

# Major Accident Response Presentation to the Russian Association of Aviation and Space Insurers (RASSI) – February 2016



Christopher R.  
Christensen:

**CONDON // FORSYTH**

Philip  
Clarabut:

**Willis**

Alexandra  
Rodina:

**Kennedys**  
Legal advice in black and white

Angela  
Norina:  
**Norina &  
Partners**

**CONDON // FORSYTH**

# The Catastrophe Loss

**In the event of an accident three things will happen:**

- Extreme media / social media attention
- Requests for information
- An investigation will be launched

**A pre-prepared Plan will:**

- Establish what resources you will need
- Identify personnel and responsibilities
- Get the Airline back in business as quickly as possible

# Emergency Plan

- **Content should at least include :**
  - Role and responsibilities
  - Notification and call out procedures
  - Media response
  - External communications
  - Contact Details
  - Checklists
  - Administration, welfare and technical support
  - Operations and finance
  - Standard Forms
  - Individual airport information

# Planning Considerations

- A tried and tested plan
- Media management
- Managing the information flow
- Dealing with the investigation
- Action plans - pre, on-site and post accident
- Helping your own staff
- Resources - accidents can last up to 5 - 10 years

# Emergency Response Programme

- Is your current plan tried and tested?
- Would you like to improve your response?
- What are the implications of not having a plan?

