# سوء تنظيم رحلات الحج من أوروبا يتصدر الإعلام البريطاني

تناول الإعلام البريطاني تنامي حالة غضب واسعة من سوء تنظيم السعودية رحلات الحج لمسلمي البلاد لهذا العام.

وأوردت صحيفة Independent البريطانية أن حالة من الفوضى شهدتها مطارات بريطانيا، بسبب بوابة مطوف لحجوزات الحج والتابع للحكومة السعودية.

وذكرت الصحيفة أن المسلمين البريطانيين لم يجدوا حجوزاتهم في شركات الطيران، على الرغم من دفعهم آلاف الجنيهات، وذلك بحسب ما أورد المجهر الأوروبي لقضايا الشرق الأوسط.

وبحسب الصحيفة اضطر المسلمون الأوروبيون الذين يريدون أداء فريضة الحج إلى الحجز عبر موقع سعودي رسمي يسمى مطوف، حيث تم إدخال الحجاج المحتملين في عملية يانصيب.

لكن نظام مطوف السعودي يعاني من مشاكل كارثية، وترك المسافرين في طي النسيان في المطارات، بعد أن

دفعوا آلاف الجنيهات من جيوبهم.

من جهتها أبرزت صحيفة Guardian البريطانية أنه بعد ثلاث سنوات من الانتظار لأداء الحج يشعر مئات المسلمين البريطانيين بالغضب والإحباط من موقع مطوف التابع للحكومة السعودية.

وأشارت الصحيفة إلى أن هؤلاء تقطعت بهم السبل في المطارات، على الرغم من دفعهم آلاف الجنيهات لرحلات الطيران والفنادق.

ولفتت الصحيفة إلى انتشار هاشتاق #paidbutfailed الذي يشير بأن نظام موقع مطوف لحجوزات الحج ناجح في استلام الأموال، لكنه فاشل في الحجز، وهو مؤشر لفشل موقع تابع للحكومة السعودية.

من جهته وأورد موقع "ميدل إيست آي" البريطاني، أنه منذ أوائل يونيو/حزيران الماضي، عندما أصدرت الحكومة السعودية إعلانًا مفاجئًا لتهميش وكالات السفر التقليدية وبدلاً من ذلك استخدام المنصة اشتكى مقدمو الطلبات من الصعوبات التي واجهوها في كل منعطف في معالجة.

وتشمل المشكلات ، كما أخبرها عدد من الأشخاص للموقع البريطاني، عدم إبلاغهم بحالة طلباتهم بعد أيام من الموعد النهائي، وفشل المدفوعات، وإلغاء الحجوزات بعد سداد المدفوعات بالفعل، واختلاف حزم الرحلات والأسعار عما كان عليه والافتقار التام لنظام الشكاوى أو المساءلة.

في بداية عملية السحب قبل 10 أيام ، أعلنت منصة "مطوف" عن ثلاث باقات: الفضة (تبدأ من 5986 دولارًا) والذهبية (من 6296 دولارًا) والبلاتين (9768 دولارًا).

وكان من المفترض أن تشمل جميع الباقات الرحلات الجوية والإقامة والنقل الداخلي والمطاعم – مع فترات إقامة متفاوتة ومستويات خدمة متفاوتة.

وقال أحد مقدمي طلبات الحج من برمنغهام، إنه تقدم في البداية للحصول على حزمة ذهبية. ولكن بمجرد الموافقة على الطلب ، عُرض عليه بدلاً من ذلك باقة بلاتينية أغلى بدون رحلة جوية ، وفندق يقع على بعد 49 دقيقة سيرًا على الأقدام من المسجد الحرام في مكة.

وأضاف "شرعت في الدفع خشية أن أفقد مكاني لأداء فريضة الحج. بعد كل شيء، أعتقد أنني كنت محظوظًا

لأن يتم اختياري ".

وأوضح أنه "تمت عملية الدفع ، ولكن عندما قام بفحص موقع المطوف على الإنترنت ، قال إن الحجز قد فشل".

من جانبه، أخبر مهندس أنظمة في نورث كارولينا، أنه واجه نفس المشكلة: لقد دفع 16447 دولارًا مقابل حزمة بلاتينية ، لكن الحجز قال إنه "فشل" بعد أن تمت معالجة الصفقة بالفعل.

