

بررسی تطبیقی مسئولیت متصدیان حمل و نقل هوایی برای عدم اجرا یا عدم اجرای به موقع قرارداد حمل و نقل<sup>۱</sup>

منصور جباری

دانشیار گروه حقوق عمومی دانشگاه علامه طباطبائی Mansor.jabari@gmail.com

تاریخ دریافت: ۸۸/۷/۲

تاریخ پذیرش: ۹۰/۲/۲۴

چکیده

عدم اجرای به موقع قرارداد حمل و نقل وقتی مطرح می شود که مسافر یا کالا در زمان توافق شده به مقصد نمی رسد. زمان توافق شده ممکن است صریحاً در بلیت یا برنامه متصدی حمل و نقل ذکر شده یا تلویحاً از تبلیغات متصدی حمل یا اخبار منتشر شده یا مانند آن فهمیده شود. اتحادیه اروپا، ایالات متحده و ایران هر کدام مقرراتی را در خصوص حقوق مسافران از جمله تأخیر هواپیما، ابطال پرواز یا تأیید بلیت اضافه بر ظرفیت هواپیما تصویب کرده اند. کنوانسیون های ورشو و مونترال برای یکسان کردن برخی از مقررات حمل و نقل هوایی، مسئولیت متصدی حمل و نقل را در خصوص خسارات وارده به مسافر یا کالا در پروازهای بین المللی تعیین می نمایند. مسئولیت متصدی حمل و نقل برای عدم انجام به موقع پرواز در هر دوی این کنوانسیون ها مطرح شده است. این تحقیق مسئولیت متصدی حمل در خصوص تأخیر، ابطال پرواز یا تأیید اضافه بر ظرفیت هواپیما را در کشورهای اروپایی، ایران، ایالات متحده و حقوق بین الملل بررسی نموده است.

**کلید واژگان:** کنوانسیون ورشو ۱۹۲۹، حمل و نقل هوایی، کنوانسیون مونترال ۱۹۹۹، تأخیر، ابطال بلیت.

<sup>۱</sup> در مرداد ماه ۱۳۹۱ مجلس شورای اسلامی ایران قانونی را تصویب کرد که مطابق آن، مسئولیت شرکتهای هواپیمایی ایرانی در پروازهای داخلی در مورد حمل و نقل مسافران، فقط مطابق قانون مجازات اسلامی و در مورد حمل و نقل بار و اثاثیه محدود به مسئولیت مندرج در کنوانسیون ورشو و پروتکل اصلاحی لاهه است. اگر چه مسئولیت شرکتهای هواپیمایی برای عدم اجرا یا عدم اجرای به موقع قرارداد حمل و نقل (تأخیر یا ابطال پرواز) بر اساس قوانین قبلی در کتاب حقوق حمل و نقل هوایی مورد بررسی اینجانب قرار گرفته است، با این وجود به لحاظ اهمیت موضوع، مطالعه موضوع بر اساس آخرین قانون لازم الاجرا در مقاله حاضر ضروری بوده است.

مسافران، هواپیما را به این دلیل برای سفرهای خود انتخاب می‌نمایند که با سرعت زیاد پرواز و در زمان کوتاهی فاصله بین مبدأ و مقصد را طی می‌کند و مسافر در زمان مورد انتظار به مقصد می‌رسد. اما گاهی پرواز هواپیماها به طور غیر قابل انتظاری با تأخیر همراه است و یا به طور کلی پرواز هواپیمایی کنسل و مسافر مجبور می‌شود بهای بلیت خود را مسترد و در زمان دیگر و با وسیله دیگری خود را به مقصد برساند. گاهی متصدی حمل و نقل، اضافه به ظرفیت مبادرت به فروش بلیت هواپیما برای زمانهای مشخصی می‌نماید و مسافر نمی‌تواند به موقع به مقصد برسد. در این موارد چه حقوقی برای مسافر وجود دارد؟ دولت‌ها در تلاش بوده‌اند با تصویب قوانین و مقرراتی حقوق مسافران را به رسمیت بشناسند.

متصدیان حمل و نقل هم علیرغم اینکه در اکثر موارد در تلاش بوده‌اند از شناساندن حقوق مسافران خودداری نمایند ولی تلاش برای جذب مسافر و رونق اقتصادی آنها را مجبور کرده است در مواردی حقوق آنان را در تبلیغات خود بگنجانند.

در طول تاریخ حمل و نقل هوایی، حقوق مسافران در این زمینه با نوسان‌هایی همراه بوده و به تدریج از زمان تصویب کنوانسیون ورشو تا کنوانسیون مونترال تغییرات قابل توجهی نموده است. لذا شناخت حقوق مسافران مستلزم مطالعه اسناد بین‌المللی از کنوانسیون ورشو ۱۹۲۹ تا کنوانسیون مونترال ۱۹۹۹ و بررسی مصوبات ایکائو<sup>۱</sup> (سازمان بین‌المللی هواپیمایی کشوری) است.

اکثر کشورهای جهان به اسناد بین‌المللی مذکور پیوسته‌اند و لذا ملزم به رعایت مقررات مربوط در حفظ حقوق مسافران هستند. بعضی دولت‌ها هم که وجود مقررات و اسناد بین‌المللی را کافی برای حفظ حقوق مسافران نمی‌دانستند، قوانین و مقرراتی در کشور خود تصویب کرده‌اند.

در این مقاله ابتدا کنوانسیون ورشو، پروتکل‌های آن (پروتکل لاهه و پروتکل گواتمالا) و کنوانسیون مونترال مورد بررسی قرار می‌گیرند. سپس اسناد مصوب سازمان بین‌المللی هواپیمایی کشوری (ایکائو) مطالعه خواهد شد و در پایان مقررات و رویه‌هایی که در این زمینه در اتحادیه اروپا، ایالات متحده آمریکا و ایران وجود دارد بررسی می‌شوند.

<sup>۱</sup>. ICAO (International Civil Aviation Organization).

### گفتار اول - کنوانسیون‌های ورشو و مونترال

#### الف- کنوانسیون ورشو ۱۹۲۹<sup>۱</sup>

ماده ۱ کنوانسیون‌های ورشو و مونترال، در مورد هر نوع حمل و نقل بین‌المللی اشخاص، لوازم شخصی یا کالا که توسط هواپیما و در ازاء دریافت کرایه صورت گیرد و هر نوع حمل و نقل مجانی که توسط یک متصدی حمل و نقل انجام پذیرد اجرا می‌شود. به عبارت دیگر تنها در صورتی که حمل و نقل شرایط مندرج در ماده ۱ کنوانسیون ورشو را داشته باشد کنوانسیون مزبور در آن حمل و نقل اجرا خواهد شد. بنابراین وجود شرایط ذیل برای اجرای کنوانسیون ضروری هستند: ۱- حمل و نقل اشخاص، لوازم شخصی یا کالا؛ معنی و مفهوم این اصطلاحات کاملاً روشن هستند و اختلاف قابل توجهی در این خصوص بین دادگاه‌ها یا حقوق‌دانان وجود ندارد بجز اینکه موارد نادری از جمله اینکه در دادگاه‌های بعضی از کشورها، کنوانسیون ورشو را در مورد حمل حیوانات توسط هواپیما قابل اجرا ندانسته‌اند. در این صورت قوانین داخلی کشورها در مورد حمل حیوانات قابل اجرا خواهد بود. ۲- حمل و نقل توسط هواپیما؛ اگر بخشی از سفر به وسیله هواپیما و بخشی توسط وسیله نقلیه دیگر صورت گیرد، کنوانسیون ورشو فقط ناظر به بخشی از حمل و نقل که به وسیله هواپیما صورت گرفته خواهد بود و نسبت به بقیه سفر قوانینی دیگر از جمله ممکن است قانون داخلی کشوری که قضیه در آن مطرح می‌شود اجرا گردد. ۳- دریافت اجرت؛ اگر حمل و نقل توسط متصدیانی غیر از متصدیان حمل و نقل که خدمات عمومی ارائه می‌نمایند صورت گیرد در صورتی کنوانسیون ورشو اجرا خواهد شد که از مسافرین اجرت دریافت شده باشد. به عبارت دیگر اگر حمل و نقلی توسط هواپیماهای دولتی انجام شود و اجرتی هم دریافت نشده باشد کنوانسیون ورشو اجرا نشده و قانون قابل اجرا، قانون کشوری خواهد بود که قضیه در آن مطرح است. اگر حمل و نقلی یکی از شرایط فوق‌الذکر را نداشته باشد دادگاهی که قضیه در آن مطرح است باید قوانینی داخلی را در خصوص دعوی مطروحه اجرا نماید.

به موجب ماده ۱۹ این کنوانسیون، "متصدی حمل و نقل مسئول خسارتی است که از تأخیر در حمل و نقل هوایی مسافر، لوازم شخصی یا کالا ناشی می‌گردد."

<sup>1</sup>. Convention for the Unification of Certain Rules Relating to International Carriage by Air, Signed at Warsaw on 12 October 1929 ICAO Doc. 7838 (Warsaw Convention).

در این ماده فرض بر تقصیر متصدی حمل و نقل در صورت وقوع تأخیر است. مطابق آن، در صورت تأخیر در حمل و نقل مسافر، لوازم شخصی یا کالا، و احراز ورود خسارت و رابطه سببیت بین خسارت وارده و تأخیر در حمل و نقل، متصدی حمل و نقل باید خسارت وارده را بپردازد.

به موجب کنوانسیون ورشو، متصدی حمل و نقل مسئول خسارت ناشی از تأخیر در حمل و نقل هوایی است. این ماده، بر خلاف مواد ۱۷ و ۱۸ این کنوانسیون، زمان وقوع تأخیر را اختصاص به مدت زمان خاص نکرده است. مطابق ماده ۱۷ کنوانسیون ورشو، در صورت فوت یا جرح و یا هر گونه آسیب بدنی، متصدی حمل و نقل مسئول خسارتی است که داخل هواپیما و یا حین عملیات سوار یا پیاده شدن رخ داده باشد و به موجب ماده ۱۸ این کنوانسیون، در صورت انهدام یا مفقود شدن یا صدمه به لوازم شخصی ثبت شده یا کالا، متصدی حمل و نقل مسئول خسارت است به شرطی که حادثه موجب خسارت حین حمل و نقل هوایی صورت گرفته باشد. این محدودیت در مورد ماده ۱۹ کنوانسیون اعمال نمی شود. مطابق ماده ۱۹، متصدی حمل و نقل مسئول خسارتی است که از تأخیر در حمل و نقل هوایی مسافر، لوازم شخصی یا کالا ناشی می گردد. لذا اگر خسارت در روی زمین هم اتفاق افتد ماده ۱۹ قابل اعمال خواهد بود. مثلاً اگر متصدی به تکلیف خود طبق ماده ۱۳ کنوانسیون، که مطابق آن مکلف است به محض وصول کالا مراتب را به گیرنده اطلاع دهد، عمل نکند و گیرنده کار را با تأخیر تحویل بگیرد، تأخیر منظور در ماده ۱۹ اتفاق افتاده و خسارت وارده باید جبران شود (Goldhirsch, 1988, p. 79-80).

کنوانسیون ورشو در خصوص میزان پرداخت غرامت در صورت تأخیر صریحاً اظهار نظر نکرده است ولی با توجه به اینکه ماده ۲۲ کنوانسیون حدود مسئولیت متصدی حمل را به طور کلی تعیین نموده است به نظر می رسد بتوان همین میزان را در خصوص تأخیر نیز قابل اعمال دانست. این ماده مقرر می دارد مسئولیت متصدی حمل و نقل برای هر مسافر به یکصد و بیست و پنج هزار فرانک محدود می گردد. مع الوصف مسافر و متصدی حمل می توانند با انعقاد قرارداد مخصوص حدود مسئولیت را افزایش دهند.

در مورد لوازم شخصی ثبت شده یا حمل کالا، مسئولیت متصدی حمل و نقل در مورد هر کیلوگرم کالا به دو بیست و پنجاه فرانک محدود شده است. مگر آنکه فرستنده کالا هنگام تحویل بسته به متصدی حمل و نقل ارزش ویژه ای اظهار نموده و در صورت لزوم وجه اضافی پرداخته باشد.

### بررسی تطبیقی مسئولیت متصدیان حمل نقل هوایی برای .../۳۳

در مورد اشیایی که مسئولیت نگهداری آنها به عهده مسافر می‌باشد، مسئولیت متصدی حمل و نقل از پنج هزار فرانک نسبت به هر مسافر تجاوز نمی‌کند. مبالغ مذکور بر حسب فرانک فرانسه که معادل ۶۵/۵ میلی‌گرم طلا به عیار نهصد هزارم است محاسبه می‌شود. این مبالغ را می‌توان به هم ارز آن در هر پول رایج ملی تبدیل نمود.