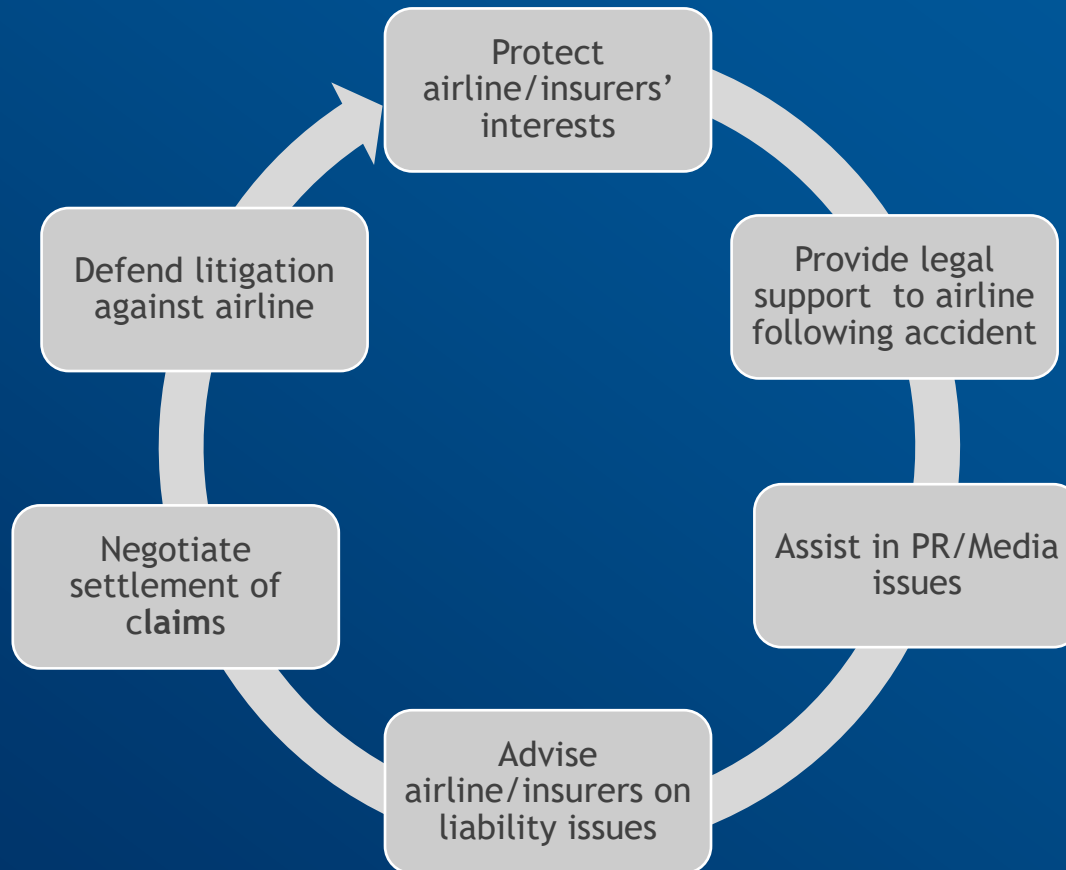
# Catastrophe Preparation

**It is essential for an operator to have an Emergency Response Plan – which has been tried and tested!**

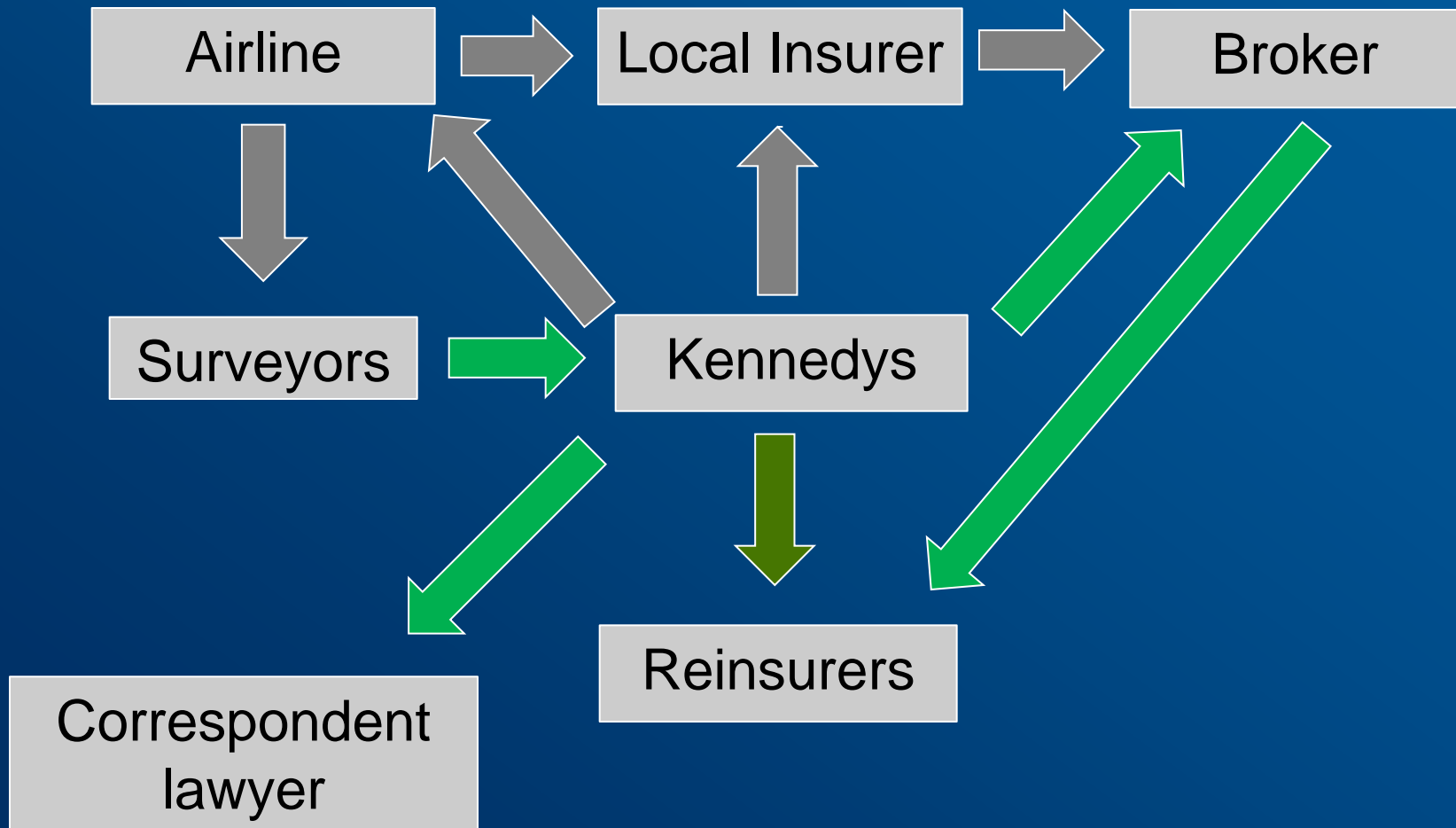
**In the event of a loss an operator can:**

