122711 ـ يعمل في فندق ويحول الزبائن إلى الشركات الحاجزة لدى الفندق مقابل عمولة

السؤال

أعمل بإدارة مبيعات الغرف بفندق بمكة المكرمة , أثناء موسم الحج ورمضان يقوم الفندق بتأجير جميع غرفه إلى مجموعة من شركات السياحة . بعد ذلك يتم استمرار اتصال شركات سياحة أخرى أو أشخاص بالفندق للحجز ـ وعلما أنه قد تم حجز جميع الغرف إلى الشركات الآنف ذكرها ـ فإننا نخبرهم بعدم إمكانية تأكيد حجزهم . في بعض الأحيان يكون الزبون متشبثا بالحجز في فندقنا ويطلب منا إمكانية إيجاد غرفة له أو أكثر ويكون مستعدا وعالما أنه سيدفع ثمنا مرتفعا على الذي يقترحه الفندق , لأن الغرف في هذه الأثناء ستباع بالسعر الذي تعرضه شركات السياحة الحاجزة لدينا . نحن وكعاملين بهذا الفندق وبحكم علاقتنا بتلك الشركات , نعرض عليهم الصفقة مقابل عمولة يتم الاتفاق عليها معهم وقد يعطينا أيضا الزبون الراغب في الحجز قدرا ماليا أو هدية للتعبير عن امتنانه وشكره وعن طيب خاطره من دون أي اشتراط أو طلب منا . وفي بعض المواسم كموسم الصيف ومع وجود إمكانية الحجز المباشر مع الفندق لكننا نحول الطلبات للشركات الحاجزة لبعض الغرف لدينا لكسب العمولة ، فماذا ترون فضيلتكم في هذه المعاملات وفي تلك العمولة وفي البقشيش والهدية؟ نرجو من فضيلتكم إجابة مفصلة مبينة أسباب التحريم إذا كان في الأمر حرمة أو شبهة .

الإجابة المفصلة

الحمد لله.

أولاً :

الواجب على الموظف أن يؤدي الأمانة التي ائتمن عليها ، وأن يقوم بالعمل الذي كلف به على أحسن وجه .

سئل علماء اللجنة الدائمة للإفتاء : كيف يكون الإخلاص في العمل ، وهل هو من الأمانة المذكورة في القرآن ؟

فأجابوا :

"الإخلاص في العمل الوظيفي أو المستأجر عليه هو : أداؤه على الوجه المطلوب والمتفق عليه في العقد أو النظام الوظيفي ، وهو من الأمانة التي يجب أداؤها ، كما في قوله تعالى :

(إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَى أَهْلِهَا)" انتهى .

فتاوى اللجنة الدائمة (5/156) .

وقال الشيخ ابن باز رحمه الله :

"الواجب على الموظف أن يؤدي الأمانة بصدق وإخلاص وعناية , وحفظا للوقت ، حتى تبرأ الذمة ، ويطيب الكسب ، ويرضي ربه ، وينصح لدولته في هذا الأمر أو للشركة التي هو فيها أو لأي جهة يعمل فيها , هذا هو الواجب على الموظف أن يتقي الله وأن يؤدي الأمانة بغاية الإتقان وغاية النصح ، يرجو ثواب الله ويخشى عقابه ويعمل بقوله تعالى : (إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَى أَهْلِهَا) .

ومن خصال أهل النفاق : الخيانة في الأمانات ، كما قال النبي عليه الصلاة والسلام : (آية المنافق ثلاث : إذا حدث كذب ، وإذا وعد أخلف ، وإذا اؤتمن خان) متفق عليه .

فلا يجوز للمسلم أن يتشبه بأهل النفاق ، بل يجب عليه أن يبتعد عن صفاتهم ، وأن يحافظ على أمانته ، وأن يؤدي عمله بغاية العناية ، ويحفظ وقته ، ولو تساهل رئيسه ، ولو لم يأمره رئيسه ، فلا يقعد عن العمل أو يتساهل فيه ، بل ينبغي أن يجتهد حتى يكون خيرا من رئيسه في أداء العمل ، والنصح في الأمانة ، وحتى يكون قدوة حسنة لغيره" انتهى .

"مجموع فتاوى الشيخ ابن باز" (5/40) .

ثانياً :

أما جواب سؤالك ، فقد ذكرت حالتين .

الحالة الأولى : أن يكون في الفندق أماكن فارغة ثم تحيل الزبون إلى الشركة السياحية من أجل الحصول على العمولة ، فهذا العمل محرم ، لأن فيه الإضرار بصاحب الفندق ، وفيه خيانة للأمانة التي ائتمنك عليها ، فإنك تتقاضى راتباً من أجل العمل لمصلحة الفندق لا مصلحتك الشخصية ، ولا شك أنك تكره أن يطلع الناس على هذا التصرف منك ، وقد قال النبي صلى الله عليه وسلم : (الإثم ما حاك في صدرك وكرهت أن يطلع عليه الناس) رواه مسلم .

ولا شك أيضاً أنك لو كنت أنت صاحب الفندق لم تقبل مثل هذا التصرف من الموظفين عندك ، فعليك أن تعامل الناس بما تحب أن يعاملوك به .

الحالة الثانية : أن تكون جميع الغرف محجوزة للشركة ، وتقوم أنت بالتوسط بين الشركة والزبون ، فهذا لا حرج فيه ، وهو نوع من السمسرة الجائزة ، ولا يؤثر ذلك على عملك بالفندق ، لأن الفندق لا يتضرر بذلك ، لعدم وجود غرف فارغة .

وفي هذه الحالة لا حرج عليك من أخذ عمولة أو هدية من الشركة أو من الزبون أو من الطرفين معاً .

والله أعلم .