#### ب- پروتکل لاهه ۱۹۵۵<sup>۱</sup>

پروتکل لاهه ۱۹۵۵ که کنوانسیون ورشو را اصلاح نموده است در ماده ۱۹ آن تغییری نداده و صرفاً میزان مسئولیت متصدی حمل در قبال مسافر را افزایش داده است. به موجب آن، در مورد حمل مسافر، مسئولیت متصدی حمل و نقل برای هر مسافر محدود به مبلغ دو بیست و پنجاه هزار فرانک می‌باشد. (ماده ۱۱ پروتکل لاهه) پروتکل لاهه در خصوص حمل کالا صراحتاً به تأخیر در حمل کالا اشاره نموده و اظهار داشته است در صورت تأخیر در ارسال قسمتی از لوازم شخصی ثبت شده یا کالا یا هر یک از اشیاء محتوی آنها یا برای تعیین حدود مسئولیت متصدی حمل و نقل فقط وزن محموله یا محموله‌های مربوط در نظر گرفته خواهد شد. مع ذلک هنگامی که تأخیر در ارسال قسمتی از کالا یا لوازم شخصی ثبت شده یا هر یک از اشیاء محتوی آنها در ارزش سایر بسته‌های مندرج در همان رسید یا همان بارنامه هوایی مؤثر باشد، برای تعیین حدود مسئولیت متصدی حمل و نقل وزن کل این بسته یا بسته‌ها لحاظ خواهد شد (ماده ۱۱ پروتکل لاهه).

<sup>۱</sup> Protocol to Amend the Convention for the Unification of Certain Rules Relating to International Carriage by Air, Signed at Warsaw on 12 October 1929, Done at the Hague on 28 September 1955, the Hague Protocol 1955, ICAO Doc. 7632.

<sup>۱</sup> این کنوانسیون مجدداً در سال ۱۹۷۱ در گواتمالا (پروتکل گواتمالا) و در سال ۱۹۷۵ در مونترال (پروتکل‌های چهارگانه مونترال) اصلاح گردید. پروتکل گواتمالا و پروتکل شماره ۳ مونترال تاکنون به مرحله اجرا در نیامده‌اند. چون تعداد کشورهای عضو پروتکل‌های مونترال بسیار کم هستند لذا در این مقاله از شرح آنها خودداری شده است.

ج- پروتکل گواتمالا<sup>۱</sup>

در پروتکل گواتمالا، برخلاف کنوانسیون ورشو و پروتکل لاهه، حدود مسئولیت متصدی حمل و نقل در خصوص تأخیر برای اشخاص، لوازم شخصی و کالا به طور جداگانه تعیین شده است. مطابق آن:

"۱- ب - در مورد تأخیر در حمل و نقل اشخاص، مسئولیت متصدی حمل و نقل در قبال هر مسافر، محدود به مبلغ شصت و دو هزار و پانصد فرانک است.

ج - در مورد حمل لوازم شخصی، مسئولیت متصدی حمل و نقل در صورت انهدام فقدان، معیوب شدن و یا تأخیر حمل محدود به مبلغ پانزده هزار فرانک برای هر مسافر می باشد.

۲- الف - در مورد حمل کالا مسئولیت متصدی حمل و نقل محدود به مبلغ دویست و پنجاه فرانک به ازای هر کیلوگرم می باشد مگر آن که فرستنده هنگام تحویل کالا به متصدی حمل و نقل اظهارنامه خاصی برای ارزش کالا به هنگام تحویل در مقصد تنظیم نموده و در صورت لزوم مبلغ اضافی پرداخت کرده باشد در این صورت متصدی حمل و نقل ملزم به پرداخت مبلغی که زائد بر مبلغ اظهارشده نباشد خواهد بود مگر آن که وی ثابت نماید که مبلغ اظهارشده بیشتر از حق واقعی فرستنده کالا به هنگام تحویل در مقصد می باشد.

ب - در صورت فقدان، معیوب شدن کالا یا تأخیر در حمل قسمتی از کالا و یا هر گونه شیء موجود در آن، برای محاسبه و تعیین مبلغی که مسئولیت متصدی حمل و نقل محدود به آن می باشد فقط وزن کل بسته یا بسته‌های مربوطه منظور خواهد گردید. مع هذا وقتی فقدان، معیوب شدن و یا تأخیر در حمل قسمتی از کالا یا شیء موجود در آن در بهای سایر بسته‌های مندرج در همان بارنامه حمل هوایی موثر باشد برای تعیین حدود مسئولیت، وزن کل این بسته یا بسته‌ها باید منظور گردد."۲

در ماده ۸ پروتکل گواتمالا، در بیان مسئولیت متصدی حمل و نقل برای حمل کالا، کلمه "تأخیر" بکار نرفته و ممکن است این فکر به ذهن متبادر گردد که منظور پروتکل، مسئولیت متصدی حمل و نقل در صورت معیوب شدن یا گم شدن کالا است لیکن با عنایت به ادامه این ماده که

<sup>۱</sup>. Protocol to Amend the Convention for the Unification of Certain Rules Relating to International Carriage by Air, Signed at Warsaw on 12 October 1929 as amended at the Hague on 28 September 1955, [Guatemala City Protocol, 1971].

این پروتکل تاکنون به مرحله اجرا در نیامده است.

<sup>۲</sup>. ماده ۸ پروتکل گواتمالا.

### بررسی تطبیقی مسئولیت متصدیان حمل نقل هوایی برای .../۳۵

مسئولیت متصدی حمل و نقل در صورت تأخیر در حمل قسمتی از کالا را بیان نموده و همچنین با توجه به نحوه نگارش کنوانسیون ورشو که در بیان مسئولیت متصدی برای حمل کالا، کلمه تأخیر را در متن ماده ۲۲ نیاورده ولی رویه قضایی تأخیر را نیز شامل آن دانسته است، به نظر می‌رسد می‌توان حدود مسئولیت متصدی حمل و نقل در خصوص کالا در پروتکل گواتمالا را به تأخیر نیز تسری داد.

#### ۱- کنوانسیون مونترال ۱۹۹۹

به موجب کنوانسیون مونترال، متصدی حمل و نقل مسئول خسارات ناشی از تأخیر در حمل و نقل هوایی مسافر، بار همراه مسافر یا کالا می‌باشد (ماده ۱۹ کنوانسیون مونترال). در مورد خسارات ناشی از تأخیر در حمل و نقل اشخاص، مسئولیت متصدی حمل برای هر مسافر محدود به ۴۱۵۰ «حق برداشت ویژه» می‌باشد (همان، ماده (۱) ۲۲).

در حمل و نقل بار همراه مسافر، مسئولیت متصدی حمل در صورت اتلاف، از بین رفتن، ناقص شدن یا تأخیر محدود به یک هزار «حق برداشت ویژه» برای هر مسافر می‌باشد مگر این که مسافر در زمان تحویل بار همراه چک شده به متصدی حمل، ارزش ویژه‌ای اظهار نموده و در صورت لزوم وجه اضافی پرداخته باشد. در آن صورت، متصدی حمل و نقل موظف خواهد بود مبلغی را که از مبلغ اظهار شده بیشتر نخواهد بود به مسافر بپردازد مگر آن که ثابت نماید این مبلغ بیش از نفع واقعی مسافر برای تحویل بار همراه در مقصد می‌باشد (همان، ماده (۲) ۲۲). چنانچه ثابت شود خسارت وارده در اثر فعل یا ترک فعل متصدی حمل یا خدمه یا نمایندگان وی که با قصد ورود خسارت یا بی‌احتیاطی و با علم به احتمال ورود خسارت انجام یافته، مبلغ مذکور در فوق اجرا نمی‌گردد و لذا در این صورت مسئولیت متصدی حمل و نقل نامحدود خواهد بود.

در صورت تأخیر در حمل و نقل کالا، مسئولیت متصدی حمل و نقل محدود به هفده «حق برداشت ویژه» برای هر کیلوگرم می‌باشد مگر این که فرستنده در زمان تحویل کالا به متصدی حمل و نقل ارزش ویژه‌ای را اظهار نموده و در صورت لزوم وجه اضافی پرداخته باشد. در آن صورت، متصدی حمل، مسئول پرداخت مبلغ اظهار شده خواهد بود مگر آن که ثابت نماید این مبلغ بیش از نفع واقعی فرستنده برای تحویل کالا در مقصد می‌باشد (همان، ماده (۳) ۲۲).

اگر فقط بخشی از محموله یا هر شیء موجود در آن با تأخیر به مقصد برسد، متصدی حمل مسئول پرداخت غرامت نسبت به آن قسمتی که با تأخیر به مقصد رسیده است خواهد بود. مع هذا چنان چه تأخیر این بخش از محموله بر ارزش سایر بسته‌های تحت پوشش همان بارنامه هوایی یا همان رسید بار و در صورت عدم صدور بارنامه هوایی یا رسید بار، تحت پوشش وسایل دیگری (مانند وسایل الکترونیکی) که متصدی حمل برای ثبت اطلاعات استفاده می‌کند، تأثیر گذارد وزن کامل این بسته یا بسته‌ها در تعیین میزان مسئولیت متصدی حمل لحاظ می‌گردد (همان، ماده (۴) ۲۲).

مسافر و یا فرستنده و گیرنده کالا نیازی به اثبات تقصیر متصدی حمل ندارند و در صورت ورود خسارت، آنان مستحق دریافت غرامت خواهند بود لیکن اگر متصدی حمل و نقل ثابت نماید که وی و خدمه و نمایندگان کلبه تدابیری را که منطقیاً را برای جلوگیری از ورود خسارت ضروری بوده است را به عمل آورده‌اند و یا این که ثابت نمایند اتخاذ چنین اقداماتی برای او و یا خدمه و نمایندگان کلبه ممکن نبوده است، مسئول خسارات ناشی از تأخیر نمی‌باشند (همان، ماده ۱۹).

#### گفتار دوم- قرارداد حمل: تأخیر در اجرا یا عدم اجرای قرارداد

##### ۱- ابطال پرواز

منظور از ابطال پرواز این است که متصدی حمل و نقل ساعت پروازی را که از پیش تعیین نموده است به هر دلیلی کنسل نماید و پرواز مزبور انجام نشود. این مورد معمولاً وقتی اتفاق می‌افتد که عامل کنسل شدن پرواز در آینده نزدیک و در کوتاه مدت رفع نگردد. عامل کنسل شدن پرواز هواپیما ممکن است به دلایل متفاوتی از جمله شرایط نامساعد جوی یا نقص فنی هواپیما باشد. در صورت ابطال پرواز، مسافران از چه حقوقی برخوردار خواهند بود؟

عوامل ابطال پرواز هواپیما ممکن است به دلیل درون‌سازمانی یا برون‌سازمانی باشد. در صورتی که علت ابطال پرواز به دلیل قصور متصدی حمل و نقل یا کارکنان وی باشد در این صورت عامل بروز آن «درون‌سازمانی» نامیده شده (خزائی، ۱۳۸۶، ص ۶) و قابل جبران است زیرا در غیر این صورت متصدی حمل و نقل قادر خواهد بود به ماده ۲۰ کنوانسیون ورشو استناد و از مسئولیت مبری گردد. این ماده مقرر می‌دارد «در صورتی که متصدی حمل و نقل ثابت کند که خود و عاملین او کلبه تدابیر لازم را برای جلوگیری از خسارت اتخاذ نموده‌اند یا آن که اتخاذ چنین تدابیری برای او و عاملین او مقدور نبوده است مسئول نخواهد بود.»