- > EXPECT 000's telephone calls
- > EXPECT substantial media pressure
- > EXPECT down turn in staff moral
- > EXPECT disruption to airline operations
- > EXPECT family pressure “they want answers”
- > EXPECT enormous resource pressure on management time
- > EXPECT in depth investigation of the operator
- > EXPECT the accident area to be a crime scene
- > **An operator must be prepared - If not then prepare to fail!**

# THE ROLE OF THE LAWYER



# Reporting chain (major incident)





# In the beginning, there is chaos ...



# Emergency Response Planning (ERP)

1. Who should lead the initial Response team?
2. Who should be included?
3. Who should speak for the Airline?

# First things first

- Mobile GO and Care teams
- Verify passenger manifest
- Establish telephone hot-lines
- Prepare press release
- Prepare FAQs for call centres and care team members



# Information Gathering (required to collect/preserve)

- ☐ Aircraft type
- ☐ Certificates of Airworthiness and Registration
- ☐ Maintenance records
- ☐ Weight and balance schedule
- ☐ Crew licenses/medicals/ratings/checks/training records
- ☐ Crew hours - total/type/90 days/30 days/24 hours
- ☐ Load/trim sheet
- ☐ Cargo details
- ☐ Passenger/cargo manifest - passenger contracts
- ☐ Crew details
- ☐ Flight plan
- ☐ Weather en route/destination actual/forecast
- ☐ Airport charts
- ☐ Details of aircraft ownership ie leases/liens etc
- ☐ Ascertain cause if possible

