AEROSPACE

QUẢN LÝ KHỦNG HOẢNG NHÌN TỪ QUAN ĐIỂM PHÁP LÝ

TRÌNH BÀY CHO VIETNAM AIRLINES – THÁNG 3/2025



MERT HIFZI
HFW
T: +65 6411 5303
E: MERT.HIFZI@HFW.COM

- Công tác chuẩn bị
- Hậu quả tức thời – các công tác cần thực hiện
- Các ưu tiên của luật sư
- Ứng phó với:
  - Gia đình nạn nhân
  - Truyền thông, đặc biệt là mạng xã hội
  - Các cơ quan điều tra tai nạn chính thức
  - Cảnh sát
  - Luật sư của nguyên đơn
- Các nguy cơ khác đối với hãng hàng không và công ty bảo hiểm
- Tóm tắt

BẠN ĐÃ SẴN SÀNG CHƯA?

- Cẩm nang quản lý khủng hoảng
  - Là một phần chương trình đào tạo thường xuyên cho nhân viên
  - Cần được phân phối đến tất cả bộ phận
  - Được cập nhật liên tục bởi nhân viên vận hành
  - Được xem xét thường xuyên bởi một luật sư giàu kinh nghiệm
- Đào tạo nhân viên
- Sẵn có cơ sở vật chất/nguồn lực hỗ trợ tại địa phương

Hãy chuẩn bị để đối mặt với

Hàng ngàn cuộc gọi điện tới

Áp lực lớn và ngay lập tức từ **mạng xã hội và truyền thông**

Hoạt động của hãng hàng không bị **gián đoạn**

Áp lực từ gia đình nạn nhân – Họ muốn “các câu trả lời“

Áp lực lớn lên **thời gian và nguồn lực của ban lãnh đạo**

Các cuộc **điều tra chuyên sâu** của nhà khai thác

Khu vực xảy ra tai nạn có thể được coi là **hiện trường vụ án**

QUẢN LÝ THẢM HỌA
NHỮNG NGƯỜI CHƠI CHÍNH



- Ai là người kiểm soát tình huống?
  - **Hãng hàng không** phải giữ vai trò dẫn dắt
  - Công chúng mong muốn hãng hàng không thể hiện vai trò lãnh đạo / quản lý một thảm họa
  - Công ty bảo hiểm đóng vai trò quan trọng

Hãng hàng không sẽ ký hợp đồng với:

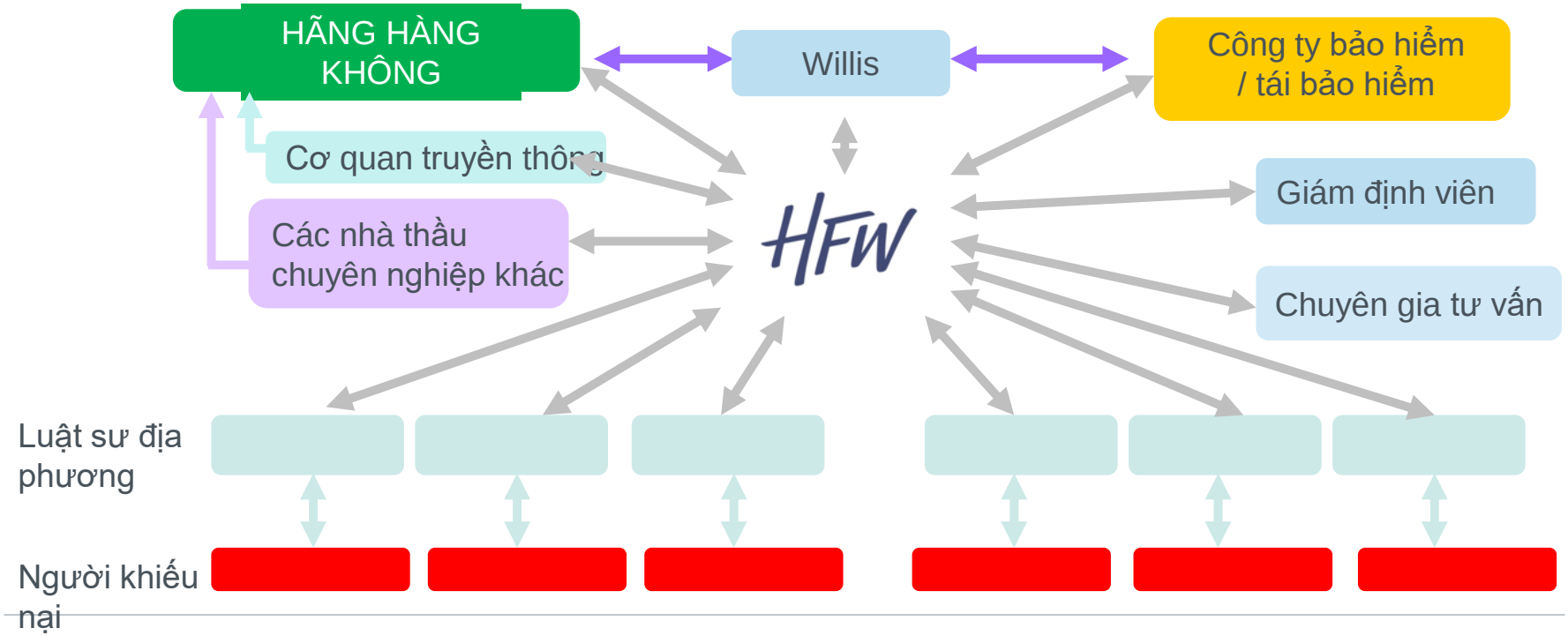
- Các đơn vị truyền thông
- Các tổ chức quản lý thảm họa, bao gồm cả các công ty cung cấp dịch vụ hỗ trợ gia đình nạn nhân và các chuyên gia nhận diện nạn nhân (DVI) – ví dụ Kenyons và Blakes
- Các nhà thầu tìm kiếm cứu nạn và các nhà thầu trục vớt xác tàu bay (có thể có sự tham gia của các cơ quan chính phủ)
- Các công ty luật tư nhân
- Các dịch vụ tư vấn/ hỗ trợ duy trì hàng năm?