### بررسی تطبیقی مسئولیت متصدیان حمل نقل هوایی برای .../۳۷

کنوانسیون ورشو و پروتکل لاهه صراحتاً موضوع ابطال پرواز را مطرح نکرده‌اند اما با عنایت به مواد مختلف این اسناد و قوانین و مقررات داخلی کشورها می‌توان خسارت وارده به مسافران را قابل جبران دانست. در غالب موارد در صورتی که هواپیمایی با مشکل مواجه و امکان پرواز با آن امکان نداشته باشد متصدیان حمل و نقل، به منظور جلب مشتری هواپیمای دیگری را جایگزین و مسافران را با تأخیر حمل می‌نمایند. چون بدین ترتیب مسافران پرواز نموده و مشمول ماده ۱۹ کنوانسیون ورشو شده و مستحق دریافت غرامت به علت خسارت وارده به علت تأخیر خواهند شد. اگر متصدی حمل و نقل قادر نباشد پرواز دیگری را تدارک دیده و مسافران را حمل نماید و یا تمایلی به جایگزینی پرواز دیگر نداشته باشد در این صورت وی قادر نخواهد بود به ماده (۱) ۲۰ کنوانسیون ورشو استناد نماید و در این صورت مسئولیت متصدی حمل نامحدود خواهد بود.<sup>۱</sup>

#### ۱- تأیید بلیت اضافه بر ظرفیت هواپیما

در پروازهای با برنامه پروازی منظم، معمولاً مسافران حق دارند بدون پرداخت مبلغی اضافی، از مسافرت در زمان تعیین شده صرف نظر و زمان پروازی دیگری را برگزینند. در این موارد متصدی حمل و نقل که تعداد مسافران را با توجه به ظرفیت هواپیما تکمیل تلقی می‌نمود با کمبود مسافر و در نتیجه با خالی بودن بعضی از صندلی‌های هواپیما مواجه شده و متضرر می‌شود. برای رفع این مشکل، متصدیان حمل و نقل معمولاً تا حد معینی، اضافه بر ظرفیت هواپیما بلیت می‌فروشند تا مواردی که مسافران از سفر باز می‌مانند، زمان رزرو شده را کنسل می‌نمایند و یا به دلیلی به پرواز نمی‌رسند، با جایگزین کردن بلیت‌ها، ظرفیت هواپیما را تکمیل نمایند. مواردی اتفاق می‌افتد که در پروازهایی بیش از ظرفیت هواپیما مسافران در فرودگاه حاضر و مقدمات سفر را انجام می‌دهند و متصدی حمل و نقل مجبور می‌شود از سوار شدن تعدادی از مسافران جلوگیری نماید. خسارت وارده به این قبیل از مسافران چگونه باید جبران شود؟

جبران خسارت ناشی از تأیید بلیت اضافه بر ظرفیت پرواز در کنوانسیون ورشو و پروتکل لاهه و کنوانسیون مونترال مطرح نشده است. در این حالت معمولاً متصدیان حمل و نقل به یکی از دو

---

<sup>۱</sup> ماده ۲۰ - (۱) - در صورتی که متصدی حمل و نقل ثابت کند که خود و عاملین او کلیه تدابیر لازم را برای جلوگیری از بروز خسارات اتخاذ نموده‌اند، یا آنکه اتخاذ چنین تدابیری برای او و عاملین او مقدور نبوده است - مسئول نخواهد بود.

صورت زیر عمل می‌نمایند. گاهی متصدیان حمل‌ونقل در جهت رفاه حال مسافران و تلاش برای از دست ندادن مسافران خود سعی می‌کنند امکان مسافرت آنان را با پرواز دیگری مقدور نمایند. در این صورت مسافران به دلیل تأخیر در پرواز قادر خواهند بود با عنایت به کنوانسیون ورشو و پروتکل لاهه و یا کنوانسیون مونترال از متصدی حمل‌ونقل درخواست غرامت نمایند. گاهی نیز به دلیل کثرت مسافران و یا امکانات کم متصدی حمل‌ونقل، امکان پذیرفتن مسافران در پروازهای بعدی وجود ندارد. در این صورت مسافران باید بتوانند غرامت برای خسارت وارده از ناحیه متصدی حمل‌ونقل را مطالبه نمایند.

#### گفتار سوم- مقررات ایکائو و اتحادیه اروپا در خصوص تأخیر یا ابطال پرواز

##### ۱- توصیه‌های ایکائو

راهنمای شماره ۹۶۲۶ ایکائو با عنوان کتاب راهنمای مقررات حمل‌ونقل بین‌المللی هوایی که چاپ دوم آن در سال ۲۰۰۴ منتشر شده است، نکات مهمی را در خصوص حقوق مسافران هواپیما ذکر کرده است.<sup>۱</sup> این کتاب به منظور تشویق دولت‌ها برای تصویب مقرراتی در زمینه حقوق مسافران تدوین یافته است. مقررات ایکائو آثار مثبتی در سازمانهای دولتی منطقه‌ای از جمله کمیسیون هواپیمایی کشوری آمریکای لاتین<sup>۲</sup> و کشورهای مختلف از جمله ایالات متحده و کشورهای اروپایی داشته است. کمیسیون هواپیمایی کشوری آمریکای لاتین «منشور حقوق استفاده‌کنندگان از حمل‌ونقل هوایی» را تهیه نموده است که از کتاب راهنمای مذکور اقتباس شده است (خزائی، پیشین، ص ۹).

توصیه‌های ایکائو در کتاب راهنمای مقررات حمل‌ونقل بین‌المللی هوایی شامل موارد زیر است:

- متصدیان حمل‌ونقل هوایی باید خدمات حمل‌ونقل هوایی را در درجات مختلف ارائه و مشخصات پروازها با نرخ عادی را به اطلاع مسافران برسانند.
- مسافران باید از حقوق خود در خصوص استرداد بهای بلیت هواپیما در موارد مختلف از جمله استرداد بهای بلیت مفقود شده و مشکلاتی از قبیل تأخیر در پروازها توسط متصدیان حمل‌ونقل مطلع شوند.

<sup>۱</sup>. Manual on the Regulation of International Air Transport, ICAO Doc. 9626, First ed. 1966, Second ed. 2004.

<sup>۲</sup>. Latin American Civil Aviation Commission (LACAC).

### بررسی تطبیقی مسؤلیت متصدیان حمل نقل هوایی برای .../۳۹

- تشریفات که برای حمل بار و لوازم شخصی لازم است و عواقب عدم رعایت تشریفات مزبور، از جمله کنسل شدن حمل بار و لوازم شخصی، باید به اطلاع مسافران رسانده شود.
  - در مواردی که متصدیان حمل و نقل اضافه بر ظرفیت هواپیما بلیت به مسافران می‌فروشند تا در صورت عدم حضور تعدادی از مسافران ظرفیت هواپیما را تکمیل نمایند در این صورت لازم است مسافرانی که اضافه بر ظرفیت هواپیما بلیت خریده‌اند و بلیت خود را نیز تأیید نموده‌اند ولی از مسافرت آنها به دلیل پر شدن ظرفیت هواپیما جلوگیری به عمل آمده است از حقوق خود مطلع شوند. شرکت‌های حمل و نقل باید به مسافران اطلاع دهند که در این موارد چه اقداماتی می‌توانند انجام دهند.
- بنابراین یکاؤ در کتاب راهنمای مقررات حمل و نقل بین‌المللی هوایی تلاش کرده است دولت‌ها و متصدیان حمل و نقل را به آگاهی دادن مسافران به حقوق خود به خصوص در صورت تأخیر و کنسل شدن پرواز تشویق نماید (ICAO DOC. 9626 به نقل از خزائن پیشین ص ۱۲).

#### ۱- مقررات اتحادیه اروپا

مقررات جدید اتحادیه اروپا در خصوص حقوق مسافران پروازهای هوایی رویه جدیدی را برای جبران خسارات وارده به مسافران که پرواز آنها باطل و یا از پرواز آنها ممانعت به عمل می‌آید ایجاد نموده است. این مقررات که از ۱۷ فوریه ۲۰۰۵ به مرحله اجرا در آمده (Regulation (EC) NO. 261/2004) جایگزین مقررات سال ۱۹۹۱ شده است (Regulation (EC) No. 295/91). مقررات سابق محدود به خساراتی می‌شد که متصدیان حمل و نقل به دلیل فروش بیش از ظرفیت هواپیما، ناچار بودند از پذیرش بعضی از مسافران خودداری نمایند. مطابق قوانین مذکور، متصدی حمل و نقل باید برای این گونه مسافران غرامت پرداخت می‌نمود. مقررات جدید اتحادیه اروپا نه تنها مسافرانی را که به دلیل فروش بیش از ظرفیت پرواز هواپیما از پرواز باز می‌مانند را شامل می‌شود بلکه، برای نخستین بار، مقررات جدیدی را ایجاد کرد که به موجب آن، مسافرانی که پرواز آنها باطل یا به مدت طولانی با تأخیر مواجه می‌شوند نیز مستحق دریافت غرامت می‌شوند.

#### الف- دایره شمول حقوق اعطایی

#### ۴۰/ فصلنامه پژوهش حقوق خصوصی، سال اول، شماره ۲، زمستان ۱۳۹۱

مطابق مقررات سال ۱۹۹۱، پروازهای چارتر که تعداد زیادی از پروازها را در بر می‌گیرد مستثنی شده بود. مقررات جدید اتحادیه اروپا کلیه پروازهای برنامه‌ای منظم و نامنظم<sup>۱</sup> را شامل می‌شود. این مقررات نه تنها پروازهایی را که مبدأ آنها یکی از کشورهای اتحادیه اروپا باشد را شامل می‌شود بلکه پروازهای شرکت‌هایی را که محل استقرار آنها اروپا است و از کشور ثالثی به مقصد یکی از کشورهای اتحادیه اروپا پرواز نمایند را نیز در بر می‌گیرد به شرطی که کشور مزبور متقابلاً این حقوق را برای مسافران این گونه پروازها به رسمیت بشناسد.

مقررات جدید اتحادیه اروپا به متصدیان حمل‌ونقل اروپایی محدود نمی‌شود بلکه مسافران متصدیان غیراروپایی که مبدأ پرواز آنها اروپا باشد نیز مشمول این مقررات می‌گردند.<sup>۲</sup> البته مقررات مذکور در مورد متصدی حمل‌ونقلی که در یکی از کشورهای اتحادیه اروپا ثبت نشده و از کشور غیر اروپایی به مقصد اتحادیه اروپا پرواز نماید، قابل اجرا نخواهد بود. علت این امر روشن است زیرا اتحادیه اروپا نمی‌تواند برای کشورهای خارج از این اتحادیه مقررات وضع نماید.

#### ب- عدم پذیرش مسافر به علت فروش بلیت بیش از ظرفیت

مقررات اتحادیه اروپا موجب شده است تعداد مسافرانی که برخلاف میل خود از پرواز باز می‌مانند به شدت کاهش یابد. مطابق آن:

الف) زمانی که به نظر می‌رسد تعداد مسافران مراجعه‌کننده بیش از ظرفیت هواپیما می‌باشد، متصدی حمل‌ونقل قبل از هر چیز باید از مسافران داوطلب که حاضرند در مقابل دریافت غرامت از سوار شدن به هواپیما و انجام پرواز خودداری نمایند دعوت نماید به باجه مربوطه متصدی حمل‌ونقل مراجعه نمایند. به عبارت دیگر متصدیان حمل‌ونقل باید سعی نمایند با مسافران وارد مذاکره شوند و اگر تعداد مسافران داوطلب به اندازه کافی نباشد متصدیان حمل‌ونقل مجاز خواهند بود بر خلاف میل مسافران از پذیرش آنها خودداری نمایند.<sup>۳</sup>

<sup>۱</sup> . پروازهای نامنظم پروازهایی هستند که دارای برنامه زمان‌بندی مشخصی نیستند. ماده ۵ کنوانسیون شیکاگو ۱۹۴۴ ناظر به این نوع پروازهاست.

<sup>۲</sup> . <http://EC.Europa.EU/transport/air-portal/passenger-rights/Legislation- en.htm>.

(Last visited: Dec. 2009).

<sup>۳</sup> . Article 4 of the EC Regulation No. 261/2004.

### بررسی تطبیقی مسئولیت متصدیان حمل نقل هوایی برای .../۴۱

ب) اگر متصدیان حمل و نقل مجبور به عدم پذیرش مسافران به علت فروش بیش از حد ظرفیت پرواز باشند در این صورت مجبور خواهند بود به آنان گرامت پرداخت نمایند. میزان گرامت برای پروازهایی که طول مسافت آنها کمتر از ۱۵۰۰ کیلومتر است، ۲۵۰ یورو است. اگر پرواز در داخل اتحادیه اروپا صورت گیرد و طول مسافت بیش از ۱۵۰۰ کیلومتر باشد و همچنین برای پروازهای دیگر که مسافت آنها بین ۱۵۰۰ تا ۳۵۰۰ کیلومتر است، میزان گرامت ۴۰۰ یورو خواهد بود. برای پروازهای بیش از ۳۵۰۰ کیلومتر مبلغ ۶۰۰ یورو پرداخت خواهد شد (Ibid. Article 7). این در حالی است که به موجب مقررات سابق اتحادیه اروپا، میزان گرامت برای پروازهای تا ۳۵۰۰ کیلومتر ۱۵۰ یورو و برای پروازهای طولانی تر از ۳۵۰۰ کیلومتر ۳۰۰ یورو تعیین شده بود. علاوه بر گرامتی که به این گونه مسافران تعلق می‌گیرد، آنان از حقوق دیگری نیز بهره‌مند می‌شوند از جمله این که مسافران می‌توانند بهای بلیت خود را دریافت نمایند و یا از متصدی حمل بخواهند برای آنان بلیتی برای پرواز دیگری ارائه نماید. متصدیان حمل و نقل باید غذا و هتل نیز برای این گونه مسافران تدارک ببینند.

