen, leder, melkeprodusent og ordfører i TINE.
Karl-Arnt Bårnes, melkeprodusent.
Ola Mogstad, seniorrådgiver i TINE Medlem.
Elisabeth Irgens Hokstad, melkeprodusent og varamedlem.
Odd Ivar Haug, sekretær, fagkonsulent i TRM.

Melkeprodusent Helga Thorvik Ulven overtok som varamedlem i løpet av 2017 for Elisabeth Irgens Hokstad.

Siri Wangberg, Medlemssjef Nord, overtok som sekretær fra desember 2017 for Odd Ivar Haug.

Det er i året avholdt 7 møter, og 47 saker er ferdigbehandlet og vedtaksført.

53% har fått medhold i sin anke. Tre saker er gitt delvis medhold og resterende 19 har fått avslag på anken.

Fordelingen av klageårsaker rangert i fallende orden:

- høyt bakterietall i melk
- påvisning av unormal melk
- frie fettsyrer
- frysepunkt
- ikke henta melk
- opptjeningsgrunnlag premiering
- KSL-trekk
- manglende kvalitetsanalyser
- rådgiving
- sporer

I flere saker er klageårsak sammensatt av flere av punktene.

Det ble i 2017 gitt åpning for å tillegg dokumentasjon fra produsentens eget kvalitetssystem større vekt i håndteringen av enkeltklager. Klagenemnda har tatt dette inn i sitt arbeid.

Statistikk:

	Administrativ klagebehandling		Anker behandlet i klagenemnda	
	Antall klager	% medhold	Antall anker	% medhold
2017	183	41	47	53
2016	198	42	34	38
2015	233	36	49	41
2014	212	51	34	37
2013	174	56	35	37