Công ty bảo hiểm sẽ ký hợp đồng với:

- Giám định viên (ví dụ McLarens) – đại diện cho quyền lợi của công ty bảo hiểm
- Luật sư hàng không (ví dụ HFW) – đại diện cho quyền lợi của hãng hàng không và công ty bảo hiểm
- Các hợp đồng có thể ký với: luật sư, giám định viên và có thể là một chuyên gia DVI được nêu tên trên đơn bảo hiểm.

CÁC BÊN THAM GIA XỬ LÝ MỘT TỔN THẤT LỚN

Tổn thất lớn cần phải được thông báo ngay cho Willis



HẬU QUẢ TỨC THỜI – CÁC CÔNG TÁC CẦN THỰC HIỆN

HÀNH ĐỘNG NGAY LẬP TỨC

- Thông báo ngay cho môi giới và công ty bảo hiểm/tái bảo hiểm
- Triển khai Kế hoạch Quản lý Khủng hoảng
- Thu thập các thông tin cơ bản
- Bảo quản bằng chứng
- Điều tra của cơ quan điều tra tai nạn hàng không
- Điều tra của hãng hàng không
- Truyền thông / mạng xã hội
- Ứng phó với gia đình hành khách tử vong –
  chôn cất, lễ tang, hồi hương, tư vấn…
- Ứng phó với hành khách/tổ bay bị thương

VẤN ĐỀ THÁCH THỨC

- Mất đi người thân có thể dẫn đến sự tức giận và hung hăng tột độ
- Các “yêu cầu” của thân nhân (NOK) có thể rất vô lý
- Mọi nỗ lực giải thích với NOK có thể chỉ làm gia tăng sự phẫn nộ và phát sinh thêm nhiều yêu cầu khác
- NOK thường không tin tưởng ai:
  - Hãng hàng không, Chính phủ nước ngoài, Chính phủ của họ hoặc Truyền thông
- NOK sẽ lan truyền tin đồn qua mạng xã hội
- NOK sẽ sử dụng Chính phủ của họ để gây áp lực lên Chính phủ của hãng vận chuyển
- NOK sẽ thách thức mọi quy trình ứng phó khẩn nguy của hãng hàng không
- NOK luôn nghe theo luật sư của họ!

Môi giới/Luật sư của hãng sẽ cung cấp tư vấn chuyên môn để vượt qua những thử thách này.

CÁC CHI PHÍ HỢP LÝ CÓ THỂ PHÁT SINH SAU TỔN THẤT

- Chi phí cho đội ứng phó khẩn nguy của hãng hàng không
- Chi phí tìm kiếm cứu nạn
- Chi phí sinh hoạt
- Chi phí sơ cứu, nằm viện và dịch vụ y tế
- Hồi hương thi hài hoặc hành khách bị thương
- Chi phí chôn cất, hỏa táng
- Chi phí dọn dẹp hiện trường
- Chi phí cho các hành động nhân đạo khác

CÁC ƯU TIÊN CỦA CHÚNG TÔI VỚI TƯ CÁCH LÀ LUẬT SƯ

CÁC ƯU TIÊN CỦA LUẬT SƯ (1)

- Đánh giá sơ bộ về mức độ thiệt hại đối với khách hàng / công ty bảo hiểm
  - Thân tàu bay
  - Trách nhiệm đối với hành khách và tổ bay
  - Trách nhiệm đối với các bên thứ ba khác, ví dụ thiệt hại xảy ra trên mặt đất
- Thiệt hại của các bên khác liên quan
- Xác định các khu vực pháp lý (hệ thống luật/tòa án) nơi có thể thụ lý các vụ khiếu nại
- Chỉ định luật sư địa phương phù hợp với quyền tài phán liên quan



CÁC ƯU TIÊN CỦA LUẬT SƯ (2)

- Chỉ định các chuyên gia phù hợp
- Thu xếp Tiền trả trước cho người phụ thuộc của các hành khách tử vong
- Thu thập **toàn bộ** giấy tờ liên quan từ hãng hàng không
- Lập các quỹ dự phòng bồi thường



ỨNG PHÓ VỚI

- Gia đình nạn nhân
- Truyền thông, đặc biệt là mạng xã hội
- Nhà điều tra tai nạn chính thức
- Cảnh sát
- Luật sư của nguyên đơn

DANH SÁCH HÀNH KHÁCH
GIA ĐÌNH NẠN NHÂN

- Những người có quyền hợp pháp xem danh sách hành khách bao gồm:
  - Cơ quan điều tra tai nạn
  - Cảnh sát
  - Luật sư của hãng hàng không !
  - Các cơ quan chính phủ / các cơ quan chính thức khác