# Thank you

Ms Alexandra Rodina

Partner

Kennedys

25 Fenchurch Avenue

London

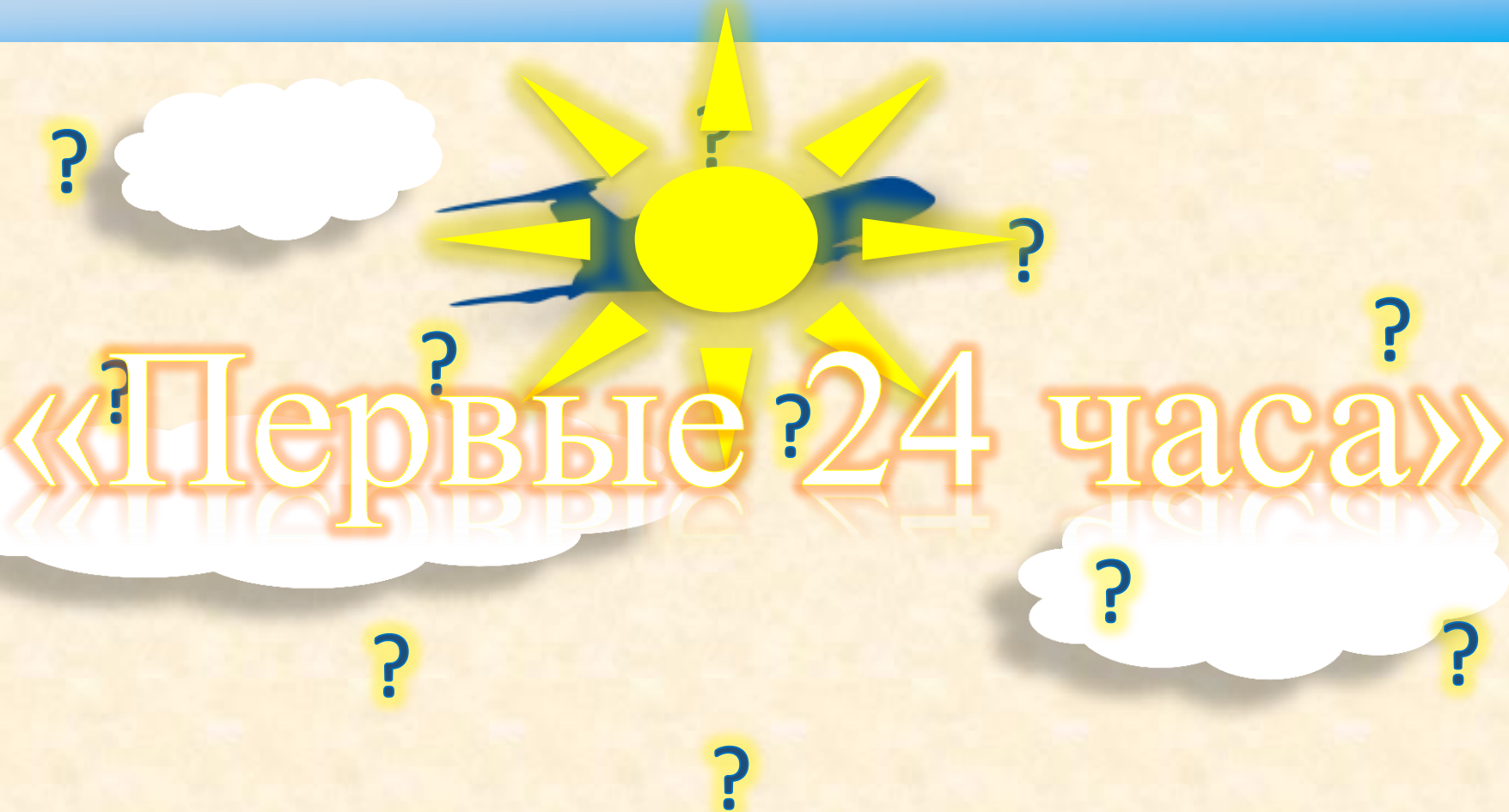
EC3M 5AD

Phone: +44 20 7667 9712

Mobile: +44 7827 922 138

Fax: +44 20 7667 9777

E-mail: [alexandra.rodina@kennedyslaw.com](mailto:alexandra.rodina@kennedyslaw.com)



«Первые 24 часа»



# Государственные органы



- оперативная работа на месте крушения воздушного судна;
- координация работы службы и органов по работе с родственниками пострадавших: психологическая и медицинская помощь, доставка родственников, первоначальная работа с родственниками пострадавших;
- организация оперативного штаба и горячей линии;
- сбор информации и т.д.



- возбуждение уголовного дела;
- осмотр места происшествия;
- выемка документов, предметов, электронных носителей информации в офисе авиакомпании;
- допросы работников авиакомпании;
- установление круга потерпевших лиц.

# Государственные органы



## Прокуратура РФ

- проверка сообщений о правонарушениях, в том числе размещенных в СМИ; запросы в авиакомпанию и страховую компанию о предоставлении документов и письменных объяснений, вызовы сотрудников для дачи объяснений.

## Федеральное агентство воздушного транспорта (Росавиация)

- организация и проведение инспекции гражданских воздушных судов с целью оценки их летной годности и выдачи соответствующих документов;
- истребование отчетов.

## Банк России (ЦБ РФ)

- осуществление страхового надзора: проверка своевременности и правильности страховых выплат;
- истребование объяснений по конкретным страховым выплатам.



# Государственные органы

## Министерство труда и социального развития РФ

- истребование информации о родственниках пассажиров и произведенных выплат;
- предоставление регулярной отчетности о выплатах;
- требование об ускорении выплат.

## Министерство внутренних дел

- требование о предоставлении информации и ускорении выплат.

## Органы исполнительной власти субъектов РФ и органы местного самоуправления

- требование о предоставлении информации и отчетов.

## Депутаты Госдумы РФ и законодательных органов субъектов РФ

- направление депутатских запросов в авиакомпанию, страховую компанию, контролирующие органы.

