

مدى سلطة الناقل الجوي في رفض إركاب العميل بسبب الحجز الفائض (دراسة مقارنة)

إعداد:

الدكتورة رشا أيوبي - أستاذ مساعد في قسم القانون الخاص - كلية الحقوق - جامعة دمشق
عنوان البريد الإلكتروني: dr.rashaayoubi@gmail.com

الملخص

يتمثل هدف الناقل الجوي في الوصول إلى أقصى ربح، ولن يتحقق هذا الهدف إلا عندما تنطلق الطائرة وجميع مقاعدها مملوءة. لذلك يقوم الناقل الجوي بممارسة شائعة في النقل الجوي وهي "الحجز الفائض"، إذ يعتمد إلى بيع تذاكر سفر يتجاوز عددها عدد مقاعد الطائرة، بحسبان أن نسبة من العملاء قد لا تحضر إلى المطار لسبب ما أو تلغي حجزها.

لكن قد يؤدي الحجز الفائض، إذا كان مفرطاً، إلى رفض إركاب العميل، ويتبع ذلك نتائج سلبية كنشوء النزاع بينه وبين الناقل الجوي أمام القضاء وإحجام الراغبين في السفر جواً عن التعاقد معه.

لم تنظم اتفاقيتا وارسو لعام 1929 ومونتريال لعام 1999 لتوحيد بعض قواعد النقل الجوي الدولي مسألة رفض إركاب العميل بسبب الحجز الفائض، لذلك فقد نظمت لوائح عدة بموجب قواعد ترمي إلى تقليل الحجز الفائض ما أمكن وحماية العميل المرفوض إركابه عبر طرق محددة.

الكلمات المفتاحية: الناقل الجوي، العميل، رفض الإركاب، الحجز الفائض.

**The extent of the air carrier's authority to refuse to board the customer due to overbooking
(comparative study)**

Abstract

The air carrier's goal is to maximize profit, and this goal will only be achieved when the plane takes off and all its seats are filled. Therefore, the air carrier carries out a common practice in air transport, which is "overbooking", as it sells travel tickets that exceed the number of seats on the plane, taking into account that a percentage of customers may not come to the airport for some reason or cancel their reservation.

However, the overbooking, if it is excessive, may lead to the customer being refused boarding, and this will be followed by negative consequences such as the emergence of dispute between him and the air carrier before the courts, the reluctance of those wishing to travel by air to contract with him.

The Warsaw Convention of 1929 and the Montreal Convention of 1999, which unified some rules of international air transport, did not regulate the issue of refusal to board a customer due to overbooking; therefore, it was regulated by several regulations under rules aimed at reducing overbooking as much as possible and protecting the customer who is refused boarding via specific routes.

Key words: Air carrier, Customer, Refusal to board, Overbooking.

المقدمة

يُنشئ عقد النقل الجوي للأشخاص التزامات على عاتق الطرفين المتعاقدين وهما: العميل والناقل الجوي. ويعد نقل العميل من نقطة القيام إلى نقطة الوصول جواً بسلام ومن دون تأخير أهم التزامات الناقل الجوي، إلا أن هذا الأخير قد يرفض إركاب العميل بسبب الحجز الفائض. يتناول هذا البحث مدى سلطة الناقل الجوي في رفض إركاب العميل بسبب الحجز الفائض عبر دراسة مقارنة، وهو مسألة لم تنظمها اتفاقية وارسو الموقعة بتاريخ 12/10/1929¹ ولا اتفاقية مونتريال الموقعة بتاريخ 28/5/1999² بحسبان أنهما أبرمتا لتوحيد (بعض) قواعد النقل الجوي الدولي.

هذا ولم يعالج القانون رقم 6 تاريخ 22/3/2004 المتضمن قانون الطيران المدني السوري³ هذه المسألة أيضاً، بينما صدرت في دول أخرى لوائح تنظم مسائل عدة من بينها رفض إركاب العميل بسبب الحجز الفائض، كلائحة البرلمان الأوروبي ومجلس الاتحاد الأوروبي (EC) رقم 261 لسنة 2004 الصادرة بتاريخ 11/2/2004 المتعلقة بوضع قواعد مشتركة بشأن تعويض الركاب ومساعدتهم في حال منعهم من الصعود على متن الطائرة وإلغاء رحلاتهم الجوية أو تأخيرها لفترة طويلة، ولائحة حماية حقوق المسافرين الصادرة عن الهيئة العامة للطيران المدني

¹ عُدلت اتفاقية وارسو مرات عدة بين عامي 1955 و 1975، وقد انضمت سورية إليها وإلى بروتوكول لاهاي المعدل لها لعام 1955 بموجب المرسوم التشريعي رقم 25 تاريخ 13/6/1962.

² رُجّحت اتفاقية مونتريال على اتفاقية وارسو والوثائق المتصلة بها وفق المادة 55 منها، وقد أقرت سورية اتفاقية مونتريال بموجب القانون رقم 74 تاريخ 19/12/2001.

³ نصت المادة 136 من هذا القانون على تطبيق أحكام اتفاقية وارسو وتعديلاتها والاتفاقيات الأخرى التي انضمت إليها سورية على النقل الجوي الداخلي، ما لم تنص الأحكام المرعية على خلاف ذلك، إذ جاء فيها ما يأتي: "أ- تطبق أحكام اتفاقية توحيد بعض قواعد النقل الجوي الدولي الموقعة في وارسو بتاريخ 12 تشرين الأول 1929 وتعديلاتها والاتفاقيات الأخرى، التي انضمت إليها الدولة، وذلك فيما يتعلق بنقل الأشخاص والأمتعة والبضائع بطريق الجو. ب- تطبق أحكام الفقرة (أ) من هذه المادة على النقل الجوي الداخلي، إلا إذا نصت الأحكام المرعية خلاف ذلك."

في المملكة العربية السعودية بتاريخ 1444/11/18هـ¹، ولائحة حماية حقوق المسافرين رقم 2024/757 الصادرة عن هيئة الطيران المدني في سلطنة عمان بتاريخ 2024/8/25.

إشكالية البحث

تكمّن إشكالية البحث في غياب التنظيم القانوني لمدى سلطة الناقل الجوي في رفض إركاب العميل بسبب الحجز الفائض سواء في اتفاقيتي وارسو ومونتريال أم في قانون الطيران المدني السوري، وعدم وجود لائحة صادرة عن وزير النقل السوري بناء على اقتراح المدير العام للمؤسسة العامة للطيران المدني تحكم هذه السلطة.

أهمية البحث

تتجلى أهمية البحث في تسليط الضوء على مدى سلطة الناقل الجوي في رفض إركاب العميل بسبب الحجز الفائض حسبما نظمته اللوائح المذكورة، أملاً في تنظيم هذه السلطة في سورية على نحو ملائم لواقع النقل الجوي من جهة وإمكانات مؤسسات وشركات النقل الجوي - ولا سيما السورية² - من جهة ثانية.

هدف البحث

يرمي هذا البحث إلى تقديم مقترح إلى المدير العام للمؤسسة العامة للطيران المدني في سورية بشأن وضع لائحة تنظم سلطة الناقل الجوي في رفض إركاب العميل بسبب الحجز الفائض، على نحو يكفل مصلحة الناقل الجوي ولا يهمل حماية حقوق العميل.

مناهج البحث

سوف نعتد المنهج الاستقرائي عبر استقراء اتجاهات بعض الكُتّاب القانونيين وجمع المعلومات في محاولة لوضع قواعد عامة تحكم موضوع البحث، وكذلك المنهج الاستنباطي في استخراج الحلول المناسبة للتقليل ما أمكن من حالات رفض إركاب العميل بسبب الحجز الفائض، والمنهج المقارن للاستفادة من تجارب بعض الدول.

خطة البحث

¹ الموافق لـ 2023/6/7م.

² وهي: مؤسسة الخطوط الجوية السورية، وشركة أجنحة الشام للطيران، وشركة طيران لؤلؤة السورية، وشركة فلاي داماس.

سوف نتناول مدى سلطة الناقل الجوي في رفض إركاب العميل بسبب الحجز الفائض وذلك من ناحيتين، إذ نبدأ بدراسة مفهوم رفض إركاب العميل بسبب الحجز الفائض (المطلب الأول) عبر تعريف رفض إركاب العميل وبيان سببه وعرض قيود سلطة الناقل الجوي في رفض إركاب العميل بسبب الحجز الفائض، ثم نتطرق إلى طرق حماية حقوق العميل في حال رفض إركابه بسبب الحجز الفائض (المطلب الثاني) المتمثلة في إركاب العميل بالرحلة ذاتها وفي إركاب العميل برحلة بديلة وفي فسخ عقد النقل الجوي، وذلك وفق الخطة الآتية:

المطلب الأول: مفهوم رفض إركاب العميل بسبب الحجز الفائض

الفرع الأول: تعريف رفض إركاب العميل

الفرع الثاني: سبب رفض إركاب العميل "الحجز الفائض"

الفرع الثالث: قيود سلطة الناقل الجوي في رفض إركاب العميل بسبب الحجز الفائض

المطلب الثاني: طرق حماية حقوق العميل في حال رفض إركابه بسبب الحجز الفائض

الفرع الأول: إركاب العميل بالرحلة ذاتها

الفرع الثاني: إركاب العميل برحلة بديلة

الفرع الثالث: فسخ عقد النقل الجوي

الخاتمة

المطلب الأول: مفهوم رفض إركاب العميل بسبب الحجز الفائض

سوف نتناول في هذا المطلب تعريف رفض إركاب العميل (الفرع الأول)، وسببه (الفرع الثاني)، ومن ثم نتطرق إلى قيود سلطة الناقل الجوي في رفض إركاب العميل بسبب الحجز الفائض (الفرع الثالث).

الفرع الأول: تعريف رفض إركاب العميل

نصت الفقرة (ي) من المادة 2 من لائحة البرلمان الأوروبي ومجلس الاتحاد الأوروبي (EC) رقم 261 لسنة 2004 على أنه:

"يُقصد بـ "المنع من الصعود على متن الطائرة" رفض نقل الركاب على رحلة الطيران رغم تقديم أنفسهم للصعود على متن الطائرة وفقاً للشروط المنصوص عليها في المادة 3 (2)، إلا في حالة

وجود أسباب معقولة تمنعهم من الصعود على متن الطائرة، مثل التي تتعلق بالصحة أو السلامة أو الأمن أو وثائق السفر غير الكافية.¹

وجاء في الفقرة 2 من المادة 3 من هذه اللائحة ما يأتي:

"تطبق الفقرة رقم 1² شريطة أن: (أ) يمتلك الركاب جزءاً مؤكداً لرحلة الطيران المعنية، إلا في حالة الإلغاء المشار إليها في المادة (5)، وأن يكونوا حاضرين بأنفسهم في مكتب تسجيل الوصول.

1 Regulation (EC) No 261/2004 of the European Parliament and of the Council of 11 February 2004, Article. 2: "(j) "denied boarding" means a refusal to carry passengers on a flight, although they have presented themselves for boarding under the conditions laid down in Article 3(2), except where there are reasonable grounds to deny them boarding, such as reasons of health, safety or security, or inadequate travel documentation."

انظر هذه اللائحة باللغة الإنكليزية على الرابط الآتي:

<https://www.legislation.gov.uk/eur/2004/261/data.pdf>

تاريخ الزيارة: 2025/10/17.

وانظر ترجمة هذه اللائحة إلى اللغة العربية على الرابط الآتي:

https://static.jazeeraairways.com/others/regulation/regulation_coc_ar.pdf

تاريخ الزيارة: 2025/10/17.

² نصت الفقرة 1 من المادة 3 من اللائحة على أن: "تتطبق هذه اللائحة على: (أ) الركاب المغادرين من أحد الموانئ الجوية الواقعة على أراضي دولة عضو تطبق عليها المعاهدة. (ب) الركاب المغادرين من ميناء جوي يقع في دولة أخرى متجهين إلى ميناء آخر يقع في أراضي إحدى الدول الأعضاء التي تطبق عليها المعاهدة ما لم يتلقوا أي مزايا أو تعويضات مع حصولهم على المساعدة في الدولة الأخرى، وذلك في حال كانت شركة الطيران المشغلة لرحلة الطيران المعنية هي شركة الطيران التابعة للجماعة الأوروبية." وباللغة الإنكليزية:

Article. 3: "1. This Regulation shall apply:

(a) to passengers departing from an airport located in the territory of a Member State to which the Treaty applies;

- وفقاً لما هو منصوص عليه وفي الوقت المحدد مسبقاً في صيغة كتابية (وأيضاً عبر الرسائل الإلكترونية) من شركة الطيران أو مُشغل الجولات أو وكيل السفر المعتمد.
أو، في حال عدم تحديد الوقت:
- في موعد أقصاه 45 دقيقة قبل وقت المغادرة المعلن عنه.
- (ب) ينتقل الركاب بواسطة شركة طيران أو مُشغل جولات، من رحلة الطيران المحجوزة إلى رحلة أخرى، بغض النظر عن السبب.¹
- ونصت مقدمة الفقرة 1 من المادة 4 من اللائحة المذكورة على أنه:
- "في حال توقعت شركة الطيران منع الصعود على متن الطائرة، يتعين عليها في بادئ الأمر الاتصال بالمتطوعين² لإلغاء حجوزاتهم..."¹.

