

الحماية المدنية للمسافرين جواً في التشريع البحريني

*أ. د. ناصر خليل جلال

المقدمة:

صدر قانون الطيران المدني النافذ في مملكة البحرين سنة ٢٠١٣، ولم ينص هذا القانون على منح المسافرين حقوق خاصة، إذا أن توسيع رقعة الطيران المدني وازيداد عدد المشغلين^(١) الجويين والرحلات الجوية، تستلزم إضفاء حماية خاصة للمسافرين وبالتحديد أن الاتفاقيات الدولية المبرمة في إطار النقل الجوي والتي تشكل جزاءً من القانون الوطني لا توفر حماية كافية وكاملة للمسافر. إذ من الحالات ما لم تتطرق لها تلك الاتفاقيات، إذ تركت مسألة التنظيم القانوني لهذه الحقوق لهيئات تنظيم الطيران المدني في كل دولة.

ومن المعلوم أن الاتفاقيات الدولية المنظمة لمسألة النقل الجوي خصوصاً اتفاقية مونتريال لسنة ١٩٩٩ والتي اعتمدتها قانون تنظيم الطيران المدني البحريني، تجعل الناقل الجوي محدود المسؤولية في حال نشوئها. ولأهمية الحفاظ على حقوق المسافرين، ومسايرة للاتجاه التشريعي في القوانين المقارنة في إطار حماية حقوقهم التفت المشرع البحريني إلى هذه النقطة ونظمته في اللائحة التنفيذية للقانون. وقد أوسعـتـ اللائحةـ المذكورةـ منـ نطاقـ الحمايةـ بحيثـ تشملـ كلـ نقلـ جويـ للأـشـخاصـ أوـ الأـمـتـعـةـ أوـ الـبـضـاعـيـنـ فـيـ الرـحـلـاتـ الـقـادـمـةـ إـلـىـ الدـوـلـةـ أوـ المـغـادـرـةـ لـهـاـ وـالـتـيـ يـقـومـ بـهـاـ المشـغـلـ الجـوـيـ المسـجـلـ بالـدـوـلـةـ أوـ الـذـيـ تمـ تـعـيـيـنـهـ لـتـشـغـيلـ رـحـلـاتـ مـنـ وـإـلـىـ الدـوـلـةـ،ـ بماـ لاـ يـتـعـارـضـ مـعـ أـحـكـامـ الـمـعـاهـدـاتـ الـدـولـيـةـ الـتـيـ تـعـتـبـرـ الدـوـلـةـ طـرـفـ فـيـهـاـ وـبـالـتـالـيـ فـيـنـ نـاطـقـ الـحـمـاـيـةـ يـتـضـمـنـ عـلـيـاتـ التـشـغـيلـ الجـوـيـ الـمـقـدـمـةـ مـنـ جـانـبـ المشـغـلـينـ الجـوـيـينـ وـمشـغلـ المـطـارـ وـمـقـدمـيـ الخـدـمـاتـ الـأـرـضـيـةـ^(٢).ـ إـذـ يـلـزـمـ المشـغـلـ الجـوـيـ وـمشـغلـ المـطـارـ وـمـقـدمـيـ الخـدـمـاتـ الـأـرـضـيـةـ بـجـمـيعـ الـلـوـائـحـ وـالـقـوـاءـدـ الـخـاصـةـ بـحـقـوقـ الـمـسـافـرـ الـتـيـ تـصـدـرـ هـيـةـ الطـيـرانـ الـمـدـنـيـ^(٣).ـ وـعـلـىـ أيـ فـيـنـ نـاطـقـ الـحـمـاـيـةـ الـخـاصـةـ فـيـ التـشـريعـ الـبـحـرـيـ يـتـمـثـلـ فـيـ الـحـالـاتـ الـتـيـ يـمـنـعـ فـيـهـاـ الـمـسـافـرـ مـنـ صـعـودـ مـنـ الطـائـرـ لـتـطـبـيقـ المشـغـلـ الجـوـيـ لـسـيـاسـةـ الـحـجزـ الـفـائـضـ،ـ وـأـيـضاـ حـالـتـيـ تـأـخـرـ الرـحـلـةـ الـجـوـيـةـ وـإـلـغـائـهـاـ.ـ وـسـنـقـسـ الـبـحـثـ إـلـىـ ثـلـاثـةـ مـبـاحـثـ وـعـلـىـ الـوـجـهـ الـأـلـاـئـيـ:

المبحث الأول: حالات الحماية الخاصة للمسافرين جواً في التشريع البحريني

المبحث الثاني: التزامات المشغل الجوي الخاصة بحقوق المسافرين الناشئة عن عمليات التشغيل الجوي

المبحث الثالث: أوجه الحماية الخاصة الاستباقية واللاحقة لحقوق المسافرين جواً

المبحث الأول: حالات الحماية الخاصة للمسافرين جواً في التشريع البحريني

الفرع الأول: رفض صعود المسافر إلى الطائرة

لقد سمح المشرع البحريني للمشغل الجوي تتنفيذ سياسة الحجز الفاصل بالنسبة لرحلاته، غير أن هذا السماح لم يكن مطلقاً بل مقروناً بقيد وهو على حد تعبير المشرع التزام الناقل الجوي قدر الإمكان بتقليل عدد المسافرين المرفوعين على الرحلة. فطبيعة الطيران المدني تقضي السماح للمشغل الجوي بإجراء الحجوزات الفاصلة^(٤) أيضاً على رحلاته ذلك أن هدفه الرئيسي هو تحقيق الربح وبدبيه أنه كلما كان الإقبال كثيراً على الحجز لدى هذا المشغل وكلما

* أستاذ القانون المدني، كلية الحقوق، جامعة البحرين.

