


Nemnd for prøving av AS Vinmonopolets beslutninger om innkjøp mv

Likelydende brev til:

- AS Vinmonopolet, Postboks 6953, St. Olavsplass, 0130 Oslo
- Trans Nordic Selection AS, Karenslyst alle' 4, N0278 Oslo

Vedlagt følger avgjørelse i sak 10/2011

12. oktober 2011


Grethe Gullhaug
Leder

Saken gjelder klage fra Trans Nordic Seletions AS vedrørende utmelding av produktet Louis Pascal Côtes du Rhône, produktnummer 1554106, fra leverandørportalen. Klager anførte at utmeldingen skyldtes en feil fra klagers side og krevde umiddelbar gjeninnmelding. Nemnda ga klager medhold i at feilen som ledet til utmeldingen ville ha vært unngått med bedre kvalitetssikringsrutiner fra Vinmonopolets side, og at fraværet av kontrollrutiner utgjorde en vesentlig saksbehandlingsfeil som måtte lede til at klagen ble tatt til følge.

Den 30. september 2011 ble det avholdt møte i Nemnd for prøving av AS Vinmonopolets beslutninger om innkjøp m.v.

Til stede: Advokat Grethe Gullhaug (leder), advokat Odd Anders Nilsen, kommunaldirektør Nils Holm og siviløkonom Else Frislid.

Sak 10/2011: Klage fra Trans Nordic Seletions AS vedrørende utmelding av produktet Louis Pascal Côtes du Rhône, produktnummer 1554106, fra leverandørportalen, og krav om gjeninnmelding utenom Vinmonopolets faste lanseringstidspunkt.

Sakens bakgrunn:

Produktet Louis Pascal Côtes du Rhône, med produktnummer 1554106, ble lansert i testutvalget 6. september 2008, og overført til bestillingsutvalget 18. mars 2009.

Den 23. juni 2011 mottok Vinmonopolet melding via Leverandørportalen om at klagers produkt var utgått fra sortimentet. Vinmonopolet behandlet saken 26. juni og tok da meldingen til følge.

Den 11. juli 2011 fikk klager tilsendt fra Vinmonopolet, korrekturfiler med nye kalkulerter priser på klagers produkter som skulle gjelde fra 1. september 2011. Produktet Louis Pascal Côtes du Rhône var ikke med på denne listen, uten at klager var oppmerksom på dette.

Den 29. juli 2011 sendte klager følgende e-post til Vinmonopolet:

"1554106 Louis Pascal Côtes du Rhône ligger som utgått fra sortimentet. Det stemmer ikke, kan dere se hvordan dette har skjedd?"

Vinmonopolet svarte per e-post samme dag:

"Jeg har sjekket opp dette produktet. Den 23. juni la dere denne varen som utgått fra sortiment i leverandørportalen. Vi har bare behandle denne den 26. juni."

Ønsker du å melde inn igjen, vil det skje fra 5. november. Ber deg i så fall gjøre dette via leverandørportalen.

Klager henvendte seg på nytt til Vinmonopolet den 3. august 2011, og fulgte deretter opp med klage datert 29. august 2011.

Klagers e-post av 3. august var utformet slik:

"Har tenkt litt på dette. Hvis det er riktig at vi har registrert produktet som utgått, må vi åpenbart ha gjort en feil. Jeg vet at jeg var inne på produktet for å registrere en ny årgang, fra 2009 til 2010. Det kan ha vært omtrent på den tiden. Vi har akkurat fått produsert mase bokser av ny årgang og har selvfølgelig ikke hatt til intensjon å melde ut produktet. Hvorfor skulle vi endre årgang fra 2009 til 2010 og samtidig slette produktet?"

Vi mener at det nye systemet med leverandørportalen og grossister som registrerer sentrale grunndata direkte inn i Vinmonopolets egne datasystemer har en grunnleggende og alvorlig mangel. Det burde ærlig talt være bedre muligheter for grossistene til å kvalitetssikre den input man legger inn. Ved prisendringer for eksempel sender Vinmonopolet registrerte endringer tilbake til grossisten for korrektur. Det tror jeg de fleste er enig om er en fornuftig kvalitetssikring for alle parter og vitner som en innsikt om at feil av og til vil skje og at det er nødvendig å ha rutiner for at disse fanges opp. På samme måten som ved registrering av nye priser, burde det vært kvalitetssikringsrutiner ved registrering av andre master dat på leverandørportalen, for eksempel ved at den tilsvarende listen som dere får også blir sendt til den aktuelle grossisten. For oss er dette nå andre gangen på kort tid at feilregistreringer får alvorlige konsekvenser for oss. Da vil skulle registrere en ny hvit BIB til mailanseringen, hadde vi, uvant med leverandørportalen som vi var, oversett at vi ikke hadde trykket på "send" knappen ved registrering (vi hadde tydeligvis bare trykket på "lagre"), med den konsekvens at lanseringen måtte utsettes til juli. Rett etter registreringen av dette produktet og et par andre, spurte vi om det var mulig å få se en oversikt over det vi hadde lagt inn, men fikk til svar at det var det ikke. Produktet var påmeldt til nyhetssmakingene i april og ble svært godt mottatt, men butikkene fortalte oss at det nok ikke ble aktuelt å ta inn produktet siden det ikke være tilgjengelig før i juli. Og nå denne ufrivillige utmeldingen av Louis Pascal Côtes du Rhône BIB som hadde distribusjon i 10 butikker. Dette er svært uheldig, ikke bare for oss som grossist og produsenten selvfølgelig, men også for butikkene og ikke minst forbrukerne.

