



ประกาศกระทรวงคมนาคม

เรื่อง สิทธิของผู้โดยสารซึ่งใช้บริการสายการบินของไทยในเส้นทางบินประจำภายในประเทศ

เพื่อเป็นการคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสารซึ่งเป็นผู้บริโภคให้ได้รับบริการที่เป็นธรรมจากผู้ประกอบกิจการค้าขายในการเดินอากาศของไทย อาศัยอำนาจตามความใน ข้อ ๗. แห่งประกาศคณะปฏิวัติ ฉบับที่ ๕๘ ประกาศ ณ วันที่ ๒๖ มกราคม พ.ศ. ๒๕๑๕ รัฐมนตรีว่าการกระทรวงคมนาคม จึงเห็นสมควรกำหนดมาตรการเพื่อคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสารซึ่งใช้บริการสายการบินของไทยในเส้นทางบินประจำภายในประเทศไว้ในเงื่อนไขแบบท้ายใบอนุญาตให้ผู้ประกอบกิจการค้าขายในการเดินอากาศของผู้ประกอบกิจการค้าขายในการเดินอากาศของไทยทุกราย ทั้งที่ได้รับใบอนุญาตในปัจจุบันและที่จะได้รับในอนาคต จึงขอแจ้งให้ผู้ประกอบกิจการค้าขายในการเดินอากาศของไทย และผู้โดยสารซึ่งใช้บริการสายการบินของไทยในเส้นทางภายในประเทศทราบถึงสิทธิและหน้าที่ของตนและของสายการบิน ในกรณีที่สายการบินปฏิเสธการขนส่ง (Denied Boarding) ยกเลิกเที่ยวบิน (Flight Cancellation) และทำการบินเที่ยวบินล่าช้าเกินกว่าเวลาที่กำหนดในตารางการบินที่ประกาศไว้ (Flight Delay) เกินควร ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑. ให้ยกเลิกประกาศกระทรวงคมนาคม เรื่อง การคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสารซึ่งใช้บริการสายการบินของไทยภายในประเทศ ประกาศ ณ วันที่ ๒๔ ธันวาคม ๒๕๔๖

ข้อ ๒. ในประกาศนี้

“สายการบิน” หมายความว่า ผู้ได้รับใบอนุญาตให้ผู้ประกอบกิจการค้าขายในการเดินอากาศแบบประจำมีกำหนด

“สำรองที่นั่ง” หมายความว่า ข้อเท็จจริงที่มีหลักฐานแสดงว่าสายการบินได้ยอมรับและจัดแจ้งยืนยันการสำรองที่นั่งไว้แล้ว

“คนพิการ” หมายความว่า คนพิการตามกฎหมายส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ

“การปฏิเสธการขนส่ง” หมายความว่า การปฏิเสธที่จะรับผู้โดยสารเพื่อเดินทางไปกับเที่ยวบินที่ระบุไว้ในบัตรโดยสาร แม้ว่าผู้โดยสารนั้นจะได้มาแสดงตนเพื่อการขึ้นเครื่องตามเงื่อนไขที่กำหนดในข้อ ๓. (๒) แต่ไม่รวมถึงการปฏิเสธการขนส่งที่มีเหตุผลอันสมควร เช่น สุขภาพ ความมั่นคง ความปลอดภัย หรือเอกสารการเดินทางไม่สมบูรณ์

“การเปลี่ยนแปลงเที่ยวบิน” หมายความว่า การจัดให้ผู้โดยสารเดินทางโดยเที่ยวบินอื่นของสายการบินนั้นเองหรือของสายการบินอื่น

“การยกเลิกเที่ยวบิน” หมายความว่า การที่สายการบินยกเลิกการบินเที่ยวบินใด ๆ ตามตารางการบินที่ประกาศไว้ ซึ่งรวมถึงการยกเลิกเที่ยวบินพิเศษ (Extra Flight)

ข้อ ๓. ขอบเขต

ผู้โดยสารที่มีสิทธิได้รับความคุ้มครองตามประกาศนี้ ได้แก่

(๑) ผู้โดยสารที่เดินทางในเส้นทางบินประจำภายในประเทศ ซึ่งได้สำรองที่นั่งสำหรับเที่ยวบินนั้นและได้ชำระค่าบัตรโดยสารแล้ว ทั้งนี้ รวมถึงผู้โดยสารที่เดินทางในโครงการสะสมไมล์หรือโครงการส่งเสริมการขายอื่นๆ ที่สายการบินจัด