مuar من كلية القانون والعلوم السياسية بجامعة صلاح الدين-أربيل، العراق.

(١) المشغل الجوي: مُشغل الطائرة، ويقصد به كل شخص طبيعي أو معنوي يقوم بتشغيل الطائرة بغرض الربح، إما بنفسه أو بتأجيرها للغير، وتخصم هذهقيادتها لأوامرها.

(٤) المادة ٤٤ من اللائحة التنفيذية لقانون تنظيم الطيران المدني البحريني رقم ٢١ لسنة ٢٠١٣.

(٢) المادة ٤٥ من اللائحة التنفيذية لقانون تنظيم الطيران المدني البحريني رقم ٢١ لسنة ٢٠١٣.

⁽⁴⁾ Calvin Davison, David H. Solomon, Air Carrier Liability Under Deregulation, *Journal of Air Law and Commerce* September, 1983, P. 49.

كانت رحلاته تجري دون أن توجد مقاعد خالية (فارغة) وحتى كلما كان عدد رحلاته أكثر بحيث يضطر لإجراء رحلات إضافية في حدود وإمكانيات أسطوله الجوي كلما كان ربحه أكثر. وأمام هذا الهدف سمح المشرع لمؤسسات النقل الجوي بإجراء الحجوزات الفائضة^(١).

وقد أSEND المشرع إلى إدارة هيئة الطيران المدني متابعة إجراءات وسياسة الحجز الفائض المتتبعة من قبل المشغل الجوي. ففي حالة إتّباع الناقل الجوي لسياسة الحجز الفائض، يلتزم المشغل الجوي الوطني بتقديم سياسة تنظم الحجز الفائض على رحلاته لإدارة النقل الجوي أما بالنسبة للمشغل الجوي الذي يسير خطوط النقل الجوي إلى مملكة البحرين فينبغي عليه تقديم سياسة الحجز الفائض المتبني من قبله في دولة التسجيل إلى إدارة النقل الجوي في المملكة^(٢).

وقد يضطر المشغل الجوي في بعض الحالات إلى رفض صعود بعض المسافرين على الطائرة (Denied Boarding) والذي يراد به هو عدم السماح لاحد المسافرين من الصعود على متن الطائرة لوجود سبب معين وهو عدم وجود مقاعد فارغة بل امتلأها بسبب إتّباع المشغل الجوي لسياسة الحجز الفائض^(٣). وفي هذا الإطار تنص المادة الثانية من التنظيم الأوروبي بشأن التعويض عن رفض الصعود وإلغاء رحلات المسافرين أو تأخيرها على "أن رفض صعود المسافر يعني رفض نقله جواً على الرغم من استعداده للسفر من دون أن يكون هناك دوافع معقولة لرفض صعودهم كالأسباب المتعلقة بالصحة، السلامة أو الأمان أو عدم وجود مستندات كافية للسفر"^(٤). عليه يمكن القول أن سياسة الحجز الفائض المتبعد من قبل المشغل الجوي هو الذي يؤدي إلى نتيجة رفض صعود المسافر على متن الطائرة.

الفرع الثاني: إلغاء الرحلة الجوية

الزم المشرع البحريني المشغل الجوي بالعمل قدر الإمكان على الحد من عدد الرحلات الملغاة، مع مراعاة جوانب الأمن والسلامة الجوية^(٥). ويبدو من هذا الاتجاه أن التزام المشغل في مثل هذه الفروض هو التزام ببذل عناية بدلًا من أن تكون بنتيجة معينة، وفي هذا المنحى يبرز دور هيئة الطيران المدني من التتحقق والتتأكد بأن المشغل قد بذل العناية المطلوبة من أجل عدم إلغاء الرحلة. وفي نفس النسق كان عرف التنظيم الأوروبي لحماية المسافرين جواً قد عرف إلغاء الرحلة الجوية "عدم تشغيل الرحلة الجوية التي كانت مقررة من قبل والتي كان قد تم حجز مقعد على متنها في الأقل"^(٦). ولاشك أن اهتمام المشرع البحريني بالعمل على الحد من عدد الرحلات الملغاة تهدف إلى حماية حقوق المسافرين إلى جانب حماية استقرار الملاحة الجوية، فالالتزامات المفروضة على المشغلين الجويين بعدم إلغاء الرحلات الجوية والجزاءات المترتبة على الإلغاء تؤدي بهم إلى التفكير ملياً قبل إقدامهم على هذا الإجراء وبالتالي تقلل من تلك الحالات وبه تستقر حرفة المطارات أيضًا.