Vi er klar over at det er laget brukerveiledninger og at vi har et ansvar for å legge inn data riktig, men poenget er at feil vil alltid kunne skje, ikke minst med et såpass, tross alt, lite brukervennlig grensesnitt som SAP. Man kan jo bare tenke seg konsekvensene dersom en grossist ved en feiltagelse meldte ute et av de virkelig store produktene med flere hundre tusen liter årlig salg. Slik det er i dag kan det se ut til at det er lettere å komme i fare for å slette Doppio Passo enn for eksempel et hvilket som helst Office dokument, og sånn burde det da ikke være. Det må være rimelig å forvente at Vinmonopolet har et ansvar for å legge til rette for en løpende kvalitetssikring av enkelte viktige inputdata. Vi oppfordrer derfor Vinmonopolet til å se på dette så fort som mulig og i mellomtiden praktisere en litt pragmatisk tolkning av reglene og i dette tilfellet åpne 1554106 Louis Pascal Côtes du Rhône i igjen. "

Pga. av ferieavvikling hos Vinmonopolet ble ikke henvendelsen besvart, og klager fulgte opp med formell klage den 29. august 2011. Vinmonopolet har anført at klagefristen er oversittet.

Klager fastholder kravet om at Vinmonopolet plikter å ta inn igjen produktet Louis Pascal Côtes du Rhône i bestillingsutvalget fordi utmeldingen skyldes en unnskyldelig feil som kunne ha vært unngått med bedre rutiner fra Vinmonopolets side.

Klager erindrer ikke å ha meldt varen som utgått fra sortimentet i leverandørportalen, og har heller ikke hatt noe motiv for å gjøre dette.

Fra grossisten Scan Vin har Trans Nordic blitt informert om at Scan Vin selv opplevde en lignende uforklaring utmelding av ett av sine produkter. Trans Nordic anfører at dette er relevant for sin sak, av to ulike grunner.

For det første skjedde utmeldingen av Scan Vin sitt produkt i følge grossisten den 23. juni 2011, altså samme dag som 1554106 Louis Pascal Côtes du Rhône ble meldt ut.

Hvis dette er riktig, trekker dette etter Trans Nordic sin mening i retning av at begge utmeldingene har vært forårsaket av feil i Vinmonopolets systemer.

For det andre omgjorde Vinmonopolet på utmeldingen til Scanvin, mens Trans Nordic ble henvist til å måtte foreta en ny innmelding gjeldende fra 5. november (4,5 måneder).

Trans Nordic mener at dette er forskjellsbehandling, og i strid med gjeldende forskrifter.

På dette grunnlag ber Trans Nordic om at produktet blir innmeldt med umiddelbar virkning.

Det var videre flere butikker som hadde produktet på sitt lokale sortiment i forkant av utmeldingen, og Trans Nordic ber om at disse butikkene blir bedt om å ta inn produktet igjen.

Trans Nordic oppfordrer avslutningsvis Vinmonopolet til å se på alternative metoder for å forbedre både grensesnitt og kvalitetssikringsrutiner i forbindelse med leverandørportalen.

Vinmonopolet fastholder beslutningen om at klager må vente med å relansere produktet i bestillingsutvalget til 5. nov. 2011.

Vinmonopolet oppfatter saken som et spørsmål om på hvilket tidspunkt et feilaktig utmeldt produkt skal tas inn i bestillingsutvalget igjen, og ikke som et spørsmål om et produkt skal nektes innkjøpt. Etter Vinmonopolets mening ligger problemstillingen innenfor Vinmonopolets forretningsmessige skjønn. Dermed har heller ikke nemnda kompetanse til å behandle klagen, jfr. nemndforskriften § 3 annet ledd.

Vinmonopolet gjør prinsipalt gjeldende at klagen bør avvises på dette grunnlag.

Vinmonopolet gjør subsidiært gjeldende at klagen er for sent fremsatt i henhold til 3-ukersfristen, jfr. nemndforskriften § 4.