# Государственные органы



## Федеральная служба по надзору в сфере транспорта

- проверки соблюдения действующих норм и правил по обеспечению безопасности полетов в авиакомпании;
- принятие решения о приостановлении/аннулировании лицензии;
- проверки сертификационных требований в отношении ремонтных и иных обслуживающих организаций.

## Полномочные представители президента в федеральных округах

- требование о предоставлении отчетов об осуществлении выплат и организации работы с родственниками.

## Государственные органы

---

- Готовность к следственным действиям
- Готовность предоставления информации по запросу государственных органов
- Определение круга лиц в авиакомпании, ответственных за взаимодействие с государственными органами

## Социальные сети

Аудитория социальных сетей в России за месяц (тыс. чел.)



# Социальные сети



Татьяна Громова

Главный пассажир 🥰🥰🥰 #family #даринагромова @  
Pulkovo International Airport Saint-Petersburg New Terminal 1



Пулковское шоссе, Санкт-Петербург

15 окт 2015 | Ответить | 119666 | Мне нравится 1675495

открытая группа

АВИАКАТАСТРОФА | AIRBUS 321 «КОГАЛЫМАВИА»  
ПОМНИМ!!!!

Описание: Авиакатастрофа произошла 31 октября 2015 года над центральной частью Синайского полуострова.

Авиалайнер выполнял рейс по маршруту Шарм-эш-Шейх — Санкт-Петербург. Все находившиеся на его борту 224 человека погибли.

ВЕЧНАЯ ПАМЯТЬ

Обсуждения

4 темы

**Создаются группы,  
сообщества, сайты**



Отправить сообщение

Вступить в группу

Это открытая группа.

Участники

11 031 человек



## Социальные сети

---

- Наличие профиля в популярных социальных сетях
- Мониторинг публикаций в социальных сетях незамедлительно после происшествия
- Размещение сообщения о происшествии и соболезнований
- Размещение актуальной информации непосредственно после происшествия и её обновление каждые 6 часов

Авиакомпания «Скоролёт» -  
быстрее нас только ветер!

Главная

О нас

Новост  
и

Акции

Авиакомпания «Скоролёт» информирует, что сегодня 27 февраля 2016 года рейс 3С-8945 по маршруту Абу-Даби – Нвылетел в 4 часов 50 минут по местному времени. На 26 минуте полета при наборе высоты самолет пропал с экранов радаров, на запросы диспетчеров экипаж не отвечал.

Авиакомпания обратилась с просьбой к авиационным властям ОАЭ и России с просьбой оказать помощь в установлении связи с самолетом. По предварительной информации Международной авиационной службы спасения обломки самолета были найдены.

На борту самолета находилось 242 пассажира, 6 членов экипажа. Командир воздушного судна – Ульянов Иван Сергеевич – опытный лётчик, общий налет более 19 тысяч часов, из них на воздушных судах SuperMax – 3 718 часов. Самолет SuperMax 372-233, серийный номер 669, год выпуска 2003, - заводское техническое обслуживание самолёта, согласно заводскому регламенту, было выполнено в 2015 году, все формы предполетного технического обслуживания выполнены своевременно и в полном объеме. Все воздушные суда Авиакомпании обязательно проходят предполетный технический осмотр.

Авиакомпания «Скоролёт» выражает свои искренние соболезнования в связи с крушением 27 февраля 2016 года самолета SuperMax 372, следовавшего рейсом № 3С-8945 Абу-Даби – Иркутск. Эта общая трагедия предположительно унесла жизни 242 человек - наших родных, друзей, коллег. Нам всем требуется большое мужество, чтобы пережить горечь этой утраты. Гражданская ответственность авиакомпании как перевозчика была застрахована в ПАО «Аэрострах». Авиакомпания «Скоролёт» совместно со ПАО «Аэрострах» и официальными ведомствами Российской Федерации приступило к сбору информации о родственниках пассажиров для получения необходимых документов и определения круга лиц, имеющих право на получение компенсации в соответствии с нормами действующего законодательства о возмещении ущерба и нормами международного права. По всем интересующим вопросам Вы можете обратиться по телефону горячей линии Авиакомпании «Скоролёт» по тел.: 8 (989) 005 89 11.