^(١) خوفاً من انصراف العملاء فإن شركات الطيران المدني تلجأ إلى ظاهرة Over Booking أو Pumping (أي الضخ) والمتمثلة في حجز مقاعد على الطائرة تفوق الطاقة الاستيعابية للطائرة. للمزيد ينظر محمود أحمد الكندي، جوانب القصور في التنظيم القانوني لسوق النقل الجوي في الكويت، مجلة الحقوق، العدد الثالث، السنة الخامسة والعشرون سبتمبر ٢٠٠١، مجلس التحرير العلمي جامعة الكويت. ص ٣٨.

^(٢) المادة ٤٨ من اللائحة التنفيذية لقانون تنظيم الطيران المدني البحريني رقم ٢١ لسنة ٢٠١٣.

^(٣) Morten Broberg, Op. Cit. P. 2.

⁽⁴⁾ See: The European Regulation 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".

^(٥) المادة ٤٩ من اللائحة التنفيذية لقانون تنظيم الطيران المدني البحريني رقم ٢١ لسنة ٢٠١٣.

⁽⁶⁾ See: The European Regulation "(l)" "cancellation" means the non-operation of a flight which was previously planned and on which at least one place was reserved".

الفرع الثالث: تأخير الرحلة الجوية

كثيراً ما يصادف المسافر جواً تأخير الرحلة الجوية (Delay) عن الوقت المقرر له مسبقاً، وعلى غرار الحال المتعلقة بإلغاء الرحلة الجوية جاء المشرع البحريني والزم المشغل الجوي باتخاذ ما يلزم من إجراءات للحد من عدد الرحلات المتأخرة وتقليل مدد التأخير، مع مراعاة جوانب الأمان والسلامة الجوية^(١). أن تأخير الرحلات الجوية تشمل على حالتين الأولى تأخر موعد إقلاع الطائرة من نقطة المغادرة أما الثانية فتشمل تغيير مسار الطائرة بعد إقلاعها من نقطة المغادرة في موعدها المحدد، بحيث يؤدي ذلك إلى تأخير وصولها إلى جهة المقصد. وأياً كانت حالة التأخير فإنها ترتب على المشغل الجوي التزاماً هو أن يتخذ كل ما في وسعه كي لا تتأخر الرحلة، أياً كان سبب التأخير فان المشغل الجوي وفق نص المشرع البحريني في اللائحة التنفيذية عليه التزام ببذل العناية للحد من عدد الرحلات المتأخرة ومدد التأخير. وبالرغم من أوجه التشابه بين الحالتين، إلا أن الاختلاف بينهما واضح ففي حالة الإلغاء فإن الرحلة لا تتحقق أي لا تتم بينما في حالة التأخير فإن الرحلة باقية وقائمة إلا أنها لا تجري في الوقت والموعد المحدد لها سلفاً أو أنها قد تتم في الوقت المعين ولكن الطائرة لا تصل إلى جهة المقصد في الموعد المحدد مسبقاً.

المبحث الثاني: التزامات المشغل الجوي الخاصة بالمسافرين والناشئة عن عمليات التشغيل الجوي

الفرع الأول: التزامات المشغل الجوي المتعلقة بحالة رفض صعود المسافرين

الزمرة اللائحة التنفيذية المشغل الجوي بالإعلام من خلال وسائل متعددة منها الإعلان، وليس أي إعلان بل لابد من أن يكون بشكل بارز عن سياسة تنظيم الحجز الفائض المتبعه من قبله كما يتلزم بإعلام المسافرين بها عند قيامهم بإجراءات السفر، وقد يكون ذلك من خلال الاتصال الهاتفي أو على الموقع الإلكتروني للمشغل الجوي أو في مكاتب وكاوينترات المبيعات والسفر في المطار. وأرى أن هذا الإعلام لابد من أن يكون سابقاً وأخر لاحقاً على الحجز^(٢). أي أن المشغل الجوي يعلم المسافر بأنه يتبع سياسة الحجز الفائض مسبقاً لدى التعاقد، كما وعليه التزام أن يعلمه بالأمر قبل وقت معلوم بأن صعوده غير ممكن للطائرة بسبب عدم وجود مقاعد فارغة على متنها.

الفرع الثاني: التزامات المشغل الجوي المتعلقة بحالة إلغاء الرحلة الجوية

يلتزم المشغل الجوي أن يعمل بقدر الإمكان على الحد من عدد الرحلات الملغاة، مع مراعاة جوانب الأمن والسلامة الجوية. وعلى ذلك فإنه ملتزم ببذل عناية من أجل الحد من عدد الرحلات الملغاة وتتولى إدارة هيئة الطيران المدني تحديد ما إذا كان المشغل قد بذل العناية المطلوبة من عدمها. غير أن تذرع المشغل الجوي بأن سبب إلغاء الرحلة ترجع إلى مراعاته لنواحي الأمن والسلامة تعفيه من أي مسؤولية تنشأ عن إلغاء الرحلة^(٣).

