

ルーマニア／ブルガリアー“船員クレーム文化”の進行

この情報は、“船員クレーム文化”の進行、及びルーマニア人／ブルガリア人船員がアメリカの裁判管轄を狙って、アメリカ人弁護士を起用して雇用期間中に発生した事故や病気に対する補償を求めて提訴するケースが増加傾向にあることへの注意を喚起するものである。また、いくつかの事例を我々の助言と共に紹介し、これらのクレームの費用を抑えるためには現地でのどのように処理され得るかを示したい。

背景として、ルーマニアもブルガリアも接客業の伝統を持ち、接客業や旅客輸送業従事者を多く輩出しており、彼らはこれまで以上に大きなクルーズ船会社に勤めることを望んでいるという事情がある。どちらの国もクルーズ業界に従事する者の数を統計として公表しておらず、残念ながら数字を示すことはできないが、ここ2-3年の間に、我々は膨大な数の誇張されたクレームの存在と、そのうち最も積極的に進められているものはクルーズ船会社の退職者によるものであるらしいことに気付いた。

問題となる要素は以下のとおり：

- a) アメリカの裁判所は、殆どの案件で“強い”立場にあるものに対し“罰則”を科そうとするため、クルーズ船会社は法外な／全く不正確なクレームであっても、訴訟費用を節約するためコマーシャルな判断を強いられている。
- b) 膨大な数のクルーズ船スタッフによるロコミは迅速で、根拠の乏しい又は根拠のないケースの解決合意は全て、まだ勤務中のスタッフが、将来に巨額クレームを成功させるための“指針”となる。加えて、成功者は喜んで経験を持ち帰って広めるので、それらの話はより一層知られるようになる。
- c) クルーザーは、多くの“小額”クレームが予想されるので、船員はそれらが直ちに処理されることを期待している。船員は比較的軽い病気でも帰国するという傾向があり、案件は通常、その後のフォローアップの要請と共にマンニング会社に通知され、それらの多くは基本的に月毎にまとめられてメディカルレポートが船主に送られ、それらを利用して月々の傷病手当が支払われる。

回復期間はもちろん病状の深刻さによるが、船員らが保存的治療に2年間も費やした案件もあった一案件が当方にもたらされた時には、帰国から2年が経過していた。その船員らは、傷病手当受給のために毎月メディカルレポートを送るのみだった。別の案件では、船員らは軽い症状で帰国し、自宅での傷病手当受給期間中に副業をこなしていた。

(今のところ) 唯一の例では、背中での痛みで帰国した船員が治療中に妊娠して(症状はもとの状態から悪化した)、出産してからも治療を続けたというものがある。これは長期に亘るものだったと推定される。我々はいくつかの点でアシストするよう連絡を受けたが、船員は独立した医学的検査を受けることを拒み、アメリカ人弁護士を起用し、基本的にこれまで治療に携わってきた医師は雇用者に当てがわれたもので、相互に承認できるメディカルエキスパートをアメリカで指名する必要があると申し立てた。

我々はまた、手術記録の捏造を含む全くの虚偽のクレームも目にしてきた。

- d) 上記を背景として、我々は“Ambulance Chaser”（悪徳弁護士の意。交通事故の被害者が乗った救急車を追跡して、被害者またはその家族に加害者へ損害賠償金を請求するようもちかけて、その一部をせしめようとする様子から）に似た傾向が進行する様子を目の当たりにし、たった5年前には目新しいことであったのに、“困っている船員の皆さん”と呼びかける法律サービスの広告まで見かけるようになった。このシナリオはクルーズ船のスタッフよりも船員に当てはまるものではあるが、ルーマニア及びブルガリアにおけるクレーム文化の進行をはっきりと示すものである。
- e) それに加え、しばしば現地の医療専門家は MMI (Maximum Medical Improvement) 状態と称されるもの—患者が医学的に最大限の改善を示した状態で、その後は如何なる治療も苦痛を軽減するだけで本質的に体調を改善するわけではない—について容易に予測を行なおうとしない。現地の法律が一時的及び永久的な後遺障害を立証するための規定を作ったとは言え、船員はこれらの評価をめぐって要求せず、ルーティンの検査を継続し、実際に MMI 状態に到達した以降も休職するのである。

我々は、クルークレームを扱う読者全てが、事態がいかに悪い方向へ進むのかを体験する多くの事例に出くわすことになることを確信している。少なくともルーマニアとブルガリアに関しては、クレームが提起されたり、クレームされることが確実にってからではなく、送還が検討されている段階で、もしも我々が早期に連絡を受けたならば、以下に示すようなアシストが可能である：

- a) 船員を帰国後に“放置”しないようにする。このことは、直接コミュニケーションをとる明白な利点に加え、船員がマンニング会社を通じて雇用されていなかった場合、船員に勝手にさせないことを初期の段階で明白にしておくことの助けになる。
- b) 案件に応じて指定医と話し合い、MMI 状態の背後にある論理を説明する専門家を推薦できる。
- c) 追跡調査を通して、可能な限り監視しコスト管理をすることができる。
- d) 船員の信頼を確立するので、交渉が行われる場合には大いに助けとなる。
- e) いくつかの案件で発生するような、マンニング会社を巻き込んだ利害関係者の衝突が生じないことを保証する。欠員時に PEME が船員負担で行なわれた場合はなおさらそうである。