## Средства массовой информации





# Средства массовой информации

**интерфакс**  
INTERFAX

В России В мире Экономика Спорт Культура Москва Все новости События

В МИРЕ → **АВИАКАТАСТРОФА A321 В ЕГИПТЕ** 14:13, 3 ноября 2015

## Эксперт из США объяснил крушение A321 декомпрессией в хвостовой части

☞ Есть обновление от 15:36 → Поминальная служба по погибшим в Египте пройдет в Исакиевском соборе

Он напомнил, что задняя часть разбившегося в Египте лайнера была повреждена в 2001 году при посадке в Каире

[f](#) [t](#) [v](#) [g](#)

14.10.2016, 19:38 МСК РИА.RU 950 14.10.22.79 -1.32 436 14.10.87.19 -2.68 Мобильные приложения и сайты

ГЛАВНОЕ ПОЛИТИКА ОБЩЕСТВО ЭКОНОМИКА В МИРЕ ПРОИСШЕСТВИЯ СПОРТ НАУКА КУЛЬТУРА

Криминал Расследования и суды Конфликты и беспорядки Бедствия и катастрофы

Дента.новостей

### ПРОИСШЕСТВИЯ

## Источник: экипаж упавшего Airbus жаловался на проблемы с двигателем

Тема: [Крушение самолета "Когалымавиа" в Египте \(1331\)](#)

11:43 31.10.2015 (обновлено: 11:53 31.10.2015) 25256 39

Экипаж российского самолета "Когалымавиа" несколько раз в течение недели обращался в техническую службу в связи с отказом с запуском двигателя, сообщил источник в аэропорту Шарм-эш-Шейха.

НТВ Прямой эфир Новости Политика Экономика ЧП Авто Наука и техника Передачи

передает МИА «Россия сегодня» со ссылкой на источник в аэропорту Шарм-эш-Шейха.

**Источник:** «После взлета самолета пилот связался с диспетчером и сообщил о технических неполадках, запросил изменения маршрута и посадку в аэропорту Каира, после этого связь прервалась».

[Tweet](#) [Нравится](#) 284 [В](#) +1 [G+](#) 0 [+1](#)

**РБК** Телеканал Газета Журнал Деньги Quote Авто Спорт Недвижимость Стиль

Общество Жертвами взрыва газа в Ярославле стали четыре человека 08:32 В Ярославле из-за взрыва бытового газа обрушился подъезд жилого дома 05:34

2 ноя 2015, 19:47

## Бортпроводница рассказала о неисправностях разбившегося A321

[f](#) 35 [t](#) [v](#) 18 [g](#) 10 Прочитали 38 434 раз

**LENTA.RU** Мир 16 ФЕВРАЛЯ 2016, ВТОРНИК, 18:07

Все Политика Общество Происшествия Страноведение Выборы Конфликты Преступления

13:07, 31 октября 2015

## СМИ сообщили о возможных выживших в авиакатастрофе в Египте

## Средства массовой информации

---

- Опубликование пресс-релизов
- Проведение пресс-конференций
- Наличие команды, которая будет работать со СМИ
- Согласованность информации, которая будет предоставляться авиакомпанией и страховщиком

## Юристы. Эксперты. Специалисты.

---

- Комментарии юристов, специализирующихся на авиационных происшествиях
- Комментарии экспертов и специалистов (пилотов, инженеров)
- Скрытый пиар

ПРЯМОЙ ЭФИР



**ЗАПОДОЗРИЛ В МОШЕННИЧЕСТВЕ**

# Юристы. Эксперты. Специалисты.

---

- Взвешенная реакция на высказывания, предположения третьих лиц
- Минимизация ответных комментариев

