

«شهروند» به بررسی موارد حقوقی و قانونی جبران خسارت مسافران در تاخیرهای پروازها از سوی شرکت‌های هواپیمایی می‌پردازد

از شرکت‌های هواپیمایی غرامت بخواهید



مهرنوش گرکانی - شهروند حقوقی

ماجرای تاخیر پروازها و برخی دیگر از مشکلات در جریان سفرهای هوایی از یک سو و تعهد نداشتن شرکت‌های هواپیمایی در زمینه رعایت حقوق مسافر از سوی دیگر قصه‌ای است که سر دراز دارد. البته میانگین

تاخیرهای پروازی ایران در مسیرهای داخلی و خارجی طبق اعلام سازمان هواپیمایی کشوری حدود نیم‌ساعت است. این در حالی است که مسافرانی که بیش از این مدت در فرودگاه‌ها معطل می‌شوند، طبق عرف بین‌المللی از حقوقی برخوردارند که معمولاً در ایران چندان به آن

توجه نمی‌شود. طبق عرف بین‌المللی حمل‌ونقل هوایی، تاخیر پروازی تا نیم‌ساعت ایرادی ندارد، اما در صورت تاخیر بیش از نیم‌ساعت، ایرلاین مربوطه باید جابگزین فرام‌نشود یا مسافر از فرودگاه‌ها کنوانسیون‌های بین‌المللی باید به مسافران خسارت بپردازد و رضایت آنان را جلب کند.

درواقع شرکت‌های هواپیمایی به منظور حفظ وجهه و نام ایران‌یل خود و همچنین به منظور رعایت یا دیگر شرکت‌ها، راهکارهایی برای جبران خسارت به مسافران مشمول تاخیر یا لغو پرواز در نظر می‌گیرند که به لغو یا تاخیر پرواز و مدت زمان آن بستگی دارد.

بارها خبر تاخیر پروازها و سرگردانی مسافران در فرودگاه را شنیده‌ایم یا حتی برای خودمان پیش آمده که از کارمان به دلیل تاخیر پروازها جا مانده‌ایم. با این‌که بارها و بارها در رسانه‌های مختلف به تاخیر پروازها اشاره شده است و از شرکت‌های هواپیمایی نیز خواسته شده تا غرامتی را برای تاخیرهای بی‌دری برای مسافران در نظر بگیرند، اما هنوز هم تغییری در راستای بهبود آن دیده نمی‌شود. حال سوال این‌جاست که آیا کسی می‌داند اگر در هر یک از فرودگاه‌های کشور یا تاخیر یا لغو پرواز مواجه شد، چطور می‌تواند خسارت وارده را مطالبه کند؟ برای دریافت خسارت باید به چه نهادی مراجعه کرد؟ شرکت‌های هواپیمایی تا چه میزان جبران خسارت می‌کنند؟

دستورالعمل حقوق مسافر چه می‌گوید؟

آیین‌نامه حقوق مسافر در پروازهای داخلی از ابتدای اردیبهشت‌ماه سال ۱۳۹۴ ابلاغ شد. درواقع انتظار ایکانو (سازمان هوانوردی غیرنظامی بین‌المللی) از سازمان هواپیمایی کشوری این است که ضوابط و دستورالعمل‌های لازم را برای عملکرد ایمن و بهره‌وری صنعت، تدوین و اجرا کند؛ درواقع با تدوین این آیین‌نامه مردم با حقوق خود در مقابل تاخیرهای پروازی آگاه می‌شوند. آیین‌نامه حقوق مسافر در سه بعد «حقوق مسافر هنگام پذیرش در فرودگاه»، «ترخ بلیت» و «حقوق مسافر در حین و بعد از پرواز» است.

بنابر این گزارش دستورالعمل حقوق مسافر در پروازهای داخلی در دو فصل، یک ماده، هشت بند، ۱۴ زیر بند و دو تبصره ابلاغ شد که بر این اساس در تاخیرهای بیش از چهار ساعت شرکت حمل‌کننده موظف به ارائه یک فقره بلیت مشابه با تخفیف ۳۰ درصد از لحاظ مسیر و کلاس پروازی است.

در این دستورالعمل در مورد پروازهایی که به دلیل شرایط جوی یا امنیتی فرودگاه مبداء، مقصد و در مسیر دچار تاخیر یا ابطال می‌شود، شرکت‌های هواپیمایی با رعایت مقررات پذیرایی

از مسافران صرفاً موظف به استرداد کامل وجه به مسافران هستند. همچنین براساس دستورالعمل حقوق مسافر در پروازهای داخلی، اگر ابطال پرواز از زمان خرید بلیت تا یک هفته قبل از انجام پرواز باشد، در این صورت شرکت حمل‌کننده موظف به پرداخت کامل وجه بلیت است و اگر ابطال پرواز از غروز تا ۲۴ ساعت قبل از انجام پرواز باشد، در این صورت شرکت حمل‌کننده موظف به پرداخت کامل وجه بلیت و ارایه یک بلیت مشابه با ۳۰ درصد تخفیف از لحاظ مسیر و کلاس پروازی به مسافر است.

همچنین ارایه بلیت مشابه (از لحاظ مسیر و کلاس پروازی) در نخستین فرصت زمانی انجام می‌گیرد؛ همچنین در صورت انتقال مسافر توسط سایر خطوط هوایی این امر بدون پرداخت هزینه یا مابه‌التفاوت توسط مسافر یا خسارت توسط شرکت‌های هواپیمایی انجام خواهد پذیرفت.

در صورتی که هواپیما در مکانی به غیر از مقصد مسافر یا نقطه میانی (در پروازهای اتصالی مندرج در یک بلیت) توقف کند، شرکت هواپیمایی موظف است مسافر را به مبداء یا مقصد پرواز مطابق یکی از روش‌ها منتقل کند؛ روش نخست انتقال مسافر به مبداء توسط شرکت هواپیمایی حامل صورت پذیرفته و کل وجه بلیت بدون کسر جرایم به مسافر پرداخت شود و روش دوم در صورت درخواست و انتقال مسافر به مقصد یا هر وسیله نقلیه عمومی زمینی (اتوبوس، قطار و از این قبیل) این انتقال ضمن فراهم کردن شرایط لازم و پرداخت هزینه‌های آن توسط شرکت حامل صورت می‌گیرد.

شرکت هواپیمایی و دفاتر نمایندگی فروش بلیت موظف هستند بلیت مسافر را با مشخصات کامل اعم از شرایط و ضوابط بلیست صادره، قیمت نهایی (بهای پایه، عوارض، قواعد ابطال و هزینه‌های اضافی)، نام شرکت حمل‌کننده و سایر اطلاعات ضروری به مسافر ارائه کنند.

براساس دستورالعمل حقوق مسافر در پروازهای داخلی، اگر ابطال پرواز از زمان خرید بلیت تا یک هفته قبل از انجام پرواز باشد، در این صورت شرکت حمل‌کننده موظف به پرداخت کامل وجه بلیت است

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...