(b) to passengers departing from an airport located in a third country to an airport situated in the territory of a Member State to which the Treaty applies, unless they received benefits or compensation and were given assistance in that third country, if the operating air carrier of the flight concerned is a Community carrier."

1 Article. 3: "2. Paragraph 1 shall apply on the condition that passengers:

(a) have a confirmed reservation on the flight concerned and, except in the case of cancellation referred to in Article 5, present themselves for check-in, – as stipulated and at the time indicated in advance and in writing (including by electronic means) by the air carrier, the tour operator or an authorised travel agent,

or, if no time is indicated,

– not later than 45 minutes before the published departure time; or

(b) have been transferred by an air carrier or tour operator from the flight for which they held a reservation to another flight, irrespective of the reason."

² سوف نبين المقصود بالمتطوعين لاحقاً.

يتبين من هذه النصوص أن للناقل الجوي سلطة منع العميل من الصعود على متن الطائرة في حالتين وهما: الأولى، حالة الحجز الفائض الذي يؤدي إلى رفض نقل الركاب على الرغم من توافر الشروط المنصوص عليها في الفقرة 2 من المادة 3، ويستدل على هذه الحالة من مقدمة الفقرة 1 من المادة 4 التي توجب على شركة الطيران الاتصال بالمتطوعين لإلغاء حجوزاتهم². والثانية، حالة وجود أسباب معقولة تمنع الركاب من الصعود على متن الطائرة، كذلك التي تتعلق بالصحة أو السلامة أو الأمن أو وثائق السفر غير الكافية.

والفارق بين الحالتين هو أن الأولى يتمتع فيها الراكب بالحماية المنصوص عليها في اللائحة، وذلك بخلاف الثانية. ويستفاد ذلك من عبارة "إلا في حالة وجود أسباب معقولة تمنعهم من الصعود على متن الطائرة..." الواردة في الفقرة (ي) من المادة 2، ما يعني أن اللائحة استبعدت حماية الراكب في هذه الحالة³.

وعرّفت الفقرة 16/أولاً من المادة 1 من لائحة حماية حقوق المسافرين الصادرة عن الهيئة العامة للطيران المدني في المملكة العربية السعودية بتاريخ 1444/11/18هـ رفض الإركاب على

1 Article. 4: "1. When an operating air carrier reasonably expects to deny boarding on a flight, it shall first call for volunteers to surrender their reservations...".

² ينطبق نص الفقرة 1 من المادة 4 من لائحة البرلمان الأوروبي ومجلس الاتحاد الأوروبي على حالات أخرى، كحالة صدور قرار إداري بعد الحجز بضرورة التباعد بين الركاب بسبب انتشار فيروس ما. ذلك أن هذا النص هو نص مطلق لا يتعلق بحالة الحجز الفائض فقط، وإن كانت هذه الحالة هي الأكثر شيوعاً.

³ انظر في هذا المعنى: جلال، ناصر خليل، الحماية العقدية للمستهلك في قطاع الطيران المدني من رفض الإركاب وإلغاء الرحلات وتأخيرها - دراسة مقارنة، ص 814، ورقة عمل مقدمة إلى المؤتمر العلمي الدولي السنوي العشرين لكلية القانون في جامعة الإمارات العربية المتحدة بعنوان: "الطيران المدني في ظل التشريعات الوطنية والاتفاقيات الدولية"، في الفترة من 23 إلى 25 نيسان 2012، يمكن الوصول إليها عبر هذا الرابط:

http://slconf.uaeu.ac.ae/slconf20/arabic_research.asp

تاريخ الزيارة: 2025/10/19.

النحو الآتي: "رفض الإركاب: رفض نقل المسافرين على الرحلة المحددة بالحجز بسبب الحجز الفائض".

أما لائحة حماية حقوق المسافرين رقم 2024/757 الصادرة عن هيئة الطيران المدني في سلطنة عمان بتاريخ 2024/8/25، فلم تُعرّف رفض إركاب العميل وإن كانت قد نظمت منع المسافرين من السفر عبر مواد عدة أولها المادة 12 التي نصت على أن: "يلتزم الناقل الجوي بالحد من الحجز الفائض، ويجوز له منع بعض المسافرين من السفر في حال امتلاء مقاعد الطائرة بالمسافرين، وعدم وجود متطوع،..."¹

يُلاحظ مما سبق أن هذه اللوائح لم تستخدم مصطلحاً واحداً للتعبير عن منع المسافرين من ركوب الطائرة، وقد أثرنا في هذا البحث استخدام مصطلح رفض الإركاب الوارد في لائحة حماية حقوق المسافرين الصادرة عن الهيئة العامة للطيران المدني في المملكة العربية السعودية، نظراً لكون هذه اللائحة عربية أي غير مترجمة كلائحة البرلمان الأوروبي ومجلس الاتحاد الأوروبي، ولدقة معنى مصطلح رفض الإركاب بالمقارنة مع مصطلح منع المسافرين من السفر، الوارد في لائحة حماية حقوق المسافرين الصادرة عن هيئة الطيران المدني في سلطنة عمان، الذي قد يحتمل معانٍ مختلفة إذا لم يقتصر بمصطلح الحجز الفائض¹.

وبناء على ما تقدم ينبغي لنا التمييز بين ثلاث حالات لرفض إركاب العميل وهي:

- إذا رفض الناقل الجوي إركاب العميل بعد أن سلمه تذكرة السفر وحجّر العميل مكاناً على متن الطائرة، قامت مسؤولية الناقل الجوي عن عدم تنفيذ العقد طبقاً لقواعد المسؤولية العقدية².
- إذا رفض الناقل الجوي إركاب العميل، بسبب الحجز الفائض، على الرغم من استيفاء العميل كل الشروط المطلوبة لنقله جواً، فقد نصت اللوائح محل الدراسة على طرق لحماية حقوقه، وهذه الحالة هي موضوع بحثنا.

¹ مثلاً ذلك: المنع من السفر خارج سورية كوسيلة ضغط على حرية المدين لحمله على تنفيذ بعض الالتزامات ذات الطابع المدني، وهو ما نصت عليه الفقرة (د) من المادة 439 من قانون أصول المحاكمات السوري رقم 1 لعام 2016، إذ جاء نصها بالصيغة الآتية: "الرئيس التنفيذ أن يقرر منع سفر المحكوم عليه إلى حين استيفاء المبالغ والتعويضات والإلزامات المحكوم بها من المحاكم المدنية والجزائية وغيرها من المحاكم بحكم قضائي مكتسب الدرجة القطعية".

² الأسيوطي، ثروت أنيس، قانون الطيران المدني، دار النهضة العربية، القاهرة، 1966، ص 220.

- إذا رفض الناقل الجوي إركاب العميل لأسباب معقولة، كالمرض المعدي للعميل أو إفراطه في تناول الكحول قبل بدء الرحلة الجوية، أو حيازته تذكرة سفر مزورة... فلا يستفيد العميل من طرق الحماية المنصوص عليها في هذه اللوائح.

وعليه، فإنه يمكن تعريف رفض إركاب العميل - في إطار بحثنا - على النحو الآتي: "منع العميل المستوفي كل الشروط المطلوبة لنقله جواً من الصعود على متن الطائرة بسبب الحجز الفائض".

يُعرى إذا سبب هذا الرفض، حسب التعريف المذكور، إلى الحجز الفائض، وهو ما سوف نتطرق إليه في الفرع الآتي.

الفرع الثاني: سبب رفض إركاب العميل "الحجز الفائض"

تلزم المادة 3 من اتفاقية وارسو لتوحيد بعض قواعد النقل الجوي الدولي الموقعة بتاريخ 12/10/1929 الناقل، عند نقل الركاب، أن يسلمهم تذكرة سفر¹. إلا أن حصول المسافرين على هذه التذكرة لا يؤمن له، على نحو تلقائي، مقعداً للجلوس عليه ما لم يكن قد اتفق مع الناقل على حجز هذا المكان، إذ نصت المادة 7 من الشروط العامة للإيادات² على أنه: "لا يضمن الناقل أن يضع تحت تصرف المسافرين مقعداً محدداً في الطائرة ما لم يكن هناك اتفاق خاص على ذلك".³ يتعين على المسافر إذاً حجز مكان على متن الطائرة، نظراً لمحدودية المكان بالطائرات وارتباط كل طائرة بحمولة معينة⁴.

¹ أطلقت اتفاقية مونتريال لتوحيد بعض قواعد النقل الجوي الدولي الموقعة بتاريخ 1999/5/28 على تذكرة السفر اسم "مستند نقل فردي أو جماعي"، إذ نصت الفقرة 1 من المادة 3 منها على أنه: "في حالة نقل الركاب، يتعين تسليم مستند نقل فردي أو جماعي...".

² شروط الإيادات هي مصدر اتفاقي مهم للقانون الجوي، ويتمثل في القواعد التي يضعها الاتحاد الدولي للنقل الجوي International Air Transport Association، ويُرمز له اختصاراً بـ "إياتا IATA".

انظر: حداد، الياس و عاشور، محمد سامر، القانون البحري والجوي، الجامعة الافتراضية السورية - برنامج كلية الحقوق، دون تاريخ نشر، ص 8 - 9.

³ حداد، الياس و عاشور، محمد سامر، القانون البحري والجوي، مرجع سابق، ص 43.

⁴ الأسبوطي، ثروت أنيس، قانون الطيران المدني، مرجع سابق، ص 223.

والجدير بالذكر أن الهدف الرئيس للناقل الجوي هو تحقيق الربح، إذ كلما كان الإقبال على الحجز لديه كثيراً، وتجري رحلاته بلا مقاعد فارغة بل وتجري رحلات إضافية، كان ربحه أكثر¹. لذلك يقوم الناقل الجوي بإجراء الحجوزات الفائضة المتمثل في حجز مقاعد على الطائرة يفوق طاقتها الاستيعابية، وذلك خوفاً من استتلاف العملاء عن السفر².

هذا وقد اكتفت لائحة البرلمان الأوروبي ومجلس الاتحاد الأوروبي بتعريف الحجز على نحو عام، إذ نصت الفقرة (ز) من المادة 2 منها على أنه: "يُقصد بـ 'الحجز' حقيقة حصول الركاب على تذكرة، أو إثبات آخر، بما يشير إلى قبول الحجز أو تسجيله بمعرفة شركة الطيران أو مُشغل الجولات"³. أما لائحة حماية حقوق المسافرين الصادرة عن الهيئة العامة للطيران المدني في المملكة العربية السعودية فقد عرّفت الحجز الفائض في الفقرة 15/أولاً من المادة 1 على النحو الآتي: "الحجز الفائض: ممارسة بيع الحجوزات من الناقل الجوي أكثر مما يمكن للطائرة استيعابه في عدد المقاعد".

بينما ميزت لائحة حماية حقوق المسافرين الصادرة عن هيئة الطيران المدني في سلطنة عمان بين الحجز المؤكد والحجز الفائض، إذ عرّفت الفقرة 9 من المادة 1 منها الحجز المؤكد بأنه: "الحيز المخصص للمسافر من قبل الناقل الجوي على متن رحلة معينة بتاريخ محدد ودرجة محددة من خلال إشارة مميزة على تذكرة السفر أو بأي طريقة أخرى". وعرّفت الفقرة 10 من المادة ذاتها الحجز الفائض بأنه: "ممارسة تجارية لبيع تذاكر السفر أكثر من الطاقة الاستيعابية للطائرة".

¹ جلال، ناصر خليل، الحماية العقدية للمستهلك في قطاع الطيران المدني من رفض الإركاب وإلغاء الرحلات وتأخيرها - دراسة مقارنة، مرجع سابق، ص 810.

² الكندري، محمود أحمد، جوانب القصور في التنظيم القانوني لسوق النقل الجوي في الكويت (دراسة مقارنة) - تعليق على أحكام المرسوم بالقانون رقم 31 لسنة 1987 بشأن التنظيم القانوني لسوق النقل الجوي في الكويت، مجلة الحقوق، جامعة الكويت، العدد الثالث، 2001، ص 38.

³ Article. 2: "(g) 'reservation' means the fact that the passenger has a ticket, or other proof, which indicates that the reservation has been accepted and registered by the air carrier or tour operator."