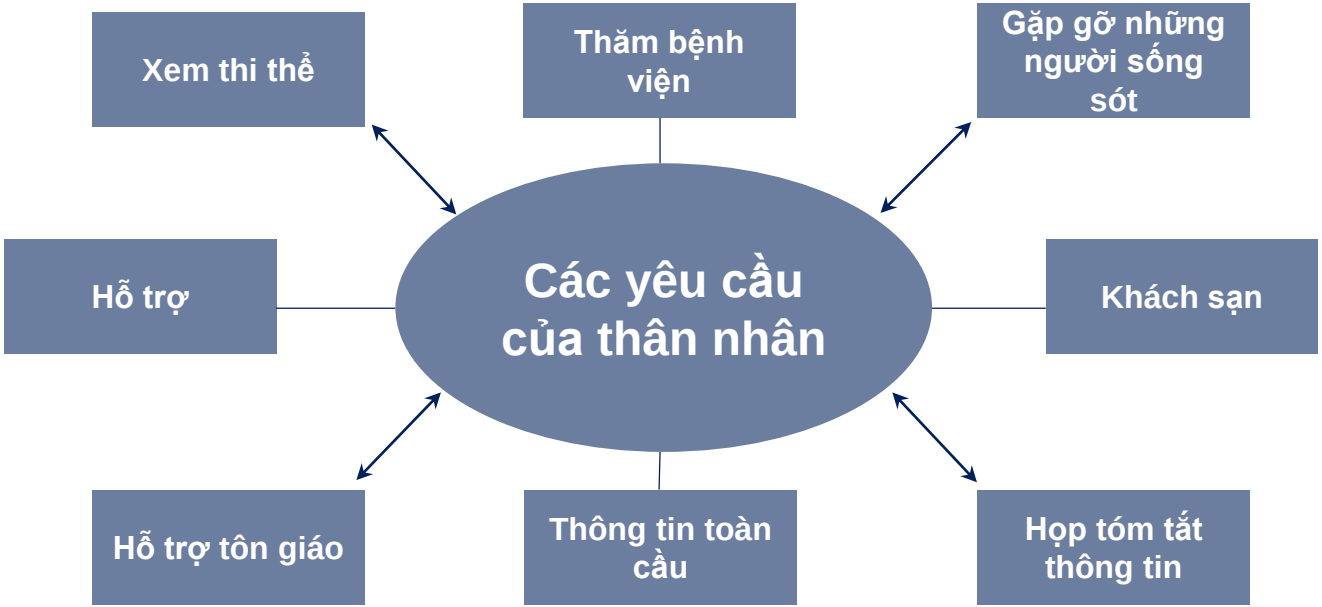
- Danh sách hành khách **không được** tiết lộ cho bất kỳ bên thứ ba nào không có quyền hợp pháp được xem danh sách.
- Tại sao?
  - Đây là công cụ quan trọng để Luật sư nguyên đơn xác định khách hàng tiềm năng
  - Tên các hành khách có thể được công bố trên truyền thông trước khi gia đình nạn nhân được liên lạc hoặc tình trạng khách được xác nhận
  - Tạo điều kiện để những kẻ lập dị thực hiện các cuộc gọi lừa đảo/gian lận, hoặc tạo điều kiện cho truyền thông tìm kiếm thêm thông tin

CHĂM SÓC Y TẾ KHẨN NGUY
GIA ĐÌNH NẠN NHÂN

- Hành khách bị thương cần được chăm sóc khẩn cấp
- Có phương tiện chuyên chở thường xuyên đến các bệnh viện địa phương
- Các bệnh viện có thể yêu cầu hãng hàng không bồi thường chi phí điều trị
- Cần có các hợp đồng tiêu chuẩn để hạn chế rủi ro của Hãng hàng không



HỖ TRỢ GIA ĐÌNH NẠN NHÂN – CÁC YÊU CẦU CHÍNH



LUẬT MỸ 1997 VỀ HỖ TRỢ GIA ĐÌNH NẠN NHÂN HÃNG HÀNG KHÔNG NƯỚC NGOÀI

- Áp dụng cho các hãng hàng không nước ngoài khi xảy ra tai nạn tại Mỹ dẫn đến tổn thất tổn thất lớn về sinh mạng
- Các hãng hàng không nước ngoài phải nộp kế hoạch cho Bộ trưởng Bộ Giao thông vận tải Mỹ và Ủy ban An toàn giao thông quốc gia (NTSB). Kế hoạch phải bao gồm:
  - Kế hoạch công bố một số điện thoại miễn phí đáng tin cậy để gia đình có thể sử dụng
  - Quy trình thông báo cho gia đình hành khách liên quan đến vụ tai nạn
  - Cam kết rằng thông báo sẽ được gửi đến gia đình sớm nhất có thể sau khi xác định danh tính hành khách
  - Cam kết rằng gia đình sẽ được tham vấn về việc xử lý thi thể và tư trang của hành khách
  - Nếu được yêu cầu, hoàn trả cho gia đình mọi tài sản của hành khách
  - Hỗ trợ gia đình đảm bảo họ có thể đi đến và lưu trú tại địa điểm xảy ra tai nạn
- Cẩn thận với các khoản phạt nặng nếu không tuân thủ (ví dụ: trường hợp của Hãng hàng không Asiana)
- Cần lưu ý đến bất kỳ luật hoặc quy định địa phương nào khác có liên quan

CUNG CẤP HỖ TRỢ TÀI CHÍNH

- Chương trình sẽ được soạn thảo bởi các luật sư bên ngoài, theo các thông tin do hãng hàng không cung cấp
- Điều quan trọng là phải tuân thủ mọi yêu cầu pháp luật địa phương
- Các gia đình sẽ có nhu cầu tài chính cấp bách (ví dụ: tiền thuê nhà và chi phí sinh hoạt hằng ngày)
- Hãng hàng không sẽ chịu áp lực đáng kể từ cả bên trong và bên ngoài để thực hiện các khoản thanh toán
- Quan trọng là phải tiến hành một cách có cấu trúc, tránh ảnh hưởng đến quyền biện hộ của hãng hàng không trước bất kỳ khiếu nại nào trong tương lai
- Cần có tài liệu xác nhận các khoản thanh toán ban đầu và tiền trả trước để đảm bảo quyền khấu trừ vào khoản bồi thường cuối cùng



CHƯƠNG TRÌNH HỖ TRỢ TÀI CHÍNH ĐIỂN HÌNH

GIAI ĐOẠN	THỜI GIAN GỢI Ý (SAU TỔN THẤT)
Thanh toán ban đầu	24 – 48 giờ
Tiền trả trước	2 tuần – 4 tháng
Bồi thường cuối cùng	1 năm +

THANH TOÁN BAN ĐẦU

- Khoản thanh toán nhỏ (ví dụ 2.000 USD cho mỗi hành khách)
- Được thực hiện nhằm giúp giảm bớt khó khăn tài chính ngay lập tức
- Nên được thực hiện cho gia đình càng sớm càng tốt sau vụ tai nạn (tốt nhất trong vòng 24-48 giờ)
- Khoản thanh toán nên được thực hiện cho người thân gần nhất có thể xác định của hành khách
- Có thể thanh toán bằng tiền mặt (ví dụ: tại Trung tâm Hỗ trợ Gia đình)
- Cần có biên nhận cơ bản có chữ ký

Tại sao cần thực hiện khoản thanh toán ban đầu?