كما ويلتزم المشغل الجوي قدر المستطاع بإبلاغ المسافر بإلغاء الرحلات قبل موعد الرحلة بوقت كاف، ويبدو أن المشرع قد جعل مناطق هذا الالتزام ببذل العناية المطلوبة. غير أنه يتربط على إعلام المشغل الجوي المسافر بإلغاء الرحلة قبل أربعة عشر يوماً من التاريخ المحدد للسفر، إلغاء المشغل الجوي من متطلبات الرعاية والمساندة والتعويض، على أن يتلزم المشغل الجوي بإعادة قيمة التذاكر للمسافر المعنى. في حين إذا أعلم المشغل الجوي المسافر بإلغاء الرحلة قبل التاريخ المحدد للسفر بأقل من أربعة عشر يوماً، يتعين على المشغل الجوي أن يختار المسافر بين إيجاد رحلة بديلة أو إعادة قيمة التذكرة لـكامل الرحلة أو للجزء المتبقى من الرحلة^(٤).

^(١) المادة ٥٠ من اللائحة التنفيذية لقانون تنظيم الطيران المدني البحريني رقم ٢١ لسنة ٢٠١٣.

^(٢) المادة ٤٨ من اللائحة التنفيذية لقانون تنظيم الطيران المدني البحريني رقم ٢١ لسنة ٢٠١٣.

^(٣) المادة ٤٩ من اللائحة التنفيذية لقانون تنظيم الطيران المدني البحريني رقم ٢١ لسنة ٢٠١٣.

^(٤) المادة ٤٩ من اللائحة التنفيذية لقانون تنظيم الطيران المدني البحريني رقم ٢١ لسنة ٢٠١٣.

الفرع الثالث: التزامات المشغل الجوي المتعلقة بحالة تأخر الرحلة الجوية

يلتزم المشغل الجوي اتخاذ ما يلزم من إجراءات للحد من عدد الرحلات المتأخرة وتقليل مدد التأخير، مع مراعاة جوانب الأمان والسلامة الجوية. فهذا الالتزام ينحصر بقيام المشغل الجوي بعمل وهو اتخاذ كل السبل التي من شأنها أن تحد أو تقلل من تأخر الرحلات^(١).

كما ويلتزم على المشغل الجوي في حال تأخر الرحلة الجوية أن يعمل بقدر الإمكان على إعلام المسافر بالتأخر قبل وقت كاف من الوقت الأصلي المقرر للمغادرة، ويجب أن يشتمل الإعلام على الوقت الجديد المحدد للإقلاع. وإذا أعلم المشغل الجوي المسافر بتأخير الرحلة أو تغيير الموعد المقرر لها قبل أربعة عشر يوما من التاريخ المحدد للسفر، يتم إعفاء المشغل الجوي من متطلبات الرعاية والمساندة والتعويض. وأيضاً لا يكون المشغل الجوي مسؤولا عن الضرر الناشئ عن التأخير إذا ثبت أنه اتخذ هو أو موظفوه أو وكلاؤه كافة التدابير المعقولة الازمة لتفادي الضرر أو أنه استحال عليه أو عليهم اتخاذ مثل هذه التدابير^(٢).

المبحث الثالث: أوجه الحماية الخاصة الاستباقية واللاحقة لحقوق المسافر جواً

الفرع الأول: الحماية الخاصة الاستباقية واللاحقة لحقوق المسافر جواً في حالة رفض صعود المسافرين

أولاً: تنفيذ المشغل الجوي للتزاماته عيناً

يتتحقق التنفيذ العيني للالتزام المشغل جوي بالرحلة تجاه المسافر في الحالات الآتية:

١- العمل على إيجاد مقاعد على ذات الرحلة

عندما يتquin على المشغل الجوي رفض المسافر من الصعود إلى الطائرة بسبب إتباعه لسياسة الحجز الفائز، وكان على نفس الرحلة مقاعد بديلة على ذات الرحلة من نفس الدرجة أو أعلى من الدرجة المنقولة عليها مع المسافر، فإنه يجب على المشغل الجوي ترقية الدرجة إلى الدرجة الأعلى دون فرض دفع الفرق في السعر على المسافر.

٢- البحث عن متقطعين عن مقاعد them

إذا أضطر المشغل الجوي أن يرفض صعود المسافر بسبب إخضاع الرحلة لسياسة الحجز الفائز على الرحلة المنقولة عليها وعدم وجود مقاعد بديلة على نفس الدرجة أو على درجة أعلى، فإنه يمكن للمشغل الجوي الإعلان عن طلب ركاب متقطعين للتنازل عن مقاعدهم مقابل عرض يقدم من المشغل الجوي. وفي هذه الحالة يمنحك المقاعد المتوفرة للذين كان سيرفض صعودهم للطائرة.

في حل عدم تكلل مساعي المشغل الجوي في إيجاد متقطعين يقبلون التنازل عن مقاعدهم أو عدم كفاية المتقطعين، يلتزم المشغل الجوي القيام بتقديم الرعاية والعنابة والمساندة والتعويض اللازم للمسافر، بتقديم معلومات وافية

(١) تنص المادة ٥٤ من اللائحة التنفيذية لقانون تنظيم الطيران المدني البحريني رقم ٢١ لسنة ٢٠١٣ على ما يلي "١- على المشغل الجوي أن يقدم - بقدر الإمكان- خدمات الرعاية والمساندة الملائمة في حالات القوة القاهرة".

