

# حق الراكب في الرعاية طبقاً لإحكام التشريعات الوطنية ( دراسة مقارنة )

د. رائد احمد خليل  
كلية القانون والعلوم السياسية/ جامعة كركوك



## ملخص

أن إتفاقية وارسو لسنة ١٩٢٩ وتعديلاتها ومن بعدها إتفاقية مونتريال لسنة ١٩٩٩ تنظم احكام الطيران المدني حول العالم. هذه الإتفاقيات الدولية عالجت القضايا المتعلقة بمسؤولية الناقل الجوي في حالة الوفاة أوالإصابة البدنية للركاب؛ تدمير أو فقدان أو تلف الأمتعة المسجلة وتأخر الركاب والأمتعة أثناء الرحلة الجوية، لكنها لم تتناول بالتنظيم كثير من القضايا التي اصبحت شائعة في مجال الطيران المدني في الوقت الحالي. من اهم هذه القضايا هي مساعدة ورعاية الركاب في حالات اضطراب السفر الجوي والتي تشمل رفض الصعود بسبب الحجز الزائد، وتأخير إقلاع الرحلة الجوية والغائها. هذا الواقع دفع الكثير من الدول الى إصدار لوائح خاصة تعالج القضايا التي لم تعالجها إتفاقيات الطيران المدني وتلزم شركات الطيران المدني برعاية المسافرين في سبيل تخفيف معاناتهم الناجمة عن حالات اضطراب السفر الجوي، وتأتي اللائحة الاوربية رقم ٢٦١/٢٠٠٤ لسنة ٢٠٠٤ في مقدمة هذه اللوائح، وعلى مستوى الدول العربية فان الهيئة العامة للطيران المدني السعودي قد اصدرت اللائحة التنفيذية لحماية المستهلك رقم ٨-٩٩ لسنة ١٤٣١هـ على غرار اللائحة الاوربية. اما العراق فلم يُشرع مثل هذه اللوائح واحكام إتفاقية وارسو لسنة ١٩٢٩ تطبق على النقل الجوي الداخلي والدولي وفقاً للمادة ١٧٠ من قانون الطيران المدني العراقي رقم ١٤٨ لسنة ١٩٧٤ و المادة ١٢٦ من قانون النقل العراقي رقم ٨٠ لعام ١٩٨٣ والتي كما ذكرنا لا تتضمن اي نص يعالج هذه الحالات. ومن هنا فان هذا البحث سوف يحاول تقديم لمحة عامة عن حق الركاب في الرعاية وفقاً للوائح الخاصة بالطيران المدني والتي منحتهم حقوقاً أوسع بكثير من تلك الحقوق المحدودة التي تمنحها لهم الإتفاقيات الدولية وهو مادي بالتالي إلى تحسين الخدمات المقدمة، وزيادة الخيارات الممنوحة للركاب في الدول التي اصدرت لوائح خاصة بهذا الشأن. ومن اجل تحقيق غاية البحث، فان الباحث سيطبق منهج الدراسة التحليلية المقارنة لمعرفة اوجه الاختلاف والتشابه بين هذه اللوائح وفوائد تطبيقها في المطارات العراقية في حالة صدور لائحة مماثلة من قبل سلطة الطيران المدني العراقي.

## المقدمة

بسم الله الرحمن الرحيم

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على سيد المرسلين محمد (صلى الله عليه وسلم) وعلى آله وصحبه أجمعين بعد:

### أولاً: مدخل تعريفى بموضوع البحث.

أن التطور الذي شهده قطاع الطيران المدني وإتساع استخدامه من قبل الافراد بشكل كبير إستلزم وجود قواعد قانونية موحدة لتنظيم النقل الجوي الدولي من اجل تعزيز تطور هذا القطاع. هذا التوحيد تم تحقيقه من خلال إبرام الاتفاقيات الدولية المتعلقة بالنقل الجوي كاتفاقية وارسو لعام ١٩٢٩ وتعديلاتها التي نظمت العلاقات القانونية الناشئة في هذا القطاع وعلى وجه الخصوص مسؤولية الناقل الجوي. في العراق، ان اتفاقية وارسو وتعديلاتها تطبق على النقل الجوي الدولي والداخلي للأشخاص والبضائع والامتعة. بالتالي فان هذه الاتفاقيات تشكل القانون الاساسي الذي ينظم النقل الجوي في الدولة. فالناقل الجوي يعتبر مسؤولاً بموجب احكام الاتفاقية المذكورة في حالة وفاة او الاصابة البدنية للراكب؛ تدمير، فقدان او تلف الحقائب المسجلة؛ والتأخير للراكب او الحقائب خلال الرحلة الجوية. لكن مسؤولية الناقل الجوي في حالات اضطراب السفر الجوي والتي تشمل رفض الصعود بسبب الحجز الزائد، إلغاء الرحلة وتأخير اقلاع الرحلة الجوية فضلاً عن الحماية الخاصة للأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة عند استخدامهم للنقل الجوي لم تعالجها اتفاقية وارسو وتعديلاتها، وانما تم معالجتها من قبل لوائح حماية المستهلك في قطاع النقل الجوي التي اصدرتها بعض الدول كالمملكة العربية السعودية والاتحاد الأوربي لضمان حقوق المستهلكين في هذا القطاع.

### ثانياً: أهمية الموضوع وسبب إختياره.

كما ذكرنا اعلاه، أن اتفاقية وارسو التي تنطبق على النقل الجوي في العراق لم تعالج حالات اضطراب السفر الجوي، على الرغم من أن هذه الحالات هي من بين المشاكل الأكثر شيوعاً في قطاع النقل الجوي في العراق. فتأخير الرحلات الجوية يحدث بشكل متكرر في المطارات العراقية، ويتم إلغاء العديد من الرحلات الجوية دون إخطار مسبق للمسافرين بالإضافة إلى حرمان العديد من الركاب من السفر بسبب الحجز الزائد على الرحلات الجوية. وفي الوقت ذاته، فلا توجد اليات محددة لتعويض الركاب المتضررين من هذه الحالات بسبب عدم وجود قانون خاص يعالج هذه الحالات والتي هي غير معالجة اصلاً ضمن الاتفاقيات الدولية المطبقة على النقل الجوي في العراق علماً أن العديد من الدول اصدرت لوائح خاصة تعالج القضايا التي لم تعالجها اتفاقيات الطيران المدني وتلتزم شركات الطيران المدني برعاية المسافرين في سبيل تخفيف معاناتهم الناجمة عن حالات اضطراب السفر الجوي، وتأتي اللائحة الاوربية رقم ٢٠٠٤/٢٦١ لسنة ٢٠٠٤ في مقدمة هذه اللوائح، وعلى مستوى الدول العربية فان الهيئة العامة

للطيران المدني السعودي قد اصدرت اللائحة التنفيذية لحماية المستهلك رقم ٨-٩٩ لسنة ١٤٣١هـ على غرار اللائحة الاوروبية. ومن هنا فان هذا البحث سوف يحاول تقديم لمحة عامة عن حق الراكب في الرعاية وفقاً لإحكام هذه اللوائح الخاصة بالطيران المدني والتي منحهم حقوقاً أوسع بكثير من تلك الحقوق المحدودة التي تمنحها لهم الاتفاقيات الدولية. وهذا يتطلب دراسة احكام هذه التشريعات لمعرفة أوجه التشابه والاختلاف بينهما ومدى فاعليتها في توفير حماية لحقوق ركاب الطائرات بالمقارنة مع الوضع في العراق في سبيل الوصول الى اقتراح السبل الكفيلة لحماية مماثلة لحقوق هؤلاء الراكب في بلدنا.

### ثالثاً: منهجية البحث.

اعتمدت هذه الدراسة على المنهج التحليلي من خلال تحليل النصوص القانونية الواردة في اللائحة الاوروبية رقم ٢٦١/٢٠٠٤ لسنة ٢٠٠٤ واللائحة السعودية رقم ٨-٩٩ لسنة ١٤٣١هـ المنظمة لموضوع البحث من جوانبه المختلفة، كذلك تم اعتماد منهج المقارنة بين التشريعات محل الدراسة لمعرفة أوجه التشابه والاختلاف بينهما ومدى الحاجة الى إصدار مثل هذه التشريعات في بلدنا من اجل تحقيق حماية فعالة لحقوق ركاب الطائرات وسد النقص التشريعي الحاصل نتيجة عدم معالجة حالات اضطراب السفر الجوي ضمن إتفاقية وارسو المطبقة على النقل الجوي الداخلي والدولي في العراق.

### رابعاً: خطة البحث.

- من أجل تحقيق غاية هذا البحث ارتأينا تقسيمه الى أربعة مباحث وهي كالاتي:
- المبحث الاول: رفض الصعود بسبب الحجز الزائد.
  - المبحث الثاني: إلغاء الرحلات الجوية.
  - المبحث الثالث: تأخير إقلاع الرحلة الجوية.
  - المبحث الرابع: الحماية الخاصة للراكب من ذوي الاحتياجات الخاصة.