### ج- ابطال پرواز

مطابق مقررات اتحادیه اروپا، زمانی که متصدی حمل و نقل به اختیار خود پروازی را ابطال می‌نماید، مسافران همان حقوقی را که پیش از این در مورد مسافرانی که به علت فروش بیش از ظرفیت پرواز، قادر به ادامه پرواز نمی‌شوند ذکر شده خواهند داشت مگر آن که:

- متصدی حمل و نقل ابطال پرواز را دو هفته پیش از زمان پرواز به اطلاع مسافر برساند، یا
  - متصدی حمل و نقل پرواز دیگری را که به پرواز قبلی نزدیک باشد را تدارک ببیند.
- علاوه بر آن، در صورت ابطال پرواز، مسافران از حقوق دیگری هم بهره‌مند خواهند شد:
- اگر ابطال پرواز موجب شود، به هر دلیلی، مسافرت با تأخیر ۵ ساعته یا بیشتر صورت گیرد، مسافران می‌توانند بهای بلیت خود را مسترد نموده و اگر ادامه پرواز برای مسافری، دیگر ارزشی نداشته باشد، می‌تواند تقاضا نماید که با پروازی به مبدأ پرواز باز گردد و یا مسافران می‌توانند از متصدی حمل و نقل بخواهند پرواز جایگزینی برای ادامه پرواز در نظر بگیرد.
  - متصدی حمل و نقل باید غذای مسافران را تهیه نماید؛ و

## ۴۲/ فصلنامه پژوهش حقوق خصوصی، سال اول، شماره ۲، زمستان ۱۳۹۱

- اگر مسافران مجبور باشند شب را در آن محل اقامت نمایند متصدی حمل باید امکان اسکان مسافرانی را که پرواز آنها ابطال شده است را در هتلی فراهم نماید.

### ۲- تأخیر طولانی

ماده ۶ مقررات اتحادیه اروپا در خصوص حقوق مسافران پروازهای هوایی مقرر می‌دارد زمانی که متصدی حمل و نقل پیش‌بینی می‌کند پرواز با تأخیر انجام خواهد گرفت باید در:

الف: تأخیر دو ساعت یا بیشتر وقتی که پرواز ۱۵۰۰ کیلومتر یا کمتر باشد؛ یا

ب: تأخیر سه ساعت یا بیشتر در پروازهای داخلی اتحادیه اروپا با بیش از ۱۵۰۰ کیلومتر و پروازهای دیگر بین ۱۵۰۰ تا ۳۵۰۰ کیلومتر؛ یا

ج: تأخیر ۴ ساعت یا بیشتر در پروازهای غیر از موارد الف و ب.

با توجه به زمان انتظار، غذای سبک و کامل ارائه نماید. متصدی حمل همچنین باید امکان دو مرتبه تماس تلفنی یا فاکس، تلکس و ایمیل را فراهم نماید (Ibid. Article 6).

اگر تأخیر پرواز به یک روز از زمان تعیین شده برسد، و مسافران مجبور به اقامت شبانه شوند، متصدی حمل و نقل باید امکان اسکان مسافران در هتل و امکانات اعزام آنان به محل هتل را بدهد.

اگر تأخیر پرواز حداقل ۵ ساعت باشد، مسافر حق انتخاب یکی از موارد ذیل را خواهد داشت:

- استرداد بلیت خریداری شده برای قسمتی از پرواز که انجام نشده است؛ یا

- دریافت بلیت بازگشت برای نخستین مبدأ پرواز (Ibid Article 8 (1) (a)).

### ه- الزام اطلاع‌رسانی حقوق مسافران

مقررات اتحادیه اروپا متصدیان حمل و نقل را ملزم کرده است به هنگام انجام مقدمات پرواز، مسافران را از حقوق خود آگاه کنند. اگر پرواز مسافران ابطال گردد و یا به دلیل فروش بیش از ظرفیت بلیت پذیرش نشوند و یا بیش از دو ساعت تأخیر داشته باشند متصدی حمل و نقل باید متنی که حقوق مسافران در آن نوشته شده است را در اختیار آنان قرار دهد. در اجرای این دستور، متصدیان حمل و نقل باید اطلاعیه‌ای را در جای مناسبی نصب نمایند که مسافران را از حقوق خود مطلع نماید (Ibid. Art 14). زمانی که پروازی ابطال می‌گردد و مسافرانی پذیرش نمی‌گردند و یا پروازی با تأخیر بیش از دو ساعت مواجه می‌شود، متصدیان حمل و نقل باید کتباً حقوق مسافران را به اطلاع آنان برسانند.

## بررسی تطبیقی مسئولیت متصدیان حمل نقل هوایی برای .../۴۳

### و- اداره اجرائیه ملی<sup>۱</sup>

هر یک از کشورهای عضو اتحادیه اروپا باید مرکزی را بدین منظور تعیین نمایند که مسئول اجرای مقررات مربوط به حقوق مسافران باشد. این مراکز مکلف هستند در موارد لزوم اقدامات مقتضی برای تأمین حقوق مسافران اتخاذ نمایند. متصدیان حمل و نقل به هنگام تأخیر یا ابطال یا عدم پذیرش مسافر، باید وی را کتباً از محل استقرار این مرکز مطلع نمایند. این مرکز موظف خواهد بود تلاش نماید اختلاف بین متصدیان حمل و نقل و مسافری را به طوری حل و فصل نماید که مسافران ضرورتی برای مراجعه به دادگاه نداشته باشند.

### گفتار چهارم - مقررات کشورها

#### ۱- ایالات متحده آمریکا

ایالات متحده آمریکا به کنوانسیون ۱۹۹۹ مونترال پیوسته است. لذا در پروازهای بین‌المللی که از این کشور به کشورهای دیگری که به این کنوانسیون پیوسته و نیز در پروازهایی که از کشورهای دیگر عضو کنوانسیون به این کشور صورت می‌پذیرد، این کنوانسیون اجرا می‌گردد. قبل از پیوستن آمریکا به این کنوانسیون، دادگاه‌ها در اجرای کنوانسیون ورشو و پروتکل لاهه رویه متفاوتی داشته‌اند. در دهه ۱۹۶۰، هیئت هوانوردی ایالات متحده آمریکا<sup>۲</sup> مقرراتی را برای فروش بیش از ظرفیت هواپیما وضع کرد. هدف این مقررات این بود که از تعداد مسافرانی که به علت فروش بیش از ظرفیت توسط متصدیان حمل و نقل هوایی قادر به استفاده از خدمات هوانوردی نمی‌شوند، بکاهد (Dempsey, 1986 at 268-273 cited in Dempsey, 2010 at 215). هیئت هوانوردی آمریکا، این مقررات را در سال‌های ۱۹۷۸ و ۱۹۸۲ اصلاح کرد.<sup>۳</sup> این مقررات در سال ۲۰۰۸ به وسیله وزارت حمل و نقل<sup>۴</sup> این کشور مجدداً اصلاح گردید.

<sup>1</sup>. Ibid. Art. 15. National designated body responsible for the enforcement of this Regulation.

<sup>2</sup>. Us Civil Aviation Board (CAB).

<sup>3</sup>. Department of Transportation, Oversales and Denied Boarding Compensation, 73 Fed. Reg. (18 April 2008).

<sup>4</sup>. Us Department of Transportation (DOT).

#### ۴۴/ فصلنامه پژوهش حقوق خصوصی، سال اول، شماره ۲، زمستان ۱۳۹۱

مقررات وزارت حمل و نقل آمریکا در ارتباط با فروش مازاد<sup>۱</sup> در پروازهای داخلی و بین‌المللی که از ایالات متحده آغاز می‌شوند و ظرفیت هواپیما سی نفر یا بیشتر باشد قابل اجراست ( 49 CFR Part 250, Cited in Dempsey, 2010 at 215).

مقررات مذکور سه نکته اساسی دارد:

الف- اگر متصدی حمل و نقل بلیت مازاد بر ظرفیت فروخته باشد، ابتدا متصدی باید از مسافران بخواهد، در مقابل امتیازاتی که به آنها خواهد داد، مانند تخفیف ویژه در پروازهای آتی، استرداد بهای بلیت و پرداخت غرامت و یا ارائه کوپن برای پرواز مجانی در آینده، در صورت تمایل از پرواز منصرف شوند.

ب- اگر تعداد افرادی که از پرواز منصرف می‌شوند کافی نباشد و باز هم تعدادی از مسافران باقی بمانند که می‌خواهند پرواز نمایند، در این صورت متصدی باید بدون تبعیض اولویت‌هایی را تنظیم و بر اساس آن مقرر نماید چه کسانی از پرواز خواهند ماند.

ج- مسافرانی که طبق ترتیباتی که متصدی در نظر می‌گیرد، از پرواز باز می‌مانند مستحق دریافت غرامت خواهند بود. اگر متصدی بتواند تا یک ساعت، امکان پرواز مسافران را فراهم کند، غرامتی به آنها پرداخت نخواهد شد. در صورتی که پرواز جایگزین یک تا دو ساعت در پروازهای داخلی و یک تا چهار ساعت در پروازهای بین‌المللی به تأخیر افتد، متصدی حمل و نقل باید غرامتی معادل برابر بهای بلیت یک سره به مقصد نهایی را به مسافر پرداخت نماید. مبلغ پرداختی به مسافر در این حالت از چهارصد دلار آمریکا تجاوز نخواهد کرد. اگر متصدی حمل و نقل در مدت‌های مذکور (دو ساعت در پروازهای داخلی و چهار ساعت در پروازهای بین‌المللی) ترتیب پرواز مسافران را بدهد، مبلغ غرامت پرداختی دو برابر یعنی دو برابر بهای بلیت پرداختی به بلیت یک‌طرفه خواهد بود. در این صورت حداکثر غرامتی که به مسافران پرداخت خواهد شد هشتصد دلار آمریکا خواهد بود. مقررات مصوبه وزارت حمل و نقل استثنائاتی هم در این خصوص دارد. مطابق آن، اگر مسافری طبق مندرجات بلیت اقدامات لازم را انجام ندهد، (مراجعه نکند) در این صورت مستحق دریافت غرامت نخواهد بود. اگر مسافری در موقع اعلام شده برای دریافت کارت پرواز حضور نیابد و یا مسافری خطرناک تشخیص داده شود ممکن است از سوار شدن او به هواپیما جلوگیری شود و در این صورت غرامتی به او پرداخت نخواهد شد. همچنین اگر متصدی حمل به دلایل

<sup>1</sup>. US DOT's Oversales Regulations.



## بررسی تطبیقی مسئولیت متصدیان حمل نقل هوایی برای .../۴۵

ایمنی و یا فنی و عملیاتی، هواپیمای مورد نظر را با هواپیمایی با ظرفیت کمتر جایگزین کند، در این صورت گرامتی پرداخت نخواهد کرد (Ibid.).

مسافران باید بدانند که در صورت پذیرش گرامت پیشنهادی، متصدی حمل به خاطر عدم رعایت حقوق آنان در خصوص رزرو بلیت مسئولیت دیگری نخواهد داشت. بدیهی است مسافران در پذیرش یا عدم پذیرش گرامت مختار هستند و در صورت تمایل می‌توانند با ارائه دادخواست، حقوق خود را از طریق قانونی پیگیری نمایند.<sup>۱</sup> در پروازهای داخلی اگر مسافری با مراجعه به دادگاه قصد پیگیری خسارت وارده را داشته باشد مقررات داخلی ایالات متحده اجرا خواهد شد ولی در پروازهای بین‌المللی، مواد ۱۹ و ۲۰ کنوانسیون‌های ورشو و یا مونترال اجرا می‌گردند.