٢- لا يكون المشغل الجوي مسؤولاً تجاه المسافرين في حالات القوة القاهرة وفقاً للفقرة ١ من هذه المادة إذا ثبت أنه اتخذ الإجراءات التي كان يجب عليه القيام بها أو كان من المستحيل عليه أن يتخذ تلك الإجراءات.

٣- على المشغل الجوي - عند إلغاء أو تعديل الرحلات في حالة القوة القاهرة- العمل بقدر على تطبيق أحكام المادتين ٤٩ و ٥٠ من هذه اللائحة.

٤- على المشغل الجوي عند تعليق رحلاته بسبب القوة القاهرة أن يقوم بقدر الإمكان بإخطار المسافرين بتوقيت موعد الرحلة البديلة.

٥- على المشغل الجوي -في حالة القوة القاهرة - أن يوفر رقم هاتف لاتصال مجاني والمتابعة من قبل المسافرين بشأن المستجدات والتغيرات المرتبطة بحالة القوة القاهرة.

٦- يعد من قبل القوة القاهرة استحالة تسخير رحلة معينة أو مجموعة من الرحلات إلى وجهة معينة أو مجموعة من الوجهات لأسباب ليمكن للمشغل الجوي السيطرة عليها أو تلافيها، ولا يتضمن تعريف القوة القاهرة لأغراض هذه اللائحة الأعطال الفنية للطائرة.

٧- يلتزم مشغل المطار بتوفير البنية التحتية وخدمات المطار لمساعدة المشغل الجوي لإدارة شئون المسافرين بالشكل الأمثل خلال فترة القوة القاهرة.

٨- على المشغل الجوي إخطار إدارة النقل الجوي كتابة بأى قصور في الخدمات التي يجب على مشغل المطار توفيرها في حالات القوة القاهرة والأعطال الفنية للطائرة التي يترتب عليها تأخير الرحلة".

(٢) المادة ٥٠ من اللائحة التنفيذية لقانون تنظيم الطيران المدني البحريني رقم ٢١ لسنة ٢٠١٣.

للمسافر عن حقوقه عند رفض السفر بسبب سياسة تنظيم الحجز الفائض، بطريقة مكتوبة وواضحة وأن يقدم له الإرشاد اللازم بهذا الشأن.

٣- توفير رحلات بديلة

في حال توفر مقاعد على الدرجة الأدنى لذات الرحلة، يجب على المشغل الجوي أن يخطر المسافر المعنى بتوفير المقاعد البديلة على الدرجة الأدنى، ولا يعد تنزيل الدرجة على ذات الرحلة بسبب سياسة تنظيم الحجز الفائض رفضاً للسفر، ويجب على المشغل الجوي أن يقوم بتعويض المسافر عن كامل فرق السعر بين درجة السفر الأصلية وبين الدرجة التي تم السفر عليها للجزء الذي تم تنزيل الدرجة عليه من الرحلة.

كما ويلتزم المشغل الجوي أن يتيح للمسافر حق الاختيار بين أن يقوم بالسفر على رحلة أخرى لذات المشغل الجوي أو على رحلة خاصة بمشغل جوي آخر على أن يتحمل المشغل الجوي فارق تكلفة السفر إن وجد. أما إذا قرر المسافر الانتظار حتى الرحلة التالية للمشغل الجوي أو كانت أقرب رحلة بديلة تتطلب الانتظار من ساعة إلى ثماني ساعات في المطار، يجب على المشغل الجوي تمكين المسافر من استخدام صالات الاستضافة إذا كانت متوفرة في المطار.

أما في حالة رفض سفر المسافر المواصل على رحلة من نقطة الوصول إلى وجهات أخرى، يجب على المشغل الجوي ضمان وصول المسافر إلى المقصود النهائي في أقرب وقت بأقل مدة تأخير ممكنة سواء على مشغلي جوين آخرين أو على درجة سفر أعلى، مع تحمل المشغل الجوي لفارق تكلفة السفر إن وجد، ويجب على المسافر أن يقدم ما يثبت مواعظه من نقطة الوصول.

ثانياً: تنفيذ الالتزام بطريق التعويض

يلتزم المشغل الجوي بسداد قيمة التعويض للمسافر خلال ثلاثة أيام من تاريخ ثبوت حق المسافر في التعويض أو صدور قرار من شئون الطيران المدني بحق المسافر في التعويض، ويتم تعويض المسافر بما يعادل خمسين وحدة حقوق سحب خاصة عن كل يوم تأخير في سداد قيمة التعويض^(١).

غير أنه لا يستحق المسافر تعويضاً عن رفض سفره بسبب سياسة تنظيم الحجز الفائض على الرحلة في حالة إذا لم يلتزم المسافر بعقد النقل أو بأحكام التعرفة المتعلقة بالتذاكر وتأكيد الحجز وبالحضور إلى المطار قبل وقت إنهاء إجراءات السفر حسب سياسة المشغل الجوي. وكذلك لا يستحق التعويض فيما إذا قام المشغل الجوي بتوفير رحلة مشابهة إلى المقصود النهائي للمسافر خلال ثمان ساعات من وقت الإقلاع الأصلي.