## المبحث الأول

### رفض الصعود بسبب الحجز الزائد (denied boarding due to overbooking)

سنتناول في هذا المبحث مشكلة رفض الصعود الناجمة عن الحجز الزائد على الرحلات الجوية وحقوق الركاب بموجب اللائحة الأوروبية واللائحة السعودية في هذا الصدد. وهذا يتطلب تقسيم هذا المبحث الى مطلبين، نتناول في الأول مفهوم رفض الصعود الناجم عن الحجز الزائد على الرحلة الجوية، اما الثاني فنتناول فيه حقوق الركاب عند تحقق هذا الرفض وكما يأتي:

#### المطلب الأول: مفهوم رفض الصعود بسبب الحجز الزائد

ان صناعة الطيران التجاري وبصفة خاصة في نقل الركاب تعتمد على عنصرين متضادين. العنصر الاول يتمثل في رغبة المسافر في ان يقوم بتغيير خطط سفره سواء بإلغاء حجزه او تغييره دون تكبد نفقات اضافية، في حين يقوم العنصر المضاد على رغبة شركات الطيران في حجز مقاعد وبيعها على الطائرة الى الحد الاقصى للطاقة الاستيعابية لها وذلك لتحقيق الحد الاقصى للربح.<sup>(١)</sup> وبسبب المنافسة الشديدة بين شركات الطيران لاستقطاب الركاب، فان هذه الشركات تسمح للمسافر بإلغاء حجزه او تغييره على رحلاتها الجوية لكنها في الوقت ذاته تسعى قدر الامكان الى تقليل المقاعد الشاغرة في الطائرة التي تترتب على هذا الالغاء او التغيير من جانب المسافر. ولذلك فان شركات الطيران تلجأ الى ممارسة الحجز الزائد (overbooking) على رحلاتها الجوية من خلال بيع تذاكر اكثر من المقاعد المتاحة في الطائرة.<sup>(٢)</sup> فالناقل الجوي له حق القيام بهذه العملية على ان يسعى قدر الامكان لتقليل عدد الركاب المرفوض اركابهم على الرحلة.<sup>(٣)</sup> ان عملية الحجز الزائد التي تقوم بها شركات الطيران ليست عشوائية وانما هي مبنية على دراسة احصائية للرحلة بحيث يمكن ان تصل نسبة الحجز الزائد الى ٥٪ او ١٠٪ من الطاقة الاستيعابية للطائرة بحيث تعتقد شركة الطيران ان هذه النسبة المدروسة هي التي تتوقع ان يحدث فيها عدم حضور للمسافرين (no show)، ومن ثم عندما تقلع الطائرة فانها تقلع محققة الحد الاقصى للربح.<sup>(٤)</sup> الا ان هذا التوقع ربما لا يكون صائباً دائماً عندما يحضر جميع الركاب الذين قاموا بالحجز على متن الرحلة بحيث يتجاوز عددهم الطاقة الاستيعابية للطائرة وهو ما يؤدي الى حدوث او بروز مشكلة رفض

(١) محمود احمد الكندري، جوانب القصور في التنظيم القانوني لسوق النقل الجوي في الكويت، مجلة الحقوق، العدد الثالث، السنة الخامسة والعشرون، سبتمبر - ٢٠٠١، مجلس النشر العلمي جامعة الكويت، ص ٣٨، ٣٩.

(٢) Eliza Varney and Mike Varney, "Grounded? Air Passenger Rights in the European Union," The Yearbook of Consumer Law, (England: Ashgate Publishing Limited, 174, (2008).

(٣) الفقرة (١) من المادة (٦) من اللائحة التنفيذية لحماية المستهلك الصادرة بقرار مجلس ادارة الهيئة العامة للطيران المدني السعودي رقم (٨-٩٩) بتاريخ ١٤٣١/٨/١ والتي سنشير اليها لاحقاً بعبارة اللائحة السعودية.

(٤) د. محمود احمد الكندري، المصدر السابق، ص ٣٩.

الصعود في النقل الجوي.<sup>(٥)</sup> وبناء عليه فإن رفض الصعود يعني عدم السماح لراكب الراكب بالصعود على متن الطائرة لعدم وجود مقاعد فارغة فيها بسبب اتباع الناقل الجوي لسياسة الحجز الفائض.<sup>(٦)</sup> وفي هذا الصدد تنص اللائحة الأوروبية على أن رفض الصعود يعني «رفض نقل المسافرين جواً على الرغم من أنهم أعدوا أنفسهم للصعود بموجب الشروط المنصوص عليها في الفقرة الثانية من المادة الثالثة ماعدا فيما اذا كانت هناك دوافع معقولة لرفض إركابهم كالاسباب المتعلقة بالصحة، السلامة أو الامن أو عدم وجود مستندات كافية للنقل».<sup>(٧)</sup> كذلك عرفت اللائحة السعودية رفض الصعود على أنه منع صعود الراكب على متن الرحلة الجوية بسبب الحجز الفائض.<sup>(٨)</sup> لذا يمكن القول بان المقصود برفض الصعود في القوانين المذكورة اعلاه هو عدم قبول الناقل الجوي صعود الراكب على متن الطائرة بسبب الحجز الفائض على الرغم من امتلاك الاخير حجزاً مؤكداً على الرحلة الجوية ويخرج بطبيعة الحال عن نطاق هذه الحالة كل رفض للصعود من قبل الناقل الجوي عند وجود سبب معقول كالصحة والأمن والسلامة ، فيوجود هذه الأسباب لا يستطيع الراكب الاستفادة من الحماية المنصوص عليها في هذه اللوائح.

### المطلب الثاني: حقوق الراكب في حالة رفض الصعود (denied boarding)

ان المستخدم لخدمة النقل الجوي يجب ان تتم حمايته من ممارسة الحجز الزائد التي تقوم بها شركات الطيران لانه على الاغلب يتكبد اضرار مادية ومعنوية كبيرة نتيجة لعدم قبوله على متن الرحلة.<sup>(٩)</sup> ومن هنا تضمنت التشريعات محل الدراسة- اعني اللائحة الأوروبية والسعودية- مجموعة من الحلول تهدف الى حماية الراكب في حالة رفض إركابه بسبب الحجز الزائد وكالتالي:

#### حقوق الراكب بموجب اللائحة السعودية

طبقاً لللائحة السعودية، ان على الناقل الجوي اولاً وقبل كل شيء ان يسعى الى توفير مقاعد بديلة على درجة أعلى من درجة الصعود المتفق عليها مع الراكب في حالة توافرها، دون الحاجة الى دفع اي أجور اضافية من قبله كنتيجة لهذه الترقية في الدرجة.<sup>(١٠)</sup> في حالة عدم وجود مقاعد بديلة على درجة أعلى، يستطيع الناقل في هذه الحالة ان يعلن عن طلب ركاب متطوعين (volunteers) <sup>(١١)</sup> يتخلون عن مقاعدهم

(٥) Kang Bin Lee, "The Carrier's Liability for Damage Caused by Delay in International Air Transport," Conference Paper, The Conference Proceedings of the Air Transport Research Society (ATRS) World Conference, Volume 2, Washington, United States, (6):2003.

(٦) د. نادية محمد معوض، حماية المستهلك الجوي، مجلة مصر المعاصرة، العدد ٥١١ لسنة ٢٠١٣، ص ٣٦.

(٧) المادة ٢ ((من التنظيم ذي الرقم ٢٠٠٤/٢٦١ لسنة ٢٠٠٤ الصادر عن الاتحاد الاوروي بشأن التعويض عن رفض الإركاب وإلغاء رحلات المسافرين أو تأخيرها والذي سنشير اليه لاحقاً بعبارة اللائحة الاوروبية.

(٨) المادة (٦) من اللائحة السعودية.

(٩) محمود أحمد الكندري، المصدر نفسه، ص ٣٩.

(١٠) الفقرة (٦) من المادة (٦) من اللائحة السعودية.

(١١) طبقاً للمادة (١) من اللائحة السعودية المتطوع هو «المستهلك الذي يستجيب لطلب الناقل متطوعين للتنازل عن مقاعدهم ويقبل بمحض إرادته التعويض المعروض عليه من الناقل مقابل تخليه عن مقده المحجوز حجزاً مؤكداً» .

مقابل عوض يقدم من قبل الناقل الجوي.<sup>(١٢)</sup> ورغم الحل الذي وضعته اللائحة السعودية لمواجهة مشكلة الحجز الزائد باللجوء الى المتطوعين للتنازل عن مقاعدهم، الا ان عدد المتطوعين قد لا يكون كافياً لتيسير ركوب المسافرين الاخرين، وفي هذه الحالة يجب على الناقل الجوي اتخاذ الاجراءات الآتية :

- ١- تقديم المعلومات الوافية للراكب والتي تبين حقوقه بسبب رفض الصعود نتيجة الحجز الزائد ويجب ان تكون هذه المعلومات مكتوبة وواضحة.<sup>(١٣)</sup>
  - ٢- إعلام هذا الراكب بوجود مقاعد بديلة على الدرجة الادنى من الرحلة مع تعويضه عن كامل فرق السعر بين الدرجتين.<sup>(١٤)</sup>
  - ٣- منح الراكب الحق في الاختيار بين السفر على رحلة اخرى لذات الناقل الجوي او السفر مع ناقل جوي اخر، وفي هذه الحالة يجب ان يتحمل الناقل الجوي فارق تكلفة الصعود ان وجد.<sup>(١٥)</sup>
  - ٤- في حالة ما اذا قرر الراكب الانتظار حتى الرحلة التالية للناقل الجوي او كانت اقرب رحلة بديلة تتطلب الانتظار اكثر من ساعة واول من ٦ ساعات في مرافق المطار، فانه يتعين على الناقل الجوي ان يمكن هذا الراكب من استخدام صالات الاستضافة حال توافرها في المطار.<sup>(١٦)</sup>
  - ٥- اخيراً، الناقل الجوي يلتزم بتعويض الراكب الذي يُرفض صعوده خلال مدة ٣٠ يوم من تاريخ ثبوت حقه في التعويض علماً ان اللائحة لم تحدد هذا التعويض بمبلغ معين وانما تركت تقديره للهيئة العامة للطيران المدني في المملكة العربية السعودية، كذلك فان هذا الراكب يتم تعويضه بمبلغ مقداره ١٥٠٠ ريال سعودي عن كل يوم يتأخر فيه الناقل الجوي في سداد قيمة التعويض.<sup>(١٧)</sup>
- مع ذلك فان الناقل الجوي قد يُعفى من التعويض بالرغم من رفضه إركاب المسافرين بسبب الحجز الزائد في حالتين: الاولى في حالة إخلال الراكب بالتزاماته الناشئة عن عقد النقل الذي ابرمه مع الناقل الجوي كعدم تاييده للحجز او عدم حضوره للمطار قبل وقت كافٍ لإنهاء اجراءات السفر.<sup>(١٨)</sup> الثانية: قيام الناقل الجوي بتوفير نقل جوي مشابه او أي وسيلة نقل اخرى للمسافر في غضون ست ساعات من وقت الاقلاع الاصلي للطائرة التي رفض اركابه على متنها.<sup>(١٩)</sup>

(١٢) الفقرة (٧) من المادة (٦) من اللائحة السعودية.

(١٣) الفقرة (٨) (أ) من المادة السادسة من اللائحة السعودية.