### ۱- ایران

در ارتباط با حقوق مسافران هواپیما در ایران جز دستورالعمل سازمان هواپیمایی کشوری که در صفحات آینده ذکر خواهد شد قوانین و مقررات خاصی تصویب نشده است لیکن با توجه به اینکه ایران به کنوانسیون ۱۹۲۹ ورشو و پروتکل اصلاحی آن که در سال ۱۹۵۵ در لاهه به تصویب رسیده پیوسته است لذا در پروازهای بین‌المللی در صورتی که کشور مقابل نیز به این اسناد پیوسته باشد وضعیت حقوق مسافران طبق این کنوانسیون و پروتکل آن روشن می‌شود.

مطابق قانون تعیین حدود مسئولیت شرکت‌های هواپیمایی ایرانی مصوب مرداد ماه ۱۳۹۱، مسئولیت شرکت‌های هواپیمایی ایرانی در مورد حمل و نقل مسافران، بار و اثاثیه در پروازهای بین‌المللی، فقط در حدود مسئولیت مقرر در پروازهای بین‌المللی مذکور در قانون اجازه الحاق دولت ایران به کنوانسیون مربوط به یکسان‌سازی برخی از مقررات حمل و نقل هوایی بین‌المللی ورشو ۱۹۲۹ میلادی (۱۳۰۸ هجری شمسی) و پروتکل اصلاحی لاهه ۱۹۵۵ میلادی (۱۳۳۴ هجری شمسی) مصوب ۱۳۵۴/۲/۳۱ مجلس و در پروازهای داخلی در مورد حمل و نقل مسافران، فقط مطابق قانون مجازات اسلامی و در مورد حمل و نقل بار و اثاثیه محدود به مسئولیت مندرج در کنوانسیون ورشو و پروتکل اصلاحی لاهه است.

<sup>1</sup> 49 CFR s. 250. 9. Available: (<http://airconsumer.dot.gov/publications/flyrights.htm#delayed>) (Last visited 15 NOV. 2010).

بنابراین اولیای دم متوفیان و یا مصدومان سوانح هوایی در خسارت‌های بدنی و فوت مجاز به مطالبه دیه و در سایر خسارت‌های وارد شده فقط بر اساس قانون مجازات اسلامی و از بابت خسارات وارده بر بار و اثاثیه فقط مجاز به مطالبه خسارات وارد شده بر اساس کنوانسیون ورشو و پروتکل آن می‌باشند.

در مواردی در پروازهای بین‌المللی هم ممکن است شرایط ماده ۱ کنوانسیون، که قبلاً ذکر آنها گذشت، وجود نداشته باشد و لذا کنوانسیون ورشو و یا پروتکل لاهه اجرا نگردند در این صورت نیز باید برای تعیین میزان مسئولیت متصدی حمل و نقل به قوانین دیگر از جمله قانون داخلی مراجعه کرد که در ادامه مورد مطالعه قرار می‌گیرد.

#### الف- مطالبه خسارت ناشی از تأخیر پرواز در صورت عدم اجرای کنوانسیون ورشو

متصدی حمل و نقل هوایی در ضمن قرارداد، متعهد می‌شود قرار داد حمل را در زمان معینی به انجام برساند. وقتی متصدی حمل و نقل نمی‌تواند به تعهد خود عمل نماید، به موجب ماده ۲۲۶ قانون مدنی، در صورتی که یکی از طرفین قرارداد از انجام تکالیف قراردادی خود امتناع نماید، طرف دیگر نمی‌تواند ادعای خسارت نماید مگر آن که برای انجام تعهد مدت معینی مقرر شده و مدت مزبور منقضی شده باشد. در این صورت ذینفع می‌تواند ضمن الزام متصدی حمل و نقل به اجرای قرارداد، از وی بخواهد خسارت وارده در اثر تأخیر در اجرای قرارداد را جبران نماید. به موجب ماده ۵۱۵ قانون آیین دادرسی مدنی، خواهان حق دارد ضمن تقدیم دادخواست یا در اثنا دادرسی و یا به طور مستقل، جبران خسارت ناشی از دادرسی یا تأخیر انجام تعهد یا عدم انجام آن را که به علت تقصیر خواننده نسبت به اداء حق یا امتناع از آن به وی داده شده و یا خواهد شد از خواننده مطالبه نماید. مطابق این ماده دادگاه در موارد یاد شده میزان خسارت را معین کرده و به آن حکم خواهد داد و در صورتی که قرارداد خاصی راجع به خسارت بین طرفین منعقد شده باشد، برابر قرارداد رفتار خواهد شد.

البته طبق اصول کلی مسئولیت مدنی، برای تحقق مسئولیت مدنی باید خسارتی به شخص وارد شده باشد تا مدعی جبران شود. به موجب ماده ۱ قانون مسئولیت مدنی، کسی می‌تواند ضرر وارده بر خود را بخواهد که به جان یا سلامتی یا مال یا آزادی یا حیثیت یا شهرت تجارتي یا به هر حق دیگری که به موجب قانون برای افراد ایجاد گردیده لطمه وارد آید. لذا تنها ضرری قابل جبران است که ناشی از لطمه به حقی باشد که به موجب قانون برای افراد ایجاد گردیده است.

### بررسی تطبیقی مسئولیت متصدیان حمل نقل هوایی برای .../۴۷

بلیت صادر شده از طرف متصدی حمل و نقل نشانه وجود قرارداد بین متصدی حمل و مسافر است و وی تعهد کرده است در زمان مشخصی مسافر و کالای وی را به مقصد برساند و وی در صورت عدم اجرای به موقع قرارداد باید خسارت وارده را جبران کند. با توجه به مطالب فوق بدیهی است که کسی می‌تواند جبران ضرر وارده بر خود را بخواهد که به حق مشروع و مبتنی بر قانون او تجاوز شده باشد. چنان که گفته شد به موجب ماده ۵۱۵ قانون آیین دادرسی مدنی، خواهان حق دارد جبران خسارت ناشی از تأخیر انجام تعهد را بخواهد.

اثبات ورود خسارت به عنوان رکن اصلی مسئولیت مدنی در قانون اشاره نشده است اما دلیل این سکوت بداهت امر است. در بعضی از مواد قانونی، تحقق ضرر، به طور ضمنی شرط مسئولیت مدنی تلقی شده است. در ماده ۷۲۸ قانون آیین دادرسی مدنی مصوب ۱۳۱۸ اثبات ضرر برای تحقق مسئولیت مدنی (ناشی از قرارداد) لازم تلقی شده است لزوم تحقق ضرر از مواد ۵۱۵ و ۵۲۰ قانون آیین دادرسی مدنی دادگاه‌های عمومی و انقلاب در امور مدنی مصوب ۱۳۷۹ نیز مستفاد می‌شود. به موجب ماده ۵۲۰ این قانون، در خصوص مطالبه خسارت وارده، خواهان باید این جهت را ثابت نماید که زیان وارده بلاواسطه ناشی از عدم انجام تعهد یا تأخیر آن و یا عدم تسلیم خواسته بوده است. بنابراین دعوای مطالبه خسارت ناشی از تأخیر در پرواز هواپیما در صورتی به نتیجه می‌رسد که مسافر ثابت کند در اثر تأخیر در پرواز خسارتی به او وارد شده است.

ماده ۳۷۸ قانون تجارت، قرارداد حمل و نقل را تابع مقررات وکالت قرار داده است. به موجب ماده ۶۶۶ قانون مدنی، هر گاه از تقصیر وکیل خسارتی به موکل متوجه شود که عرفاً وکیل مسبب آن محسوب می‌گردد، مسئول خواهد بود. اما در خصوص حمل و نقل به نظر می‌رسد قضیه متفاوت باشد زیرا تعهد متصدی حمل و نقل تعهد به نتیجه است. متصدی حمل تعهد می‌کند مسافر و کالای وی را در زمان معینی به مقصد برساند. در این نوع مسئولیت، همین که نتیجه مورد نظر به دست نیاید، تعهد انجام نشده و تقصیر تحقق یافته است و زیان ناشی از آن باید جبران شود (کاتوزیان، حقوق مدنی، ۱۳۷۴ ص ۱۲۱). تمیز تعهد به نتیجه از تعهد به وسیله به درجه احتمالی که در باب نیل به مقصود مشترک وجود دارد وابسته است: در مواردی که معمولاً نتیجه مورد نظر، وقتی که متعهد مرتکب تقصیر نشود، مد نظر است، تعهد ناظر به نتیجه است و اگر مقصود حاصل نشود فرض بر این است که متعهد مرتکب تقصیر شده است. لذا بر عهده متعهد است که دخالت قوه قاهره را اثبات نماید. ولی جایی که احتمال حصول نتیجه طوری است که حتی با وجود

مواظبت‌های متعهد نیز نمی‌توان به آن اطمینان حاصل کرد، تعهد ناظر به وسیله است (همان، ص ۱۲۲). تمام تعهدهای قراردادی تعهد به نتیجه نیستند زیرا پاره‌ای از تعهدها ناظر به تهیه وسایل و کوشش در راه رسیدن به نتیجه است. در مورد حمل‌ونقل، متصدی حمل تعهد می‌کند مسافر و کالا را به مقصد برساند لذا تعهد وی تعهد به نتیجه است. در مورد تعهد به نتیجه، اثبات به دست نیامدن آن کافی است و نیاز به اقامه دلیل نیست. به عبارت دیگر در خصوص متصدیان حمل‌ونقل، در صورت عدم تحقق نتیجه فرض بر تقصیر متصدی حمل‌ونقل است و اگر او تقصیر نکرده است باید عدم تقصیر خود را ثابت نماید.

#### ب- خسارت ناشی از ابطال پرواز یا تأیید بلیت اضافه بر ظرفیت

وقتی متصدی حمل‌ونقل پروازی را ابطال می‌نماید، در حقیقت به تعهد خود عمل نکرده است و مسئولیت وی از نوع قراردادی است. مسئولیت قراردادی وقتی به وجود می‌آید که تعهدی که از عقد ناشی می‌شود اجرا نگردد. کسی که به عهد و پیمان خود وفا نکند و بدین وسیله موجب اضرار به هم‌پیمانانش شود، مسئولیت دارد و باید از عهده خسارتی که موجب می‌شود بر آید. همین حکم در حالتی که متصدی حمل‌ونقل به دلیل تأیید بلیت اضافه بر ظرفیت از پذیرش مسافران خودداری می‌نماید نیز قابل اجراست. این حالت یکی از مصادیق عدم ایفاء تعهد توسط متصدی حمل‌ونقل است زیرا متصدی حمل‌ونقل در پروازی بیش از ظرفیت آن پرواز بلیت فروخته و در نتیجه قادر به ایفاء تعهد خود نیست. در این خصوص نیز اثبات رابطه سببیت و تقصیر متصدی حمل‌ونقل ضروری است.

به عبارت دیگر از طرفی با صدور بلیت، متصدی حمل‌ونقل تعهد می‌کند مسافر را به مقصد برساند. وقتی متصدی حمل‌ونقل عهدشکنی می‌کند و در نتیجه عهدشکنی وی خسارتی وارد می‌شود، خسارت وارده باید جبران شود. پس باید بین خسارت و عدم اجرای قرارداد رابطه علیت وجود داشته باشد تا مسئولیت ایجاد شود.

از طرف دیگر وجود مسئولیت متصدی حمل‌ونقل، ناشی از تقصیر متصدی است. بدین ترتیب که انجام یا خودداری از عمل خلاف مقررات به تنهایی برای پایه‌گذاری مسئولیت کافی نیست و اگر متصدی حمل‌ونقل ثابت نماید که تقصیری مرتکب نشده است در نتیجه مسئولیت نخواهد داشت. از مفاد مواد ۳۸۶ و ۳۸۷ قانون تجارت مستفاد می‌شود که اگر متصدی حمل‌ونقل ثابت نماید که تأخیر در حمل‌ونقل به علت نقص در اسناد مسافر و یا مربوط به جنس کالا بوده یا مستند

### **بررسی تطبیقی مسئولیت متصدیان حمل نقل هوایی برای .../۴۹**

به تقصیر ارسال کننده یا ناشی از تعلیماتی بوده که او داده است و یا مربوط به حوادثی بوده که هیچ متصدی دیگری نیز نمی‌توانست از آن جلوگیری نماید، مسئولیتی متوجه او نخواهد بود.