Forutsatt at nemnda likevel velger å behandle klagen anføres følgende: Ifølge endringsloggen ble 1554106 Louis Pascal Côtes du Rhône utmeldt av grossisten via Leverandørportalen den 23. juni 2011, og denne endringen ble deretter behandlet i innkjøpsavdelingen den 26. juni 2011, med den følge at artikkelen fikk status som utgått.

For å melde ut en artikkel må grossisten hente opp artikkelen i leverandørportalen, velge én av seks faner, velge en statuskode med teksten "04 – Lev: utgått" fra en nedtrekksmeny, og deretter aktivt sende meldingen til Vinmonopolet.

Dersom en artikkel skal bli registrert som utmeldt, må det altså foretas tre operasjoner. Etter Vinmonopolets oppfatning underbygger dette at det er tilstrekkelig sikkerhet i systemet, ettersom eventuelle utmeldinger krever flere bevisste handlinger.

Vinmonopolet viser for øvrig til at det den 11. juli 2011 sendte korrekturfiler til klager med nye kalkulerte priser per 1. september. Korrekturfilen inneholdt alle aktive produkter, og produktet 1554106 Louis Pascal Côtes du Rhône var ikke med på denne filen da produktet ble utmeldt 23. juni 2011. Den 29. juli, altså fem uker etter utmeldingen, mottok Vinmonopolet en henvendelse fra Trans Nordic om at artikkelen ikke skulle være meldt utgått, med ønske om at artikkelen skulle tas inn i bestillingsutvalget umiddelbart.

Vinmonopolet mener at saken kunne stilt seg annerledes dersom Trans Nordic umiddelbart etter registreringen hadde gjort Vinmonopolet oppmerksom på forholdet, men er av den oppfatningen at fem ukers responstid er for lenge. Dette må etter Vinmonopolets mening anses som en relansering, hvor første anledning til å rette feil vil være 5. november 2011.

Vinmonopolet har aldri tidligere mottatt lignende klager fra andre grossister. Trans Nordic sine opplysninger om at grossisten Scan Vin har opplevd en tilsvarende "uforklaring" utmelding på samme dato, stemmer ikke i følge gjennomgåtte endringslogger. Det er verken registrert utmeldinger eller retting av feil innsendt til forkammeret i systemet av Scan Vin.

Vinmonopolet har også vært i kontakt med Scan Vin, for å verifisere disse påstandene. Det Scan Vin har opplevd som "uforklarlige" strykninger, gjelder spesialbestillinger, utenfor Vinmonopolets øvrige utvalg, som må registreres med et varenummer, og som rutinemessig slettes etter to måneder. Dette kan etter vinmonopolets mening ikke sammenlignes med artikler i Vinmonopolets utvalg, og forholdet kan etter Vinmonopolets oppfatning ikke anses som en systemfeil hos Vinmonopolet.

Nemnda har kommet til at klagen må tas til følge.

Kompetansespørsmål: Klagen gjelder, slik nemnda ser det, et spørsmål om stanset innkjøp. Klagen ligger dermed innenfor nemndas kompetanse, jf. nemndforskriften § 3 første ledd.

Klagefrist: Etter nemndas syn må den alminnelige klagefristen på 3 uker starte å løpe fra tidspunkt Vinmonopolet har varslet den aktuelle klager om en konkret beslutning, eller klager på annen måte har fått positiv kjennskap til det forhold han ønsker å påklage.

Nemnda legger til grunn klagers forklaring om at han reagerte overfor Vinmonopolet straks han ble oppmerksom på at produktet var utmeldt. Selv om dette først skjedde ca. 5 uker etter at Vinmonopolet hadde behandlet og tatt til følge beskjeden om utmelding, er det etter nemnda syn ikke grunnlag for å avvise klagen som for sent fremsatt slik Vinmonopolet har påstått.

Klagers krav om at produktet må innmeldes med umiddelbar virkning: Nemnda finner det sannsynliggjort at klagers produkt ble utmeldt den 23. juni i år som følge av en feil. Nemnda ser det videre som sannsynlig at en slik utmelding ville ha blitt forhindret dersom klager, før utmeldingen ble tatt til følge hos Vinmonopolet, hadde fått en konkret tilbakemelding fra Vinmonopolet om hvorvidt utmeldingen var en ønsket handling fra klagers side. Fraværet av en slik kontrollrutine innebærer etter Nemnda syn en vesentlig svikt i Vinmonopolets saksbehandling knyttet til denne type saker. I

denne konkrete saken har videre svikten virket inn på resultatet. Følgen av saksbehandlingsfeilen må da være at beslutningen om utmelding oppheves slik at produktet kan tas inn igjen umiddelbart.

Slutning:

Klagen tas til følge.


Grethe Gullhaug


Nils Holm


Else Frislid


Odd Anders Nilsen