(๒) ผู้โดยสารนั้น

(ก) ได้มาแสดงตนเพื่อการขึ้นเครื่อง (Check in)

- ภายในเวลาที่สายการบินระบุไว้ล่วงหน้าเป็นลายลักษณ์อักษร รวมทั้งการแจ้งผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น เว็บไซต์ หรือ เอสเอ็มเอส (SMS) ฯลฯ

- ถ้าสายการบินไม่ได้ระบุเวลาไว้ ให้ถือว่าไม่น้อยกว่า ๔๕ นาทีก่อนเวลาที่ระบุไว้ในตารางการบินที่ประกาศ หรือ

(ข) ถูกสายการบินย้ายโอน (Transfer) จากเที่ยวบินที่ตนสำรองที่นั่งไว้มายังอีกเที่ยวบินหนึ่ง ไม่ว่าด้วยสาเหตุใด

ข้อ ๔. การปฏิเสธการขนส่ง

ในกรณีที่สายการบินปฏิเสธการขนส่ง ผู้โดยสารมีสิทธิได้รับเงินชดเชยจากสายการบินผู้ให้บริการตาม ข้อ ๗. และได้รับการดูแลจากสายการบินตามข้อ ๘. และ ข้อ ๙.

ข้อ ๕. การยกเลิกเที่ยวบิน

ในกรณีที่สายการบินยกเลิกเที่ยวบิน ผู้โดยสารมีสิทธิดังนี้

(๑) สิทธิในการได้รับคืนค่าโดยสาร หรือเปลี่ยนแปลงเที่ยวบิน หรือเดินทางโดยการขนส่งทางอื่น ตามข้อ ๘. และ

(๒) สิทธิได้รับการดูแล ตามข้อ ๘. (๑) (ก) และ ข้อ ๘. (๒) รวมทั้งมีสิทธิได้รับการดูแลตามข้อ ๘. (๑) (ข) และ ข้อ ๘. (๑) (ค) ในกรณีการเปลี่ยนเส้นทางบินมีกำหนดเวลาการออกเดินทางล่าช้ากว่ากำหนดเวลาตามตารางการบินเดิมเกินกว่าหนึ่งวัน และ

(๓) ได้รับเงินชดเชยจากสายการบิน ตามข้อ ๗. เว้นแต่

(ก) สายการบินผู้ให้บริการได้แจ้งข่าวการยกเลิกเที่ยวบินไปยังผู้โดยสารก่อนกำหนดวันเวลาเดินทางไม่น้อยกว่า ๓ วัน พร้อมทั้งแจ้งรายละเอียดเกี่ยวกับทางเลือกการเดินทางต่างๆ หรือ

(ข) สายการบินผู้ให้บริการได้แจ้งข่าวการยกเลิกเที่ยวบินไปยังผู้โดยสารก่อนกำหนดวันเวลาเดินทางไม่ถึง ๓ วัน แต่สายการบินได้แจ้งว่าจะเปลี่ยนแปลงเที่ยวบินใหม่ให้ ซึ่งจะออกเดินทางก่อนหรือหลังกำหนดวันเวลาเดิม และไปถึงจุดหมายปลายทางที่ระบุในบัตรโดยสารเร็วหรือช้ากว่ากำหนดวันเวลาเดิมไม่เกิน ๓ ชั่วโมง หรือ

(ค) เมื่อสายการบินพิสูจน์ได้ว่าการยกเลิกเที่ยวบินนั้นเกิดจากเหตุสุดวิสัยอันได้แก่ สถานการณ์ทางการเมือง สภาพอากาศที่มีผลกระทบต่อการบิน การรักษาความปลอดภัย เหตุการณ์ใดๆ ที่มีหรืออาจมีผลกระทบต่อความปลอดภัยในการทำการบินของอากาศยานและผู้โดยสาร