## Готовность к возможности происшествия

---

- Наличие заранее подготовленного плана действий
- Наличие заранее подготовленной команды
- Проведение ежегодных тренингов
- Наличие проформ заявлений в СМИ, проектов пресс – релизов, проекта сообщения о событии на сайте авиакомпания и страховщика, а также в социальных сетях



# U.S. Foreign Air Carrier Family Support Act

---

- Defines responsibilities of airlines and other parties in the event of a major aircraft accident – Technically applies only to accidents in the U.S.
- Non-U.S. carriers have voluntarily followed guidelines in accidents involving American passengers



# Under U.S. Family Assistance Acts, Airlines Must:

---

- File an updated plan for providing family assistance after an accident
- Establish a procedure for notifying families that their family member was on board as soon as identity is verified
- Provide a list of the passengers to the NTSB and Red Cross
- Manage the unassociated personal effects
- Hire organizations to gather, identify and catalogue the personal effects of accident victims



# Under U.S. Family Assistance Acts, Airlines Must:

---

- Retain unclaimed possessions of passengers for 18 months
- Must treat families of nonrevenue passengers the same as revenue passengers
- Provide an “appropriate level of services and assistance” to the families after the accident in coordination with the Red Cross
- Airline is responsible for families’ travel and care expenses
- Plan and pay for the construction of a monument

# Common Sense Tips for Airlines

---

- Instruct employees not to speculate about the cause of the accident
- Immediately secure hotel space to avoid unwelcome contacts with families
- Provide frequent briefings to families in advance of media briefings
- Assign each family a host
- **Factor in the use of social media**

# Common Sense Tips for Airlines

---

- Maintain your Operations Center separate from Family Support Center
- Coordinate with Red Cross concerning expenses
- Retain a contractor to deal with personal effects
- Set up private area for families awaiting flight arrival
- Set up a schedule for airline representatives to avoid “burn out”
- **Prepare and Plan: Have annual “Disaster Planning” Exercise**

# Expressing Regret/Condolences

---

- Some companies see an expression of regret as an admission of legal liability
- Companies who fail to express regret or sympathy can expect to be criticized
- A carefully-worded expression of regret, which does not specifically admit liability or fault, can make a positive impression for the airline, and does not adversely impact the airline's defenses

# Social Media Case Study – Asiana Airlines Flight 214



# Asiana Flight 214 (July 6, 2013)

---



# Asiana Flight 214 (July 6, 2013)

---

## The Aftermath – Social Media takes over:

- *Just 30 seconds after the official time of the crash, Google employee Krista Seiden posted the first picture on Twitter*





# Asiana Flight 214 (July 6, 2013)

## The Aftermath – Social Media takes over:

- At 11:45am a survivor posts a photo of the evacuation on Path, Facebook and Twitter



David Eun, a Samsung executive was the first passenger to post a photo of the burning wreckage, 18 minutes after the crash