الفرع الثاني: الحماية الخاصة الاستباقية واللاحقة لحقوق المسافر جواً في حالة إلغاء الرحلة

أولاً: اختيار رحلة بديلة

للمسافر جواً في حال اختياره لرحلة بديلة عن الرحلة التي تم إلغاؤها وامتداد إقامته لمدة إضافية حتى موعد الرحلة البديلة، يتحمل المشغل الجوي تكاليف إقامة ووجبات المسافر عن المدة الإضافية حتى موعد السفر الجديد. وقد يحصل إلغاء الرحلة بسبب ظروف آنية أثناء تواجد المسافر في المطار، في هذه الحالة للمسافر اختيار رحلة بديلة التي تم إلغاؤها، إذا كان السفر على درجة أعلى لذات المشغل الجوي أو على مشغل جوي آخر، يتحمل المشغل الجوي قيمة فارق التكلفة، إذا كانت تكلفة السفر على الرحلة البديلة أعلى من تكلفتها على ذات المشغل الجوي. في حين إذا كان السفر على

^(١) تنص الفقرة ٦ من المادة ٥٥ من اللائحة التنفيذية لقانون تنظيم الطيران المدني البحريني رقم ٢١ لسنة ٢٠١٣ على أنه "في حالات الرحلات العارضة أو شراء الرحلات الخاصة من خلال مكاتب السفر والسياحة، يحق للمسافر مطالبة المشغل الجوي الفعلي بجميع حقوقه المقررة في هذه اللائحة، وللمشغل الجوي الفعلي حق الرجوع بما دفعه على مكاتب السفر والسياحة وفقاً للاتفاق التعاقدى فيما بينهم".

ذات المشغل الجوي أو على مشغل جوي آخر على درجة سفر أدنى، يعوض المشغل الجوي المسافر بما يعادل كامل فارق التكلفة أو خمسة وحدة حقوق سحب خاصة أيهما أعلى.

ثانياً: التعويض

للمسافر أن يطالب بالتعويض عن إلغاء رحلته الجوية من خلال إصدار تذاكر سفر مفتوحة الوجهة مستحقة الاستخدام خلال عام من تاريخ إصدارها، غير أنه إذا قرر المسافر بمحض إرادته أن يلغى التعاقد مع المشغل الجوي بسبب إلغاء الرحلة، فعلى المشغل الجوي أن يقوم بإرجاع كامل قيمة التذكرة للمسافر^(١)

الفرع الثالث: الحماية الخاصة الاستباقية واللاحقة لحقوق المسافر جواً في حالة تأخر الرحلة

في حالة عدم إعلان المشغل الجوي عن الموعد الجديد المحدد للإقلاع، فإنه يتبع عليه علاوة على - أشكال الرعاية التي يجب عليه تقديمها- أن يقوم بتعويض المسافر بمبلغ خمس عشرة وحدة حقوق سحب خاصة عن كل ساعة تأخير، وبما لا يتجاوز مائة وحدة حقوق سحب خاصة. كما ويلزمه المشغل الجوي عند حصول تأخير في موعد إقلاع الرحلة أثناء وجود المسافر في مرفق المطار أن يقوم بتوفير أشكال الرعاية التالية للمسافرين: من بداية الساعة الأولى من الوقت الأصلي المحدد للمغادرة.

أ- المرطبات، اعتباراً من الوقت الأصلي المحدد للمغادرة.

ب- وجة ساخنة، إذا كانت مدة التأخير المحتملة ثلاثة ساعات فأكثر

ج- سكن فندقي، إذا كانت مدة التأخير المحتملة تتجاوز ثمان ساعات من الوقت الأصلي المحدد للمغادرة.

وللمسافر الحق في أن يختار بين خدمات الرعاية وبين أن يتم تعويضه عنها ما يعادل خمس عشرة وحدة حقوق سحب خاصة بدلاً من الوجة الساخنة، إذا كانت مدة التأخير المحتملة تتجاوز ثلاثة ساعات من الوقت الأصلي المحدد للمغادرة. أو ما يعادل خمسين وحدة حقوق سحب خاصة بدل التأخير المحتملة تتجاوز ثمان ساعات من الوقت الأصلي المحدد للمغادرة.

في حالة عدم تمكن المشغل الجوي من تقديم أشكال الرعاية، بسبب عدم توفر البنية التحتية في المطار الذي تمت فيه عملية التأخير أو لأي سبب آخر، يتم تعويض المسافر من قبل المشغل الجوي وفي حالة كون السبب متعلقاً بالبنية التحتية للمطار يحق للمشغل الجوي أن يرجع، بمبلغ التعويض على مشغل المطار.

في حالة تأخر الرحلة قبل وجود المسافر في مرفق المطار^(٢)، يجب على المشغل الجوي أن يتحمل تكاليف تمديد الإقامة الفندقية للمسافر حتى موعد الإقلاع الجديد، على ألا تتجاوز مسؤولية المشغل الجوي خمسين وحدة حقوق سحب خاصة، ويشترط أن يقدم المسافر ما يثبت تحمله لهذه التكاليف.