#### **ج- مقررات شرکت‌های هواپیمایی ایران در خصوص رعایت حقوق مسافران**

بسیاری از شرکت‌های هواپیمایی در جهان، برای جذب مسافر، تعهداتی را در برابر مسافران خود برای تأخیر یا ابطال پرواز می‌پذیرند. این تعهدات توسط متصدیان حمل و نقل هوایی تهیه و در اختیار مسافران قرار داده می‌شود. مسافرانی که از متصدی حمل و نقل بلیت تهیه می‌کنند با فرض این تعهدات با متصدی حمل و نقل هوایی قرارداد منعقد می‌نمایند و در صورت تأخیر شرکت هواپیمایی باید به تعهدات خود عمل نماید. ولی متأسفانه در ایران با وجود آنکه تعداد زیادی از پروازها با تأخیر قابل توجهی صورت می‌گیرد، اما متصدیان حمل و نقل هوایی تاکنون اقدامی در این جهت انجام نداده و غرامتی به مسافران پرداخت نمی‌شود. بسیاری از مسافران با حقوق خود آشنا نیستند و یا در صورت آگاهی، مراحل پیگیری دریافت غرامت آن چنان زیاد است که آنان از طرح دعوی علیه شرکت‌های حمل و نقل منصرف می‌شوند و در صورت پیگیری و طرح دعوی علیه آنها معلوم نیست دادگاه مورد نظر حقوقی برای آنان بشناسد.

#### **د- سازمان هواپیمایی کشوری ایران**

سازمان هواپیمایی کشوری مجری اعمال حاکمیت دولت در بخش حمل و نقل هوایی شناخته شده است. نظارت بر فعالیت‌های حمل و نقل هوایی کشور در حدود قوانین و مقررات از وظائف این سازمان است. سازمان هواپیمایی کشوری در اجرای این وظیفه خود «دستورالعمل رسیدگی به امور مسافران به هنگام تأخیر و یا ابطال پروازهای داخلی» را تصویب و در تاریخ ۳۱ مردادماه ۱۳۸۸ طی نامه شماره ۱۰۰/۷۶۷۹ ص به کلیه شرکت‌های هواپیمایی ابلاغ نموده است:

#### **اقدامات عمومی رفاهی لازم برای مسافران**

- (۱) در هنگام بروز تأخیر می‌بایست اطلاعات دقیق، صحیح و به موقع توسط رئیس ایستگاه شرکت هواپیمایی در اختیار مسافران قرار گیرد.
- (۲) در صورتی که تأخیر از قبل قابل پیش‌بینی باشد (به عنوان مثال تاخیرات ناشی از دیر رسیدن پرواز ورودی) رئیس ایستگاه شرکت هواپیمایی مربوطه، باید مراتب را به اطلاع سایر ایستگاه‌ها

## ۵۰/ فصلنامه پژوهش حقوق خصوصی، سال اول، شماره ۲، زمستان ۱۳۹۱

رسانده و آنان نیز اقدام‌های لازم را برای اطلاع‌رسانی به مسافری و سایر مبادی ذی‌ربط، انجام دهند.

۳) می‌بایست به بخش نگهداری جا (رزرواسیون) شرکت دستور داده شود که به مسافری دارای شماره تلفن تماس، میزان تأخیر اطلاع داده شود تا در زمان مناسب به فرودگاه مراجعه نمایند.

۴) می‌بایست نسبت به تخصیص تلفن شهری و راه دور رایگان به مسافری جهت اعلام وضع خود به بستگان یا مستقبلین اقدام نمایند.

۵) رؤسای ایستگاه موظفند کلیه امکانات و منابع خود را با اولویت جهت رسیدگی فوری به امور مسافری خاص توان خواه (از قبیل: کودکان بدون همراه، افراد سالخورده، ناشنویان، نابینایان، معلولین، بیماران دارای فرم پزشکی و غیره) به کار گیرند.

۶) در صورتی که تأخیر پرواز موجب نرسیدن مسافر به پرواز اتصالی بعدی و یا سایر وسایل نقلیه ریلی، جاده‌ای و دریایی گردد شرکت هواپیمایی، مسئول جبران خسارت ناشی از عدم استفاده از صندلی تایید شده (OK) در آن وسیله نقلیه عمومی می‌باشد.

۷) رئیس ایستگاه موظف است هماهنگی‌های لازم را برای جا به جایی مناسب مسافری و امکان ارائه خدمات رفاهی به آنان را ضمن انجام هماهنگی با مدیر فرودگاه به عمل آورد.

### اقدامات اختصاصی

۱) اقدامات لازم در صورت بروز تأخیر کمتر از ۲ ساعت:

جهت اطلاع این گروه از مسافری لازم است اطلاعات صحیح، دقیق و به هنگام توسط رئیس ایستگاه شرکت هواپیمایی در اختیار آنان قرار گیرد. حضور مستمر رئیس ایستگاه شرکت هواپیمایی در ایستگاه مربوطه جهت پاسخگویی به سوالات مسافری و جلوگیری از ایجاد نارضایتی و اغتشاش الزامی است.

۱) تأخیر بین ۲ ساعت تا ۴ ساعت:

جهت رفاه حال این گروه از مسافری، علاوه بر التزام به انجام اقدامات مذکور در فوق، رئیس ایستگاه موظف است با هماهنگی مدیر فرودگاه حتی الامکان نسبت به تأمین وسایل استراحت مسافری در محوطه ترانزیت در فرودگاه‌ها اقدام نماید. همچنین باید نسبت به ارائه سرویس نوشیدنی و اغذیه ساده (نیم چاشت) به مسافری اقدام شود و در صورتی که پرواز این دسته از مسافری با احتساب مدت تأخیر، مقارن با صرف وعده‌های اصلی غذا (نهار و یا شام) باشد نسبت به ارائه وعده غذای مناسب در فرودگاه و یا در هواپیما اقدام گردد.

## **بررسی تطبیقی مسئولیت متصدیان حمل نقل هوایی برای .../۵۱**

در فرودگاه‌هایی که ترافیک پروازی بالایی دارند و امکان جایگزینی پروازها وجود دارد، شرکت هوایمایی باید نسبت به جایگزینی پرواز با استفاده از امکانات سایر شرکت‌های هوایمایی اقدام نمایند و به مسافری اطلاع داده شود که به دلیل ارج نهادن به آنان و انجام پرواز برنامه‌ریزی شده این اقدام صورت گرفته است.

### **۲) تأخیر بیشتر از ۴ ساعت:**

جهت رفاه حال این گروه از مسافری، علاوه بر التزام به انجام کلیه موارد مذکور در فوق، شرکت هوایمایی باید با ذکر دلایل قانع‌کننده و با جلب رضایت مسافری اقدام به ابطال پرواز نموده و ترتیبات لازم جهت بازگرداندن کل وجه بلیط به مسافری توسط واحد فروش شرکت یا دفاتر فروش بلیط معمول دارد. شرکت هوایمایی همچنین باید نسبت به فراهم نمودن تسهیلات رفاهی لازم (اعزام به هتل و یا مهمانسرا، تردد و غیره) برای مسافری توان خواه (معلول، مسن، دارای فرم پزشکی مخصوص پرواز و غیره) و صدور دستورات لازم در خصوص نحوه پذیرایی از آنان اقدامات لازم را به عمل آورد.

### **نظارت و نحوه برخورد با شرکت هوایمایی دارای پرواز تأخیر دار**

در صورتی که هریک از شرکت‌های هوایمایی در انجام وظائف مذکور در بندهای فوق کوتاهی نمایند به نحوی که باعث اعتراض و شکایت مسافری شود و به تشخیص واحد رسیدگی به شکایت دفتر نظارت بر شرکت‌های حمل و نقل هوایی، شکایت مسافری بر اساس این دستورالعمل وارد باشد موضوع به کمیته انضباطی که به همین منظور تشکیل خواهد شد ارجاع می‌گردد.

ج) مقررات سازمان هوایمایی کشوری ایران در خصوص مطالبه خسارت ناشی از عدم پذیرش مسافر به علت تایید بلیت اضافه بر ظرفیت هواپیما

سازمان هوایمایی کشوری دستورالعملی در خصوص نحوه پرداخت خسارت به مسافری که در پروازهای داخلی با در دست داشتن بلیت تایید شده به علت نبودن صندلی از پرواز جا گذاشته شده‌اند صادر کرده است. مطابق آن، مبلغ جبران خسارت برای این گونه مسافری برابر ۱۰۰ درصد نرخ بلیت در مسیر مربوطه می‌باشد. چنانچه جا گذاشته شدن مسافر از پرواز موجب گردد که مسافر از پرواز بازگشت و یا بعدی خود منصرف گردد، در این صورت می‌بایست هزینه پروازهای بعدی در صورت استفاده از سرویس هوایی همان شرکت هوایمایی، مورد بخشودگی قرار گیرد و در

صورت استفاده از سرویس هوایی شرکت هواپیمایی دیگر، هزینه شرکت هواپیمایی ثانی بر حسب زمان پرواز اول محاسبه و به مسافر پرداخت گردد.

تغییر نوع هواپیما به هواپیمایی کوچکتر و با ظرفیت صندلی کمتر به دلیل پایین بودن درصد اشغال شدگی صندلی‌ها و مقرون به صرفه نبودن پرواز بزرگتر و دلایل بازرگانی دیگر، رافع مسئولیت شرکت هواپیمایی نمی‌باشد و می‌بایست طبق دستورالعمل این بخشنامه عمل گردد.

#### گفتار پنجم - رویه قضایی

آرائی که در این نوشتار به آنها اشاره شده است مربوط به قبل از سال ۲۰۰۳، زمان به مرحله اجرا در آمدن کنوانسیون مونترال هستند ولی با توجه به اینکه مفاد ماده ۱۹ کنوانسیون ورشو که مربوط به تأخیر حمل کالا و اشخاص است در کنوانسیون مونترال هم تکرار شده، لذا رویه به وجود آمده از دادگاه‌ها و استدلال‌ها همچنان با تصویب کنوانسیون مونترال معتبر هستند و باید در آینده هم ملاک تعیین تأخیر موجه یا غیرموجه قرار گیرند.

#### ۱- شرط عدم مسئولیت متصدی حمل و نقل

متصدی حمل و نقل و مسافر توافق می‌نمایند متصدی حمل، مسافر را در زمان معینی به مقصد برساند. این توافق ممکن است به طور صریح در روی بلیت یا قرارداد دیگری ذکر شده یا این که در جدول زمانی توسط متصدی حمل و نقل اعلام شده باشد. گاهی معمول است که در روی بارنامه عبارتی به صورت زیر درج می‌شود: "متصدی حمل و نقل تلاش خود را جهت حمل مسافر و یا بار در مدت زمان معقول به کار خواهد بست ولی زمان تعیین شده در جدول زمانی یا هر جای دیگر تضمین نشده و جزئی از قرارداد محسوب نمی‌شود." (Goldhirsch, 1988 at 76). به نظر دادگاه‌ها، در صورت ذکر این چنین شرطی، متصدیان حمل و نقل در جهت حمل به موقع مسافر و یا کالا تلاش نخواهند کرد و این امر موجب خواهد شد مسافر و محموله با تأخیر به مقصد برسند. علاوه بر آن، این چنین شرطی مغایر با ماده ۲۳ کنوانسیون ورشو است که مطابق آن «هر شرطی که ناظر به سلب مسئولیت متصدی حمل و نقل ... باشد باطل و بلا اثر خواهد بود...»<sup>۱</sup>

<sup>۱</sup>. این مقرر در ماده ۲۶ کنوانسیون مونترال نیز آمده است.



### بررسی تطبیقی مسئولیت متصدیان حمل نقل هوایی برای .../ ۵۳

در قضیه پرونی<sup>۱</sup>، بسته‌های حاوی سیر برای حمل از مصر به مقصد پاریس به متصدی حمل تحویل داده شد. در بارنامه هوایی ذکر شده بود که زمان مشخصی برای تحویل کالا در مقصد تعیین نمی‌گردد. کالا با تأخیر قابل توجه به مقصد رسیده موجب گردید کالا فاسد شود. به نظر دادگاه شرط مندرج در بارنامه باطل و متصدی حمل و نقل مسئول پرداخت خسارت است. دادگاه تجدید نظر نیز رای را تایید نمود. به نظر دادگاه تجدید نظر، مبنای زمانی تشخیص تأخیر، زمانی است که انتظار می‌رود محموله یا مسافر در آن زمان به مقصد برسد ولی این زمان رعایت نشود. به عبارت دیگر باید دید انتظار فرستنده و یا مسافر از حمل و نقل هوایی چیست که آنها بدین دلیل حمل و نقل مزبور را به حمل و نقل‌های دیگر ترجیح داده‌اند.