(١٤) الفقرة (٨) (ب) من المادة السادسة من اللائحة السعودية.

(١٥) الفقرة (٨) (ت) من المادة السادسة من اللائحة السعودية.

(١٦) الفقرة (٨) (ث) من المادة السادسة من اللائحة السعودية.

(١٧) الفقرة (١٠) من المادة السادسة من اللائحة السعودية.

(١٨) الفقرة (٩) (أ) من المادة السادسة من اللائحة السعودية.

(١٩) الفقرة (٩) (ب) من المادة السادسة من اللائحة السعودية.



## حقوق الراكب بموجب اللائحة الأوروبية

اما بالنسبة لللائحة الأوروبية، فان الناقل الجوي عندما يتوقع انه سوف يكون مضطراً لرفض إركاب بعض المسافرين على الرحلة الجوية، فان عليه أولاً وقبل كل شيء دعوة متطوعين مستعدين للتخلي عن حجوزاتهم مقابل عوض (منافع) يتم الاتفاق عليها باتفاق خاص بين الراكب وشركة الطيران.<sup>(٢٠)</sup> هذه المنافع لم تحدد انواعها صراحة في اللائحة ومن ثم فان المسألة تُركت لإتفاق الاطراف لتقرر على اساس فردي.<sup>(٢١)</sup> أن العديد من شركات طيران تقدم هذه المنافع في شكل تعويضات عينية مثل قسائم لرحلة ذهاب واياب باسعار رمزية تفوق قيمتها عادة ما يستحقه الراكب من تعويضات اذا تم رفض اركابهم ضد ارادتهم. وبالتالي فانها تمثل قيمة جيدة للراكب وتشجعهم للتخلي عن حجوزاتهم.<sup>(٢٢)</sup>

اذا لم يتمكن الناقل الجوي من ايجاد عدد كافي من المتطوعين فانه يستطيع رفض إركاب قسم من المسافرين رغم ارادتهم. في هذه الحالة فان هؤلاء الراكب سوف يستحقون وسائل الانصاف (remedies) الواردة في المواد ٧ ، ٨ و ٩ من اللائحة.<sup>(٢٣)</sup> فالمادة ٧ من اللائحة الأوروبية وهي الخاصة بالحق بالتعويض، تمنح المسافر الذي رُفض إركابه تعويضات تتراوح قيمتها ما بين ٢٥٠-٤٠٠ يورو اعتماداً على طول الرحلة ووقت تأخير الرحلة البديلة المقدمة من قبل الناقل الجوي.<sup>(٢٤)</sup> هذه التعويضات يجب ان تدفع نقداً من خلال شيك مصرفي او من خلال تحويل مصرفي الالكتروني، او في حالة قبول الراكب يمكن ان يتخذ التعويض شكل قسائم سفر او خدمات اخرى.<sup>(٢٥)</sup> وطبقاً للمفوضية الأوروبية فان هذه التعويضات هي ضرورية لمواجهة حجم المشكلة الناجمة عن الحجز الزائد لانها تكون رادع لشركات الطيران التي تمارس الحجز الزائد على رحلاتها الجوية ويؤدي بالتالي الى تقليل عدد المسافرين المتضررين من هذه الممارسة.<sup>(٢٦)</sup>

بالاضافة الى التعويضات المذكورة اعلاه، فان المادة ٨ من اللائحة تمنح الراكب المتضرر احدى الخيارين:

(٢٠) الفقرة (١) من المادة (٤) من اللائحة الأوروبية رقم ٢٦١/٢٠٠٤ لسنة ٢٠٠٤.  
(٢١) Niall Neligan B.L., "Air Passenger Rights: A New Departure in European Aviation Law," Social Sciences, Dublin Institute of Technology, Commercial Law Practitioner 128 : (2006) 5 ,13.

<http://arrow.dit.ie/cgi/viewcontent.cgi?article=1020&context=aaschlawart>.

(٢٢) David Grant and Stephen Mason, "Holiday Law: The Law Relating to Travel and Tourism," Fourth Edition, (London: Sweet & Maxwell Limited, 419 , (2007).

(٢٣) الفقرة (٣) من المادة (٤) من اللائحة الأوروبية رقم ٢٦١/٢٠٠٤ لسنة ٢٠٠٤.  
(٢٤) Article 7 of the EU Regulation (EC), No.2004/261 states that:

1. Where reference is made to this Article, passengers shall receive compensation amounting to:
  - (a) EUR 250 for all flights of 1500 kilometres or less;
  - (b) EUR 400 for all intra-Community flights of more than 1500 kilometres, and for all other flights between 1500 and 3500 kilometres;
  - (c) EUR 600 for all flights not falling under (a) or (b).

(٢٥) الفقرة (٣) من المادة (٧) من اللائحة الأوروبية رقم ٢٦١/٢٠٠٤ لسنة ٢٠٠٤.  
(٢٦) Eliza Varney and Mike Varney, fn.2, P 174.

١- الحق في استرجاع (reimbursement) كامل سعر التذكرة خلال سبعة ايام حتى لو تحققت أجزاء من الرحلة اذا اتضح ان الرحلة لم تعد تخدم أو تحقق اي غرض للمسافر وفقاً لخطة سفره الاصلية.<sup>(٢٧)</sup> مثال ذلك اذا سافر شخص من بغداد الى كوالالمبور عبر الدوحة ، وبعد وصوله الى الدوحة تم رفض إركابه على الرحلة المتوجهة الى كوالالمبور بسبب الحجز الزائد، في هذه الحالة يحق له استرجاع كامل سعر التذكرة على الرغم من ان جزء من الرحلة قد تحقق - اعني من بغداد الى الدوحة- طالما ان الهدف من الرحلة وهو الوصول الى كوالالمبور لم يتحقق. هذا الحق في استرجاع مبلغ التذكرة سيمنح للمسافر العراقي لو ان المشرع العراقي قد اصدر لائحة تضمن حق الراكب على غرار اللائحة الأوروبية .

٢- الحق في رحلة بديلة بموجب شروط نقل مماثلة الى الوجهة النهائية للراكب الذي رُفض صعوده اما في اقرب فرصة ممكنة او في وقت لاحق بما يلائم هذا الراكب ووفقاً لاختياره.<sup>(٢٨)</sup> فضلاً عن ذلك اذا شركة الطيران قدمت للمسافر رحلة من مطار بديل، في حالة وجود اكثر من مطار في نفس المدينة او المنطقة، يتعين على الناقل الجوي تحمل تكلفة نقله الى هذا المطار البديل.<sup>(٢٩)</sup> هذا الحق في الاسترجاع او الرحلة البديلة يجب ان يمنح ايضاً للمتطوع الذي تنازل عن حجزه بالاضافة الى المنافع التي حصل عليها من خلال الاتفاق مع الناقل الجوي.<sup>(٣٠)</sup>

يتبين مما ذكر اعلاه ان المادة ٨ من اللائحة الأوروبية تمنح للراكب حق إلغاء العقد بعد ان اصبحت الرحلة غير ذات الفائدة بالنسبة له من خلال الزام الناقل الجوي بارجاع كامل سعر التذكرة، هذا الخيار يحقق مصلحة الراكب ويتناسب مع ما تعرض له من رفض الصعود. وبذلك نستطيع القول ان اللائحة الأوروبية متميزة من هذه الناحية عن اللائحة السعودية التي لم تمنح الراكب خيار إلغاء العقد حتى لو اصبحت الرحلة غير ذات فائدة بالنسبة له.

اخيراً، المادة ٩ من اللائحة تنص على الحق في الرعاية للمسافر الي تم رفض إركابه. هذا الحق يتضمن التزام الناقل الجوي بضرورة توفير وجبات طعام ومشروبات بشكل يتناسب مع وقت انتظار المسافر في المطار، اقامة فندقية عند الضرورة، النقل بين مكان الاقامة والمطار و خدمات الاتصالات.<sup>(٣١)</sup> جميع هذه الخدمات تقدم بشكل مجاني دون الحاجة الى دفع اي رسوم من قبل المسافر.

اما في العراق، فلا يوجد معالجة تشريعية لهذه المسألة علما ان مسالة الحجز الفائض ومايترتب عليها من رفض إركاب بعض المسافرين أمر متكرر في المطارات العراقية لذا تحتاج هذه المسألة الى تدخل تشريعي لان التقصير هنا يكون من الشركة او وكلائها ولايكون هناك اي ذنب للمسافر، فالمفروض ان تحدد الاليات المعينة والواضحة

(٢٧) الفقرة (١) a) من المادة (٧) من اللائحة الأوروبية رقم ٢٦١/٢٠٠٤ لسنة ٢٠٠٤.

(٢٨) الفقرة (١) (b)(c) من المادة (٧) من اللائحة الأوروبية رقم ٢٦١/٢٠٠٤ لسنة ٢٠٠٤.

(٢٩) الفقرة (٣) من المادة (٨) من اللائحة الأوروبية رقم ٢٦١/٢٠٠٤ لسنة ٢٠٠٤.

(٣٠) الفقرة (١) من المادة (٤) من اللائحة الأوروبية رقم ٢٦١/٢٠٠٤ لسنة ٢٠٠٤.

(٣١) الفقرة (١) و (٢) من المادة ٩ من اللائحة الأوروبية رقم ٢٦١/٢٠٠٤ لسنة ٢٠٠٤.

لمعالجة هذه الحالة وانصاف الركاب وضمان حقوقهم. فهذه المشكلة يمكن ان تعالج من خلال اجراء تعديلات على قانون النقل العراقي او إصدار قانون خاص يعالج المسائل التي لم تعالجها اتفاقية وارسو ومن ضمنها مشكلة رفض الصعود بسبب الحجز الزائد بما يضمن حقوق المستهلكين في قطاع النقل الجوي. وكحل مؤقت لحين صدور مثل هذا القانون، هذه المشكلة يمكن حلها من خلال إعلام المسافر عند الحجز بان تذكرته هي زيادة عن المقاعد المتاحة ويتم تثبيت ذلك في التذكرة نفسها بحيث يعلم المسافر مسبقاً باحتمال رفض اركابه على الرحلة الجوية في حالة عدم كفاية المقاعد وبذلك نتخلص من مشكلة رفض الصعود بسبب الحجز الزائد.