TIỀN TRẢ TRƯỚC

- Khoản thanh toán lớn hơn được thiết kế để hỗ trợ các gia đình xử lý các cam kết tài chính đang có của họ
- Được quy định trong Công ước Montreal 1999 (MC99)
- Việc thanh toán Tiền trả trước có thể là yêu cầu của luật pháp địa phương
- Quy trình thực hiện thanh toán Tiền trả trước bao gồm:
  - Phát bảng câu hỏi gia đình tới các gia đình của hành khách để thu thập thông tin về cơ cấu gia đình của hành khách;
  - Xác định khu vực pháp lý nơi các yêu cầu bồi thường từ gia đình hành khách có khả năng xảy ra nhất và trong từng trường hợp, nhận tư vấn pháp lý về ai có quyền yêu cầu bồi thường:
  - Xác định số tiền phù hợp cho khoản Tiền trả trước;
  - Xác định thành viên gia đình đủ điều kiện nhận thanh toán theo luật địa phương hiện hành;
  - Thành viên gia đình đủ điều kiện nhận thanh toán ký biên nhận, cho phép khoản Tiền trả trước được khấu trừ vào khoản bồi thường cuối cùng;
  - Thực hiện thanh toán qua chuyển khoản ngân hàng.

Quy trình trên sẽ được các luật sư bên ngoài quản lý, phối hợp chặt chẽ với hãng hàng không, các nhà môi giới và công ty bảo hiểm.

BỒI THƯỜNG CUỐI CÙNG

- Số tiền bồi thường cuối cùng và quy trình liên quan sẽ khác nhau đáng kể tùy từng trường hợp
- Gia đình cung cấp thêm thông tin/tài liệu về hành khách và hoàn cảnh gia đình (bao gồm thu nhập) để có thể tính toán đề nghị bồi thường
- Nếu được chấp nhận, gia đình ký vào giấy miễn giải cuối cùng để bảo vệ hãng hàng không (và các công ty bảo hiểm/tái bảo hiểm) khỏi bất kỳ yêu cầu bồi thường nào khác
- Mục tiêu là giải quyết các yêu cầu bồi thường ngoài tòa án nếu có thể
- Quy trình sẽ được các luật sư bên ngoài quản lý

VAI TRÒ CỦA NHÂN VIÊN HÃNG HÀNG KHÔNG
GIA ĐÌNH

- Người liên lạc chính
  - Có thẩm quyền và kinh nghiệm để đưa ra quyết định trong giai đoạn đầu quan trọng
  - Kết nối thông tin giữa trung tâm quản lý khủng hoảng và ban lãnh đạo hãng hàng không
  - Đảm bảo rằng luật sư và giám định viên được thông báo đầy đủ và cập nhật
- Liên lạc với gia đình và truyền thông
- Duy trì hoạt động kinh doanh
- Khôi phục tinh thần

ĐỐI PHÓ VỚI TRUYỀN THÔNG (1)

TRUYỀN THÔNG

- Bảo vệ danh tiếng của hãng hàng không – Không thừa nhận trách nhiệm và cẩn trọng với lời xin lỗi!
- Ưu tiên việc liên hệ ban đầu với công chúng được thực hiện bởi chính hãng hàng không thông qua bộ phận quan hệ công chúng – Một nguồn thông tin duy nhất
- Truyền thông truyền thống và mạng xã hội

ĐỐI PHÓ VỚI TRUYỀN THÔNG (2)
TRUYỀN THÔNG

- Luật sư hỗ trợ các công tác sau:
  - Soạn thảo và xem xét các thông báo công khai cũng như thông cáo trên báo chí/mạng xã hội
  - Soạn thảo và xem xét thư trao đổi với hành khách và thân nhân người đã mất
  - Hãng hàng không duy trì quyền kiểm soát đối với quá trình xử lý vụ tai nạn
  - Đạt được sự cân bằng giữa việc công khai thông tin, hợp tác và bảo vệ lập trường của hãng hàng không về trách nhiệm pháp lý



MẠNG XÃ HỘI LÀ GÌ?
TRUYỀN THÔNG



- Mạng xã hội không còn là một hình thức giải trí đơn thuần hay xu hướng nhất thời; thay vào đó, nó là một công nghệ phổ biến đã thâm nhập vào xã hội và văn hóa của chúng ta và được hầu hết các hãng hàng không ngày nay sử dụng nhằm một số mục đích
- Chỉ riêng châu Á đã có hơn một tỷ người dùng Internet, với ước tính ít nhất 811 triệu người sử dụng mạng xã hội
- Châu Á có hơn 3 tỷ thuê bao điện thoại di động

TRUYỀN THÔNG VÀ MẠNG XÃ HỘI – CẦN SỰ TƯƠNG TÁC

TRUYỀN THÔNG

- Một tổn thất lớn liên quan đến số lượng lớn người thiệt mạng hoặc một hãng hàng không danh tiếng có thể thu hút sự quan tâm mạnh mẽ của công chúng.
- Tin tức nóng hổi ngay lập tức - trên mạng và phương tiện truyền thông truyền thống.
- Nhiều yêu cầu cung cấp thông tin và giải thích.
- Cách thức phản hồi là yếu tố then chốt và có thể ảnh hưởng đến danh tiếng, các mối quan hệ quan trọng và hoạt động kinh doanh liên tục của hãng.