وأجازت اللوائح المذكورة للناقل الجوي رفض إركاب العميل بسبب الحجز الفائض في حال امتلاء مقاعد الطائرة، إذ نصت الفقرة 2 من المادة 4 من لائحة البرلمان الأوروبي ومجلس الاتحاد الأوروبي على أنه: "في حال عدم توفر عدد كافٍ من المتطوعين للسماح للركاب المتبقين بالصعود على متن الطائرة، يجوز لشركة الطيران المشغلة في هذه الحالة منع الركاب من الصعود رغماً عنهم".¹ وجاء في المادة 13 من لائحة حماية حقوق المسافرين الصادرة عن الهيئة العامة للطيران المدني في المملكة العربية السعودية ما يأتي: "1- يلتزم الناقل الجوي ببذل الجهد اللازم للحد من رفض الإركاب بسبب الحجز الفائض. ... 5- عند رفض إركاب مسافر بسبب الحجز الفائض، يجب على الناقل الجوي القيام بما يأتي: ...". ونصت على ذلك أيضاً المادة 12 من لائحة حماية حقوق المسافرين الصادرة عن هيئة الطيران المدني في سلطنة عمان المذكورة آنفاً.

وبما أن الحجز الفائض يُسوَّغ للناقل الجوي رفض إركاب العميل، فإننا سوف نتناول قيود سلطة الناقل الجوي في رفض إركاب العميل بسبب الحجز الفائض.

الفرع الثالث: قيود سلطة الناقل الجوي في رفض إركاب العميل بسبب الحجز الفائض

لا يمكن للناقل الجوي أن يمارس سلطته في رفض إركاب العميل بسبب الحجز الفائض من دون قيود، وذلك ضماناً لمصلحة العميل. وتتمثل هذه القيود في الحجز الفائض بالحد الأدنى (أولاً)، وإعلام العميل بطبيعة حجزه (ثانياً)، واستثناء فئات معينة من رفض الإركاب بسبب الحجز الفائض (ثالثاً).

أولاً: الحجز الفائض بالحد الأدنى

إن عمليات الحجز الفائض التي يقوم بها الناقل الجوي ليست عشوائية وإنما مبنية على دراسة إحصائية للرحلة الجوية، بحيث يمكن أن يصل الحجز الفائض مثلاً إلى 5% أو 10% من الطاقة الاستيعابية للطائرة، وبحيث يرى الناقل الجوي أن هذه النسب المدروسة هي التي يتوقع

¹ Article. 4: "2. If an insufficient number of volunteers comes forward to allow the remaining passengers with reservations to board the flight, the operating air carrier may then deny boarding to passengers against their will."

أن يحدث فيها تخلف للمسافرين، ومن ثم تقلع الطائرة محققة الحد الأقصى للربح¹، مع أقل عدد ممكن من العملاء المرفوض إركابهم، ويحافظ الناقل الجوي من حيث النتيجة على سمعته التجارية.

لذلك يجري تحرير قائمة الانتظار بترتيب أسماء راغبي السفر بحسب أسبقية تاريخ وساعة طلب الحجز، بحيث يُسمح لهؤلاء بركوب الطائرة بحسب ترتيب أسمائهم كلما تخلف أحد المسافرين الحاجزين عن السفر².

ونطبقاً لذلك نصت الفقرة 1 من المادة 13 من لائحة حماية حقوق المسافرين الصادرة عن الهيئة العامة للطيران المدني في المملكة العربية السعودية على أن: "يلتزم الناقل الجوي ببذل الجهد اللازم للحد من رفض الإركاب بسبب الحجز الفائض". وجاء في مقدمة المادة 12 من لائحة حماية حقوق المسافرين الصادرة عن هيئة الطيران المدني في سلطنة عمان ما يأتي: "يلتزم الناقل الجوي بالحد من الحجز الفائض...".

ثانياً: إعلام العميل بطبيعة حجزه

يجب على الناقل الجوي إعلام العميل بطبيعة حجزه سواء أكان مؤكداً أم فائضاً. هذا وقد ذكرنا أن الحجز يكون مؤكداً، حسبما نصت عليه الفقرة 9 من المادة 1 من لائحة حماية حقوق المسافرين الصادرة عن هيئة الطيران المدني في سلطنة عمان، عبر وجود إشارة مميزة على تذكرة السفر أو بأي طريقة أخرى، كأن يكون عدد مقاعد الطائرة هو 200 ورقم تذكرته لا يتجاوز 200. معنى ذلك أن حجز العميل يعد فائضاً إذا لم تتوافر الإشارة المميزة على تذكرته، أو إذا كان رقم تذكرته يتجاوز عدد مقاعد الطائرة، كما لو كان رقمها 204 في المثال المذكور. وتجدر الإشارة إلى أن الالتزام بالإعلام يُفرض في مرحلة ما قبل التعاقد من أجل سهولة الحصول على الرضاء المستتير للطرف الآخر، وبموجبه يلتزم الطرف المحترف بإعلام

¹ الكندري، محمود أحمد، جوانب القصور في التنظيم القانوني لسوق النقل الجوي في الكويت، مرجع سابق، ص 39.

² دويدار، هاني، قانون الطيران التجاري - النقل التجاري الدولي، دار الجامعة الجديدة للنشر، الإسكندرية، 2000، ص 256 هامش رقم 1.

المستهلك قبل إبرام العقد عن كل ما يتعلق بالخدمة المقدمة¹، ما يعني أنه يقع على عاتق الناقل الجوي التزام بإعلام العميل بطبيعة الحجز المتوافر لديه قبل إبرام عقد النقل الجوي كي لا يتفاجأ العميل بكون حجزه فائضاً بعد إبرام العقد، كأن يعلمه عبر الهاتف أو على الموقع الإلكتروني له (أي: للناقل الجوي). لذلك نرى أن إظهار طبيعة الحجز على تذكرة السفر هو إثبات لهذه الطبيعة وليس إعلاماً بالمعنى الدقيق.

هذا ويبدو لنا أنه من الأهمية بمكان أن يتيح الناقل الجوي للعميل العلم المسبق بطبيعة حجزه فيما لو كان فائضاً، والحقوق المخولة له في حال رفض إركابه، إذ قد يُحجم العميل عن التعاقد إذا كان الحجز الفائض في غير مصلحته ويتعاقد مع ناقل جوي آخر يؤمن له حجزاً مؤكداً.

ثالثاً: استثناء فئات معينة من رفض الإركاب بسبب الحجز الفائض

لم تستثن لائحة البرلمان الأوروبي ومجلس الاتحاد الأوروبي أحداً من رفض الإركاب بسبب الحجز الفائض، ويُستدل على ذلك بنص المادة 11 منها الذي ورد بالصيغة الآتية: "1- يتعين على شركات الطيران المشغلة إعطاء الأولوية في نقل الأشخاص الذين يعانون من صعوبة الحركة² وأي من الأشخاص أو كلاب الخدمة المعتمدة المصاحبة لهم، بالإضافة إلى الأطفال

¹ سنّ المشرع السوري قانوناً يهدف إلى حماية حقوق المستهلك ويفرض الالتزام بإعلامه هو المرسوم التشريعي رقم 8 تاريخ 2021/4/12 المتضمن قانون حماية المستهلك، إذ نصت المادة 3 منه على أنه: "يضمن هذا المرسوم التشريعي حقوق المستهلك، وعلى وجه الخصوص الحقوق الآتية: أ- ... ب- ... ج- معرفة السعر وجميع المعلومات والبيانات الصحيحة عن المواد أو المنتجات أو السلع أو الخدمات، التي يشتريها أو تُقدّم إليه بهدف استعمالها أو استهلاكها. د- ...". لتفاصيل أوفى حول الالتزام بالإعلام انظر: صالح، فواز، القانون المدني (1) - مصادر الالتزام، الجامعة الافتراضية السورية - برنامج الإجازة في الحقوق، 2020 - 2021، ص 87 وما يليها.

² نصت الفقرة (ط) من المادة 2 من هذه اللائحة على ما يأتي: "يُقصد بـ "الشخص بطيء الحركة" أي شخص يواجه صعوبة في الحركة عند استخدام وسائل النقل؛ نظراً لإصابته بإعاقة جسدية (حسية أو حركية، دائمة أو مؤقتة)، أو اضطراب عقلي، أو لكبر سنه، أو أي سبب آخر. ويُقصد به أيضاً الشخص الذي يحتاج إلى رعاية خاصة والتكيف مع احتياجاته من الخدمات المتاحة لجميع الركاب.". وباللغة الإنكليزية:

دون مرافق. 2- في حالات المنع من الصعود على متن الطائرة أو إلغاء الرحلة وتأخيرها لفترة طويلة، يحق للأشخاص الذين يعانون من صعوبة الحركة ومرافقيهم وكذلك الأطفال دون مرافق الحصول على الرعاية في أقرب وقت ممكن بموجب المادة 9.¹

ويُقصد بعبارة "أقرب وقت ممكن" الإسراع في رعاية هؤلاء المذكورين في الفقرة 2 من المادة 11 قبل غيرهم من الممنوعين من الصعود على متن الطائرة في الرحلة الجوية ذاتها.

أما لائحة حماية حقوق المسافرين الصادرة عن الهيئة العامة للطيران المدني في المملكة العربية السعودية، فقد استنتجت الفقرة 9 من المادة 13 منها فئات معينة من رفض الإركاب بسبب الحجز الفائض، إذ جاء فيها ما يأتي:

"يُستثنى من رفض الإركاب الفئات الآتية:

أ- المسافرون من الأشخاص ذوي الإعاقة.

ب- ذوو المتطلبات الخاصة.

ج- الأقارب من الدرجة الأولى، بالإضافة للعمالة المنزلية المرافقة.

د- القاصر الذي ليس لديه مرافق.

هـ- مجموعات السفر."

Article. 2: "(i) "person with reduced mobility" means any person whose mobility is reduced when using transport because of any physical disability (sensory or locomotory, permanent or temporary), intellectual impairment, age or any other cause of disability, and whose situation needs special attention and adaptation to the person's needs of the services made available to all passengers."

¹ Article. 11: "1. Operating air carriers shall give priority to carrying persons with reduced mobility and any persons or certified service dogs accompanying them, as well as unaccompanied children.

2. In cases of denied boarding, cancellation and delays of any length, persons with reduced mobility and any persons accompanying them, as well as unaccompanied children, shall have the right to care in accordance with Article 9 as soon as possible."

وبينت الفقرة 12/أولاً من المادة 1 من هذه اللائحة المقصود بذوي المتطلبات الخاصة، وذلك على النحو الآتي: "ذوو المتطلبات الخاصة: الأشخاص ذوي الإعاقة والمسافرين الذين يتطلب سفرهم القيام بترتيبات مسبقة مع الناقل الجوي لإنهاء إجراءات سفرهم وصعودهم إلى الطائرة، ويشمل كبار السن، والنساء الحوامل، والأطفال، وأصحاب الوزن الزائد، أو الذين لديهم صعوبة مؤقتة في الحركة لأسباب طبية".

يبدو أنه لا داعي لوجود الفقرة الفرعية أ من الفقرة 9 من المادة 13 من اللائحة لأنها مُستغرقة في الفقرة الفرعية ب. بعبارة أخرى، يغطي نص الفقرة ب نص الفقرة أ السابق له، ويستدل على ذلك بمقدمة تعريف ذوي المتطلبات الخاصة المذكور آنفاً.

هذا ويعزى استثناء الفئات المذكورة إلى أسباب معينة وهي:

- إن الوضع الصحي لذوي المتطلبات الخاصة، بمن فيهم ذوي الإعاقة، يفرض على الناقل الجوي تنفيذ التزامه بنقلهم على النحو المطلوب من دون تعريضهم لمسألة رفض الإركاب بسبب الحجز الفائض ولا إلى طرق الحماية التي قد لا تتناسب مع أحوالهم. فعلى سبيل المثال لا يجوز للناقل الجوي أن يتيح لمسافراً حامل السفر على رحلة بديلة خلال ست ساعات من الوقت الأصلي المحدد للمغادرة، أو أن يخفض درجة إركاب مسافرٍ مسنٍّ كان قد حجز في درجة أعلى لضمان راحته في أثناء الرحلة الجوية.

- إن قرابة العميل بالناقل الجوي¹، إذا كانت من الدرجة الأولى (أي: قرابة الأب أو الأم أو الابن أو الابنة)، تحد من سلطته في رفض إركابه هو والعمالة المنزلية المرافقة له، وذلك للحيلولة دون انتشار البغضاء بين العميل والناقل الجوي، ولارتباط العمالة بشخص آخر هو الشخص الذي يشغل عنده (أي: القريب) الأمر الذي يحول دون رفض إركابهما.