## المبحث الثاني إلغاء الرحلات الجوية (cancellation of flight)

هذا البحث سيتم تخصيصه لبحث مفهوم الإلغاء للرحلات الجوية والحقوق الممنوحة للركاب بموجب اللائحة الأوروبية والسعودية في هذه الحالة. وهذا يتطلب تقسيم هذا المبحث الى مطلبين، نتناول في الأول مفهوم إلغاء الرحلة الجوية، اما الثاني فننتاول فيه حقوق الركاب عند تحقق هذا الإلغاء وكما يأتي:

### المطلب الأول: مفهوم إلغاء الرحلات الجوية

من بين الحالات التي يمكن ان يتعرض لها المسافر هو اصطدامه بواقعة إلغاء الناقل الجوي للرحلة. وقد عرفت اللائحة الأوروبية الإلغاء على انه «عدم تشغيل الرحلة الجوية التي كانت مقررة من قبل والتي كان قد حُجز مكان واحد على متنها على الاقل»<sup>(٣٢)</sup>. في حين ان اللائحة السعودية لم تحدد مفهوم هذا المصطلح ضمن احكامها. ان هذا الإلغاء سيؤثر سلباً على مصالح المسافرين، من هنا تطرقت القوانين محل الدراسة الى هذه المسألة بغية حماية الراكب ومنحه حقوقاً تترتب على هذا الإلغاء، فضلاً عن أن التنظيم القانوني لهذه المسألة وترتب التزامات على الناقلين الجويين في حالة إلغائهم الرحلات الجوية تؤدي بهم الى التفكير ملياً قبل اقدامهم على هذا الاجراء وبالنتيجة تقلل من تلك الحالات وبه تستقر حركة المطارات ايضاً.<sup>(٣٣)</sup>

وطبقاً لذلك فان القوانين التي سمحت للناقل الجوي بإلغاء الرحلات الجوية الزمته في الوقت نفسه بأن يسعى قدر الامكان لان يحد من عدد الرحلات الملغاة مع مراعاة جوانب الامن والسلامة.<sup>(٣٤)</sup> فمن بين الحالات الهامة التي لايسأل فيها الناقل الجوي عن إلغاء الرحلات الجوية هي الحالات التي تفرضها مقتضيات الامن والسلامة وهذا يعني انه في حالة تعارض مصلحة المسافرين التي تتمثل في الحد من الغاء الناقل الجوي للرحلة الجوية مع مصلحة المجتمع التي تتمثل في حفظ الامن والسلامة العامة ترجح المصلحة الثانية على الاولى.

### المطلب الثاني: حقوق الركاب في حالة إلغاء الرحلة الجوية

ان الاحكام الخاصة بحماية الراكب في حالة إلغاء الرحلة الجوية الواردة في اللائحة السعودية تختلف نوعاً ما عن احكام اللائحة الأوروبية، لذلك سيتم بحثها بشكل منفصل لبيان أوجه الاختلاف بين اللائحتين وكما يأتي:

(٣٢) الفقرة (١) من المادة (٢) من اللائحة الأوروبية رقم ٢٦١/٢٠٠٤ لسنة ٢٠٠٤.

(٣٣) نادية محمد معوض، المصدر السابق، ص ٣٩.

(٣٤) الفقرة (١) من المادة (٧) من اللائحة السعودية تنص على انه «يجب على الناقل الجوي أن يسعى قدر الإمكان لأن يحد من عدد الرحلات الملغاة مع مراعاة جوانب الأمن والسلامة».

## حقوق الراكب بموجب اللائحة السعودية

بموجب اللائحة السعودية فان الناقل الجوي يلتزم أولاً وقبل كل شيء بإعلام الراكب عن إلغاء الرحلة الجوية قبل موعدها بوقت كاف وذلك وفقاً للتالي:

١- إعلام الراكب من قبل الناقل الجوي بإلغاء الرحلة قبل سبعة ايام من الوقت المحدد للسفر، في هذه الحالة الناقل الجوي يعفى من متطلبات الرعاية والمساندة والتعويض لكن يتعين عليه اعادة قيمة التذكرة لهذا الراكب.<sup>(٣٥)</sup>

وفي الحقيقة أن هذا الحكم لا يحقق مصلحة الراكب بسبب اختلاف قيمة التذكرة من وقت لآخر خاصة إذا أخذنا في الاعتبار الارتفاع الكبير في سعر التذاكر في مواسم معينة كالأجازات والمناسبات الدينية وغيرها حيث ترتفع أسعار التذاكر قبل الرحلة بفترة ليست بالقصيرة ومن شأن إلغاء الرحلة واطار المسافر بذلك قبل تاريخ الرحلة بسبعة ايام واعادة القيمة المدفوعة له من شأنه صعوبة حصوله على مكان في رحلة أخرى، وإذا حصل على مكان مماثل فمن شأن ذلك تكبده لفارق كبير في سعر التذكرة دون اي خطأ صادر منه وفي ذلك ضرر كبير لهذا الراكب.

٢- إعلام الناقل الجوي للراكب بإلغاء الرحلة خلال مدة تقل عن سبعة أيام تحسب من التاريخ المحدد للسفر. في هذه الحالة منحت اللائحة للراكب الحق في الخيار بين أمرين: الاول ان الناقل الجوي يوفر للمستهلك رحلة بديلة الى وجهته النهائية. اما الامر الثاني فهو إعادة الناقل الجوي قيمة التذكرة له عن كامل الرحلة او اعادة قيمة الجزء المتبقي من الرحلة.<sup>(٣٦)</sup>

مع ذلك فان اختيار المسافر لرحلة بديلة قد يترتب عليه وجوب اقامته في فندق لمدة إضافية حتى موعد هذه الرحلة البديلة، وهنا وضعت اللائحة حدوداً قصوى لتكاليف الإقامة الفندقية واللوجيات التي يتحملها الناقل عن المدة الاضافية وذلك بأن لا تزيد عن ثلاثة الاف ريال سعودي عن كل يوم إقامة حتى الموعد السفر الجديد.<sup>(٣٧)</sup>

في الحقيقة، في اغلب الحالات إلغاء الرحلة الجوية يحدث اثناء تواجد المسافر في المطار في فترة انتظاره لرحلته الجوية. في هذه الحالة منحت اللائحة للمسافر الحق في الزام الناقل الجوي بإيجاد رحلة بديلة عن الرحلة التي تم إلغاؤها. فاذا كانت هذه الرحلة البديلة على درجة أعلى لذات الناقل الجوي او كانت على ناقل جوي اخر وكانت تكلفة الصعود أعلى من الرحلة الاصلية الملغاة، عندها يتحمل الناقل الجوي قيمة فارق التكلفة.<sup>(٣٨)</sup> اما اذا كان السفر على درجة ادنى من درجة الرحلة الاصلية سواء كانت على ذات الناقل الجوي او على ناقل اخر، عندها يتم تعويض المستهلك من قبل الناقل الجوي بما يعادل ٥٠٠ وحدة سحب خاصة (Special Drawing Right) او ١٠٠٪ من فارق التكلفة ايهما أعلى.<sup>(٣٩)</sup> فضلاً عن ذلك فان اللائحة اجازت للمستهلك ان

(٣٥) الفقرة (٢) (أ) من المادة (٧) من اللائحة السعودية.

(٣٦) الفقرة (٢) (ب) من المادة (٧) من اللائحة السعودية.

(٣٧) الفقرة (٢) (ت) من المادة (٧) من اللائحة السعودية.

(٣٨) الفقرة (٣) (أ) من المادة (٧) من اللائحة السعودية.

(٣٩) الفقرة (٣) (ب) من المادة (٧) من اللائحة السعودية.

يطلب من الناقل إصدار تذاكر سفر له مفتوحة الوجهة بحيث يحق له استخدامها خلال عام من تاريخ إصدارها وذلك كنوع من التعويض له عن إلغاء الرحلة اثناء تواجده في المطار.<sup>(٤٠)</sup>

كذلك فان اللائحة منحت الراكب خيار اخر وهو الحق في إلغاء العقد وذلك بسبب إلغاء الرحلة، وهنا يلتزم الناقل الجوي باعادة كامل قيمة التذكرة الى الراكب الذي قرر إلغاء عقده بشرط ان يوقع هذا الراكب على استمارة خاصة يتم اعدادها من قبل الناقل تتضمن إقراره بإلغاء العقد. مع ذلك في حالة عدم إعداد الناقل الجوي لمثل هذه الاستمارة فيتم الرجوع الى إفادة الراكب.<sup>(٤١)</sup> من ناحية اخرى، فان اللائحة السعودية تضمنت احكام خاصة فيما اذا كانت الرحلة داخلية والغيت، حينها يلتزم الناقل الجوي بإيجاد رحلة بديلة للراكب خلال مدة لا تتجاوز ست ساعات من وقت اقلاع الرحلة الاصلية الملغاة سواء كانت هذه الرحلة البديلة على ذات الناقل الجوي او على ناقل جوي اخر.<sup>(٤٢)</sup>

اما اذا لم يتمكن الناقل الجوي من تنفيذ هذا الالتزام خلال المدة المحددة مما نتج عنه امتداد التأخير ما بين الرحلة الملغاة والرحلة الاصلية لمدة تتجاوز ست ساعات، في هذه الحالة يلتزم الناقل الجوي بان يعرض المستهلك بمبلغ ٣٠٠ ريال سعودي عن كل ساعة تأخير وبما لا يتجاوز مبلغ ٣٠٠٠ ريال سعودي كحد اقصى للتعويض الممنوح للراكب.<sup>(٤٣)</sup> وجدير بالذكر ان اللائحة لا تشترط ثمة حدوث ضرر للراكب من جراء هذا التأخير ومن ثم فقد اعتبرت ان مجرد إلغاء الرحلة يعطي حقاً للراكب في الحصول على التعويض بسبب اخلال شركة الطيران بالالتزامها المتمثل بإيصاله الى وجهته النهائية خلال الوقت المتفق عليه في التذكرة.<sup>(٤٤)</sup>

فضلاً عن ذلك، اذا كانت الرحلة داخلية وكان مقصد المسافر اي وجهته النهائية لا يبعد اكثر من ٤٠٠ كيلومتر عن مطار المغادرة او كان هذا المطار لا يبعد مسافة ٤٠٠ كيلو متر عن اقرب مطار يمكن له ان يغادر منه الى نقطة الوصول، هنا يكون الناقل الجوي ملزماً بتوفير وسيلة نقل برية للمسافر واعداد قيمة التذكرة لذلك الجزء من الرحلة.<sup>(٤٥)</sup> وارى ان هذا الحكم يوفر حل عملي يحقق مصلحة المسافر في حالة عدم قدرة الناقل الجوي على توفير رحلة بديلة لكن اللائحة يجب ان تحدد وقت محدد يلتزم الناقل الجوي خلاله بتنفيذ هذا الالتزام لان ترك الامر لتقديره ووفقاً لما يراه مناسب بالنسبة له من شأنه ان يضر المسافر من خلال الانتظار لساعات طويلة في المطار.