- Những yêu cầu chính đáng về thông tin và tính minh bạch
- Đạt được sự cân bằng giữa tiết lộ thông tin và hợp tác, đồng thời bảo vệ lập trường của hãng hàng không về trách nhiệm pháp lý
- Sự tương tác là cần thiết:
  - Cam kết minh bạch với công chúng
  - Thường xuyên đưa ra thông cáo báo chí, họp báo và cập nhật
  - Liên tục yêu cầu các nhà báo không suy đoán
  - Chủ động tham gia tương tác

- **Công chúng** - sử dụng mạng xã hội để chỉ trích hãng hàng không
- **Các trang mạng xã hội** - không được giám sát hoặc kiểm duyệt.
- **Nhân viên** - đăng tải thông tin có thể mang tính bảo mật hoặc đưa ra các phát ngôn cảm tính / gây hiểu lầm
- **Cáo buộc các công ty / bên khác** - có thể là bên có lỗi
- **Có thể phạm tội hình sự** - vu khống / phỉ báng, coi thường tòa án
- **Hãng hàng không** - có thể bị chỉ trích vì không phản hồi khi thông tin đã được lan truyền rộng rãi trên internet
- **Mạng xã hội** - có thể mang lại lợi ích thương mại to lớn nếu được quản lý đúng cách

TRUYỀN THÔNG VÀ MẠNG XÃ HỘI – VIỆC CẦN TRÁNH

TRUYỀN THÔNG

- **Tên của hành khách và/hoặc thành viên phi hành đoàn** không nên được công bố cho đến khi thân nhân hợp pháp của họ được thông báo
- **Cách thức tiến hành điều tra** và những nội dung sẽ được tập trung vào
- Tìm kiếm các bằng chứng quan trọng
- **Khả năng lỗi của phi công**, hoặc lỗi/sai phạm của bất kỳ nhân viên nào khác của hãng hàng không
- Nguyên nhân có thể của vụ tai nạn



- Bảo vệ khỏi ai:
  - Luật sư của nguyên đơn
  - Truyền thông
- Ở đâu:
  - Hiện trường tai nạn / Sân bay
  - Trung tâm kiểm soát của hãng hàng không / Trụ sở chính
  - Bệnh viện
  - Khách sạn

- Liên lạc với các nhà điều tra tai nạn hàng không
  - Hợp tác đầy đủ
  - Cung cấp tài liệu gốc

- Liên lạc với bất kỳ cuộc điều tra hình sự nào
  - Dự kiến hiện trường vụ tai nạn sẽ được coi là hiện trường phạm tội
  - Các tuyên bố buộc tội
  - Chỉ định luật sư hình sự để bảo vệ hãng hàng không và nhân sự chủ chốt

XỬ LÝ TỔN THẤT LỚN – ĐIỀU TRA CHÍNH THỨC VỀ TAI NẠN HÀNG KHÔNG (1)

CÁC CƠ QUAN ĐIỀU TRA TAI NẠN

- Khung pháp lý: Công ước Chicago 1944 + Phụ lục 13 của ICAO
- **Phụ lục 13 của ICAO** (Điều tra tai nạn và sự cố hàng không) quy định các tiêu chuẩn và thực tiễn khuyến nghị theo yêu cầu của Công ước Chicago (Điều 37)
- **“Quốc gia đăng ký, Quốc gia khai thác, Quốc gia thiết kế và Quốc gia chế tạo"** đều có quyền chỉ định một đại diện được công nhận để tham gia vào cuộc điều tra

  Lưu ý: Không có quy định nào trong tiêu chuẩn này nhằm ngăn cản quốc gia thiết kế hoặc sản xuất động cơ hay các bộ phận chính của máy bay yêu cầu tham gia vào cuộc điều tra tai nạn. *(Phụ lục 13 của ICAO, Chương 5.18).*”
  (Phụ lục 13 của ICAO, Chương 5.18).

XỬ LÝ TỔN THẤT LỚN – ĐIỀU TRA CHÍNH THỨC VỀ TAI NẠN HÀNG KHÔNG (2)

CÁC CƠ QUAN ĐIỀU TRA TAI NẠN

- “Mục tiêu duy nhất của cuộc điều tra về một tai nạn hoặc sự cố là nhằm ngăn ngừa các tai nạn và sự cố khác. Hoạt động này không nhằm mục đích quy trách nhiệm hoặc xác định lỗi”
  (Phụ lục 13 của ICAO, Chương 3.1)

NHƯNG…

GIẢI QUYẾT TỔN THẤT LỚN – ĐIỀU TRA CHÍNH THỨC TAI NẠN HÀNG KHÔNG (3)

CÁC CƠ QUAN ĐIỀU TRA TAI NẠN

- Mặc dù các báo cáo điều tra có thể không trực tiếp quy trách nhiệm, nhưng phân tích và kết luận thường sẽ chỉ ra một (hoặc nhiều) hướng cụ thể
- Báo cáo điều tra là một lộ trình cho luật sư của nguyên đơn
  - Cung cấp hướng dẫn từ chuyên gia
  - Có sức thuyết phục đối với các thẩm phán trong nhiều khu vực tài phán
- Khi tham gia vào các cuộc điều tra tai nạn, cần lưu ý::
  - Các báo cáo/thư/tài liệu liên lạc khác của bạn có thể bị công bố và xem xét kỹ lưỡng bởi luật sư của nguyên đơn và tòa án
  - Hỗ trợ điều tra đầy đủ nhưng tránh suy đoán và tập trung vào các sự kiện thực tế