ونرى أن رابطة الزوجية بين العميل والناقل الجوي ينبغي أن تحد من سلطة هذا الأخير المذكورة، إذ إن ممارسة الناقل الجوي سلطته في رفض إركاب زوجه بسبب الحجز الفائض يثير مشكلات عائلية تعود بعواقب وخيمة على بنیان الأسرة ولا سيما إذا تكرر هذا الرفض.

- إن عدم اكتمال إدراك القاصر ووعيه بسبب صغر سنه يدعو إلى عدم الاطمئنان إلى حسن انتقاء إحدى الخيارات المتاحة له من قبل الناقل الجوي في حال رفض إركابه بسبب الحجز

¹ الفرض هنا أن الناقل الجوي هو شخص طبيعي.

الفائض، لذلك فإنه لا يجوز للناقل الجوي رفض إركاب القاصر الذي ليس لديه مرافق، ويجب أن يكون هذا الأخير كامل الأهلية كي يتولى رعاية مصالح القاصر وشؤونه إذا رفض الناقل الجوي إركابه بسبب الحجز الفائض.

- من غير المنطقي رفض إركاب مجموعات السفر بسبب الحجز الفائض، إذ إن حجز هذه المجموعات ينبغي أن يكون مؤكداً ابتداءً بحسبان أنه يكون لمجموعات قد يتجاوز عدد مسافري الواحدة منها عشرة أفراد ويكون بمزايا معينة كأجرة نقل منخفضة. بل ونرى عدم جواز رفض إركاب فرد واحد أو أكثر ضمن المجموعة، وإلا عُدَّ الناقل الجوي مخالفاً بتنفيذ التزامه، ولا سيما أن غاية الفرد في هذه المجموعة ليست الوصول إلى المكان المقصود فقط، بل قضاء عطلة أو القيام برحلة استكشافية مثلاً مع بقية أفراد المجموعة.

وفي سياق مشابه لنص الفقرة 9 من المادة 13 من لائحة حماية حقوق المسافرين الصادرة عن الهيئة العامة للطيران المدني في المملكة العربية السعودية، نصّت المادة 12 من لائحة حماية حقوق المسافرين الصادرة عن هيئة الطيران المدني في سلطنة عمان على أنه: "... ويُستثنى من المنع من السفر المسافرون من ذوي الإعاقة أو من ذوي المتطلبات الخاصة، والأقارب من الدرجة الأولى، والقصر بدون مرافقين، والعمالة المنزلية." وعرّفت الفقرة 5 من المادة 1 من هذه اللائحة المسافر من ذوي المتطلبات الخاصة على النحو الآتي: "كل مسافر يعاني من صعوبة في الحركة ككبار السن، أو لأسباب صحية بموجب شهادة طبية صادرة عن مؤسسة صحية معتمدة، أو النساء الحوامل".

هذا ويُؤخذ على نص المادة 12 المذكور أمران: الأول، عدم استثنائه مجموعات السفر على الرغم من أن حجزها يجب بالضرورة أن يكون مؤكداً. والثاني، عدم تحديد المستخديم الذي ترافقه العمالة المنزلية، فهل يُعقل استثناء العمالة المنزلية من المنع من السفر دون المستخديم؟! وفي نهاية هذا المطلب نستنتج أن رفض إركاب العميل بسبب الحجز الفائض هو سلطة يمارسها الناقل الجوي ضمن ضوابط معينة، ولكن ما هي طرق حماية حقوق العميل في حال رفض إركابه بسبب الحجز الفائض؟

المطلب الثاني: طرق حماية حقوق العميل في حال رفض إركابه بسبب الحجز الفائض

لم تسلك اللوائح محل الدراسة نهجاً موحداً في تنظيم طرق حماية حقوق العميل في حال رفض إركابه بسبب الحجز الفائض، وقد ارتأينا عرض هذه الطرق بالأولوية التي نصت عليها الفقرات

من 2 إلى 8 من المادة 13 من لائحة حماية حقوق المسافرين الصادرة عن الهيئة العامة للطيران المدني في المملكة العربية السعودية كون الترتيب الذي انتهجته يكفل - ما أمكن - التوازن بين مصلحة الناقل الجوي ومصلحة العميل.

والجدير بالذكر أن المادة 13 من هذه اللائحة لا تشير صراحةً إلى التزام الناقل الجوي باتباع طرق الحماية المنصوص عليها في فقراتها بالترتيب المذكور تبعاً، إلا أن ترتيب الفقرات يفيد ضمناً اتباع الطرق حسب الأولوية، وذلك ابتداءً من إركاب العميل بالرحلة ذاتها (الفرع الأول)، مروراً بإركاب العميل برحلة بديلة (الفرع الثاني)، وانتهاءً بفسخ عقد النقل الجوي (الفرع الثالث).

الفرع الأول: إركاب العميل بالرحلة ذاتها

إذا رفض الناقل الجوي إركاب العميل بسبب الحجز الفائض فإن عليه إركابه بالرحلة ذاتها بدرجة أعلى غير محجوزة (أولاً)، وإلا فإن إركابه بالرحلة ذاتها بدرجة أدنى غير محجوزة (ثانياً)، وإذا لم تتوفر الدرجة الأدنى المذكورة فإن له الإعلان عن طلب ركاب متطوعين للتنازل عن مقاعدهم (ثالثاً).

أولاً: إركاب العميل بدرجة أعلى غير محجوزة

يعد التزام الناقل الجوي بإركاب العميل بالرحلة ذاتها بدرجة أعلى من درجته غير محجوزة ومن دون مطالبته بأي مبلغ إضافي أولى طرق حماية حقوق العميل وأمثلها في حال رفض إركابه بسبب الحجز الفائض، إذ نصت الفقرة 2 من المادة 13 من لائحة حماية حقوق المسافرين الصادرة عن الهيئة العامة للطيران المدني في المملكة العربية السعودية على أن: "يلتزم الناقل الجوي بترقية درجة الإركاب للمسافر إلى الدرجة الأعلى دون مقابل، عند توفر مقاعد بديلة على ذات الرحلة". كما نصت المادة 13 من لائحة حماية حقوق المسافرين الصادرة عن هيئة الطيران المدني في سلطنة عمان على الطريقة ذاتها، ولكن ليست بوصفها أولى طرق حماية حقوق العميل، إذ ورد نصها بالصيغة الآتية: "يجب على الناقل الجوي، في حالة منع أي مسافر من السفر وفقاً لحكم المادة (12) من هذه اللائحة، القيام بالآتي: 1. ... 2. ... 3. تمكين المسافرين من السفر عند توفر مقاعد بديلة على ذات الرحلة بدرجة أعلى من الدرجة المتعاقد معها مع المسافرين، ويكون المقعد البديل بدون مقابل.".

أما لائحة البرلمان الأوروبي ومجلس الاتحاد الأوروبي، فقد نظمت تقديم الناقل الجوي للراكب مقعداً أعلى مستوى من المقعد المحجوز، ولكن من دون الإشارة إلى كونه طريقة لحماية حقوق العميل في حال رفض إركابه بسبب الحجز الفائض¹.

ثانياً: إركاب العميل بدرجة أدنى غير محجوزة

إذا لم تتوافر درجة غير محجوزة أعلى من الدرجة التي حجزها العميل، فإنه يجب على الناقل الجوي تقديم مقعد للعميل، بالرحلة ذاتها، غير محجوز أدنى من الدرجة المحجوزة، وهو ما نصت عليه الفقرة 3 من المادة 13 من لائحة حماية حقوق المسافرين الصادرة عن الهيئة العامة للطيران المدني في المملكة العربية السعودية، إذ جاء فيها ما يأتي: "تُطبق الأحكام المتعلقة بحالة تخفيض الدرجة الواردة في المادة الرابعة عشرة من هذه اللائحة، عند توفر مقعد على درجة تقل عن الدرجة التي حجز عليها المسافر وقبوله به".

ومن الجدير بالذكر أن تخفيض الدرجة لا يعد رفضاً لإركاب العميل طالما أن هذا الأخير وافق على التخفيض، إذ نصت الفقرة 1 من المادة 14 من لائحة حماية حقوق المسافرين الصادرة عن الهيئة العامة للطيران المدني في المملكة العربية السعودية على أنه: "لا يعد تخفيض الدرجة على ذات الرحلة رفضاً للإركاب حال موافقة المسافر".

أما عن تعويض تخفيض الدرجة، فقد نظمته الفقرة 2 من المادة 14 المذكورة التي نصت على أن: "يلتزم الناقل الجوي بتعويض المسافر عند قبول تخفيض الدرجة عن كامل فرق السعر بين درجة الإركاب الأصلية وبين الدرجة التي تم السفر عليها للجزء الذي تم تخفيض درجة الإركاب من الرحلة، وفق أقل سعر على الدرجة التي تم التخفيض عليها، بالإضافة إلى تعويضه تعويضاً يعادل (50%) من تلك القيمة، ولا يعد هذا التعويض بديلاً عن أي تعويضات أخرى أو أضرار ناتجة عن تخفيض درجة الإركاب".

¹ نصت الفقرة 1 من المادة 10 من هذه اللائحة على أنه: "في حال قدمت شركة الطيران المشغلة للراكب مقعداً أعلى مستوى من المقعد المحجوز بالتذكرة المشتراة، لا يجوز للشركة طلب أي مدفوعات إضافية". وباللغة الإنكليزية:

Article. 10: "1. If an operating air carrier places a passenger in a class higher than that for which the ticket was purchased, it may not request any supplementary payment."

وإذا رفض العميل تخفيض الدرجة وفسخ عقد النقل الجوي، وجب على الناقل الجوي إعادة قيمة تذكرته فضلاً عن التعويض، وذلك حسبما جاء في الفقرة 3 من المادة 14 ذاتها التي ورد نصها بالصيغة الآتية: "إذا قرر المسافر فسخ التعاقد يجب على الناقل الجوي إعادة قيمة التذكرة لخط السير غير المستخدم، بالإضافة إلى تقديم تعويض يعادل (200%) من قيمة التذكرة". وتجدر الإشارة إلى أن إركاب العميل بدرجة أدنى من درجته غير محجوزة لا يعد من طرق حماية حقوقه في حال رفض إركابه بسبب الحجز الفائض وفق لائحة البرلمان الأوروبي ومجلس الاتحاد الأوروبي ولائحة حماية حقوق المسافرين الصادرة عن هيئة الطيران المدني في سلطنة عمان، وذلك على الرغم من تنظيم مسألة تخفيض الدرجة في هاتين اللاتحتين¹.

¹ نصت الفقرة 2 من المادة 10 من لائحة البرلمان الأوروبي ومجلس الاتحاد الأوروبي على أنه: "في حال قدمت شركة الطيران المشغلة مقعداً أقل مستوى من المقعد المحجوز بالتذكرة المشتراة، يتعين على الشركة تعويض الراكب بأي مما يلي خلال سبعة أيام بأي من الطرق المنصوص عليها في المادة 7 (3): (أ) تقديم 30% من قيمة التذكرة لجميع رحلات الطيران التي تقطع مسافة 1500 كيلومتر أو أقل. (ب) تقديم 50% من قيمة التذكرة لجميع الرحلات داخل الدول التابعة للجماعة الأوروبية، والتي تقطع مسافة أكبر من 1500 كيلومتر، فيما عدا رحلات الطيران بين الأراضي الأوروبية التابعة للدول الأعضاء وأقاليم ما وراء البحار، والقيمة نفسها لجميع الرحلات الأخرى التي تقطع مسافة من 1500 إلى 3500 كيلومتر. (ج) تقديم 75% من قيمة التذكرة لجميع الرحلات غير المندرجة تحت الفقرتين (أ) أو (ب)، بما في ذلك رحلات الطيران المنطلقة بين الأراضي الأوروبية التابعة للدول الأعضاء وأقاليم ما وراء البحار". وباللغة الإنكليزية:

Article. 10: "2. If an operating air carrier places a passenger in a class lower than that for which the ticket was purchased, it shall within seven days, by the means provided for in Article 7(3), reimburse

- (a) 30 % of the price of the ticket for all flights of 1500 kilometres or less, or
- (b) 50 % of the price of the ticket for all intra-Community flights of more than 1500 kilometres, except flights between the European territory of the Member States and the French overseas departments, and for all other flights between 1500 and 3500 kilometres, or

ثالثاً: الإعلان عن طلب ركاب متطوعين للتنازل عن مقاعدهم

قد لا تتوفر درجة غير محجوزة أدنى من الدرجة المحجوزة في الرحلة ذاتها، لذلك يجري إعمال الطريقة الثالثة لحماية حقوق العميل وهي إعلان الناقل الجوي عن طلب ركاب متطوعين لإلغاء حجوزاتهم بمقابل، وتعد الفقرة 4 من المادة 13 من لائحة حماية حقوق المسافرين الصادرة عن الهيئة العامة للطيران المدني في المملكة العربية السعودية مثلاً عن هذه الطريقة في الحماية، إذ نصت على أنه: "يجوز للناقل الجوي الإعلان عن طلب ركاب متطوعين للتنازل عن مقاعدهم مقابل عرض يقدمه لهم".

