



أخبار
رقم 32

المبادئ الأساسية لتنظيم حقوق الركاب

3 يونيو 2013 – كيب تاون، جنوب أفريقيا – أيدت الجمعية العمومية التاسعة والستون للاتحاد الدولي للنقل الجوي والتي تقام في مدينة كيب تاون في جنوب أفريقيا، جماعياً مجموعة من المبادئ الأساسية التي يجب على الحكومات أخذها في الاعتبار عند اعتماد تنظيم حماية المستهلك.

وتناول [قرار](#) الجمعية العمومية للاتحاد الدولي للنقل الجوي ظاهرة انتشار مجموعة من التشريعات غير المنسقة والتي تطبق حتى خارج أراضي الدول الواضحة لها حول حقوق وتنظيم حركة الركاب والتي تعد سبب الارتباك بين الركاب. وتملك نحو 50 دولة متطلبات لحقوق الركاب تؤثر على قطاع النقل الجوي والعديد منها تنتظر في تطبيق تشريعات وحقوق مماثلة.

وفي هذا السياق، قال توني تايلور، المدير العام والرئيس التنفيذي للاتحاد الدولي للنقل الجوي: "ان شركات الطيران تتفق مع الحكومات في الرغبة بإيصال ركابها إلى وجهاتهم في الوقت المحدد. ولكن في بعض الأحيان ذلك ليس ممكناً. لذا ينبغي على الحكومات ان تضع بعض الضمانات البسيطة التي توضح ما يجب أن يتوقعه الركاب في مثل هذه الحالات. ولكن اللوائح والتشريعات الاقليمية الغير منظمة يمكن أن تسبب الارتباك التام للمسافرين الدوليين."

"الحكومات تغض الطرف عن المشاكل التي تقوم بتوليدها. ونحن نريد من المشرعين أن يفهموا بان المسافرين هم عملائنا. ونحن نريد أن يتمكن العملاء من خوض افضل تجربة ممكنة لان أعمالنا تعتمد على عودة العملاء لاستخدام خدماتنا. ولذلك تعمل الصناعة على توفير حلول جديدة. وستعمل هذه المبادئ الأساسية لحماية حقول المستهلك على مساعدة الحكومات في مواءمة أنظمتها المختلفة. وستكون محور حملة على مستوى الصناعة لمساعدة المشرعين في إعادة تقويم انطباعهم حول تجربة السفر الجوي، التي يمكن أن تكون أفضل."

وباختصار، فإن المبادئ الأساسية تدعو الحكومات إلى وضع لوائح حماية المستهلك كما يلي:

- واضحة وغير غامضة وتتواءم مع الاتفاقيات الدولية ولا تترتب عليها آثار خارج أراضيها وقابلة للمقارنة مع الأنظمة القائمة لوسائط النقل الأخرى
- تسمح لشركات النقل القدرة على تمييز أنفسهم من خلال تقدم مستوى خدمة عملاء أعلى من المستوى المحدد
- ضمان وصول المسافرين إلى:
 - معلومات متعلقة بحقوقهم وأسعار التذاكر بما في ذلك الضرائب والرسوم (قبل شراء تذكرة)، المشغل الفعلي للرحلة والتحديثات العادية في ظروف انقطاع الخدمة
 - المساعدة الملائمة لذوي الاحتياجات الخاصة
 - كفاءة إجراءات التعامل مع الشكاوى التي يتم إبلاغها بوضوح
- تعكس مبدأ التناسب وأثر الظروف الاستثنائية عند تحديد التعويض
- لا تتعرض للأولويات الرئيسية للصناعة مثل السلامة، وتبرئة الخطوط الجوية من مسؤولية التأخير والإلغاءات المتعلقة بالسلامة
- في حالة عدم الصعود إلى الطائرة وإلغاء الرحلة، تخول الركاب إلى إعادة الحجز أو استرداد مبالغهم أو التعويض حيث تقع الظروف ضمن سيطرة شركات الطيران
- في حالة التأخير، تخول الركاب لإعادة الحجز أو استرداد المبالغ أو الحصول على الرعاية والمساعدة اللازمة، والاعتراف بذلك عندما يعد التأخير خارج عن نطاق سيطرة شركات الطيران. فيجب تحديد الرعاية والمساعدة المتاحة للركاب وفقاً للأسواق.
- ضمان توزيع الأعباء على مختلف مقدمي الخدمة المعنيين.

وأضاف تايلور: "ما نحتاج إليه هو مجموعة من الالتزامات من قبل الجهات التشريعية. أولها هو عدم أحداث ضرر مقصود أو غير مقصود. ويجب على كل مشروع أن يلتزم بحل المشاكل، والاستفادة الكاملة من مشورة الخبراء، وقياس التكاليف مقارنة مع الفوائد وضمان التنسيق العالمي. المبادئ الأساسية تعد الخطوة الأولى "

- إياتا -

للمزيد من المعلومات، يرجى الاتصال بـ

مصطفى الشخيلي

المكتب الصحفي للجمعية العمومية للاتحاد الدولي للنقل الجوي

هاتف: +27214105253

محمول: corpcomms@iata.org

ملاحظة للمحررين:

- يمثل الاتحاد الدولي للنقل الجوي نحو 240 شركة طيران تغطي نحو 84% من حركة النقل الجوي
- يمكن متابعتنا على موقع التواصل الاجتماعي تويتر للحصول على آخر الاخبار التي تهتم الإعلام <http://twitter.com/iata2press>