GIẢI QUYẾT TỔN THẤT LỚN – ĐIỀU TRA HÌNH SỰ
CẢNH SÁT

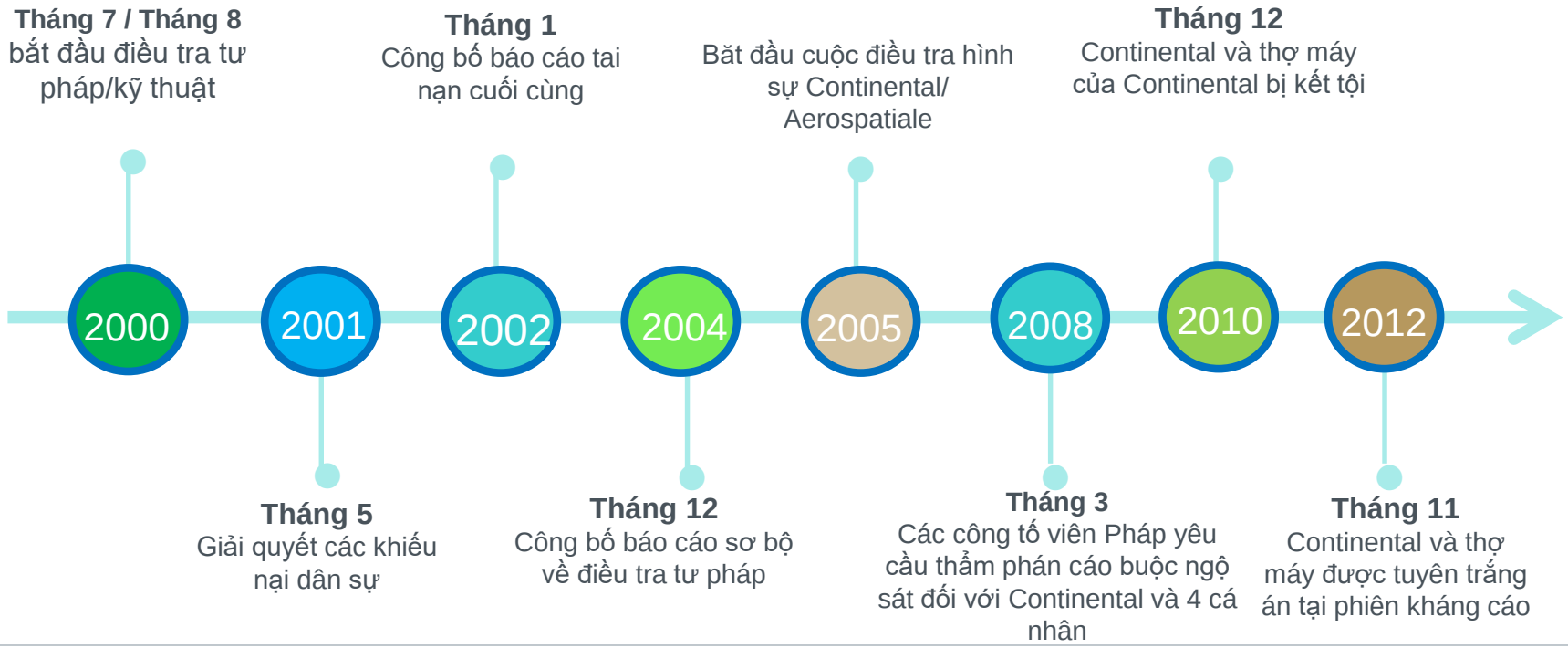
- Thường là bắt buộc
- Ngày càng quan trọng – không thể bỏ qua!!!
- Các yếu tố chính trị và xã hội
- Tác động đến các khiếu nại dân sự?



Xu hướng đang gia tăng ...

- **Vị thế mặc định** – Được thực hiện sau bất kỳ thảm họa hàng không lớn nào ở một số khu vực pháp lý, ví dụ: Brazil, Pháp, Ý, Nhật Bản
- **Rủi ro trách nhiệm hình sự** – đối với công ty, nhân viên và lãnh đạo cấp cao.
  - Bị cấm giữ chức vụ, đình chỉ giấy phép kinh doanh, phạt tiền, phạt tù
- **Điều tra có thể phát sinh** – khi tai nạn có liên quan đến một khu vực pháp lý cụ thể, dù xảy ra ở nơi khác.
  - Flash Airlines, 2004, MH370, 2014
    - In France: do có nạn nhân người Pháp và máy bay do Pháp sản xuất, các cáo buộc có thể nhắm vào công ty nước ngoài, nhân viên cấp cao và cấp thấp
- **Xung đột** – với các nhà điều tra tai nạn
  - Mục tiêu – xác định lỗi

Quá trình điều tra hình sự và truy tố kéo dài nhiều năm



TÁC ĐỘNG ĐẾN CÁC KHIẾU NẠI DÂN SỰ
LUẬT SƯ CỦA NGUYÊN ĐƠN

- Tại nhiều quốc gia, thực tiễn là:
  - các điều tra viên tai nạn có nghĩa vụ pháp lý báo cáo bằng chứng về hành vi phạm tội cho cơ quan công tố
  - báo cáo điều tra tai nạn có thể được chấp nhận làm bằng chứng trong các thủ tục tố tụng hình sự
- Nguyên đơn tiềm năng
  - Lợi thế chiến thuật
    - Luật sư nguyên đơn hỗ trợ công tố viên – áp lực truyền thông ("có thể là vụ kiện thu hút mức bồi thường cao")
    - Đặc biệt hấp dẫn ở các khu vực pháp lý có áp dụng thiệt hại trừng phạt
  - Lợi thế thực chất
    - Các cáo buộc và bằng chứng có thể hỗ trợ đáng kể
    - Hành vi phạm tội. Tiêu chuẩn bằng chứng cao hơn. Nếu bị kết tội, rất khó để được trắng án trong các thủ tục tố tụng dân sự.
- Can thiệp vào luật sư của bị đơn (hãng hàng không, các bên khác)

- Các rủi ro về trách nhiệm hình sự cần được quản lý đúng đắn
  - không chỉ đối với các nhân viên trực tiếp xử lý công tác tại tuyến đầu
  - mà còn cả đối với ban lãnh đạo cấp cao và Hội đồng Thành viên
  - Rủi ro tăng trong trường hợp lỗi mang tính hệ thống (ví dụ lỗi trong quản lý / chất lượng / đào tạo)
- Văn hóa an toàn và báo cáo bảo mật
  - Ít có sự bảo vệ đối với hành vi tiết lộ thông tin (trừ ở Đan Mạch)
  - Việc luật sư tham gia sớm để xử lý khủng hoảng là rất quan trọng
- Đại diện pháp lý
  - Nhiều quan điểm chia rẽ về việc chỉ định luật sư độc lập. Điều quan trọng là phải có sự phối hợp.
- Hỗ trợ từ công ty bảo hiểm – theo quy định trong đơn bảo hiểm
  - Chi phí điều tra
  - Chi phí biện hộ
  - Loại trừ: các khoản phạt do vi phạm chính sách công