هذا وقد نصت لائحة البرلمان الأوروبي ومجلس الاتحاد الأوروبي على الطريقة ذاتها كأولى طرق حماية حقوق العميل في حال توقع رفض إركابه بسبب الحجز الفائض، وذلك كيلا يتأخر انطلاق الطائرة فيما لو اتصلت شركة الطيران بالمتطوعين بعد تحقق رفض الإركاب بسبب الحجز الفائض على نحو فعلي، إذ جاء في الفقرة 1 من المادة 4 من هذه اللائحة ما يأتي: "في حال توقعت شركة الطيران منع الصعود على متن الطائرة، يتعين عليها في بادئ الأمر الاتصال

(c) 75 % of the price of the ticket for all flights not falling under (a) or (b), including flights between the European territory of the Member States and the French overseas departments."

ونصت المادة 34 من لائحة حماية حقوق المسافرين الصادرة عن هيئة الطيران المدني في سلطنة عمان على أن: "يلتزم الناقل الجوي بتمكين المسافرين من السفر عند توفر مقاعد بديلة على ذات الرحلة بدرجة أدنى من الدرجة المتفق عليها، وذلك على النحو الآتي:

1- إذا وافق المسافر على تخفيض الدرجة، يجب على الناقل الجوي تعويض المسافر فرق السعر بين قيمة فئة الدرجة التي تم الاتفاق عليها في عقد النقل الجوي وبين أقل قيمة في فئة الدرجة التي تم السفر عليها عن الجزء الذي تم تخفيض الدرجة فيه، بالإضافة إلى التعويض بما يعادل (50%) خمسين في المائة من تلك القيمة.

2- إذا قرر المسافر إنهاء عقد النقل الجوي، يتعين على الناقل الجوي إعادة قيمة تذكرة السفر عن خط السير غير المستخدم، بالإضافة إلى التعويض بما يعادل (50%) خمسين في المائة من إجمالي قيمة تذكرة السفر، وذلك دون الإخلال بحق المسافر في الرعاية والمساندة. وفي جميع الأحوال، لا يعتبر تخفيض الدرجة على ذات الرحلة منعاً للسفر."

بالمطوعين¹ لإلغاء حجوزاتهم في مقابل الحصول على مزايا أخرى بموجب شروط يتفق عليها الراكب المعني وشركة الطيران المشغلة. ويلزم تقديم المساعدة إلى المطوعين بموجب المادة (8)²، إلى جانب المزايا المذكورة في هذه الفقرة.³

كما نصت المادة 12 من لائحة حماية حقوق المسافرين الصادرة عن هيئة الطيران المدني في سلطنة عمان على هذه الطريقة كأولى طرق حماية حقوق العميل في حال رفض إركابه بسبب الحجز الفائض، وقد ورد نصها بالصيغة الآتية: "يلتزم الناقل الجوي بالحد من الحجز الفائض، ويجوز له منع بعض المسافرين من السفر في حال امتلاء مقاعد الطائرة بالمسافرين، وعدم وجود متطوع⁴، وذلك وفق المعايير التي يحددها الناقل الجوي...".

¹ نصت الفقرة (ك) من المادة 2 من لائحة البرلمان الأوروبي ومجلس الاتحاد الأوروبي على أنه: "يُقصد بـ 'المطوع' الشخص المتقدم للصعود على متن الطائرة وفقاً للشروط الواردة في المادة 3 (2)، ويستجيب بشكل إيجابي إلى دعوة شركة الطيران لوقف حجزه في مقابل الحصول على مزايا أخرى...". وباللغة الإنكليزية:

Article. 2: "(k) 'volunteer' means a person who has presented himself for boarding under the conditions laid down in Article 3(2) and responds positively to the air carrier's call for passengers prepared to surrender their reservation in exchange for benefits."

² سوف نتناول المادة 8 من لائحة البرلمان الأوروبي ومجلس الاتحاد الأوروبي لاحقاً.

³ Article. 4: "1. When an operating air carrier reasonably expects to deny boarding on a flight, it shall first call for volunteers to surrender their reservations in exchange for benefits under conditions to be agreed between the passenger concerned and the operating air carrier. Volunteers shall be assisted in accordance with Article 8, such assistance being additional to the benefits mentioned in this paragraph."

⁴ عرّفت الفقرة 6 من المادة 1 من لائحة حماية حقوق المسافرين الصادرة عن هيئة الطيران المدني في سلطنة عمان المتطوع بأنه: "المسافر الذي يتنازل عن مقعده المؤكد بناءً على طلب الناقل الجوي مقابل تعويض...".

يمكن القول إذاً إنه يمكن حماية حقوق العميل الذي رُفض إركابه بسبب الحجز الفائض، وذلك عبر طلب متطوعين للتنازل عن مقاعدهم مقابل عرض يقدمه الناقل الجوي للمتطوع كالسفر على رحلة جوية أخرى بنصف القيمة مع استرداد قيمة تذكرته في الرحلة الملغاة، أو مقابل مزايا معينة يستفيد منها المتطوع كإعادة قيمة تذكرته مضروبة بعدد من الأمثال.

الفرع الثاني: إركاب العميل برحلة بديلة

سوف نتناول طريقة إركاب العميل برحلة بديلة وفق لائحة حماية حقوق المسافرين الصادرة عن الهيئة العامة للطيران المدني في المملكة العربية السعودية (أولاً)، ووفق لائحة البرلمان الأوروبي ومجلس الاتحاد الأوروبي (ثانياً)، ووفق لائحة حماية حقوق المسافرين الصادرة عن هيئة الطيران المدني في سلطنة عمان (ثالثاً).

أولاً: إركاب العميل برحلة بديلة وفق لائحة حماية حقوق المسافرين الصادرة عن الهيئة العامة للطيران المدني في المملكة العربية السعودية

إذا لم يجرِ إركاب العميل بالرحلة ذاتها، فإنه يجب على الناقل الجوي أن يبين للعميل حقوقه، ويوفر له الرعاية والمساعدة، وأن يتيح له السفر على رحلة بديلة، سواء أكانت للناقل الجوي ذاته أم لغيره، على أن يتحمل الناقل الجوي فارق التكلفة إذا كانت الرحلة البديلة بتكلفة أكبر، إذ نصت الفقرة 5 من المادة 13 من لائحة حماية حقوق المسافرين الصادرة عن الهيئة العامة للطيران المدني في المملكة العربية السعودية على أنه: "عند رفض إركاب مسافر بسبب الحجز الفائض، يجب على الناقل الجوي القيام بما يأتي: أ. أن يوضح للمسافر حقوقه بطريقة مكتوبة وواضحة، وأن يقدم له الرعاية والمساعدة اللازمة في هذا الشأن. ب. أن يتيح للمسافر حق الاختيار بين أن يقوم بالسفر على رحلة أخرى لذات الناقل الجوي أو لناقل جوي آخر، على أن يتحمل الناقل الجوي فارق تكلفة الإركاب إن وجدت."

ولقد عرّفت الفقرة 23/أولاً من المادة 1 من اللائحة المذكورة الرعاية على النحو الآتي: "العناية والخدمات اللازمة التي يجب على الناقل الجوي تقديمها للمسافرين بموجب هذه اللائحة." وعرّفت الفقرة 24/أولاً من المادة ذاتها المساعدة بأنها: "الإرشادات والتوجيهات والمعلومات التي يلتزم الناقل الجوي بتقديمها للمسافرين عند عدم تمكنه من الوفاء بالالتزامات المناطة به بموجب عقد النقل."

ونظمت المادة 17 من هذه اللائحة كيفية توفير الرعاية والمساندة للعميل، إذ جاء فيها ما يأتي:
"1. يلتزم الناقل الجوي عند قيامه برفض إركاب، أو إلغاء رحلة، أو تأخيرها؛ بتوفير الرعاية للمسافرين، على أن تقدم على النحو الآتي:
أ. مرطبات ومشروبات ابتداءً من الساعة الأولى.

ب. وجبة ملائمة إذا تجاوزت مدة التأخير (3) ثلاث ساعات من وقت المغادرة.
ج. سكن فندقي ومواصلات من وإلى المطار لكل مسافر إذا تجاوزت مدة التأخير (6) ست ساعات من وقت المغادرة.

2. يلتزم الناقل الجوي بتقديم المساندة اللازمة أثناء فترة الرعاية.
3. يتعين على الناقل الجوي تعويض المسافر حال عدم تقديمه لأي من خدمات الرعاية المستحقة للمسافر وفقاً للآتي:

أ. (10) وحدات سحب خاصة¹ عند عدم تقديم المرطبات والمشروبات.
ب. (30) وحدة حقوق سحب خاصة عند عدم تقديم الوجبة الملائمة.
ج. (100) وحدة حقوق سحب خاصة عند عدم تقديم السكن الفندقي والمواصلات من وإلى المطار.

4. التعويض المالي لا يعفي الناقل الجوي من الالتزام بالرعاية والمساندة اللازمة".
وبينت الفقرة 6 من المادة 13 من لائحة حماية حقوق المسافرين الصادرة عن الهيئة العامة للطيران المدني في المملكة العربية السعودية الأثر المترتب على قبول العميل السفر على رحلة

1 استخدمت اتفاقية مونتريال لعام 1999 حق السحب الخاص كوحدة حسابية للتعويضات المستحقة للمضرورين، وبينت طريقة تحويله إلى عملة وطنية. وتعد حقوق السحب الخاصة محاولة من صندوق النقد الدولي لخلق كميات من السيولة وفقاً لحاجة المجتمع الدولي، فهي نقود افتراضية لا وجود لها إلا في قيود الصندوق بالنسبة للمتعاملين بها. وبهذا المعنى فإنه لا يمكن للأفراد مثلاً أن يستخدموا حقوق السحب الخاصة في تعاملاتهم مهما بلغ حجمها، لأن هذه العملة المفترضة مقصورة على تعامل الدول في تسوية مدفوعاتها الدولية بعد تحويلها إلى عملات قابلة للتحويل، ذلك أن القصد من هذه الحقوق هو تكملة ما هو موجود من الاحتياطات، فضلاً عن أنها تدرج ضمن الاحتياطات النقدية للدولة التي تمتلكها. حول حقوق السحب الخاصة انظر: الحويش، ياسر، القانون الدولي الاقتصادي، الجزء الثاني، منشورات جامعة دمشق - التعليم المفتوح، 2009، ص 83 وما يليها.

بديلة، إذ ورد نصها بالصيغة الآتية: "في حال قبول المسافر المرفوض إركابه للرحلة البديلة، تعامل المدة الزمنية بين الرحلة التي رفض الإركاب عليها وبين الرحلة البديلة؛ وفقاً لأحكام تأخير الرحلات المنصوص عليها في هذه اللائحة¹".

هذا ويلتزم الناقل الجوي بتعويض العميل عن رفض الإركاب في حال توفيره رحلة بديلة لمدة تزيد على ساعتين من الوقت الأصلي المحدد للمغادرة، وهو ما يُستنتج بمفهوم المخالفة من الفقرة 8 من المادة 13 من هذه اللائحة التي نصت على أن: "يعفى الناقل الجوي من التعويض عن رفض الإركاب في حال توفيره رحلة بديلة خلال ساعتين من الوقت الأصلي المحدد للمغادرة".

ثانياً: إركاب العميل برحلة بديلة وفق لائحة البرلمان الأوروبي ومجلس الاتحاد الأوروبي

إذا لم يتوافر المتطوعون، وجب على شركة الطيران المشغلة تعويض الركاب وتقديم المساعدة اللازمة لهم، وهو ما نصت عليه الفقرتان 2 و 3 من المادة 4 من لائحة البرلمان الأوروبي ومجلس الاتحاد الأوروبي، وذلك على النحو الآتي: "2. في حال عدم توفر عدد كافٍ من المتطوعين للسماح للركاب المتبقين بالصعود على متن الطائرة، يجوز لشركة الطيران المشغلة في هذه الحالة منع الركاب من الصعود رغماً عنهم. 3. في حال منع الركاب من الصعود على متن الطائرة رغماً عنهم، تلتزم شركة الطيران المشغلة في الحال بتعويض الركاب بموجب المادة (7)، إلى جانب تقديم المساعدة اللازمة بموجب المادتين (8) و (9)".²

هذا وتحيل الفقرة 3 من المادة 4 من هذه اللائحة إلى المواد 7 و 8 و 9 منها، لذلك سوف نعرض هذه المواد على التوالي:

- تتعلق المادة 7 من لائحة البرلمان الأوروبي ومجلس الاتحاد الأوروبي بالحق في التعويض، إذ تنص على أن:

"1. يحصل الركاب بموجب هذه المادة على تعويض مالي قيمته:

¹ نصت المادة 10 من هذه اللائحة على أحكام تأخير الرحلات.