การนัดหยุดงานหรือการกระทำใดๆ ของพนักงานหรือลูกจ้างของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการของสายการบินซึ่งมีผลกระทบต่อการบินปฏิบัติการของสายการบิน และเหตุสุดวิสัยอื่นใดที่สายการบินสามารถพิสูจน์ได้ว่าอยู่นอกเหนือการควบคุมของสายการบิน

การแจ้งข่าวการยกเลิกเที่ยวบิน ตาม (ก) และ (ข) ให้แจ้งไปยังสถานที่ติดต่อหรือโดยช่องทางการสื่อสารทางอื่นที่ผู้โดยสารได้แจ้งไว้กับสายการบินเมื่อทำการสำรองที่นั่ง ทั้งนี้ผู้โดยสารต้องแจ้งให้สายการบินทราบถึงสถานที่ติดต่อหรือช่องทางการสื่อสารที่สายการบินจะสามารถติดต่อได้ทันทีหากเกิดกรณีการยกเลิกเที่ยวบิน

ภาระการพิสูจน์ว่าสายการบินผู้ให้บริการได้แจ้งข่าวการยกเลิกเที่ยวบินหรือไม่ และได้แจ้งข่าวเมื่อใด เป็นภาระของสายการบินผู้ให้บริการ

ข้อ ๖. เที่ยวบินล่าช้า

ในกรณีที่เที่ยวบินของสายการบินผู้ให้บริการออกเดินทางล่าช้ากว่ากำหนดเวลาตามตารางการบินที่ประกาศไว้ ผู้โดยสารมีสิทธิดังนี้

- (๑) หากล่าช้าเกินกว่า ๒ ชั่วโมงขึ้นไป มีสิทธิได้รับการดูแล ตามข้อ ๙. (๑)(ก) และ ข้อ ๙. (๒) และ
- (๒) หากล่าช้าเกินกว่า ๓ ชั่วโมง มีสิทธิได้รับการดูแล ตามข้อ ๙. และ
- (๓) หากล่าช้าเกินกว่าเวลาที่กำหนดมากกว่าหนึ่งวัน มีสิทธิได้รับการดูแลตามข้อ ๙. (๑)(ข) และ ข้อ ๙. (๑)(ค)

ข้อ ๗. สิทธิได้รับเงินชดเชย

เงินชดเชยที่ผู้โดยสารมีสิทธิได้รับในกรณีการปฏิเสธการขนส่งและการยกเลิกเที่ยวบิน* เป็นจำนวน ๑,๒๐๐ บาท (* ดูข้อยกเว้นในข้อ 5(3) (ก) (ข) (ค))

ในกรณีที่สายการบินจัดให้มีการเปลี่ยนแปลงเที่ยวบินเพื่อเดินทางไปยังจุดหมายปลายทางที่ระบุในบัตรโดยสาร และการออกเดินทางสามารถทำได้ภายในเวลาไม่เกิน ๓ ชั่วโมงจากกำหนดเวลาเดิม สายการบินผู้ให้บริการสามารถลดเงินชดเชยลงได้กึ่งหนึ่ง

เงินชดเชยตามวรรคหนึ่งนั้น ให้สายการบินจ่ายให้แก่ผู้โดยสารเป็นเงินสด หรือโดยการโอนเงินผ่านบัญชีธนาคาร หรือเช็คธนาคาร แต่หากจ่ายเป็น Travel vouchers และ/หรือบริการอื่น ๆ แทน จะต้องให้ผู้โดยสารลงนามตกลงยินยอมด้วย

ข้อ ๘. สิทธิในการได้รับคืนค่าโดยสาร เปลี่ยนแปลงเที่ยวบิน หรือเดินทางโดยการขนส่งทางอื่น

- (๑) สายการบินผู้ให้บริการจะต้องเสนอให้ผู้โดยสารเลือกระหว่าง
 - (ก) การรับคืนค่าโดยสารและค่าธรรมเนียมอื่นใดที่ถูกเรียกเก็บเต็มจำนวนที่จ่ายไปสำหรับการเดินทางหรือส่วนของการเดินทางที่ยังไม่ได้ใช้เดินทาง รวมถึงการเดินทางหรือส่วนของการเดินทางที่ได้เดินทางไปแล้วแต่ไม่สมประโยชน์ ภายในระยะเวลาไม่เกิน ๗ วัน โดยวิธีการตามข้อ ๗. วรรคสาม