اخيراً، اللائحة منحت الراكب الحق في ان يطالب الناقل الجوي بإعادة قيمة التذكرة له عن كامل الرحلة اذا قرر إلغاء السفر بارادته نتيجة إلغاء الرحلة الداخلية من قبل الناقل الجوي. مع ذلك فقد يكون الناقل الجوي قد نفذ جزء من الرحلة، في هذه الحالة للراكب ان يطالب بقيمة الجزء المتبقي من الرحلة فقط.<sup>(٤٦)</sup>

(٤٠) الفقرة (٤) من المادة (٧) من اللائحة السعودية.

(٤١) الفقرات (٥) و (٦) و (٧) من المادة (٧) من اللائحة السعودية.

(٤٢) الفقرة (٩) من المادة (٧) من اللائحة السعودية.

(٤٣) الفقرة (١١) من المادة (٧) من اللائحة السعودية.

(٤٤) نادية محمد معوض، المصدر السابق، ص ٤٣.

(٤٥) الفقرة (١٠) من المادة (٧) من اللائحة السعودية.

(٤٦) الفقرة (١٢) من المادة (٧) من اللائحة السعودية.

## حقوق الراكب بموجب اللائحة الأوروبية

ان اللائحة الأوروبية عالجت إلغاء الرحلات الجوية بشكل مشابه لمعالجتها لحالة رفض الصعود. فوفقاً لإحكام هذه اللائحة، الراكب له حق الخيار بين استرجاع قيمة التذكرة او رحلة بديلة الى وجهته النهائية حسب احكام المادة الثامنة من اللائحة.<sup>(٤٧)</sup> في حالة اختيار الراكب للرحلة البديلة، فهنا الناقل الجوي يلتزم بتوفير متطلبات الرعاية والمساعدة التي تتضمن وجبات طعام، مشروبات وخدمات اتصالات. كذلك المسافرين له الحق في الإقامة الفندقية والنقل من مكان الإقامة الى المطار عندما تتأخر الرحلة البديلة على الاقل الى اليوم التالي من موعد إقلاع الرحلة الاصلية الملغاة.<sup>(٤٨)</sup>

فضلا عن ذلك، الراكب له الحق في تعويضات فورية طبقاً للمادة السابعة من اللائحة وهي نفس مبالغ التعويضات المطبقة في حالة رفض الصعود. مع ذلك فان الناقل الجوي يعفى من دفع هذا التعويض في الحالات الاتية:<sup>(٤٩)</sup>

١- قيام الناقل الجوي بإعلام الراكب عن إلغاء الرحلة خلال مدة لا تقل عن اسبوعين قبل الوقت المقرر للمغادرة.

٢- قيام الناقل الجوي بإبلاغ الراكب عن إلغاء الرحلة خلال مدة تتراوح بين اسبوعين وسبعة ايام قبل الوقت المقرر للمغادرة مع توفير رحلة بديلة توصله الى وجهته النهائية في اقل من اربع ساعات بعد الموعد المقرر للوصول في الرحلة الاصلية.

٣- قيام الناقل الجوي بإبلاغ الراكب عن إلغاء الرحلة خلال مدة تقل عن سبعة ايام قبل الوقت المقرر للمغادرة مع توفير رحلة بديلة توصله الى وجهته النهائية في اقل من ساعتين بعد الموعد المقرر للوصول في الرحلة الاصلية. علماً ان عبء إثبات ان الراكب قد تم إبلاغه بإلغاء الرحلة مقدماً يقع على عاتق الناقل الجوي.<sup>(٥٠)</sup>

مما تقدم يتبين ان أحكام اللائحة الأوروبية بخصوص مدة الإعلام والاثار المترتبة عليه اكثر صرامة وتشديداً من تلك المنصوص عليها في اللائحة السعودية، فالمدد التي لا بد من ان يجري فيها إعلام الراكب بإلغاء الرحلة هي أطول وكذلك فان عدم تنفيذ هذا الالتزام بالاعلام وفق الصور المذكورة اعلاه يترتب أثراً قانونية تتمثل بالاضافة الى إعادة قيمة التذاكر دفع تعويضات للراكب.

اما في العراق فأن إلغاء الرحلات الجوية هو من المشاكل الشائعة في المطارات العراقية، ففي كثير من الاحيان يفاجأ المسافر بإلغاء رحلته اثناء تواجده في المطار ودون إشعار مسبق من قبل شركات الطيران وبعد ان يكون قد أنهى إجراءات التفتيش المعقدة خاصة في مطار بغداد والتي تستغرق اكثر من ساعتين او ثلاثة لكي يصل الى صالة المغادرة. وكما ذكرنا سابقاً، فان اتفاقية وارسو المطبقة على النقل الجوي في العراق لم تعالج مسألة إلغاء الرحلة الجوية وكذلك لا يوجد قانون او لائحة في العراق تعالج هذه المسألة. لذلك ليس أمام القاضي سوى تطبيق القواعد العامة للمسؤولية

(٤٧) الفقرة (١) (a) من المادة (٥) من اللائحة الأوروبية رقم ٢٦١/٢٠٠٤ لسنة ٢٠٠٤.

(٤٨) الفقرة (١) (b) من المادة (٥) من اللائحة الأوروبية رقم ٢٦١/٢٠٠٤ لسنة ٢٠٠٤.

(٤٩) الفقرة (١) (c) من المادة (٥) من اللائحة الأوروبية رقم ٢٦١/٢٠٠٤ لسنة ٢٠٠٤.

(٥٠) الفقرة (٤) من المادة (٥) من اللائحة الأوروبية رقم ٢٦١/٢٠٠٤ لسنة ٢٠٠٤.

العقدية لمعالجة هذه المشكلة والتي هي غير كافية لتحقيق حماية فعالة لحقوق الراكب. لذلك يُفضل ان ينظم إلغاء الرحلات الجوية بقانون خاص طالما ان هذه الحالة لم تعالج ضمن اتفاقية وارسو من اجل تحديد واجبات شركات الطيران وحقوق الراكب بشكل واضح ودقيق ولايتترك الامر الى سياسات شركات الطيران التي تسعى الى تحقيق مصلحتها على حساب حقوق مستهلكي هذا القطاع.



## المبحث الثالث

### تأخير إقلاع الرحلة الجوية (delay of flight)

سنتناول في هذا المبحث مشكلة التأخير للرحلات الجوية وحقوق الراكب بموجب اللائحة الأوروبية والسعودية في هذا الصدد. وهذا يتطلب تقسيم هذا المبحث الى مطلبين، نتناول في الأول مفهوم تأخير إقلاع الرحلة الجوية، اما الثاني فننتاول فيه حقوق الراكب عند تحقق هذا التأخير وكما يأتي:

#### المطلب الأول: مفهوم تأخير إقلاع الرحلة الجوية

المقصود بالتأخير هنا ليس التأخير المنشىء لمسؤولية الناقل الجوي وفق الاتفاقيات الدولية، وانما هو كل تأخير يخرج عن هذا النطاق. هذا لان الهدف من إصدار لوائح خاصة بحماية المستهلك في قطاع النقل الجوي هو ليس الجمع بين أحكام الاتفاقيات الدولية واحكام هذه اللوائح، وانما يتحدد نطاق تطبيق كل واحدة بمجال لاتعمل فيه الاخرى. فهذه اللوائح تعالج الحالات التي لم يتم معالجتها ضمن الاتفاقيات الدولية.<sup>(٥١)</sup> وبما أن المادة ١٩ من اتفاقية وارسو تتعامل فقط مع التأخير عند الوصول ولا تعالج التأخير عند المغادرة. لذلك فان التأخير في وقت اقلاع الرحلة الجوية من نقطة المغادرة يخرج عن نطاق تطبيق اتفاقية وارسو. بعبارة اخرى، التأخير الذي يحدث قبل فترة الصعود الى الطائرة لا يقع ضمن نطاق اتفاقية وارسو، وانما تحكمه القوانين واللوائح الوطنية المطبقة في المطار الذي حصل فيه هذا التأخير.<sup>(٥٢)</sup>

ان مفهوم التأخير لم يحدد في اللائحة الأوروبية وهو ما يعد احد نقاط الضعف في هذا التشريع.<sup>(٥٣)</sup> مع ذلك فوفقاً للمادة (٦) من هذه اللائحة يمكن القول ان التأخير يحصل عندما تؤجل الرحلة الجوية ليتم الاقلاع بعد الموعد المحدد لمغادرتها في تذكرة السفر. أن هذه اللائحة قد وضعت معياراً مادياً دقيقاً يعتمد على مسافة الرحلة لتحديد تأخير الرحلة الذي يخضع لاحكامها بحيث يكون هناك تأخير متى ما مغادرة الطائرة تاخرت لمدة ساعتين فما فوق مقارنة بالوقت المحدد لها سلفاً.<sup>(٥٤)</sup> اما التأخير الذي هو <sup>(٥١)</sup> انظر د. عبدالله عبدالرحمن الجناحي الخطيب، إجراءات تسوية منازعات الراكب الجوي بحسب التشريعات المعمولة بها في دولة الامارات العربية المتحدة والاتفاقيات الدولية، المؤتمر الدولي العشرين «الطيران المدني في ظل التشريعات الوطنية والاتفاقيات الدولية، مجلة الشريعة والقانون، عدد ٥١ سنة ٢٦ (٢٠١٢)، كلية القانون، جامعة الامارات العربية المتحدة، ص ١١٤٥-١١٤٧.