² عرضنا سابقاً الفقرة 2 من المادة 4 من لائحة البرلمان الأوروبي ومجلس الاتحاد الأوروبي باللغة الإنكليزية، لذلك سوف نكتفي بإدراج الفقرة 3 من هذه المادة باللغة المذكورة على النحو الآتي:

Article. 4: "3. If boarding is denied to passengers against their will, the operating air carrier shall immediately compensate them in accordance with Article 7 and assist them in accordance with Articles 8 and 9."

(أ) 250 يورو لجميع الرحلات التي تقطع مسافة 1500 كيلومتر أو أقل.
(ب) 400 يورو لجميع الرحلات بين الدول التابعة للجماعة الأوروبية، والتي تقطع مسافة أكبر من 1500 كيلومتر، وجميع الرحلات الأخرى التي تقطع مسافة من 1500 إلى 3500 كيلومتر.

(ج) 600 يورو لجميع الرحلات التي لا تندرج تحت الفقرتين (أ) أو (ب).
وعند تحديد المسافة، تعتبر الوجهة النهائية هي الأساس، حيث يؤدي إجراء المنع من الصعود على متن الطائرة أو إلغاء الرحلة إلى تأخير الركاب عن الوصول في الموعد المقرر.
2. في حال تقديم عرض على الركاب بإمكانية متابعة الرحلة إلى الوجهة المقصودة ولكن على متن رحلة بديلة وفقاً للمادة (8)، يجب ألا يتجاوز وقت وصول الرحلة البديلة الوقت المقرر لوصول الرحلة المحجوزة في الأصل.

(أ) ساعتان، بالنسبة لجميع الرحلات التي تقطع مسافة 1500 كيلومتر أو أقل.
(ب) ثلاث ساعات، بالنسبة لجميع الرحلات بين الدول التابعة للجماعة الأوروبية والتي تقطع مسافة أكبر من 1500 كيلومتر، وجميع الرحلات الأخرى التي تقطع مسافة بين 1500 و 3500 كيلومتر.

(ج) أربع ساعات، بالنسبة لجميع الرحلات التي لا تندرج تحت الفقرتين (أ) أو (ب).
يجوز لشركة الطيران المشغلة تقليل قيمة التعويض الموضح في الفقرة 1 بنسبة 50%.
3. يلزم دفع التعويض الموضح في الفقرة 1 نقداً، إما عن طريق التحويل المصرفي الإلكتروني، أو طلب بنكي، أو شيك بنكي، أو بموجب اتفاق موقَّع من الراكب، أو عن طريق قسائم السفر و/أو خدمات أخرى.

4. تُقاس المسافات المذكورة في الفقرتين 1 و 2 بطريقة "الدائرة الكبرى".¹

¹ Article. 7: "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;

جعلت الفقرة الأولى من هذا النص مبلغ التعويض المستحق للراكب متناسباً مع بُعد مسافة الرحلة المرفوض إركابه بها، إذ كلما كانت المسافة أبعد كان التعويض أكبر. وأجازت الفقرة الثانية منه لشركة الطيران المشغلة تخفيض التعويض المنصوص عليه في الفقرة الأولى بنسبة 50% إذا تمت متابعة الرحلة الجوية إلى نقطة الوصول عبر إركاب العميل برحلة بديلة لا يتجاوز وقت وصولها الوقت المحدد لوصول الرحلة المحجوزة أصلاً بعدد معين من الساعات حسب بُعد مسافة كل رحلة؛ ذلك أن هذه الفقرة لم تنظم إركاب العميل برحلة بديلة ابتداءً من نقطة القيام بل متابعة الرحلة الجوية برحلة بديلة، ويحصل ذلك في النقل المتتابع¹

(c) EUR 600 for all flights not falling under (a) or (b).

In determining the distance, the basis shall be the last destination at which the denial of boarding or cancellation will delay the passenger's arrival after the scheduled time.

2. When passengers are offered re-routing to their final destination on an alternative flight pursuant to Article 8, the arrival time of which does not exceed the scheduled arrival time of the flight originally booked

(a) by two hours, in respect of all flights of 1500 kilometres or less; or

(b) by three hours, in respect of all intra-Community flights of more than 1500 kilometres and for all other flights between 1500 and 3500 kilometres; or

(c) by four hours, in respect of all flights not falling under (a) or (b),

the operating air carrier may reduce the compensation provided for in paragraph 1 by 50 %.

3. The compensation referred to in paragraph 1 shall be paid in cash, by electronic bank transfer, bank orders or bank cheques or, with the signed agreement of the passenger, in travel vouchers and/or other services.

4. The distances given in paragraphs 1 and 2 shall be measured by the great circle route method."

¹ نصت الفقرة 3 من المادة 1 من اتفاقية وارسو المعدلة ببروتوكول لاهاي لعام 1955 على أن: "النقل الذي يتولاه عدد من الناقلين بطريق الجو على التتابع يفترض فيه عند تطبيق هذه المعاهدة أنه نقل واحد

الذي يُعرّف بأنه: النقل الذي يجري من خلال خطوط جوية مختلفة ويتولاه عدد من الناقلين على طائراتهم بالتتابع¹.

أما الفقرة الثالثة، فقد حددت طرق دفع التعويض. وحددت الفقرة الرابعة طريقة قياس المسافة بـ "الدائرة الكبرى"، ويُقصد بها أقصر طريق بين نقطتين على سطح الأرض وأكثرها استقامة². إذا منعت شركة الطيران المشغلة إذاً الركاب من الصعود على متن الطائرة بسبب عدم توافر عدد كافٍ من المتطوعين، فللركاب فسخ عقد النقل الجوي مع التعويض. وإذا جرى المنع في أثناء رحلة جوية متتابعة، فلهم قبول عرض متابعتها إلى نقطة الوصول على رحلة بديلة مع تخفيض التعويض.

- جاءت المادة 8 من لائحة البرلمان الأوروبي ومجلس الاتحاد الأوروبي بعنوان "حق التعويض أو المتابعة"³، إذ عالجت الحالة التي لا تُستكمل فيها الرحلة الجوية المتتابعة حسب الاتفاق، وعرضت في فقرتها الأولى خيارات ثلاثة على العميل، وذلك على النحو الآتي:
"بموجب هذه المادة، يلزم عرض الخيارات التالية على الركاب:

(أ) التعويض في غضون سبعة أيام بالطرق المنصوص عليها في المادة 7 (3)، بتقديم التكلفة الكاملة للتذكرة بسعر شرائها، عن جزء أو أجزاء لم تُستكمل في الرحلة، وعن جزء أو أجزاء تم

إذا اعتبره الأطراف بمثابة عملية واحدة سواء أكان الاتفاق بشأنه قد أبرم في صورة عقد واحد أم في عدد من العقود، ولا يفقد طابعه الدولي وجوب تنفيذ أحد العقود أو عدد منها تنفيذاً كاملاً في إقليم دولة واحدة". ويقابلها الفقرة 3 من المادة 1 من اتفاقية مونتريال.

¹ رضوان، أبو زيد، القانون الجوي (قانون الطيران التجاري)، دار الفكر العربي، القاهرة، 1988، ص 408.

² انظر: "مسافة الدائرة الكبرى" عبر الرابط الآتي:

https://www.marefa.org/%D9%85%D8%B3%D8%A7%D9%81%D8%A9_%D8%A7%D9%84%D8%AF%D8%A7%D8%A6%D8%B1%D8%A9_%D8%A7%D9%84%D9%83%D8%A8%D8%B1%D9%89

تاريخ الزيارة: 2025/11/26.

³ باللغة الإنكليزية:

"Right to reimbursement or re-routing".

استكمالها في الرحلة بالفعل؛ إذا لم يعد للرحلة أي غرض يتعلق بخطة السفر الأصلية للركاب، إلى جانب توفير رحلة عودة إلى نقطة المغادرة الأولى في أقرب فرصة ممكنة، حسبما يقتضي الأمر.

(ب) متابعة الرحلة، حسب ظروف النقل المماثلة، إلى الوجهة النهائية في أقرب فرصة ممكنة.
(ج) متابعة الرحلة، حسب ظروف النقل المماثلة، إلى الوجهة النهائية في موعد لاحق يناسب الركاب، وذلك رهناً بتوفر المقاعد.^{1,2}

¹ Article. 8: "1. Where reference is made to this Article, passengers shall be offered the choice between:

(a) – reimbursement within seven days, by the means provided for in Article 7(3), of the full cost of the ticket at the price at which it was bought, for the part or parts of the journey not made, and for the part or parts already made if the flight is no longer serving any purpose in relation to the passenger's original travel plan, together with, when relevant,

– a return flight to the first point of departure, at the earliest opportunity;

(b) re-routing, under comparable transport conditions, to their final destination at the earliest opportunity; or

(c) re-routing, under comparable transport conditions, to their final destination at a later date at the passenger's convenience, subject to availability of seats."

² وجاء في الفقرتين 2 و 3 من المادة ذاتها ما يأتي: "2. تنطبق الفقرة رقم 1 (أ) أيضاً على الركاب الذين تشكل رحلاتهم جزءاً من برنامج الرحلة، باستثناء حقهم في الحصول على التعويض، حيث ينشأ هذا الحق بموجب التوجيه رقم 90/314/EEC. 3. حين تعرض شركة الطيران المشغلة على أحد الركاب الذهاب في رحلة إلى ميناء جوي بديل غير الميناء المقصود، وذلك في البلدان أو المدن أو الأقاليم التي تتوفر بها العديد من الموانئ الجوية، تتحمل الشركة تكاليف انتقال الراكب من الميناء الجوي البديل إلى الميناء المقصود، أو إلى ميناء آخر أقرب من الوجهة بالاتفاق مع الراكب. وباللغة الإنكليزية:

Article. 8: "2. Paragraph 1(a) shall also apply to passengers whose flights form part of a package, except for the right to reimbursement where such right arises under Directive 90/314/EEC. 3. When, in the case where a town, city

ويتضح من هذا النص أنه لم يحدد سبباً أو أسباباً لعدم استكمال الرحلة الجوية المتتابعة، ولما كانت الفقرة 3 من المادة 4 من هذه اللائحة قد أحالت إليه فإن ذلك يعني بالضرورة أن عدم استكمالها قد يُعزى إلى منع الركاب من الصعود على متن الطائرة بسبب الحجز الفائض وعدم توافر عدد كافٍ من المتطوعين. كما لو انطلق المسافر من مدريد إلى برلين عبر شركة نقل جوي إسبانية، لكنه توجه أولاً إلى باريس كي يستكمل الرحلة الجوية منها إلى برلين عبر شركة نقل جوي فرنسية، إلا أن هذه الأخيرة منعتهم من الصعود على متن الطائرة في باريس بسبب الحجز الفائض، هذا من ناحية. من ناحية أخرى، فإنه يكون للركاب، والحال كذلك، أحد ثلاثة خيارات وهي:

الخيار الأول: الحق في استعادة كامل ثمن تذكرة السفر والرجوع إلى نقطة القيام، وذلك في إحدى حالتين وهما: الأولى، إذا لم تُستكمل الرحلة الجوية مطلقاً. والثانية، إذا جرى استكمال الرحلة الجوية ولكن لم يُعد للعميل أي فائدة من استكمالها، كما لو انطلق العميل، وهو فنان تشكيلي، من براغ إلى فيينا عبر شركة نقل جوي تشيكية، على أن تتولى شركة نقل جوي نمساوية نقله في ميعاد محدد من فيينا إلى روما كي يشارك في معرض الفنون التشكيلية الذي يقام فيها سنوياً بتاريخ محدد، فإذا رفضت شركة النقل الجوي النمساوية إركابه بسبب الحجز الفائض ثم استُكملت الرحلة الجوية، وفات موعد المعرض، لم يُعد للعميل أي فائدة من هذا الاستكمال، بحسبان أن هذه الشركة فوتت عليه الوصول في الميعاد المتفق عليه.

الخيار الثاني: متابعة الرحلة في أقرب فرصة ممكنة.

الخيار الثالث: متابعة الرحلة في موعد لاحق يناسب الركاب شريطة توافر المقاعد.