รวมทั้งการเดินทางในเที่ยวบินกลับไปยังจุดเริ่มต้นการเดินทางของผู้โดยสารนั่นเองโดยเร็วที่สุด หรือ

(ข) เปลี่ยนแปลงเที่ยวบิน ภายในวันเดียวกัน ไปยังจุดหมายปลายทางที่ระบุไว้ในบัตรโดยสารโดยเร็วที่สุด หรือ

(ค) เปลี่ยนแปลงเที่ยวบิน ไปยังจุดหมายปลายทางที่ระบุไว้ในบัตรโดยสาร ในวันถัดไป หรือวันอื่นตามความสมัครใจของผู้โดยสาร หรือ

(ง) เดินทางโดยการขนส่งทางอื่นที่เหมาะสมเพื่อไปยังจุดหมายปลายทางที่ระบุไว้ในบัตรโดยสาร หรือจุดใกล้เคียงแล้วแต่ความเหมาะสม

การเปลี่ยนแปลงเที่ยวบิน ตาม (ข) และ (ค) ขึ้นอยู่กับความสะดวกของผู้โดยสาร และที่นั่งว่างที่สายการบินสามารถจะจัดให้ได้ หากจำนวนเงินค่าโดยสารฯ สำหรับการเปลี่ยนแปลงเที่ยวบิน นั้นสูงกว่าจำนวนเงินค่าโดยสารฯ ที่ผู้โดยสารได้ชำระแล้ว สายการบินจะไม่เรียกเก็บค่าโดยสารฯ หรือค่าบริการเพิ่มเติมจากผู้โดยสาร และกรณีที่ค่าโดยสารฯ สำหรับการเปลี่ยนแปลงเที่ยวบินนั้นมีจำนวนต่ำกว่าจำนวนเงินค่าโดยสารฯ ที่ผู้โดยสารได้ชำระแล้ว สายการบินจะต้องจ่ายเงินส่วนต่างคืนให้กับผู้โดยสาร ภายในระยะเวลาไม่เกิน ๗ วัน ด้วยวิธีการตามข้อ ๗. วรรคสาม และในกรณีที่สายการบินผู้ให้บริการเสนอ เปลี่ยนแปลงเที่ยวบินไปยังสนามบินอื่นที่ใกล้เคียงกับจุดหมายปลายทางเดิม สายการบินผู้ให้บริการจะต้อง รับผิดชอบค่าใช้จ่ายในการเดินทางจากสนามบินใหม่ไปยังสนามบินที่เป็นจุดหมายปลายทางเดิมให้แก่ผู้โดยสารด้วย

การเปลี่ยนแปลงการเดินทางโดยการขนส่งทางอื่น ตาม (ง) หากค่าเดินทางสูงกว่าจำนวนเงินค่าโดยสารฯ ที่ผู้โดยสารได้ชำระแล้ว สายการบินจะไม่เรียกเก็บค่าโดยสารฯ หรือค่าบริการเพิ่มเติมจากผู้โดยสาร และกรณีที่ค่าเดินทางโดยการขนส่งทางอื่นต่ำกว่าจำนวนเงินค่าโดยสารฯ ที่ผู้โดยสารได้ชำระแล้ว สายการบินจะต้องจ่ายเงินส่วนต่างคืนให้กับผู้โดยสาร ภายในระยะเวลาไม่เกิน ๗ วัน ด้วยวิธีการตามข้อ ๗. วรรคสาม

ข้อ ๙. สิทธิที่จะได้รับการดูแล

(๑) ผู้โดยสารมีสิทธิได้รับการดูแลจากสายการบินผู้ให้บริการ โดยผู้โดยสารไม่ต้อง เสียค่าใช้จ่ายใด ๆ ดังต่อไปนี้

(ก) อาหารและเครื่องดื่ม ตามความเหมาะสมกับระยะเวลาของขึ้นเครื่อง

(ข) ที่พักแรม สำหรับการพำนักตั้งแต่หนึ่งคืนขึ้นไปตามความจำเป็นและเหมาะสม

(ค) การขนส่งระหว่างสนามบินและที่พักแรม

(๒) ผู้โดยสารมีสิทธิโทรศัพท์ หรือ โทรสาร หรือ ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ ที่สายการบินจัดให้ ตามความจำเป็นและเหมาะสมไม่เกิน ๒ ครั้ง โดยไม่เสียค่าใช้จ่ายใด ๆ