我々は、以上のような先を見越した方策への追加支出は、たとえでっちあげられたクレームを10%割り引き、正当なメッセージを相手側へ送る利点のためだけだとしても、負担するに値すると考えている。

以上

The purpose of this notice is to alert of a developing "claims culture" and increasing trend of Romanian and Bulgarian crewmembers threatening to seek US jurisdiction and appointing US lawyers in pursuit of compensation settlements for accidents or illnesses incurred during their employment. We would also like to give some case examples as well as our suggestions on how such claims can be managed locally in order to assist and avoid escalating costs.

As a background information, both Romania and Bulgaria have traditions in the hospitality business and schools produce a large number of hospitality/passenger service staff who, now more than ever, are looking for placement preferably in one of the big cruise lines. Neither country publishes statistics on the number of people working in the cruise industry so we would not be able to provide figures unfortunately but during the last two to three years we have noticed a large number of inflated claims and those most vigorously pursued, seem to be coming from ex-cruiser staff.

The factors in play would be that

- a) US jurisdiction forces cruise lines to take a commercial decision to settle unreasonable or even completely false claims to save themselves the expense of going to court, which in most cases will try to "punish" the party in the allegedly "stronger" position.
- b) Word of mouth amongst a large number of staff on a cruiser flies fast and every case of settlement on little or no merits is taken as a guideline for those remaining on board on the "procedures" for successfully mounting a large claim. Additionally, the winners gladly share their experience back home and their story then becomes even more popular.
- c) Cruisers are expected to produce a large number of "small" claims, so members are expected to deal with them in the first instance. On the presumption that a crewmember is being repatriated with a relatively small ailment, the matter is usually directed to the manning agents with a request to follow up, which in many cases consists of basically gathering monthly medical reports and posting them on to the owners who use this to validate a month's paycheque.

The recovery period will of course depend on the seriousness of the complaint but we have seen cases in which the crewmembers were on conservative treatment for about two years – that is two years had passed from the date of repatriation to the date when the case was referred to us. The crewmembers were simply delivering monthly medical reports in return for their pay cheque. In other cases, crewmembers have been repatriated, again with small complaints, and whilst at home receiving sick payments they found a second short term job.

In a (so far) singular, case a crewmember was repatriated with back pains and whilst being treated for it, became pregnant (a strain which further worsened the original complaint), delivered her baby and continued treatment. One can already deduce her case was a lengthy

one. At some point we were contacted to assist but the crewmember refused to appear for an independent medical assessment and appointed a US lawyer who alleged that essentially the treating doctors so far were chosen by her employers and that a mutually agreeable medical expert must be nominated in the US.

We have also seen cases of completely false claims, including forged surgery reports.

- d) On the background of the above, we have seen a developing trend resembling "ambulance chasing" and, whilst it was a novelty just five years back, we have come across advertisements addressed to "crewmembers in trouble" which offer legal services. Although this scenario is more applicable to seagoing personnel rather than cruise staff, it does demonstrate the developing claims culture in Romania and Bulgaria.
- e) An added problem is that often local medical professionals are unwilling to readily express predictions regarding the so-called MMI status – the maximum medical improvement after which any treatment is only expected to alleviate pain but not essentially improve the patient's actual physical condition. Although the local law makes provisions for establishing temporary and permanent disability, crewmembers rarely request such opinion and continue with routine/monthly examinations extending their leave long beyond the actual MMI status is reached.

We are certain that any reader dealing with crew claims will have plenty more examples of how things can and do go wrong. We believe that at least for Bulgaria and Romania if we were to be contacted early, when repatriation was considered, rather than later when a claim is imminent or has already been put forward, we could be of substantial assistance in way of:

- a) Assuring the crewmember on arrival that he is not being "abandoned". Apart from the obvious benefits of direct communication, in the cases where the crewmember has not been employed through a manning agent it will help to make it clear from the beginning that the crewmember is not left completely to his or her own devices.
- b) Being able to recommend specialists, discuss matters with the appointed doctors as the case may require, and explain the logic behind MMI status.
- c) Through follow up, being able to monitor and, to the extent possible, control costs
- d) Establish confidence/trust in the crewmember which will greatly assist when and if negotiations are to take place

- e) Ensure that there will be no conflict of interest, which in some cases arises with the involvement of manning agents. Even more so in the cases whereby PEME examinations are carried out at the expense of the crewmember at a time of shortage of qualified personnel.

We believe that the extra cost involved in the above proactive measures will be well worth incurring even if to save 10% of the manufactured claims plus the benefit of sending the right message across.

Best regards,
Lucy Pavlova-Fickling
Client Service
for Kalimbassieris Maritime

Tel: +359 52 600338

Fax: +359 52 601740

Email l.pavlova@kalimbassieris.com

www.kalimbassieris.com