- أما المادة 9 من لائحة البرلمان الأوروبي ومجلس الاتحاد الأوروبي، فهي تتعلق بحق الرعاية، إذ ورد نصها بالصيغة الآتية:

or region is served by several airports, an operating air carrier offers a passenger a flight to an airport alternative to that for which the booking was made, the operating air carrier shall bear the cost of transferring the passenger from that alternative airport either to that for which the booking was made, or to another close-by destination agreed with the passenger."

- "1. بموجب هذه المادة، يحصل الركاب مجاناً على ما يلي:
- (أ) وجبات ومشروبات بكمية معقولة تتناسب مع وقت الانتظار.
- (ب) إقامة فندقية في الحالات التالية:
- عندما يصبح البقاء لمدة ليلة واحدة أو أكثر أمراً ضرورياً.
 - عندما يضطر الراكب إلى البقاء لمدة أطول من تلك التي كان ينتويها.
- (ج) الانتقال بين الميناء الجوي ومكان الإقامة (فندق أو مكان آخر).
2. بالإضافة إلى ذلك، يحصل الركاب مجاناً على مكالمات هاتفيتين، ورسالتين نصيتين عبر التلكس أو الفاكس، أو رسالتين عبر البريد الإلكتروني¹.
3. عند تطبيق هذه المادة، يتعين على شركة الطيران المشغلة الانتباه إلى احتياجات الأشخاص ممن يعانون من صعوبة الحركة ومن يرافقهم، وكذلك الأطفال غير المصحوبين بذويهم².

¹ مرَّ على صدور لائحة البرلمان الأوروبي ومجلس الاتحاد الأوروبي أكثر من عشرين عاماً، وفي الوقت الحاضر أصبح الإنترنت مجاناً في الكثير من المطارات.

² Article. 9: "1. Where reference is made to this Article, passengers shall be offered free of charge:

(a) meals and refreshments in a reasonable relation to the waiting time;

(b) hotel accommodation in cases

- where a stay of one or more nights becomes necessary, or

- where a stay additional to that intended by the passenger becomes necessary;

(c) transport between the airport and place of accommodation (hotel or other).

2. In addition, passengers shall be offered free of charge two telephone calls, telex or fax messages, or e-mails.

3. In applying this Article, the operating air carrier shall pay particular attention to the needs of persons with reduced mobility and any persons accompanying them, as well as to the needs of unaccompanied children."

نستنتج مما تقدم أن إحالة الفقرة 3 من المادة 4 من لائحة البرلمان الأوروبي ومجلس الاتحاد الأوروبي إلى المادتين 7 و 8 منها، على وجه الخصوص، تعني أن متابعة الرحلة الجوية المتتابعة على رحلة بديلة هي عرض قد يُتاح للركاب الذين مُنعوا من الصعود على متن الطائرة في إحدى المحطات بسبب الحجز الفائض، رغماً عنهم، لعدم توافر عدد كافٍ من المتطوعين. أما إركاب العميل برحلة بديلة إذا مُنع من الصعود على متن الطائرة ابتداءً في مطار القيام بسبب الحجز الفائض، فهو طريقة لحماية حقوق العميل لم تنظمها اللائحة المذكورة، وذلك أمر يصعب تسويغه في ظل نجاعة هذه الطريقة.

ثالثاً: إركاب العميل برحلة بديلة وفق لائحة حماية حقوق المسافرين الصادرة عن هيئة الطيران المدني في سلطنة عمان

إذا منع الناقل الجوي المسافر من السفر لعدم وجود متطوع، فإن عليه أن يقدم معلومات كتابية له عن حقوقه، وأن يتيح له السفر على رحلة بديلة، سواء أكانت له أم لناقل جوي آخر، شريطة أن يتحمل الناقل الجوي فارق التكلفة إذا كانت الرحلة البديلة بتكلفة أكبر من الرحلة التي مُنع المسافر من السفر عليها، إذ نصت المادة 13 من لائحة حماية حقوق المسافرين الصادرة عن هيئة الطيران المدني في سلطنة عمان على أنه: "يجب على الناقل الجوي، في حالة منع أي مسافر من السفر وفقاً لحكم المادة (12) من هذه اللائحة، القيام بالآتي:

1. تقديم معلومات كتابية للمسافر عن حقوقه.
2. إتاحة الاختيار للمسافر بين السفر على رحلة أخرى لذات الناقل الجوي أو ناقل جوي آخر، على أن يتحمل الناقل الجوي فارق السعر إن وجد.
3. "...".

هذا ويستحق المسافر تعويضاً عن منعه من السفر، ويستنتج ذلك بمفهوم المخالفة من المادة 14 من هذه اللائحة التي جاء فيها ما يأتي:

"لا يستحق المسافر تعويضاً عن المنع من السفر في الحالات الآتية:

1. إخلاله بالتزاماته المنصوص عليها في المادة (8) من هذه اللائحة¹.

¹ تنص المادة 8 على أنه: "يجب على المسافر الالتزام بالآتي: 1. تزويد الناقل الجوي أو من ينوب عنه ببياناته الشخصية وبيانات التواصل عند إبرام عقد النقل الجوي. 2. تعليمات السلامة والانضباط الصادرة

2. إذا قام الناقل الجوي بتوفير رحلة مشابهة في أقل من (2) ساعتين من الوقت الأصلي المقرر للمغادرة؛ وذلك دون الإخلال بحق المسافر في الرعاية والمساندة اللازمة وفقاً لأحكام هذه اللائحة¹.

يتبين من هذا النص أنه إذا أخل المسافر بالتزاماته المنصوص عليها في المادة 8، فإنه لا يستحق تعويضاً عن منعه من السفر. وإذا وقر الناقل الجوي له رحلة بديلة في أقل من ساعتين من الوقت الأصلي المقرر للمغادرة في الرحلة التي مُنع من السفر عليها، فإن المسافر لا يستحق تعويضاً عن هذا المنع وإن كان يحق له الحصول على الرعاية والمساندة اللازمة.

هذا وقد عرّفت المادة 1 من هذه اللائحة الرعاية والمساندة، إذ نصت في الفقرة 7 منها على أن: "الرعاية: الخدمات المقدمة من الناقل الجوي للمسافر، والمنصوص عليها في المادة (38) من هذه اللائحة¹". وجاء في الفقرة 8 منها ما يأتي: "المساندة: الإرشادات والتوجيهات والمعلومات التي يقدمها الناقل الجوي للمسافر عند عدم تمكنه من الوفاء بالتزامه بموجب عقد النقل الجوي". ووفق المادة 15 من اللائحة ذاتها، فإنه إذا منع الناقل الجوي أي مسافر من السفر، وتم توفير رحلة مشابهة خلال (2) ساعتين إلى (6) ست ساعات من الوقت الأصلي المقرر للمغادرة، يلتزم الناقل الجوي بتعويض المسافر (50%) خمسين في المئة من قيمة تذكرة السفر عن خط السير غير المستخدم، وذلك دون الإخلال بحق المسافر في الرعاية والمساندة اللازمة على النحو المنصوص عليه في هذه اللائحة.

عن الطاقم الجوي على متن الطائرة. 3. الاطلاع على شروط وأحكام عقد النقل الجوي قبل إتمام عملية الحجز المؤكد. 4. الإفصاح على أي احتياجات خاصة به، إن وجدت، قبل إتمام عملية الحجز المؤكد. 5. إنهاء إجراءات السفر في الوقت المحدد من قبل الناقل الجوي واتباع تعليماته. 6. التأكد من صلاحية وثائق السفر والمستندات اللازمة للدخول إلى وجهة الوصول ونقاط التوقف¹.

¹ تنص المادة 38 على أن: "يلتزم الناقل الجوي في حال إلغاء الرحلة أو تأخيرها بتقديم الرعاية والمساندة للمسافر وذلك بتوفير الآتي: 1. مرطبات ومشروبات ابتداءً من الساعة (2) الثانية من مدة التأخير. 2. وجبة ملائمة إذا تجاوزت مدة التأخير (3) ثلاث ساعات من الوقت الأصلي المقرر للمغادرة. 3. سكن ملائم ووسيلة نقل من وإلى المطار إذا تجاوزت مدة التأخير (6) ست ساعات من الوقت الأصلي المقرر للمغادرة".

وبموجب المادة 16 من اللائحة، فإنه إذا منع الناقل الجوي أي مسافر من السفر، وتم توفير رحلة مشابهة لمدة تزيد على (6) ست ساعات من الوقت الأصلي المقرر للمغادرة، يحق للمسافر مطالبة الناقل الجوي بالتعويض عن المنع من الصعود وفقاً لأحكام إلغاء الرحلات المنصوص عليها في هذه اللائحة¹.

الفرع الثالث: فسخ عقد النقل الجوي

إذا رفض العميل كل الخيارات المطروحة أمامه وقرر فسخ عقد النقل الجوي، التزم الناقل الجوي بإعادة قيمة تذكرة السفر له فضلاً عن تعويضه، وهو ما نصت عليه الفقرة 7 من المادة 13 من لائحة حماية حقوق المسافرين الصادرة عن الهيئة العامة للطيران المدني في المملكة العربية السعودية التي جاء فيها ما يأتي: "للمسافر حق رفض الإركاب وفسخ التعاقد، ويلتزم الناقل الجوي بإعادة قيمة التذكرة لخط السير غير المستخدم، بالإضافة إلى تقديم تعويض يعادل (200%) من تلك القيمة".

هذا وقد ذهب أحد الشراح إلى أنه إذا وقر الناقل الجوي للعميل مقعداً بدرجة أعلى من الدرجة المتفق عليها فإنه يكون قد نفذ التزامه على نحو أفضل مما اتفق عليه، وإذا رفض العميل أن يستقل المقعد من الدرجة الأعلى فإنه لا يستطيع مطالبة الناقل الجوي بأي شيء، إذ يعد ذلك تنازلاً عن حقه في ركوب الطائرة والتوجه إلى المكان المقصود².

ويبدو أن هذا الاتجاه منطقي، وذلك لعدم وجود حق معتدى عليه للعميل أو مصلحة ضائعة له في هذه الفرضية. ونرى أن الأمر ذاته ينطبق على الحالة التي يلتزم فيها الناقل الجوي عند رفض إركاب العميل بسبب الحجز الفائض بإركاب العميل في مقعد المتطوع على الرحلة ذاتها وبالدرجة المتفق عليها، وذلك لأن غاية المسافر ليست الجلوس على مقعد برقم معين بل الوصول بسلام ومن دون تأخير على الرحلة ذاتها وبالدرجة المتفق عليها. وبالمقابل فإننا نرى أن للعميل حق فسخ عقد النقل الجوي إذا رفض خيار تخفيض درجة إركابه طالما أن الناقل

¹ حول التعويض عن إلغاء الرحلات في هذه اللائحة، انظر المواد الآتية منها: 22، 23، 24، 25، 26، 30، 31، 32، 33.

² جلال، ناصر خليل، الحماية العقدية للمستهلك في قطاع الطيران المدني من رفض الإركاب وإلغاء الرحلات وتأخيرها - دراسة مقارنة، مرجع سابق، ص 820 - 821.

الجوي لم ينفذ التزامه بتوفير المقعد بالدرجة المتفق عليها، أو إذا رفض خيار إركابه على رحلة بديلة للناقل الجوي ذاته في موعد لاحق ولا سيما إذا كان وصوله في الموعد المتفق عليه ابتداءً هو أمر في غاية الأهمية بالنسبة له وذلك لتقديم واجب العزاء لأحد أقاربه مثلاً، أو إذا رفض خيار إركابه على رحلة بديلة للناقل جوي آخر ولا سيما إذا كانت خدمة شركة هذا الأخير أقل من خدمة شركة الناقل الجوي الذي رفض إركابه وطائراتها أقل أماناً منها.

هذا ويجري فسخ عقد النقل الجوي إذا لم يتوافر المتطوعون، وذلك وفق الفقرة 1 من المادة 7 من لائحة البرلمان الأوروبي ومجلس الاتحاد الأوروبي المتعلقة بالحقوق في التعويض المذكورة سابقاً. كما يعد فسخ عقد النقل الجوي إحدى الخيارات المتاحة للناقل الجوي بموجب المادة 17 من لائحة حماية حقوق المسافرين الصادرة عن هيئة الطيران المدني في سلطنة عمان التي نصت على أن: "يلتزم الناقل الجوي في حالة منع أي مسافر من السفر، ورغبته في إنهاء عقد النقل الجوي¹ بالآتي: 1. رد قيمة تذكرة السفر في حالة عدم استخدامها، وتعويض المسافر بما يعادل (100%) مائة في المائة من تلك القيمة. 2. رد قيمة تذكرة السفر عن خط السير غير المستخدم، وتعويض المسافر بما يعادل (50%) خمسين في المائة من إجمالي قيمة تذكرة السفر".