(٥٢) Arpad Szakal LL.M., "Air Carrier's Liability in Cases of Delay," Aviation Law. EU, October (2013) 4. <http://www.aviationlaw.eu/wp/wp-content/uploads/09/2013/Air-Carriers-Liability-in-Cases-of-Delay.pdf>.

(٥٣) Niall Neligan B.L., "Air Passenger Rights: A New Departure in European Aviation Law," Social Sciences, Dublin Institute of Technology, Commercial Law Practitioner 128 : (2006) 5 , 13. <http://arrow.dit.ie/cgi/viewcontent.cgi?article=1020&context=aaschlawart>.

(٥٤) د. طارق كاظم عجيل، «مسؤولية الناقل الجوي عن التأخير وفقاً لاتفاقية مونتريال لعام ١٩٩٩» (دراسة مقارنة)، مجلة كلية الحقوق / جامعة النهريين مجلد ١٦ ، العدد ٢ لسنة (٢٠١٤)، ص ٤٤. متاح على الرابط <http://www.iasj.net/iasj?func=fulltext&ald=96264>.

اقل من ساعتين فهو تأخير بسيط لا يسأل عنه الناقل الجوي مراعاة لخصوصية قطاع النقل الجوي ولتحقيق توازن افضل بين مصالح الناقلين والركاب في هذا القطاع.<sup>(٥٥)</sup> بالنسبة لللائحة السعودية فقد عرفت التأخير على انه «تأخر موعد الإقلاع للرحلة من نقطة المغادرة او تحويل مسارها اثناء الرحلة.»<sup>(٥٦)</sup> يبدو واضحاً من هذا التعريف ان تأخير الرحلات تشتمل على حالتين، الاولى تأخر موعد إقلاع الطائرة من نقطة المغادرة، اما الثانية فتشمل تغيير مسار الطائرة بعد إقلاعها من نقطة المغادرة في موعدها المحدد بحيث يؤدي ذلك الى تأخر وصولها الى جهة المقصد.

اما متى تعتبر الرحلة متأخرة، فأن اللائحة السعودية نصت على حكم مختلف عن نظيرتها الأوروبية بخصوص هذه المسألة لان الرحلة الجوية تعتبر متأخرة بموجب اللائحة السعودية اذا تاخر إقلاع الرحلة مدة ساعة واحدة من الوقت الاصلي المحدد للمغادرة، فمن هذا الوقت يبدأ الناقل الجوي بتنفيذ التزامه برعاية الراكب.<sup>(٥٧)</sup> من وجهة نظري أرى ان حكم اللائحة السعودية هو الافضل ويحقق مصلحة الراكب لان التأخير لمدة ساعة واحدة هو ليس بالمدة البسيطة في قطاع النقل الجوي خاصة وان الدافع الرئيسي لاختيار الطائرة كوسيلة للنقل من قبل المسافرين هي توفير الوقت.

### المطلب الثاني: حقوق الراكب في حالة تأخير إقلاع الرحلة الجوية

من اجل معرفة حقوق المستهلك في حالة تأخر رحلته الجوية سيتم أولاً بحث هذه الحقوق بموجب اللائحة السعودية ثم التطرق الى الاحكام الواردة في اللائحة الأوروبية بخصوص هذه المسألة لمعرفة أوجه التشابه والاختلاف بين اللائحتين وكما يأتي:

#### حقوق الراكب بموجب اللائحة السعودية

اولاً وقبل كل شي فانه يتعين على الناقل الجوي بموجب اللائحة السعودية مراعاة إنطلاق الرحلات في المواعيد المحددة لها، وان لايلجأ الى تأخير مواعيد الرحلات الا اذا كانت هناك ضرورة تستدعي ذلك. وبناء على ذلك فان الناقل الجوي يلتزم ان يتخذ كل ما في وسعه للحد من عدد الرحلات المتأخرة ومدد التأخير مع مراعاة جوانب الامن والسلامة.<sup>(٥٨)</sup>

كذلك يقع على الناقل الجوي التزام بإعلام الراكب بتأخير الرحلة قبل وقت كاف من الوقت الأصلي المقرر للمغادرة وإبلاغه ايضاً عن الوقت الجديد المحتمل للإقلاع.<sup>(٥٩)</sup> لكن اللائحة لم تحدد وقت معين لهذا الاخطار بتأخير الرحلة وتركت المسألة لتقدير الناقل الجوي ولاشك ان ذلك يتعارض مع مصلحة الراكب، ولذلك من الافضل

(٥٥) عائشة فضيل ، «المسؤولية عن التأخير في النقل الجوي» ، مجلة المناهج العدد ١٢ ، ٢٠٠٨ ، المغرب ، ص ٦٩ .  
متاح على الرابط:

<http://content.mandumah.com/download?t=173f4d5f87680cb8898d2a8b2276c798b6bfa130&f=lgM/QwvCdPLz20%e8ttsCQSpBxnO6O3MIDO9uX2DAcZEA=>.

(٥٦) المادة (١) من اللائحة السعودية.

(٥٧) الفقرة (٦) (أ) من المادة (٨) من اللائحة السعودية.

(٥٨) الفقرة (١) من المادة (٨) من اللائحة السعودية.

(٥٩) الفقرة (٤) من المادة (٨) من اللائحة السعودية.

تحديد وقت معين لتنفيذ هذا الالتزام من قبل الناقل بما يضمن حقوق المسافرين. كذلك فإن الناقل الجوي يلتزم بتقديم خدمات الرعاية التي تشمل مشروبات ووجبة طعام ساخنة وإقامة فندقية للراكب الذي تأخر موعد إقلاع رحلته الجوية.<sup>(٦٠)</sup> مع ملاحظة ان هذا الراكب له الحق في إختيار التعويض النقدي كبديل عن هذه الخدمات.<sup>(٦١)</sup> اما اذا لم يتمكن الناقل الجوي من تقديم خدمات الرعاية نظراً لعدم توفر البنى التحتية في المطار الذي حدثت فيه تأخير الرحلة الجوية ففي هذه الحالة وجب عليه ايضاً تعويض الراكب وفق الفقرة (٧) من المادة (٨) من اللائحة.<sup>(٦٢)</sup>

فضلا عن هذه الحقوق، فإن المستهلك له حق تعويضه من قبل الناقل الجوي في حالتين: الاولى اذا لم يُعلن الناقل الجوي عن الموعد الجديد المحتمل للإقلاع، اما الحالة الثانية ففي حالة تجاوز التأخير لمدة تزيد عن ست ساعات من الموعد الاصلي المحدد للمغادرة. هذا التعويض حدده اللائحة بمبلغ مقداره ٣٠٠ ريال سعودي عن كل ساعة تأخير بحيث لا يتجاوز مبلغ التعويض الاجمالي عن ٣٠٠٠ ريال سعودي، ولا يعتبر هذا التعويض كبديل عن خدمات الرعاية اذ يبقى الناقل الجوي ملتزم بتقديم هذه الخدمات للراكب بالاضافة الى التعويض النقدي.<sup>(٦٣)</sup> أخيراً، في حال تجاوز مدة التأخير عن ست ساعات فإن يحق للراكب ان يطالب الناقل الجوي بمعاملة او اعتبار الرحلة على انها رحلة ملغاة والتمتع بكل الحقوق الناتجة عن ذلك.<sup>(٦٤)</sup> وهذا يعني انه يجب على الناقل الجوي توفير مكان او مقعد على رحلة بديلة او إعادة قيمة التذكرة على النحو السالف الاشارة اليه في المادة (٧) من اللائحة والخاصة بإلغاء الرحلات. مع ذلك فإن الناقل الجوي يعفى من تقديم متطلبات الرعاية والمساعدة والتعويض للراكب في حالتين: الاولى قيام الناقل الجوي بإخطار المستهلك بتأخير الرحلة او تغيير الموعد المقرر لها قبل ١٤ يوماً من الموعد المحدد للرحلة، الحالة الثانية اذا أثبت الناقل الجوي بانه وتابعوه قد اتخذوا جميع التدابير اللازمة والمعقولة لتفادي وقوع الضرر او كان من المستحيل عليه وتابعيه اتخاذ مثل هذه التدابير.<sup>(٦٥)</sup> وهذا يعني بأن المشرع السعودي قد جعل مسؤولية الناقل الجوي عن التأخير مبنية على خطأ مفترض قابل لاثبات العكس.

### حقوق الراكب بموجب اللائحة الأوروبية

بموجب اللائحة الأوروبية، اذا توقع الناقل الجوي بناء على أسباب معقولة بأن الرحلة سوف تتأخر عن الوقت المحدد لها مسبقاً، فإن من بين مايقدمه الناقل الجوي للراكب في حالة التأخير الذي لا يتجاوز اربع ساعات هي خدمات الرعاية التي تشمل وجبات طعام ومرطبات خلال فترة الانتظار. كذلك عليه أن يوفر خدمات الاتصالات

(٦٠) الفقرة (٦) من المادة (٨) من اللائحة السعودية.

(٦١) الفقرة (٧) من المادة (٨) من اللائحة السعودية.

(٦٢) الفقرة (٩) من المادة (٨) من اللائحة السعودية.

(٦٣) الفقرة (٥) والفقرة (١٣) من المادة (٨) من اللائحة السعودية.

(٦٤) الفقرة (١٢) من المادة (٨) من اللائحة السعودية.

(٦٥) الفقرة (٢) و(٣) من المادة (٨) من اللائحة السعودية.