# Asiana Flight 214 (July 6, 2013)

## The Aftermath – Social Media takes over:

- Passengers start connecting over Twitter; Facebook posts go viral

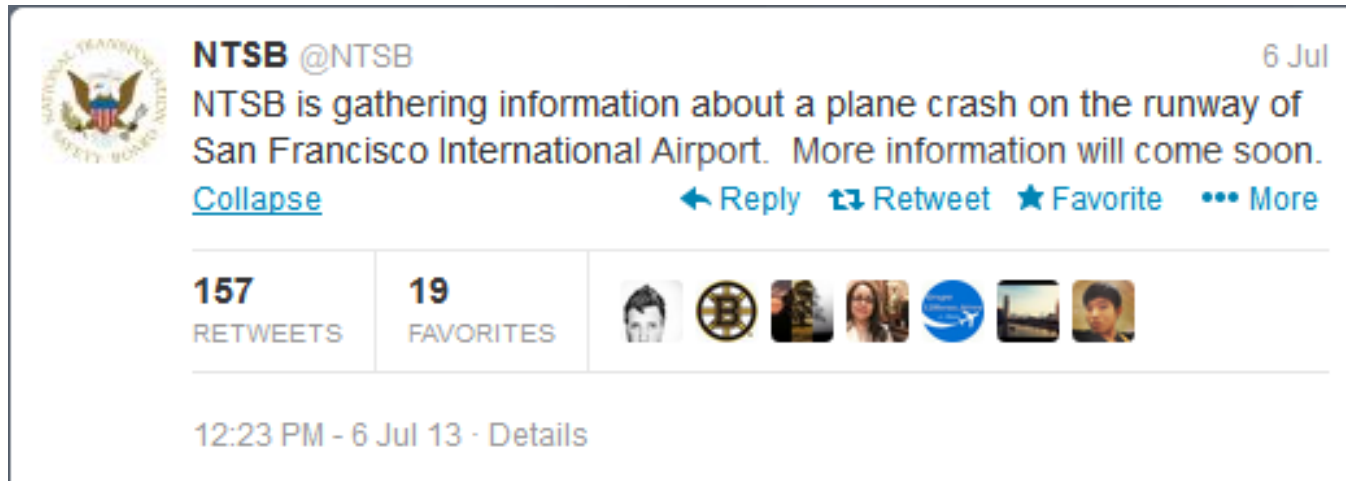


# Asiana Flight 214 (July 6, 2013)

---

## The Aftermath – Social Media takes over:

- The NTSB posts a tweet within 60 minutes



# Asiana Flight 214 (July 6, 2013)

---

## The Aftermath – Social Media takes over:

- Boeing issues statement via Twitter two hours after the accident



The Boeing Company @Boeing · Jul 6

RT @boeingairplanes: Our thoughts are with everyone affected by today's incident at SFO. We stand ready to assist the NTSB. #Boeing.

# Asiana Flight 214 (July 6, 2013)

---

## The Aftermath – Asiana Speaks:

- 4 hours after the initial impact, Asiana issues their first statement



- Though heartfelt, the statement was brief and uninformative, offering no tangible information, and included no direction on when or how more information will be forthcoming
- Hours after the crash Asiana distributes its first official press release

# NTSB Used Social Media Extensively

- The NTSB was both praised and criticized for its unprecedented disclosures of the Asiana crash via Twitter and YouTube

 **NTSB** @NTSB 7 Jul  
Call to go around made approx. 1.5-sec prior to impact. [#Asiana 214](#)  
Expand

 **NTSB** @NTSB 7 Jul  
Sound of stick shaker began approx. 4-sec prior to impact. [#Asiana 214](#)  
Expand

 **NTSB** @NTSB 7 Jul  
Target speed for the approach was 137 knots. [#Asiana 214](#)  
Expand

 **NTSB** @NTSB 7 Jul  
The flight was cleared for the visual approach to RWY 28L, which is confirmed by the crew. [#Asiana 214](#)  
Expand

 **NTSB** @NTSB 7 Jul  
Recording began in cruise flight. [#Asiana 214](#)  
Expand

 **NTSB** @NTSB 7 Jul  
Preliminary results revealed: 2 hour recording...good quality. [#Asiana 214](#)  
Expand

 **NTSB** @NTSB 7 Jul  
An initial review of CVR data was conducted. [#Asiana 214](#)  
Expand

 **Plane Talking**  
with Ben Sandilands

10 NTSB lets facts talk on Asiana crash  
BEN SANDILANDS | JUL 08, 2013 1:53PM | [EMAIL](#) | [PRINT](#)

SHARE  
26  
Like  
15  
Tweet  
0  
+1  
0  
Pin It  
in



*"The speed with which the US safety investigator the NTSB released factual data from the flight recorders retrieved from the crashed Asiana 777 this morning has stunned the aviation world."*

# Implications for Future Accidents

---

## Planning, Preparation and Practice:

- The end of the so-called “Golden Hour” – Events move very fast today
- Must have the capability to communicate across time zones and put in place a *well-rehearsed and regularly updated crisis management plan and crisis communications plan to achieve this ahead of a crisis*
- Communicate, and communicate as soon as possible even if all the facts are not known
- Be prepared to use social media to communicate