این ملاک دادگاه فرانسوی در دادگاه‌های آلمان نیز پذیرفته شده است. مطابق آن، در خصوص حمل کالا، خواهان باید زمانی را که متصدی حمل تعهد کرده است وی را به مقصد برساند را ثابت نماید.<sup>۲</sup> بدین منظور خواهان می‌تواند به نشریات و تبلیغات متصدی حمل و نقل، قراردادهای متصدی حمل و نقل با مسافران یا فرستندگان کالاها و یا مدت زمانی که معمولاً متصدیان حمل و نقل دیگر در آن مدت کالا را حمل می‌نمایند استناد نماید. «زمان قابل انتظار برای رسیدن به مقصد» در همه کشورها پذیرفته نشده است. دادگاه‌های بعضی از کشورها وقتی ادعای خواهان برای تأخیر را پذیرفته‌اند که تأخیر "نامعقول" باشد. به نظر این دادگاه‌ها باید اوضاع و احوال را در نظر گرفت و بررسی کرد که آیا تأخیر با توجه به وضعیت موجود معقول بوده است یا نه و در صورت معقول بودن تأخیر پرواز، غرامتی به مسافر یا فرستنده و گیرنده کالا پرداخت نمی‌شود. این رویکرد را دادگاهی در گایانا اتخاذ کرد. خواهان برنده جایزه بخت‌آزمایی بود، وی مدعی بود متصدی حمل و نقل در حمل جایزه وی تأخیر داشته و موجب شده است ارزش آن کاهش پیدا کند. دادگاه با بررسی موضوع به این نتیجه رسید که تأخیر صورت گرفته در رسیدن به مقصد معقول بوده است.<sup>۳</sup>

<sup>۱</sup>. Ets. Peronny c. Sté. Ethiopian Airlines 1975 RFDA 395 (C. A. Paris 30 May 1975).

<sup>۲</sup>. 1984 ZLw 177 (Oberlandesgericht Frankfurt am main, 26 April 1983). Cited in (Goldhirsch, 1988 at 76).

<sup>۳</sup>. Bart v. BWIA Lloyds L. Rep. 239 (C. A. Guyana 1966). Ibid.

۲- اتخاذ تدابیر لازم

علتی که موجب تأخیر می‌شود مهم است و ممکن است عاملی موجب تأخیر شود که متصدی حمل قادر به رفع آن نبوده است. اگر متصدی حمل و نقل ثابت کند که تأخیر به علت بروز مشکلاتی بوده که خارج از اراده او بوده و وی تلاش نموده مشکل مربوطه را از میان ببرد ولی باز هم تأخیر صورت گرفته مسئول نخواهد بود. مثلاً گاهی تأخیر به علت وضعیت نامساعد هوا، مشکلات پیش‌بینی نشده برای موتور هواپیما، تهدیدات تروریستی، اعتصاب کارکنان فرودگاه مقصد و مشابه آن صورت می‌گیرد. متصدی حمل و نقل باید ثابت کند قادر به رفع مشکل نبوده والا مسئول جبران خسارت وارده به مسافران و یا فرستنده و گیرنده کالا خواهد بود. در قضیه مک‌موری<sup>۱</sup> که در نیویورک مطرح شد، هواپیما با تأخیر قابل توجهی پرواز نمود. خواهان‌ها خواستار جبران خسارت بودند. متصدی حمل و نقل در دفاع از خود استدلال کرد که تأخیر به دلیل نقص فنی پیش‌بینی نشده به وجود آمد و لذا مسئولیتی متوجه وی نیست. دادگاه در بررسی قضیه به این نتیجه رسید که متصدی حمل و نقل می‌توانست پرواز دیگری را جایگزین و مسافران را با آن راهی مقصد نماید لذا به نظر دادگاه متصدی حمل تلاش کافی ننموده و مسئول پرداخت خسارت وارده است. به عبارت دیگر اگر دادگاه تأخیر را معقول تشخیص می‌داد باید متصدی را از مسئولیت بری می‌دانست.

۳- تقصیر مسافر

در مواقعی ممکن است مسافر در تأخیر نقش داشته باشد. مثلاً اگر مسافری با تأخیر به فرودگاه برسد و زمان کافی برای انجام تشریفات پرواز نداشته باشد و متصدی مجبور شود وی را با پرواز بعدی اعزام کند مسئولیتی متوجه متصدی نخواهد بود. یا اگر در پروازهایی که طبق خواسته متصدی حمل، باید پرواز را مدتی قبل از آن تایید نمود و مسافری در این جهت اقدام ننماید و امکان سوار شدن به هواپیمای مزبور وجود نداشته باشد متصدی مسئولیتی نخواهد داشت. در قضیه تومارکین<sup>۲</sup> خواهان مسافری بود که به علت عدم تایید مجدد بلیت خود، امکان سوار شدن به هواپیما به وی داده نشده بود، دادگاه متصدی را از هر گونه مسئولیتی مبری نمود.

<sup>۱</sup>. Mc Murray, Ibid at 78.

<sup>۲</sup>. Tumarkin v. Pan Am 4 Avi. 18152 (N.J. Sup. Ct. 1956).

#### ۴- خسارت قابل جبران

کنوانسیون ورشو خسارت قابل جبران را مشخص نکرده است، لذا جبران نوع خسارتی که در صورت تأخیر ممکن است به مسافری وارد شود به دادگاه محل رسیدگی به دعوی واگذار شده است. کنوانسیون مونترال میزان غرامت قابل پرداخت را مشخص کرده است لیکن در صورتی که ثابت شود خسارت وارده در اثر فعل یا ترک فعل متصدی حمل، خدمه یا نمایندگان وی که با قصد ورود خسارت یا با بی احتیاطی و با علم به احتمال ورود خسارت انجام یافته میزان غرامت تعیین شده در کنوانسیونها اجرا نخواهد شد و دادگاه میزان واقعی خسارت وارده را محاسبه خواهد کرد. بعضی مواقع خسارت وارده مشخص است و غرامت قابل جبران در هر سیستم حقوقی که مطرح شود به آسانی قابل محاسبه است. مثلاً اگر شخصی محموله‌ای حاوی مرغ ارسال و در اثر تأخیر همه آنها تلف شوند، کارشناسی تعیین و به آسانی میزان خسارت وارده را برآورد خواهد کرد. البته در این نوع خسارت، کارشناس علت و زمان تلف شدن مرغها را بررسی خواهد کرد و اگر تلف شدن به علت بیماری نبوده بلکه به علت تأخیر باشد، گزارش میزان خسارت را آماده خواهد کرد. اگر کارشناسی تشخیص دهد که خسارت به علت تأخیر نیست بلکه عامل دیگری مانند بیماری موجب تلف شدن مرغها شده است غرامتی پرداخت نخواهد شد حتی اگر محموله با تأخیر به مقصد برسد. این نظر که در قضیه فرت<sup>۱</sup> تایید شده است.

همچنان که در قضیه آژانس بیمه دیور<sup>۲</sup> گفته شده است، قاعده عمومی این است که میزان خسارت وارده، ارزش از دست رفته کالای خسارت دیده در بازار می باشد. خسارات تبعی هم در مواردی قابل جبران است ولی در این خصوص مقررات از کشوری به کشور دیگر متفاوت است. در قضایایی که در فرانسه و ایالات متحده مطرح شدند، دادگاهها به خسارات وارده به متخصصانی که به علت تأخیر در لوازم فنی بیکار شده و لذا متحمل خسارت شده بودند را قابل جبران دانستند.<sup>۳</sup>

<sup>۱</sup>. Fret et Transit Aérien C. M. E. A. 1979 RFDA 175 (Case, 9 Jan. 1979)

(Goldhirsch, 1988 at 80).

<sup>۲</sup>. Assureurs Divers c. Alitalia 1983 RFDA 153 (Trib. de comm. de Paris, 4 NOV. 1982).

<sup>۳</sup>. Lie. Iran Air c. Cie. Generale de Geophysique 1975 RFDA 64 (T.G.I. Paris, 26 June 1973), aff'd 1975 RFDA 60 (C.A. Paris, 14 Nov. 1974).

در قضیه روبرهودن<sup>۱</sup> که در دادگاهی در فرانسه مورد رسیدگی قرار گرفت، دادگاه خوانده را به جبران کلیه خسارت وارده از جمله مبلغی که خواهان در صورت حضور در نمایش دریافت می‌کرد محکوم کرد. خواهان در ۱۱ ژوئن ۱۹۵۸ برای سفر در تاریخ ۱۹ ژوئن به مقصد پرتغال و روز بعد به ایتالیا بلیتی تهیه می‌کند. پرواز نخست وی از طریق آلیتالیا و پرواز دوم قرار بود به وسیله ایرفرانس انجام شود. وی قبل از پرواز بلیت ایرفرانس را با بلیت شرکت پان ایردو برزیل تعویض می‌کند. بعد از سفر نخست به وی اطلاع داده می‌شود که پرواز دوم با یک روز تأخیر انجام خواهد شد. خواهان مدعی است تأخیر پرواز خسارت زیادی به وی وارد نموده است زیرا قصد وی از مسافرت هدایت و رهبری نمایش صدا و تور در تاریخ ۲۰ ژوئن ۱۹۵۸ در پرتغال و در حضور رئیس جمهور و مقامات عالی رتبه و مهمانان خارجی بوده و در ازای آن پانصد هزار فرانک دریافت می‌کرده است ولی به علت کوتاهی شرکت هواپیمایی از دریافت این وجه محروم شده است. خواهان علاوه بر خسارت مزبور، خواهان پرداخت هزینه‌های ذیل توسط شرکت هواپیمایی خوانده شده بود:

- استرداد وجه دو فقره بلیت استفاده نشده؛

- هزینه اقامت در هتلی در میلان ایتالیا؛

- کرایه تاکسی.

در این قضیه شرکت هواپیمایی مدعی شد ساعت‌های پیش‌بینی شده صرفاً به منظور اطلاع مسافران بوده و به هیچ وجه تضمین نمی‌شوند و معتقد بود مسئولیتی در قبال تأخیر ندارد. شرکت همچنین مدعی شد تلاش لازم برای انتقال مسافران صورت گرفته و لیکن به علت دستور مسئولین فرودگاه ایتالیایی که مطابق آن زمان لازم برای انتقال مسافران از فرودگاه داخلی به فرودگاه بین‌المللی باید ۴۵ دقیقه در نظر گرفته شود، شرکت قادر نبوده است پرواز را در آن روز انجام دهد. اگر پرواز در آن روز انجام می‌گرفت فاصله ۴۵ دقیقه تا پرواز بعدی نمی‌توانست رعایت شود. به نظر شرکت هواپیمایی، چون تأخیر خارج از اختیار شرکت هواپیمایی بود، لذا مسئولیتی در برابر خسارت وارده ندارد. دادگاه متقاعد شد که مبلغ ادعا شده به وسیله خواهان، به علت غیبت خواهان در شب افتتاحیه به وی پرداخت نشده است و در نتیجه ایشان از این مبلغ محروم شده است. دادگاه

<sup>1</sup> Robert Houdin, c. La Panair do Brasil 1961 RGA 285 (Trib. Civ. Seine, 9 July 1960).

## بررسی تطبیقی مسئولیت متصدیان حمل نقل هوایی برای .../ ۵۷

شرکت هواپیمایی را مسئول پرداخت خسارت وارده به مسافر تشخیص و وی را به پرداخت کلیه هزینه‌ها محکوم نمود.

خسارت روحی و روانی وارده در اثر تأخیر در پرواز ممکن است قابل جبران تشخیص داده شود. در قضیه ترار<sup>۱</sup>، خواهان با شرکت هواپیمایی بین‌المللی پاکستان قراردادی منعقد کرد که جنازه همسرش را به محل دفن منتقل کند. جنازه با چند روز تأخیر به مقصد رسید. خواهان مدعی خسارت روحی و روانی ناشی از تأخیر در حمل جنازه همسرش شد. دادگاه خانواده متوفی را به علت خسارات روحی و روانی مستحق دریافت غرامت دانست.

### ۵- مسئولیت نامحدود متصدی حمل و نقل

خواهان به دلایل مختلف می‌تواند از دادگاه درخواست کند تا متصدی حمل و نقل را به پرداخت غرامت بیش از میزان محدود کنوانسیون محکوم نماید. به موجب کنوانسیون ورشو اگر مسافر یا فرستنده یا گیرنده کالا ثابت کنند که متصدی حمل و نقل شرایط صدور بلیت مسافر و یا رسید لوازم شخصی یا بارنامه کالا را رعایت ننموده است و یا در ورود خسارت، مرتکب خلافکاری عمدی یا معادل با خلافکاری عمدی شده است می‌تواند غرامت کامل از متصدی حمل و نقل مطالبه کنند. مطابق کنوانسیون مونترال، اگر ثابت شود خسارت در اثر فعل یا ترک فعل متصدی حمل، خدمه یا نمایندگان وی که با قصد ورود خسارت یا با بی‌احتیاطی و یا علم به احتمال ورود خسارت انجام یافته است، مسئولیت متصدی حمل نامحدود خواهد بود.