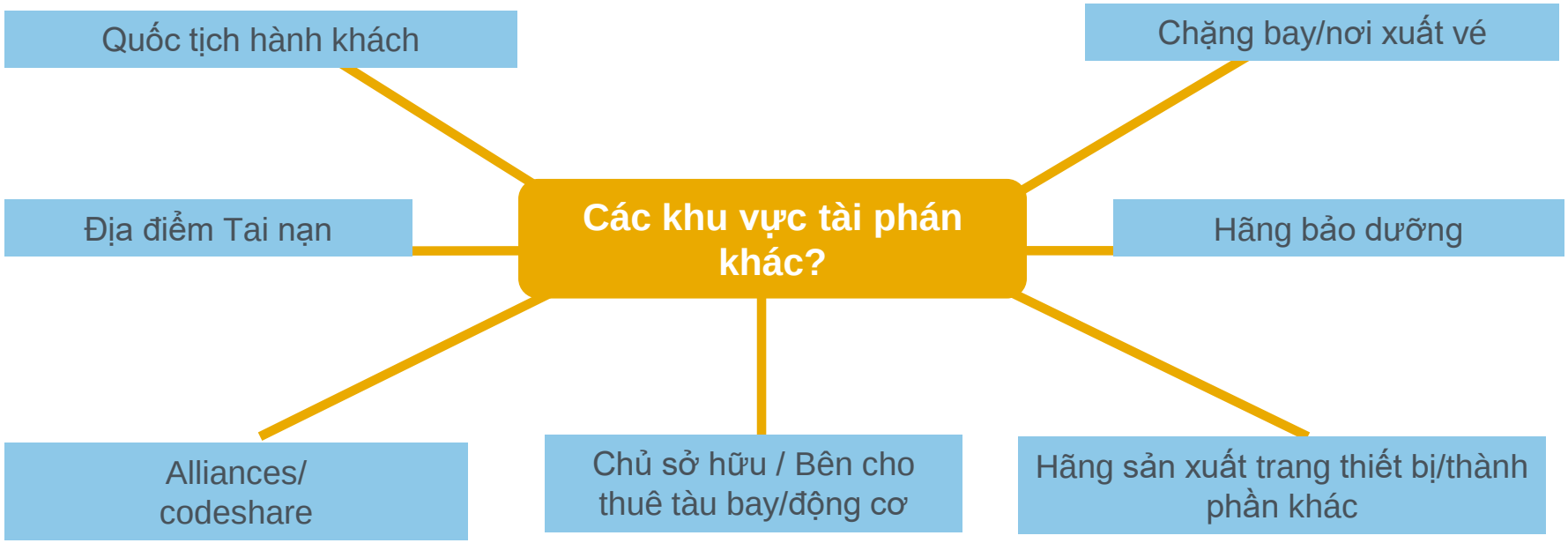
- Không chỉ là các công ty luật tại Mỹ
- Nhanh chóng, quyết liệt nhắm mục tiêu vào nạn nhân và người thân sau tai nạn
- Tổ chức kiện theo nhóm
- Nỗ lực kiện tại các khu vực tài phán có lợi nhất
- Hướng mục tiêu vào các nạn nhân có tiềm lực tài chính mạnh

KHIẾU NẠI HÀNH KHÁCH: CÁC KHU VỰC TÀI PHÁN TIỀM NĂNG

LUẬT SƯ CỦA NGUYÊN ĐƠN

- Trụ sở chính của hãng vận chuyển
- Địa điểm kinh doanh chính của hãng vận chuyển
- Nơi ký kết hợp đồng vận chuyển
- Điểm đến cuối cùng
- Nơi cư trú chính hoặc thường trú của hành khách (với điều kiện hãng vận chuyển hoặc đối tác chia sẻ mã khai thác dịch vụ và thực hiện hoạt động kinh doanh vận tải hàng không tại đó)





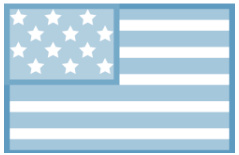
NB. BÊN KHIẾU NẠI LỰA CHỌN KHU VỰC TÀI PHÁN CÓ LỢI CHO HỌ?

LUẬT SƯ CỦA NGUYÊN ĐƠN

Luật sư nguyên đơn lựa chọn tòa án có khả năng đưa ra phán quyết có lợi

	Mỹ	Luật chung	Luật dân sự
Phí thù lao theo kết quả	Có	Không	Không
Quá trình thu thập / Tuyên bố thông tin	Khó khăn	Bao quát	Hạn chế
Bồi thường	Cao	Vừa phải	Vừa phải
Bồi thường trừng phạt	Có	Không	Không
Juries	Có	Không	Không
Hệ thống tố tụng	Buộc tội	Buộc tội	Thẩm vấn

MỨC PHÁN QUYẾT (TRÁCH NHIỆM ĐỐI VỚI HÀNH KHÁCH)
LUẬT SƯ CỦA BÊN NGUYÊN



- **MỸ** – Các khoản bồi thường rất cao



- **CHÂU ÂU** – Theo xu hướng Mỹ nhưng vẫn thấp hơn đáng kể
- NB – Khu vực Trung Đại Tây dương có xu hướng cao hơn châu Âu nhưng thấp hơn Mỹ



- **CHÂU Á** – nhìn chung thấp hơn châu Âu / Mỹ nhưng khoảng cách đang thu xếp ở một số khu vực pháp lý

CÁC NGUY CƠ KHÁC ĐỐI VỚI HÃNG HÀNG KHÔNG VÀ CÔNG TY BẢO HIỂM

ĐÁNH GIÁ KHÁC VỀ NGUY CƠ

- Hãng hàng không có thể phớt lờ các vụ kiện xuyên biên giới chống lại các bên khác không?
  - Rủi ro của các khiếu nại bồi thường chéo
  - Dựa trên Luật bồi thường thiệt hại hoặc Luật thông lệ
  - Các điều khoản bồi thường theo hợp đồng
  - Giới hạn trách nhiệm