من الهاتف والبريد الإلكتروني، كل ذلك يجب أن يقدم مجاناً.<sup>(٦٦)</sup> أما إذا كان التأخير هو ليوم أو أيام بعد الوقت المحدد مسبقاً للمغادرة، حينها يلتزم الناقل الجوي بمصاريف الإقامة في الفندق للمدة التي يتطلبها تأخير الرحلة بالإضافة إلى إلزامه بتوفير وسيلة نقل بين المطار ومكان الإقامة.<sup>(٦٧)</sup> فضلاً عن ذلك، في حالة تجاوز مدة التأخير ما لا يقل عن خمس ساعات، على الناقل الجوي أن يعرض على الراكب خيار إسترداد قيمة التذكرة بالسعر الذي اشتراها به وذلك خلال سبعة أيام، وبعبارة أخرى فإن المشرع الأوروبي منح الراكب خيار إلغاء العقد في هذه الحالة. إضافة إلى حقه في رحلة عودة إلى المطار الذي غادر منه في حال تنفيذ أو إنجاز جزء من الرحلة.<sup>(٦٨)</sup>

أن هذا التعويض لا يتعارض مع أحكام اتفاقية وارسو لأنه موجه إلى الراكب بشكل عام وليس لكل راكب على حدة، بالإضافة إلى أن المبلغ المحدد مسبقاً والممنوح للراكب المتأخر لا يعد تعويضاً كونه ثابت لا يتغير بحسب كل راكب وإنما هو جزاء مدني.<sup>(٦٩)</sup> أما في العراق فلا يوجد لائحة أو قانون خاص يعالج حالة التأخير في موعد إقلاع الرحلة الجوية من مطار المغادرة علماً أن هذه المسألة هي من أكثر المشاكل شيوعاً في المطارات العراقية إذ أن العديد من الرحلات الجوية تتأخر عن الموعد المحدد لإقلاعها لساعات طويلة. وعند حدوث هذه الحالة يتم ترك المسافرين ينتظرون لساعات طويلة في المطار قد تمتد ليوم كامل دون أن يحصلوا على الرعاية والمساعدة من قبل شركات الطيران لعدم وجود تنظيم قانوني لهذه المسألة يجبر أو يلزم شركات الطيران بواجبات محددة تجاه عملائها عند حدوث مثل هذا التأخير. كما أن اتفاقية وارسو المطبقة على النقل الجوي في العراق تعالج فقط التأخير أثناء النقل الجوي ولا يدخل ضمن نطاق تطبيقها التأخير الطويل قبل الرحلة. وطبقاً لذلك، فإن عدم تنظيم هذه المسألة يعتبر نقص تشريعي يضرب بحقوق ركاب الطائرات ويتركهم تحت رحمة شركات الطيران التي تتصل عن مسؤولياتها وتتركهم يواجهون ظروف صعبة في المطارات العراقية التي تفتقر إلى كثير من الخدمات الضرورية لمواجهة مثل هذه الحالات كالفنادق والمطاعم. لذلك لا بد من معالجة حالة التأخير في وقت مغادرة الرحلة الجوية وإلزام الناقل الجوي بتقديم الرعاية اللازمة للركاب في هذه الحالة بشكل يتناسب مع عدد ساعات تأخير الرحلة الجوية.

(٦٦) الفقرة (١) (i) من المادة (٦) من اللائحة الأوروبية رقم ٢٠٠٤/٢٦١ لسنة ٢٠٠٤.

(٦٧) الفقرة (١) (ii) من المادة (٦) من اللائحة الأوروبية رقم ٢٠٠٤/٢٦١ لسنة ٢٠٠٤.

(٦٨) الفقرة (١) (iii) من المادة (٦) من اللائحة الأوروبية رقم ٢٠٠٤/٢٦١ لسنة ٢٠٠٤.

(٦٩) د. عبدالله عبدالرحمن الجناحي الخطيب، المصدر السابق، ص ١١٤٨.

## المبحث الرابع

### الحماية الخاصة للركاب من ذوي الاحتياجات الخاصة

اللائحة الأوروبية والسعودية حرصت على حماية المستهلكين من ذوي الاحتياجات الخاصة وأولت هذه الفئة حماية خاصة بشكل يتناسب مع حالتهم الصحية. فهؤلاء الركاب لهم حقوق ورعاية خاصة تضاف الى استحقاقهم الحقوق الاخرى الممنوحة لبقية الركاب.

فموجب اللائحة السعودية، الناقل الجوي يلتزم بعدم رفض صعود الراكب من ذوي الاحتياجات الخاصة بحجة او ذريعة الحجز الفائض (overbooking) إلا إذا كان رفض الصعود يرجع لإسباب تتعلق بالمحافظة على صحة الراكب او كانت لدواعي الامن والسلامة على متن الطائرة.<sup>(٧٠)</sup> لكن اللائحة لم تحدد امثلة لدواعي الامن والسلامة وهذا يمنح الناقل سلطة واسعة لرفض إركاب المسافرين بالاستناد لهذه الاسباب.<sup>(٧١)</sup>

كذلك يلتزم الناقل الجوي بإتخاذ كافة الاجراءات التي تكفل إعلام هذه الفئة من الركاب بموعد الرحلة او ماينتاب هذه الرحلة من حالات إلغاء او تأخير.<sup>(٧٢)</sup> فهذا الالتزام بالإعلام يختلف عن الالتزام بالإعلام الموجه الى الركاب العاديين من حيث الوسائل المتبعة في اجرائه، فلابد من ان تستخدم فيه ادوات او وسائل قادرة للوصول الى كل من يمكن ان تنطبق عليه صفة ذوي الاحتياجات الخاصة من الركاب وخاصة فاقدى البصر والصم.

ويلتزم الناقل الجوي ايضاً بتقديم خدمات الرعاية للركاب من ذوي الاحتياجات الخاصة في حالة إلغاء او تأخير الرحلة او تغيير مسارها ولا بد من ان تكون طبيعة هذه الخدمة على نوع تتلائم مع الوضع الخاص لهذه الفئة.<sup>(٧٣)</sup> كما يلتزم الناقل الجوي ومشغلي المطارات ومقدمي خدمات المناولة الارضية بتقديم الخدمات اللازمة للركاب من ذوي الاحتياجات الخاصة كتوفير الكراسي المتحركة والعلامات الارشادية واجهزة الإصعاد والإنزال من على متن الطائرة وغيرها من الخدمات الضرورية لهؤلاء المسافرين.<sup>(٧٤)</sup>

وإذا أخل الناقل الجوي أو مشغلو المطارات او مقدموا خدمات المناولة الارضية بأي من الالتزامات المنصوص عليها في هذه اللائحة تجاه الركاب من ذوي الاحتياجات الخاصة ولم يبرروا ذلك خلال خمسة أيام من تاريخ رفض تقديم الخدمة او من تاريخ علم الهيئة العامة للطيران المدني برفض تقديم الخدمة او التقصير في ادائها، يعد ذلك إقراراً منهم بخطئهم ويستحق الراكب لذلك التعويض.<sup>(٧٥)</sup> وقد شدد المشرع تعويض

(٧٠) الفقرة (١) من المادة (٩) من اللائحة السعودية.

(٧١) نادية محمد معوض، المصدر السابق، ص ٤٨.

(٧٢) الفقرة (٢) (ت) من المادة (٩) من اللائحة السعودية.

(٧٣) الفقرة (٢) (ث) من المادة (٩) من اللائحة السعودية.

(٧٤) الفقرة (٢) (أ) (ب) من المادة (٩) من اللائحة السعودية.

(٧٥) الفقرة (٣) من المادة (٩) من اللائحة السعودية.

هذه الفئة من الركاب عن رفض الصعود بعد إصدار التذاكر لهم أو التقصير في أداء الخدمة أو توفير المرافق اللازمة من قبل مشغلي المطارات بما يعادل ٢٠٠٪ من قيمة إجمالي تذكرة السفر علاوة على إستحقاقهم لمبلغ التعويض عن رفض الصعود.<sup>(٧٦)</sup>

أما بالنسبة للاتحة الأوروبية فقد نصت الفقرة (١) من المادة (١١) على انه «يعمل الناقل الجوي على إعطاء الأولوية للأشخاص ذوي قابلية الحركة المحدودة والأشخاص المرافقين أو الكلاب المعتمدة لخدمة المرافقين، فضلاً عن الاطفال غير المصحوبين من أحد.» وأهم ما يميز هذا النص هو إتساع نطاقه من حيث الأشخاص الذين تنطبق عليهم، فعلى الناقل الجوي في حالة وجود حجز فائض على الطائرة ان يعطي الاولوية للراكب من ذوي الاحتياجات الخاصة ومن يرافقه من الأشخاص أو الكلاب التي تساعده في التعرف على الاماكن. كما يشمل النص الاطفال غير المصحوبين من قبل أحد اي انه بموجب هذا الحكم يعد هؤلاء من قبيل الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة، فهذا النص أو الحكم متميز عن النص السعودي الذي يقتصر فقط على الركاب من ذوي الاحتياجات الخاصة والذين يحتاجون الى معونة خاصة لإنهاء إجراءات السفر والصعود الى الطائرة.

الا انه من جانب آخر نرى ان النص السعودي كان متميزاً من حيث إدراجه لإحكام تفصيلية تعالج الموضوع والزامه إضافة الى الناقل الجوي لكل من مشغلي المطارات ومقدمي خدمات المناولة الارضية وترتيبه على الإخلال بالتزاماتهم جزاءً بالتعويض. ويبدو من هذه الوجهة أن الحكم الوارد في النص السعودي أكثر تشدداً من النص الاوروبي الذي اكتفى في حالات رفض اركاب المسافرين من ذوي الاحتياجات الخاصة أو إلغاء رحلته أو تاخيرها إلزام الناقل الجوي بتقديم خدمات الرعاية لهم.

في العراق لا توجد قواعد قانونية خاصة بحماية الأشخاص ذوي الاعاقة والاحتياجات الخاصة عند استخدامهم النقل الجوي، حتى قانون رعاية ذوي الاعاقة والاحتياجات الخاصة رقم ٣٨ لسنة ٢٠١٣ لا يتضمن اي نص بهذا الخصوص سوى المادة المتعلقة بخفض اسعار تذاكر السفر الجوي لذوي الاعاقة والاحتياجات الخاصة بمقدار ٥٠٪ ولمرتين في السنة الواحدة.<sup>(٧٧)</sup> مع ملاحظة ان هؤلاء الأشخاص هم بحاجة الى عناية خاصة وتمييز في المعاملة عن بقية المسافرين لحالتهم الصحية التي تستدعي ذلك. وهذا يمكن تحقيقه من خلال إصدار تشريع خاص ينظم حماية حقوق الركاب في قطاع النقل الجوي وتخصيص قسم خاص ضمن هذا القانون يمنح حقوق خاصة لهذه الفئة من الركاب أو على الأقل تضمين قانون النقل العراقي رقم ٨٠ لسنة ١٩٨٣ أو قانون رعاية ذوي الاعاقة والاحتياجات الخاصة رقم ٣٨ لسنة ٢٠١٣ احكام خاصة بهذا الشأن.