تم إخباره منذ ذلك الحين أن الباقات البديلة ستصبح متاحة له للحجز ، لكنها قد تختلف عن تلك التي دفع ثمنها – أو يمكنه استرداد المبلغ المدفوع.

وأضاف المهندس أن الرحلات التي نظمها المطوّفون في الولايات المتحدة كانت إما من نيويورك أو واشنطن العاصمة أو لوس أنجلوس ، مما يعني تنظيم مواصلات طويلة من مناطق أخرى من البلاد.

وقال: "إذا لم نكن نعرف مسبقًا ما هي الحزمة التي" يختارونها "لنا ، فنحن في حالة فساد".

وواجهت طالبة مقيمة في نيويورك كانت تساعد والديها في التسجيل نفس المشكلة مع فشل الحجز بعد السداد.

وقالت: "لقد كان المطوف كارثة حقًا. نعم ، لقد تم إطلاقه للتو ويمكن أن تحدث مشكلات فنية ، لكن لا يوجد عذر لافتقارهم للشفافية والتواصل ".

قال بعض الذين تحدثوا إلى موقع ميدل إيست آي إنهم قلقون بشأن ما إذا كان سيتم استرداد كامل المبلغ الذي دفعوه.

وتسرد الشروط والأحكام الموجودة على موقع المطوف العديد من الخدمات غير القابلة للاسترداد بناءً على ما إذا كان مقدم الطلب قد دخل المملكة أم لا ، بما في ذلك رسوم التأشيرة والنقل بين المدن والتأمين والخدمات عبر الإنترنت.

كما أنه ليس من الواضح مقدار المبلغ الذي سيحصل عليه الأشخاص ، والمبلغ الذي سيندرج تحت الفئات

غير القابلة للاسترداد.

وتضمنت المدفوعات رسوم معاملات بالبطاقة بنسبة 1.95 في المائة، وتم إصدار فواتير بها بالريال السعودي، مما يعني أن العديد منهم يواجهون رسوم سعر الصرف مرة أخرى، وانه ليس من الواضح ما إذا كان سيتم رد هذه الأموال.

وقال العديد من المتقدمين للموقع البريطاني إن الأسعار كانت أعلى بكثير مما تم الإعلان عنه في بداية عملية السحب.

وذكر أحد الحجاج المقيمين في المملكة المتحدة: أن "الطرود التي عرضوها من قبل كانت مزيفة في الأساس".

وأوضح أخر إنه بمجرد وصولهم إلى مرحلة الحجز ، وجدوا حزمًا فضية بحوالي 11000 دولار ، وذهبية بقيمة 12000 دولار ، وبلاتينيوم يزيد عن 16000 دولار – أكثر بكثير مما كان متوقعًا بناءً على حزم العينات الموضحة في عملية التقديم.

قال كل متقدم تحدث إلى موقع ميدل إيست آي إن أصعب جزء من العملية كان محاولة الاتصال بمطوف لمناقشة الصعوبات التي تواجهها.

وذكر أحد المتقدمين: "لقد اتصلت بهم ، الخطوط مروعة". "لا توجد نغمة اتصال. أنت تفترض أنه ميت، ولكن إذا تمسكت ، فقد تصل إلى شخص ما ".

وأوضح أنه عندما وصل في النهاية إلى وكيل خدمة العملاء ، نصحوه بأن المزيد من المعلومات ستكون متاحة "قريبًا" وأن المتقدمين يجب أن "يراقبوا وسائل التواصل الاجتماعي".

وتساءل قائلا :"ماذا عن أولئك الذين لا يتفقدون وسائل التواصل الاجتماعي باستمرار. هل من المفترض أن يكون هذا الواجب الديني فقط للمهتمين بالتكنولوجيا؟ "

وأكد المتقدمون على أن مقر موظفي خدمة العملاء متواجد في شبه القارة الهندية ومصر، وفقًا للعديد من المتقدمين.

وقال مقدم الطلب المقيم في برمنغهام والذي ينتظر استرداد الأموال إنه وصل أخيرًا إلى مطوف بعد إعادة الاتصال لمدة ست ساعات، فقط ليتم إخباره بأنها خدمة لتلقي الرسائل، ولا يمكنه الوصول إلى أي حجوزات أو ملفات شخصية.