CÁC VẤN ĐỀ KHÁC

- Thủ tục giải quyết tranh chấp đã thỏa thuận – Hòa giải
- Các thỏa thuận tài trợ - phân bổ tạm thời
- Các hợp đồng chia sẻ
- Giấy miễn giải cuối cùng

CÁC VẤN ĐỀ CỤ THỂ

Khiếu nại thân tàu bay	• Thu bồi thường giá trị thỏa thuận thân tàu bay • Giấy miễn giải
Khiếu nại hành lý	• Làm sạch và hoàn trả hành lý
Khiếu nại hàng hóa	• Usually presented by the subrogated insurer • Liability regime • Hàng hóa nguy hiểm / Hàng có giá trị – Bảo vệ tại hiện trường và sau khi dỡ bỏ
Khiếu nại của bên thứ ba	• Thiệt hại tài sản hoặc trường hợp tử vong của người trên mặt đất • Chi phí làm sạch đại dương • Công ước về thiệt hại bề mặt

Chuẩn bị tốt

Thực tế

Linh hoạt

Hợp lý

GIỮ BÌNH TĨNH VÀ TIẾP TỤC CÔNG VIỆC CẦN THIẾT!!!



NGHIÊN CỨU TÌNH HUỐNG – CHUYẾN BAY OZ-214 CỦA ASIANA AIRLINES



TÌNH HUỐNG: -

- Tàu bay Boeing 777-200ER khai thác chặng ICN-SFO
- 291 hành khách, 16 thành viên tổ bay
- 9 quốc tịch, bao gồm 141 công dân Trung Quốc
- Hành khách bao gồm 70 giáo viên và học sinh Trung Quốc của 3 trường học đang trên đường đi trại hè tại Mỹ
- Tàu bay đâm vào bờ kè biển khi hạ cánh tại sân bay SFO, làm rách đuôi tàu bay và đẩy khách ngồi ở khu vực đuôi tàu rơi xuống đường băng
- Giờ địa phương: 11:27am (03:27 giờ Hàn Quốc)
- 3 khách chết, 182 khách bị thương
- Là tai nạn chết người đầu tiên của 1 tàu bay thân rộng tại Mỹ kể từ sau sự kiện tàu bay American 587 (tháng 11/2001)

NGHIÊN CỨU TÌNH HUỐNG – CHUYẾN BAY OZ-214 CỦA ASIANA AIRLINES





NGHIÊN CỨU TÌNH HUỐNG – CHUYẾN BAY OZ-214 CỦA ASIANA AIRLINES

VẤN ĐỀ / THÁCH THỨC: -

1. Sự kiện ‘Perfect storm’ xảy ra trên đất Mỹ vào giờ cuối tuần tại Hàn Quốc.
2. Kế hoạch ứng phó thảm họa và hợp tác với đối tác hàng không cho khu vực đó – ví dụ United Airlines – trong việc chia sẻ nguồn lực – Các thỏa thuận liên quan đến hỗ trợ tại địa phương / phối hợp trong Star Alliance. Phân chia chi phí?
3. Các yêu cầu về hỗ trợ gia đình tại Mỹ – bao gồm phản hồi kịp thời, đường dây nóng, nghĩa vụ thanh toán tiền trả trước, đội ngũ hỗ trợ địa phương, thu xếp ăn ở cho các thành viên gia đình, an ninh – tránh bị phạt bởi Bộ Giao thông Mỹ (DoT) – sự chú ý tiêu cực từ truyền thông.
4. Sắp xếp khẩn cấp về khách sạn, bảo vệ nhân viên, ngăn chặn sự lợi dụng từ luật sư nguyên đơn.
5. Làm việc với NTSB + Cảnh sát.
6. Xử lý truyền thông – xác định đầu mối liên hệ và thông cáo báo chí.
7. Hợp tác với NTSB – tránh bị phạt hoặc chỉ trích.
8. Luật sư nguyên đơn – tạm hoãn kiện tụng để bảo vệ nhóm khách hàng lớn.
9. Điều tra tai nạn – Đảm bảo rằng hãng có tiếng nói trong bản dự thảo điều tra cuối cùng, đối phó với các yếu tố chính trị trong điều tra.
10. Xử lý vụ việc với thành phố San Fransisco (SFO) – có trường hợp bé gái bị xe cứu hỏa cán chết.

NGHIÊN CỨU TÌNH HUỐNG – CHUYẾN BAY OZ-214 CỦA ASIANA AIRLINES

VẤN ĐỀ / THÁCH THỨC: -

11. Xử lý một lượng lớn hành khách bị thương và thu xếp tang lễ cho những hành khách tử vong
12. Hợp đồng ký với thành viên tổ bay của bên thứ ba – không phải là nhân viên – vì vậy được coi là hành khách.
13. Xử lý các khiếu nại của thành viên tổ bay? Tổ bay – phạm vi bảo hiểm hạn chế – cách thức xử lý – chi phí liên quan?
14. Làm việ với Boeing về trách nhiệm của họ trong vụ việc.
15. Xử lý các khiếu nại gian lận của hành khách – Nhiều hành khách nhận chi phí điều trị y tế không liên quan đến tai nạn! Hàng triệu USD!
16. Hành khách của các hãng hàng không khác khiếu nại Asiana vì bị chậm chuyến, hủy chuyến.
17. Chỉ khiếu nại tổn thương tinh thần – Xử lý như thế nào với các hành khách không có dấu hiệu chấn thương rõ ràng? Luật sư nguyên đơn ngày càng sáng tạo hơn trong các yêu cầu bồi thường, đặc biệt liên quan đến các chấn thương não / tổn thương não / chấn thương sọ não / bầm tím nội tạng.

©2025 Holman Fenwick Willan LLP. All rights reserved

Whilst every care has been taken to ensure the accuracy of this information at the time of publication, the information is intended as guidance only.

It should not be considered as legal advice.