(๓) สายการบินผู้ให้บริการจะต้องให้การดูแลเป็นพิเศษแก่เด็กอายุต่ำกว่า ๑๒ ปี ที่เดินทางโดยลำพัง และคนพิการ

ข้อ ๑๐. กรณีเพิ่มหรือลดชั้นของบริการในเที่ยวบิน

(๑) ในกรณีที่สายการบินผู้ให้บริการจัดให้ผู้โดยสารเดินทางในชั้นบริการที่สูงกว่าชั้นบริการที่ระบุไว้ในบัตรโดยสาร ผู้โดยสารไม่มีภาระใด ๆ ที่จะต้องจ่ายค่าโดยสารหรือค่าธรรมเนียมอื่นใดเพิ่มเติม

(๒) ในกรณีที่สายการบินผู้ให้บริการจัดให้ผู้โดยสารเดินทางในชั้นบริการที่ต่ำกว่าชั้นบริการที่ระบุไว้ในบัตรโดยสาร ผู้โดยสารมีสิทธิได้รับเงินส่วนต่างของราคาค่าโดยสารคืน ภายในระยะเวลาไม่เกิน ๗ วัน ด้วยวิธีการ ตามข้อ ๗. วรรคสาม

ข้อ ๑๑. เด็กที่เดินทางโดยลำพังและคนพิการ

(๑) เด็กอายุต่ำกว่า ๑๒ ปีที่เดินทางโดยลำพัง และคนพิการ จะได้รับการบริการเป็นพิเศษจากสายการบิน

(๒) ในกรณีที่สายการบินผู้ให้บริการปฏิเสธการขนส่ง หรือยกเลิกเที่ยวบิน หรือทำการบินล่าช้าไม่ว่าเป็นเวลานานน้อยเพียงใด ผู้โดยสารซึ่งเป็นเด็กอายุต่ำกว่า ๑๒ ปีที่เดินทางโดยลำพัง และคนพิการ จะได้รับการดูแลจากสายการบินโดยไม่ชักช้า

ข้อ ๑๒. มาตรการคุ้มครองที่ดีกว่า

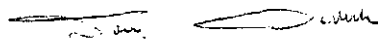
ในกรณีที่สายการบินใดได้กำหนดมาตรการเพื่อคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสารของตน ในกรณีต่าง ๆ ไว้ในระดับที่ดีกว่าและไม่ขัดหรือแย้งกับมาตรการตามประกาศนี้ ให้สายการบินนั้นใช้มาตรการดังกล่าวเพื่อคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสาร

ข้อ ๑๓. สิทธิในการร้องเรียนการปฏิบัติของสายการบิน

กรณีที่สายการบินไม่ปฏิบัติตามมาตรการคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสารที่มีอยู่ตามประกาศนี้ ผู้โดยสารสามารถร้องเรียนมายังกรมการขนส่งทางอากาศ เลขที่ ๗๑ ซอยงามดูพลี ถนนพระราม ๔ แขวงทุ่งมหาเมฆ เขตสาทร กรุงเทพฯ ๑๐๑๒๐ หรือโทรสาร ๐ ๒๒๘๗ ๓๑๓๙ หรือ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ : airtravelcomplaint@aviation.go.th ทั้งนี้ ผู้โดยสารสามารถสอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่ สายด่วน ๑๑๑๑ หรือ โทร ๐ ๒๒๘๖ ๘๑๕๗ (ในเวลาราชการ)

ข้อ ๑๔. มาตรการคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสารตามประกาศนี้มีผลบังคับตั้งแต่วันที่ ๑ มกราคม ๒๕๕๑ เป็นต้นไป

ประกาศ ณ วันที่ ๖ เดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๕๐



(นายสรเสริญ วงศ์ชะอุ่ม)

รัฐมนตรีช่วยว่าการกระทรวงคมนาคม

ปฏิบัติราชการแทน รัฐมนตรีว่าการกระทรวงคมนาคม