الخاتمة

لم تنظم اتفاقيتا وارسو لعام 1929 ومونتريال لعام 1999 سلطة الناقل الجوي في رفض إركاب العميل بسبب الحجز الفائض، كما لم ينظمها قانون الطيران المدني السوري رقم 6 لعام 2004، في حين صدرت في بعض الدول لوائح تنظم مسائل عدة من بينها هذه المسألة.

تناول هذا البحث موضوع مدى سلطة الناقل الجوي في رفض إركاب العميل بسبب الحجز الفائض عبر دراسة مقارنة بين ثلاث لوائح وهي: لائحة البرلمان الأوروبي ومجلس الاتحاد الأوروبي، ولائحة حماية حقوق المسافرين الصادرة عن الهيئة العامة للطيران المدني في المملكة

¹ استخدم واضعو هذه اللائحة مصطلح "إنهاء عقد النقل الجوي"، والصحيح هو إدراج مصطلح "فسخ عقد النقل الجوي". ذلك أن الإنهاء هو وضع حد لاستمرار العقد في المستقبل، ويكون في العقود الزمنية، وهو يقع دائماً بأثر مباشر. حول إنهاء العقد انظر: صالح، فواز، القانون المدني (1) - مصادر الالتزام، مرجع سابق، ص 338.

العربية السعودية، ولائحة حماية حقوق المسافرين الصادرة عن هيئة الطيران المدني في سلطنة عمان. ويمكن إيجاز النتائج والمقترحات التي توصلنا إليها على النحو الآتي:

أولاً: النتائج

1- يُقصد برفض إركاب العميل بسبب الحجز الفائض منعه من الصعود على متن الطائرة على الرغم من استيفائه كل الشروط المطلوبة لنقله جواً، وذلك لكون حجزه فائضاً ومن ثم عدم توافر مقعد له.

2- يتمثل الحجز الفائض في إجراء الناقل الجوي حجوزات تفوق عدد مقاعد الطائرة، وذلك لاحتمال تغيب بعض الحازرين وإلغاء بعضهم الآخر حجوزاتهم.

3- تميزت كل لائحة من الأخرى في أثناء تنظيمها سلطة الناقل الجوي في رفض إركاب العميل بسبب الحجز الفائض في جانب معين، وذلك على النحو الآتي:

أ- تقيد سلطة الناقل الجوي في رفض إركاب العميل بسبب الحجز الفائض بالآتي: إجراء الحجز الفائض بالحد الأدنى عبر التنبؤ بعدد العملاء الذين سوف يحجمون عن السفر، وإعلام العميل بطبيعة حجزه قبل التعاقد، واستثناء فئات معينة من رفض الإركاب بسبب الحجز الفائض مراعاة لظروفهم. وقد امتازت لائحة حماية حقوق المسافرين الصادرة عن هيئة الطيران المدني في سلطنة عمان بمعالجة هذه القيود كافة.

ب- نظمت لائحة حماية حقوق المسافرين الصادرة عن الهيئة العامة للطيران المدني في المملكة العربية السعودية طرق حماية حقوق العميل المرفوض إركابه بسبب الحجز الفائض على نحو دقيق، ابتداءً من إركاب العميل بالرحلة ذاتها بدرجة أعلى من درجته غير محجوزة وانتهاءً بفسخ عقد النقل الجوي.

ج- ألزمت لائحة البرلمان الأوروبي ومجلس الاتحاد الأوروبي الناقل الجوي بالاتصال بالمتطوعين لمجرد توقعه رفض الإركاب بسبب الحجز الفائض.

ثانياً: المقترحات

في ضوء النتائج التي توصلنا إليها في هذا البحث نود أن نقترح الآتي:

1- إصدار لائحة عن وزير النقل السوري، بناء على اقتراح المدير العام للمؤسسة العامة للطيران المدني، لحماية حقوق العملاء في حالة رفض الإركاب بسبب الحجز الفائض، تتضمن

أحكاماً تعزز أداء مرفق النقل الجوي عبر ضمان استمرار عمل الطائرات بأكبر عدد ممكن من المسافرين.

2- تحديد نطاق سريان هذه اللائحة.

3- تقييد اللائحة لسلطة الناقل الجوي في رفض إركاب العميل بسبب الحجز الفائض بقيود عدة، وإدراجها طرماً لحماية حقوق العميل تتصب في مصلحته من ناحية وتحمي الرابطة العقدية - ما أمكن - من ناحية أخرى.

مقترح لائحة حماية حقوق العملاء في حالة رفض الإركاب بسبب الحجز الفائض

المادة 1

تسري هذه اللائحة على كل نقل للأشخاص تقوم به طائرة بمقابل. وتسري أيضاً على النقل المجاني بطائرة الذي تقوم به مؤسسة للنقل الجوي¹:

1- عندما تكون الرحلات داخلية بين مطارات سورية.

2- عندما تكون الرحلات مغادرة من مطارات سورية سواء أكان الناقل الجوي وطنياً أم أجنبياً.

3- عندما تكون الرحلات قادمة إلى مطارات سورية بواسطة ناقل جوي وطني إذا لم تجر حماية حقوق العميل بموجب قانون دولة المغادرة.

المادة 2

يلتزم الناقل الجوي بالآتي:

1- إجراء الحجوزات الفائضة بالحد الأدنى.

2- إعلام العميل بطبيعة الحجز المتوافر قبل التعاقد وبيان حقوقه إذا كان الحجز المتوافر فائضاً.

3- تأمين حجز مؤكد للفئات الآتية:

أ- ذوو المتطلبات الخاصة.

ب- زوج الناقل الجوي وأقاربه من الدرجة الأولى، والمستخدمين المرافقين لهم.

ج- القاصر الذي ليس لديه مرافق.

¹ وذلك تمشياً مع الفقرة 1 من المادة 1 من اتفاقية مونتريال لعام 1999. والجدير بالذكر أن النقل المجاني بطائرة الذي تقوم به مؤسسة للنقل الجوي غالباً ما يكون لغرض الدعاية لها، أي بمقابل.

د- مجموعات السفر.

4- الاتصال بالمتطوعين قبل بدء الرحلة الجوية لإلغاء حجوزاتهم، مقابل عروض أو مزايا، في حال توقعه رفض الإركاب بسبب الحجز الفائض.

المادة 3

عند رفض إركاب العميل بسبب الحجز الفائض، يلتزم الناقل الجوي بالآتي على الترتيب:

1- ترقية درجة إركاب العميل إلى الدرجة الأعلى من دون مقابل، عند توافر مقعد بديل على الرحلة ذاتها.

2- تخفيض درجة إركاب العميل إلى الدرجة الأدنى، عند توافر مقعد بديل على الرحلة ذاتها، وإعادة فرق قيمة التذكرة له.

3- إركاب العميل في مقعد المتطوع على الرحلة ذاتها وبالدرجة المتفق عليها.

4- إتاحة حق الاختيار للمسافر بين السفر على رحلة بديلة للناقل الجوي ذاته أو لناقل جوي آخر، إذا لم يتوافر المتطوعون، على أن:

أ- يتحمل الناقل الجوي فارق تكلفة الإركاب إن وجد.

ب- يؤمن الناقل الجوي للعميل الرعاية اللازمة في المدة الفاصلة بين الرحلة الأصلية والرحلة البديلة.

ج- يُعوّض الناقل الجوي العميل عن الضرر الناشئ عن التأخير.

المادة 4

إذا رفض العميل أيّاً من الخيارين (2) و (4) المنصوص عليهما في المادة (3) وطلّب فسخ عقد النقل الجوي، التزم الناقل الجوي بإعادة قيمة تذكرة السفر له، وتعويضه عن الضرر إن كان له مقتضى.

المادة 5

يلتزم الناقل الجوي في حالة رفض إركاب العميل بسبب الحجز الفائض ورغبته في فسخ عقد النقل الجوي برد قيمة تذكرة السفر للعميل وتعويضه عن الضرر.

أولاً: المراجع العربية

1- الكتب

- الأسيوطي، ثروت أنيس، قانون الطيران المدني، دار النهضة العربية، القاهرة، 1966.
- حداد، الياس و عاشور، محمد سامر، القانون البحري والجوي، الجامعة الافتراضية السورية
- برنامج كلية الحقوق، دون تاريخ نشر.
- الحويش، ياسر، القانون الدولي الاقتصادي، الجزء الثاني، منشورات جامعة دمشق - التعليم المفتوح، 2009.
- دويدار، هاني، قانون الطيران التجاري - النقل التجاري الدولي، دار الجامعة الجديدة للنشر، الإسكندرية، 2000.
- رضوان، أبو زيد، القانون الجوي (قانون الطيران التجاري)، دار الفكر العربي، القاهرة، 1988.
- صالح، فوز، القانون المدني (1) - مصادر الالتزام، الجامعة الافتراضية السورية، 2020.
- 2021.

2- المقالات

- الكندري، محمود أحمد، جوانب القصور في التنظيم القانوني لسوق النقل الجوي في الكويت (دراسة مقارنة) - تعليق على أحكام المرسوم بالقانون رقم 31 لسنة 1987 بشأن التنظيم القانوني لسوق النقل الجوي في الكويت، مجلة الحقوق، جامعة الكويت، العدد الثالث، 2001، ص 13 - 70.

3- أوراق العمل

- جلال، ناصر خليل، الحماية العقدية للمستهلك في قطاع الطيران المدني من رفض الإركاب وإلغاء الرحلات وتأخيرها - دراسة مقارنة، ص 795 - 875، ورقة عمل مقدمة إلى المؤتمر العلمي الدولي السنوي العشرين لكلية القانون في جامعة الإمارات العربية المتحدة بعنوان: "الطيران المدني في ظل التشريعات الوطنية والاتفاقيات الدولية"، في الفترة من 23 إلى 25 نيسان 2012، يمكن الوصول إليها عبر هذا الرابط:

http://slconf.uaeu.ac.ae/slconf20/arabic_research.asp

تاريخ الزيارة: 2025/10/19.

4- الاتفاقيات الدولية والقوانين

أ- الاتفاقيات الدولية

- اتفاقية وارسو لتوحيد بعض قواعد النقل الجوي الدولي تاريخ 12/10/1929 وبروتوكول لاهاي المعدل لها تاريخ 28/9/1955.
- اتفاقية مونتريال لتوحيد بعض قواعد النقل الجوي الدولي تاريخ 28/5/1999.

ب- القوانين

في سورية

- قانون أصول المحاكمات رقم 1 تاريخ 3/1/2016.
- القانون رقم 74 تاريخ 19/12/2001 المتضمن إقرار سورية اتفاقية مونتريال لعام 1999.
- القانون رقم 6 تاريخ 22/3/2004 المتضمن قانون الطيران المدني.
- المرسوم التشريعي رقم 25 تاريخ 13/6/1962 المتضمن انضمام سورية إلى اتفاقية وارسو لعام 1929 وبروتوكول لاهاي المعدل لها لعام 1955.
- المرسوم التشريعي رقم 8 تاريخ 12/4/2021 المتضمن قانون حماية المستهلك.

في الدول الأخرى

- لائحة البرلمان الأوروبي ومجلس الاتحاد الأوروبي (EC) رقم 261 لسنة 2004 الصادرة بتاريخ 11/2/2004 المتعلقة بوضع قواعد مشتركة بشأن تعويض الركاب ومساعدتهم في حال منعهم من الصعود على متن الطائرة وإلغاء رحلاتهم الجوية أو تأخيرها لفترة طويلة، منشورة باللغة العربية على الرابط الآتي:

https://static.jazeeraairways.com/others/regulation/regulation_coc_ar.pdf

تاريخ الزيارة: 2025/10/17.

- لائحة حماية حقوق المسافرين الصادرة عن الهيئة العامة للطيران المدني في المملكة العربية السعودية بتاريخ 18/11/1444هـ.
- لائحة حماية حقوق المسافرين رقم 757/2024 الصادرة عن هيئة الطيران المدني في سلطنة عمان بتاريخ 25/8/2024.

5- الروابط الإلكترونية

- "مسافة الدائرة الكبرى" عبر الرابط الآتي:

https://www.marefa.org/%D9%85%D8%B3%D8%A7%D9%81%D8%A9%D8%A7%D9%84%D8%AF%D8%A7%D8%A6%D8%B1%D8%A9_%D8%A7%D9%84%D9%83%D8%A8%D8%B1%D9%89

تاريخ الزيارة: 2025/11/26.

ثانياً: المراجع الإنكليزية

1- Regulation (EC) No 261/2004 of the European Parliament and of the Council of 11 February 2004, available at:

<https://www.legislation.gov.uk/eur/2004/261/data.pdf>, last updated 17 October 2025.

مدى سلطة الناقل الجوي في رفض إركاب العميل بسبب الحجز الفانض
(دراسة مقارنة)