(١) المادة ٤٩ من اللائحة التنفيذية لقانون تنظيم الطيران المدني البحريني رقم ٢١ لسنة ٢٠١٣.

(٢) تنص المادة ٥٦ من اللائحة التنفيذية لقانون تنظيم الطيران المدني البحريني رقم ٢١ لسنة ٢٠١٣ على ما يلي: "١- على المشغل الجوي التزام مبدأ الشفافية في إعلانه عن الرحلات والإخطارات والخدمات المقدمة من قبله وأليات تقديمها.

٢- يحضر على المشغل الجوي تقديم معلومات مضللة أو غير وافية عن أسعار الخدمات المقدمة من قبله وأليات تقديمها.

٣- على المشغل الجوي أن يعلن عن آية أسعار إضافية تضاف إلى السعر المعن في ذات المادة الإعلانية المستخدمة، على أن يكون ذلك واضحاً.

٤- تعتبر الأسعار التي يعلن عنها المشغل الجوي هي الأسعار الإجمالية، ولحق للنقل الجوي إضافة آية رسوم أو تكاليف أخرى على هذه الأسعار، ما لم يبين ذلك صراحة في مواده الإعلانية.

٥- في حالة تقديم الخدمة من خلال نمط التشغيل وفق الرموز المشتركة لأكثر من مشغل جوي أو من خلال طائرة مستأجرة مع الطاقم، يجب على المشغل الجوي أن يقوم بإعلان ذلك للمسافر بطريقة واضحة عند عرض تقديم خدمة السفر.

٦- يجب على المشغل الجوي الإعلان عن حقوق المسافر، وفقاً لعقد النقل الجوي في أماكن واضحة وبطريقة مفهومة للمسافر، ومن ذلك -على وجه الخصوص- ما يلي: أ- عنوانين مكتوبين بخط اليد، بـ- كاوتشرات السفر، جـ- منطقة استلام الأمتعة الخاصة بالمسافرين، والتعويضات المقررة في حالة فقدانها أو تلفها أو تأخير وصولها. دـ- موقع المشغل الجوي على الانترنت.

في حالة تأخر الرحلة أو احتمال تأخرها لمدة تزيد على ثمانى ساعات، يحق للمسافر مطالبة المشغل الجوى بمعاملة الرحلة على أنها رحلة ملغاة وتطبق عليها أحكام إلغاء الرحلات. أما في حالة تأخر الرحلة لأكثر من ثمانى ساعات عن الموعد المحتمل للوصول المعلن عنه من قبل المشغل الجوى، يتبعن على المشغل الجوى أن يقوم بتعويض المسافر بمبلغ عشر وحدات حقوق سحب خاصة عن كل ساعة تأخير، وبما لا يتجاوز مائة وحدة حقوق سحب خاصة، ولا يعتبر هذا التعويض بديلاً عن تقديم أشكال الرعاية المفروضة بمقتضى هذه اللائحة^(١).

الفرع الرابع: الحماية الخاصة للمسافرين من ذوي الاحتياجات الخاصة

ليس للمشغل الجوى أن يرفض سفر المسافر المعاق، ما لم يكن ذلك لداعى الأمان والسلامة على متن الطائرة أو للحفاظ على صحة المسافر المعاق. وبالتالي حتى لو كان المشغل الجوى يتبع سياسة الحجز الفاصل ليس له أن يتذرع بعدم وجود مقاعد فارغة، بل أن المشغل الجوى يلتزم مع كل من مشغل المطار ومقدمي الخدمات الأرضية مراعاة احتياجات المسافرين المعاقين، ك توفير الكراسي المتحركة والعلامات الإرشادية الواضحة في المطارات وأثناء صعود الطائرة والنزول منها، وأيضاً توفير خدمة الصعود إلى الطائرة والنزول منها بواسطة الرافعات الآلية دون مقابل من قبل مقدمي الخدمات الأرضية. ولابد من اتخاذ الإجراءات الكفيلة باعلام المسافرين المعاقين، وخاصة فاقدى السمع أو البصر، بمواعيد الرحلات أو إلغائها أو تأخيرها، ويتحمل المشغل الجوى مسؤولية عدم القيام بذلك. وأيضاً من اللازم تأهيل كاوينترات المبيعات ومرافق المطار من قبل مشغل المطار لاستقبال وخدمة المسافرين المعاقين^(٢).

في حالة رفض المسافر المعاق أو عدم تقديم الخدمات الازمة له من قبل المشغل الجوى أو مشغل المطار أو مقدمي الخدمات الأرضية، فعلى هؤلاء تقديم مبرراتهم إلى المسافر خلال سبعة أيام من تاريخ رفض السفر أو رفض تقديم الخدمة، أو من تاريخ طلب تلك المبررات من قبل إدارة النقل الجوى، وإلا عد ذلك إقراراً من جانبهم باستحقاق المسافر للتعويضات الازمة. حيث يعوض المسافر المعاق، عند رفض سفره أو عدم حصوله على الخدمات المذكورة في اللائحة من قبل المشغل الجوى أو مشغل المطار أو مقدمي الخدمات الأرضية بما يعادل (٢٠٠٪) من قيمة إجمالي تذكرة السفر، بالإضافة إلى أية تعويضات أخرى ورد النص عليها في اللائحة^(٣).