در قضیه رولر فرر<sup>۲</sup> با متصدی حمل و نقل قراردادی منعقد شد تا مقداری میوه را از اورنج فرانسه به لندن حمل کند. خلبان هواپیما در پاریس فرود و شب را در آنجا توقف کرد، در حالی که اجازه توقف در آنجا را نداشت. خسارت وارده به خواهان بیش از میزانی بود که ماده ۲۲ کنوانسیون ورشو تعیین کرده بود. به نظر دادگاه، توقف غیر مجاز خلبان در پاریس تخلف عمدی محسوب می‌شود، لذا متصدی حمل و نقل را به پرداخت خسارت واقعی وارده به خواهان محکوم نمود. در

<sup>1</sup>. Tarar v, Pakistan International Airlines 554 F. Supp. 471 (D. C. Tex. 1982).

<sup>2</sup>. Ruller Frères et al. v. Algérie 1956 RFDA 220 (Cass. 22 Feb. 1956).

قضیه دیگری<sup>۱</sup> که در کانادا مطرح شد، متصدی حمل و نقل کالای متعلق به خواهان را با کالای دیگری مخلوط و بدین ترتیب موجب تأخیر در حمل و نقل کالا گردید. دادگاه عمل متصدی حمل را تخلف عمدی تشخیص داده و اجازه نداد مسئولیت خود را محدود به میزان مصرح در کنوانسیون ورشو نماید. در قضیه کوهن<sup>۲</sup> که در نیویورک مطرح شد، خواهان مدعی بود که به یکی از کارکنان متصدی حمل برای دریافت کالای خود مراجعه ولی وی اظهار داشته بود که کالایش هنوز نرسیده در حالی که در حقیقت کالای وی رسیده و در انبار متصدی بوده است. دادگاه ارائه اطلاعات نادرست توسط کارمند متصدی حمل را تخلف عمدی دانسته و وی را به پرداخت غرامت محکوم و اجازه بهره‌مندی از مسئولیت محدود مندرج کنوانسیون ورشو را به وی نداد.

#### ۶- ابطال پرواز

نظر بسیاری از حقوق‌دانان (Goldhirsch, 1988 at 82) این است که اگر متصدی بخشی از قرارداد را اجرا نکند، عمل او منجر به این نمی‌شود که کنوانسیون ورشو به طور کلی قابل اجرا نباشد. اما اگر متصدی حمل به طور کلی قرارداد را اجرا نکند وضعیت متفاوت خواهد بود. عدم انجام پرواز موجب عدم اجرا و یا نقض قرارداد حمل شده و در نتیجه کنوانسیون‌های ورشو و مونترال قابل اجرا نخواهند بود. زیرا در این صورت قرارداد انجام نشده و پرواز صورت نگرفته تا کنوانسیون‌ها قابل اجرا باشند. در این چنین مواقعی باید به مقررات مسئولیت ناشی از مسامحه در حقوق داخلی کشورها استناد نمود. بعضی از دادگاه‌ها هم از این نظر پیروی کرده‌اند. به نظر آنان وقتی پرواز به طور کلی انجام نمی‌شود، کل قرارداد اجرا نشده و لذا قانون داخلی باید مورد استناد قرار گرفته و باید بر اساس آن تصمیم‌گیری شود. در قضیه ایرفرانس<sup>۳</sup> علت انجام نشدن پرواز، اعتصابی بوده که متصدی حمل و نقل قبلاً در مورد آن آگاهی داشته است. دادگاه در این پرونده

<sup>۱</sup>. Télé Montage et al. v. Air Canada 1976 Rec. de Juris, Cs 228, (Sup. Ct. Quebec, 1976).

<sup>۲</sup>. Cohen v. Varig, 380 N. Y. S. 2d 450 (N. Y. Civ. Ct. 1975) red'd 390 N. Y. S. 2d 515 (App, Term, 1976 405 N. Y. S. 2d 44 (App. Div. 1978), (Goldhirsch, 1988 at 82).

<sup>۳</sup>. Air France v. Lamour 1972 RFDA 47 (Cass. 10 Nov. 1971).

## بررسی تطبیقی مسئولیت متصدیان حمل نقل هوایی برای .../۵۹

متصدی حمل را به دلیل لغو پرواز مسئول پرداخت غرامت کامل دانسته و دفاع وی به ماده ۲۲ کنوانسیون ورشو که مسئولیت او را محدود می کند نپذیرفت.

اگر تعداد مسافرانی که در فرودگاه حاضر می شوند بیش از ظرفیت هواپیما باشد و متصدی حمل مجبور شود از پذیرش تعدادی از مسافران خودداری نماید در این صورت متصدی حمل قرارداد را انجام نداده است. قضایایی در این خصوص در دادگاه‌هایی همچون آلمان<sup>۱</sup> و کانادا<sup>۲</sup> مطرح شده و دادگاه‌ها معتقد بودند که عدم پذیرش مسافر به دلیل تکمیل ظرفیت منجر به عدم اجرای قرارداد شده و لذا کنوانسیون ورشو اجرا نخواهد شد. در بعضی از کشورها مانند ایالات متحده آراء متفاوتی هم دیده می شود (Goldhirsch, 1988 at 84). در قضیه ماهانی<sup>۳</sup> که در ایالات متحده مطرح شد نظر دادگاه این بوده است که در صورت عدم پذیرش مسافر، خسارت وارده باید مطابق کنوانسیون ورشو جبران شود. علیرغم این نظر، با توجه به این که متصدی حمل و نقل در مورد مسافران تبعیض قائل شده بود، دادگاه به مسافران اجازه داد شکایت علیه متصدی حمل به علت تبعیض را مطابق قوانین داخلی آمریکا پیگیری نمایند.

### نتیجه گیری

مطابق دستورالعمل اتحادیه اروپا علاوه بر خدمات و تسهیلاتی که به هنگام تأخیر و ابطال پرواز به مسافران ارائه می گردد، متصدیان حمل و نقل این کشورها باید مبلغی پول به منظور جبران خسارت وارده به مسافران بپردازند یا بلیتی رایگان به میزان مسافت معینی در اختیار آنان قرار دهند ولی دستورالعمل سازمان هواپیمایی کشوری ایران، این چنین غرامتی را پیش‌بینی نکرده و صرفاً به ارائه خدماتی محدود اکتفا نموده است.

بر عکس مقررات حقوق بین‌الملل و حقوق اتحادیه اروپا، در ایالات متحده، در پروازهایی که کنوانسیون مونترال اجرا نمی شود، فقط در صورت عدم پذیرش مسافر به علت تأیید بلیت اضافه بر ظرفیت هواپیما به مسافران غرامت پرداخت می شود و در صورت تأخیر و یا کنسل شدن پرواز،

<sup>1</sup>. 1986 Air Law 99 (Oberlandesgericht Frankfurt, 31 Jan. 1984), 1979 ZLW 134

(Bundesgerichtshof, 20 Sept. 1978); (Goldhirsch, 1988 at 83).

<sup>2</sup>. 1980 RFDA 215 (Prov. c. Montreal, 20 Sept. 1979).

<sup>3</sup>. Mahaney v. Air France 474 F. Supp. 532 (D. C. N. Y. 1979).

غرامتی به مسافران پرداخت نمی‌شود. در مقابل متصدیان حمل‌ونقل به تناسب میزان تأخیر و تعرفه هواپیمایی، کمک لازم را به مسافران خواهند کرد. این کمک‌ها می‌تواند شامل استرداد بلیت، امکانات هتل، غذا و یا جایگزینی پرواز باشد. در خصوص میزان تسهیلات اعطائی، رویه یکسانی در بین متصدیان حمل‌ونقل وجود ندارد و معمولاً متصدیان حمل‌ونقلی که بلیت ارزان‌تر از معمول در اختیار مسافران قرار می‌دهند، در قبال تأخیر پرواز تسهیلات کمتری در اختیار مسافران قرار می‌دهند. بعضی از متصدیان حمل‌ونقل هم به محض وقوع تأخیر و احتمال طولانی شدن آن، در صورت امکان در اولین پرواز یک متصدی حمل‌دیگر برای مسافران خود جا رزرو کرده و آن را جایگزین بلیت ارائه شده به مسافر می‌نمایند.

#### منابع

الف) فارسی

- جباری، منصور، (۱۳۸۱)، حقوق بین‌الملل هوایی، چاپ اول (تبریز: انتشارات فروزش).
- خزائی، سید علی & گلرو، علی اکبر، (۱۳۸۶)، حقوق مسافران هواپیما (تهران: پژوهشگاه هوا فضا).
- کاتوزیان، ناصر، (۱۳۷۴)، حقوق مدنی، الزام‌های خارج از قرارداد؛ ضمان قهری (تهران: دانشگاه تهران).

ب) لاتین

۱- کتاب و مقاله

- Dempsey, P.S. & S. O. Johansson, (2010), "Montreal V. Brussels: the Conflict of Laws on the Issue of Delay in International Air Carriage", *Air and Space Law*, 35, no. 3.
- Goldhirsch, L. B. (1988), *the Warsaw Convention Annotated, a Legal Handbook*, (London: Martinus Nijhoff).



**بررسی تطبیقی مسئولیت متصدیان حمل نقل هوایی برای .../۶۱**

- Convention for the Unification of Certain Rules Relating to International Carriage by Air, Signed at Warsaw on 12 October 1929 ICAO Doc. 7838 (Warsaw Convention).
- Department of Transportation, Oversales and Denied Boarding Compensation, 73 Fed. Reg. (18 April 2008).
- Manual on the Regulation of International Air Transport, ICAO Doc. 9626, First ed. 1966, Second ed. (2004).
- Protocol to Amend the Convention for the Unification of Certain Rules Relating to International Carriage by Air, Signed at Warsaw on 12 October 1929, Done at the Hague on 28 September 1955, the Hague Protocol 1955, ICAO Doc. (7632).
- Protocol to Amend the Convention for the Unification of Certain Rules Relating to International Carriage by Air, Signed at Warsaw on 12 October 1929 as amended at The Hague on 28 September 1955, [Guatemala City Protocol, 1971].
- Regulation (EC) NO. 261/2004 of the European Parliament and of the Council of February 11, 2004.
- Regulation (EC) No. 295/91.
- US DOT's Oversales Regulations.

۳- آراء دادگاهها

- Air France v. Lamour 1972 RFDA 47 (Cass. 10 Nov. 1971).
- Assureurs Divers c. Alitalia 1983 RFDA 153 (Trib. de comm. de Paris, 4 NOV. 1982).
- Bart v. BWIA Lloyds L. Rep. 239 (C. A. Guyana 1966).
- Cohen v. Varig, 380 N. Y. S. 2d 450 (N. Y. Civ. Ct. 1975) red'd 390 N. Y. S. 2d 515 (App, Term, 1976 405).
- Ets. Peronny c. Sté. Ethiopian Airlines 1975 RFDA 395 (C. A. Paris 30 May 1975).
- Fret ET Transit Aérien c. M. E. A. 1979 RFDA 175 (Case, 9 Jan. 1979).

۶۲/فصلنامه پژوهش حقوق خصوصی، سال اول، شماره ۲، زمستان ۱۳۹۱

---

- Iran Air c. Cie. Generale de Geophysique 1975 RFDA 64 (T.G.I. Paris, 26 June 1973), aff'd 1975 RFDA 60 (C.A. Paris, 14 Nov. 1974).
- Mahaney v. Air France 474 F. Supp. 532 (D. C. N. Y. 1979).
- Prov. c. Montreal, 20 Sept. 1979 (1980 RFDA 215).
- Robert Houdin, c. La Panair do Brasil 1961 RGA 285 (Trib. Civ. Seine, 9 July 1960).
- Ruller Frères et al. v. Algérie 1956 RFDA 220 (Cass. 22 Feb. 1956).
- Tarar v, Pakistan International Airlines 554 F. Supp. 471 (D. C. Tex. 1982).
- Télé Montage et al. v. Air Canada 1976 Rec. de Juris, Cs 228, (Sup. Ct. Quebec, 1976).
- Tumarkin v. Pan Am 4 Avi. 18152 (N.J. Sup. Ct. 1956).