(٧٦) الفقرة (٤) من المادة (٩) من اللائحة السعودية.

(٧٧) الفقرة (٧) (ج) من المادة (١٥) من قانون رعاية ذوي الاعاقة والاحتياجات الخاصة رقم ٣٨ لسنة ٢٠١٣.

## الخاتمة

بعد دراسة موضوع حق الراكب في الرعاية طبقاً لإحكام التشريعات الوطنية نبين أهم النتائج والتوصيات وكما يأتي:

### أولاً: النتائج:

ان هناك تناقص واضح في جودة خدمة النقل الجوي، كما ان السفر الجوي اصبح اكثر احباطاً بفضل المشاكل الكثيرة التي تواجه ركاب الطائرات، فعدم التنظيم القانوني لكثير من المسائل المتعلقة بالنقل الجوي أدى الى تمادي شركات النقل في الانتقاص من حقوق الركاب طالما ان ليس هناك جزاء يردعها عن ممارسة ذلك، وبالتالي يؤكد الحاجة الى ضرورة التنظيم الشامل لمسائل النقل الجوي لضمان حقوق مستخدمي خدمة النقل الجوي.

أن اتفاقية وارسو لعام ١٩٢٩ لم تعالج حالات اضطراب السفر الجوي وهي رفض الصعود بسبب الحجز الزائد، إلغاء الرحلات الجوية، تاخير إقلاع الرحلة الجوية، ومساعدة ذوي الاحتياجات الخاصة عند استخدامهم النقل الجوي. هذه المسائل تمت معالجتها بواسطة قوانين خاصة صدرت في بعض الدول ومنها المملكة العربية السعودية والاتحاد الاوروبي والتي ألزمت الناقل الجوي بتقديم الرعاية والمساعدة والتعويض للركاب في هذه الحالات.

ان اللائحة السعودية واللائحة الاوروبية قد ضمنت كثير من حقوق الركاب الذين يتعرضون الى حالات اضطراب او تعطل السفر الجوي. هذه الوسائل تتمثل في توفير رحلات بديلة و منح حق استرجاع مبلغ التذكرة بالكامل للراكب الذي يقرر إلغاء عقده مع الناقل الجوي من خلال التراجع عن قرار سفره. اضافة الى توفير الرعاية لهذا الراكب من خلال تقديم وجبات طعام ومشروبات واقامة فندقية اذا لزم الامر للتخفيف عن معاناة الانتظار في المطارات. والا هم من ذلك، انها ألزمت شركات الطيران بتعويض الركاب في هذه الحالات بصرف النظر عن تضررهم او لا كرادع لهذه الشركات والزامها باحترام حقوق مستهلكي خدمة النقل الجوي.

أن الاتجاه الحديث في كثير من دول العالم الان يتجه نحو ضمان حماية خاصة للراكب باعتباره الطرف الضعيف في علاقته التعاقدية مع مزود الخدمة المتمثل بالناقل الجوي من خلال إصدار قوانين خاصة تتلاءم مع الخصائص المميزة لقطاع النقل الجوي. هذه القوانين تسعى الى ضمان حماية فعالة لركاب الطائرات وتشجيع الناقلين الجويين وتحفيزهم الى تقديم اقصى ما يستطيعونه من خدمة رعاية لهؤلاء الركاب وفق معايير وقتية ومكانية محددة.

المقصود برفض الصعود هو عدم قبول الناقل الجوي صعود الراكب على متن الطائرة بسبب الحجز الفائض على الرغم من امتلاك الاخير حجز مؤكد على الرحلة الجوية ويخرج بطبيعة الحال عن نطاق هذه الحالة كل رفض للصعود من قبل الناقل الجوي عند وجود سبب معقول كالصحة والأمن والسلامة ، فوجود هذه الأسباب لا

يستطيع الراكب الاستفادة من الحماية المنصوص عليها في هذه اللوائح. في هذا البحث تبين لنا أن القوانين تسمح للناقل الجوي بإجراء الحجوزات الفائزة بشرط ان يقوم هذا الناقل بإعلام هيئة الطيران المدني بإتباعه لسياسة الحجز الفائض وان يسعى قدر الإمكان الى تقليص عدد الركاب الذين يتم رفض صعودهم على الرحلة الجوية.

يعفى الناقل الجوي من الالتزام بالتعويض عن رفض الصعود اذا كان هذا الرفض ناجم عن إخلال الراكب بالتزاماته الناشئة عن عقد النقل الجوي كعدم تأكيده للحجز او عدم الحضور في الوقت المحدد للرحلة.

أن التعويضات الممنوحة للركاب نتيجة لرفض صعودهم على متن الطائرة هي ضرورية لمواجهة حجم المشكلة الناجمة عن الحجز الزائد لأنها تكون رادع لشركات الطيران التي تمارس الحجز الزائد على رحلاتها الجوية ويؤدي بالتالي الى تقليل عدد الركاب المتضررين من هذه الممارسة.

أن اللائحة الأوروبية تمنح الراكب حق الغاء العقد بعد ان اصبحت الرحلة غير ذات الفائدة بالنسبة له من خلال الزام الناقل الجوي بارجاع كامل سعر التذكرة له. هذا الخيار يحقق مصلحة الراكب ويتناسب مع ما تعرض له من رفض الصعود. وبذلك نستطيع القول ان اللائحة الأوروبية متميزة من هذه الناحية عن اللائحة السعودية التي لم تمنح المستهلك خيار الغاء العقد حتى لو اصبحت الرحلة غير ذات فائدة بالنسبة له. أن التنظيم القانوني وترتيب التزامات على الناقلين الجويين في حالة الغائهم الرحلات الجوية تؤدي بهم الى التفكير ملياً قبل اقدمهم على هذا الاجراء وبالنتيجة تقلل من تلك الحالات وبه تستقر حركة المطارات ايضاً.

ان أحكام اللائحة الأوروبية بخصوص مدة الإعلام والاثار المترتبة عليه اكثر صرامة وتشديداً من تلك المنصوص عليها في اللائحة السعودية، فالمدد التي لا بد من ان يجري فيها إعلام الراكب بإلغاء الرحلة هي أطول وكذلك فان عدم تنفيذ هذا الالتزام بالاعلام وفق الصور المحددة باللائحة يترتب أثراً قانونية تتمثل بالاضافة الى إعادة قيمة التذاكر دفع تعويضات للراكب المتضرر من هذه الممارسة.

المادة ١٩ من اتفاقية وارسو تتعامل فقط مع التأخير عند الوصول ولا تعالج التأخير عند المغادرة. لذلك فان التأخير في وقت إقلاع الرحلة الجوية من نقطة المغادرة يخرج عن نطاق تطبيق اتفاقية وارسو . فالتأخير الذي يحدث قبل فترة الصعود الى الطائرة لا يقع ضمن نطاق اتفاقية وارسو، وانما تحكمه القوانين واللوائح الوطنية المطبقة في المطار الذي حصل فيه هذا التأخير.

في العراق لا توجد قواعد قانونية خاصة لتنظيم حالات رفض الصعود أو إلغاء الرحلة أو تأخيرها او حتى قواعد خاصة بحماية ذوي الاحتياجات الخاصة على غرار ما هو موجود في السعودية والاتحاد الأوربي. مع ملاحظة ان هذه الحالات هي من اكثر المشاكل شيوعاً في المطارات العراقية. وهذا يعني ان الراكب يبقى تحت رحمة شركات الطيران عندما يتعرض لهذه المشاكل في ظل عدم وجود إلزام قانوني لهذه الشركات برعاية الراكب وتعويضه.



## ثانياً: التوصيات:

نُوصي المشرع العراقي بضرورة إصدار تشريع خاص لحماية حقوق ركاب الطائرات في حالات اضطراب السفر الجوي التي تشمل رفض الراكب بسبب الحجز الزائد، إلغاء الرحلة وتأخير إقلاع الرحلة الجوية. هذا التشريع يجب ان يتضمن وسائل إنصاف كفيلة بضمان حقوق الركاب في هذا القطاع.

نقترح أن يتم تشكيل هيئة خاصة لحماية حقوق الركاب تابعة لسلطة الطيران المدني العراقي تكون مهمتها الأساسية تفسير وتنفيذ الاحكام القانونية الخاصة بحقوق مستخدمي خدمة النقل الجوي، وتكون لها سلطة استقبال الشكاوى المقدمة من قبل الركاب والتحقق منها والعمل على حل الاشكاليات وفرض الجزاءات المناسبة في حالة الإخلال بهذه الاحكام.

نُوصي المشرع عند إصداره تشريع الخاص بحقوق مستخدمي خدمة النقل الجوي أن يلزم الناقلين الجويين بإعلام سلطة الطيران المدني بسياسات الحجز الفائض المتبعة من قبلهم وان يكون لسلطة الطيران المدني صلاحية متابعة هذه السياسات. من أجل تحقيق التوازن بين مصلحة شركات الطيران ومصلحة الركاب، نُوصي المشرع أن لايرتب المسؤولية على الناقل الجوي في حالة رفض الصعود الراجع لإسباب معقولة.

نُوصي بتبني تعريف محدد لذوي الاحتياجات الخاصة وان يتم منحهم حقوقاً إضافية عند استخدامهم للنقل الجوي مراعاة لحالتهم الصحية التي تستدعي هذه الخصوصية في التعامل.

ندعو المشرع بالزام شركات الطيران بإعلام المسافرين بحقوقهم الأساسية كي يكون الراكب على علم بحقه في الحصول على التعويض في حالة إخلال شركات الطيران بالتزاماتها تجاه عملائها.