الاستنتاجات

من أهم الاستنتاجات التي تم التوصل إليها من خلال هذا البحث:

١- أن الاتفاقيات الدولية وخصوصاً اتفاقية مونتريال المعتمدة بقانون الطيران المدني البحريني قد استقلت بمعالجة أحكام عقود نقل المسافرين جواً، بالرغم من ذلك ونتيجة تشعب عمليات النقل الجوى لم تستطع تلك الاتفاقية من الإحاطة بتنظيم كل الحقوق التي تنشأ للمسافرين عن عملية النقل الجوى.

٢- إن إبرام عقد بين الناقل الجوى والمسافر الذي يريد القيام برحلة جوية من مطار المغادرة إلى مطار جهة المقصد، يؤدي إلى نشوء علاقات قانونية للمسافر ليس فقط مع المشغل الجوى الذي ارتبط معه بالعقد، بل أن هذه العلاقات تتخطى

٧- على مشغل المطار إثابة المساحات الازمة للإعلانات المذكورة في هذه المادة دون أن ينفاذ في المقابل أي أجر من المشغل الجوى أو من مقدمي الخدمات الأرضية.

٨- على المشغل الجوى بإخطار إدارة النقل الجوى فوراً عند إخلال مشغل المطار بالتزاماته الوارد في الفقرة ٧ من هذه المادة^(٤).
المادة ٥٠ من اللائحة التنفيذية لقانون تنظيم الطيران المدني البحريني رقم ٢١ لسنة ٢٠١٣ كما وتنص المادة ٥١ من اللائحة المذكورة على أنه إذا تم إلغاء الحجز من قبل المشغل الجوى دون علم المسافر، فيتم معاملة هذه الحالة على أنها رحلة ملغاة، وتطبق عليها ٤٩ من هذه اللائحة.

(١) تنص المادة ٥٧ من اللائحة التنفيذية لقانون تنظيم الطيران المدني البحريني رقم ٢١ لسنة ٢٠١٣ على أنه "١- على المشغل الجوى إرشاد المسافر لسبل المطالبة بحقوقه وتوفير النماذج الخاصة بتقديم الشكاوى والمطالبات، وذلك من خلال موقعه على الانترنت ومراسلات البيع وكاوينترات السفر".

٢- على مشغل المطار التأكيد من وضوح وفعالية أجهزة مكبرات الصوت ولوحات الإعلان الخاصة برشاد المسافرين".
المادة ٥٢ من اللائحة التنفيذية لقانون تنظيم الطيران المدني البحريني رقم ٢١ لسنة ٢٠١٣.

المشغل الجوي إلى أشخاص آخرين عاملين في قطاع الطيران المدني كمشغلي المطارات ومقدمي خدمات المناولة الأرضية ووكالات السياحة والسفر وغيرها.

٣- استنتجنا بالبحث أن المشرع البحريني وباللائحة التنفيذية تسمح للمشغل الجوي بإجراء الحجوزات الفائضة إلا أنها مرتبطة بقيود خاصة منها إعلام المشغل الجوي هيئة الطيران المدني باتباعها لسياسة الحجز الفائض وان تعمل على تقليص عدد المسافرين الذين يرفضون على بالصعود إلى الطائرة.

٤- وكذلك توصلنا في البحث بأن المقصود برفض صعود المسافرين على متن الطائرة وفق أحكام اللائحة التنفيذية هو عدم قبول المشغل الجوي بصعود المسافر على متن الطائرة بسبب الحجز الفائض بالرغم من حيازة المسافر لတكرة حجز نافذة.

٥- يلتزم المشغل ببذل العناية الازمة كي لتفادي إلغاء الرحلات، إذ نصت اللائحة التنفيذية بأن على المشغل الجوي السعي قدر الإمكان للحد من هذه الحالة.

٦- من أهم الالتزامات التي تنشأ بعد تحقق حالات عدم السماح بالصعود إلى الطائرة أو إلغاء الرحلات أو تأخرها، هو الالتزام بالإعلام.

Abstract

The Civil Aviation Law in force in the Kingdom of Bahrain was issued in. But unlike other nation's Civil Aviation legal systems, this one does not specify rights for passengers. This is problematic in light of Increasing numbers of civil aviation operators, flights, and passengers coming to and going from Bahrain. The international conventions that predominate in the civil aviation and transportation sector have not yet focused on special rights for the passenger, (e.g., passengers denied boarding, flight cancellations, etc. The Montreal Convention of 1999, was adopted as the Bahrain Civil Aviation Regulatory Act, to govern cases of transportation. But this, too, gives very minimal liability for Bahrain's air operators.

In the terms of civil protection for the passengers and guaranteeing their rights, the Bahraini legislators chose to cover these rights the executive regulations of its law. This regulation extends the scope of protection to include all aviation operators registered in the Kingdom of Bahrain or designated to operate flights to and from the State. The scope of special protection for passenger's rights in Bahraini legislation includes rights for passengers prevented from boarding due to aviation operators applying for the overbooking policy, as well as civil protection in the cases of delay and cancellation of flights.