

ปัญหาเกี่ยวกับการคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสารเครื่องบิน: ศึกษากรณีเที่ยวบินล่าช้า ยกเลิกเที่ยวบิน และปฏิเสธการขนส่งของสายการบินภายในประเทศ¹

ชนิปีติ เวชสุวรรณรักษ์²

ในปัจจุบัน การเดินทางโดยเครื่องบินมีความสะดวกรวดเร็ว ประหยัดเวลา พร้อมกับการให้บริการที่สะดวกสบาย และปลอดภัย ประกอบกับการเข้าถึงการให้บริการโดยสารเครื่องบินเป็นเรื่องง่าย แต่อย่างไรก็ดี บางครั้งการดำเนินการของสายการบินก็ยังพบปัญหาในด้านต่าง ๆ และด้วยเหตุที่ประชาชนสามารถเข้าถึงได้ง่ายเป็นจำนวนมาก หากมีปัญหาหรือเกิดความเสียหายก็จะส่งผลกระทบต่อประชาชนและเกิดความเสียหายแก่ประชาชนเป็นจำนวนมากเช่นกัน ทั้งนี้ปัญหาที่มักพบบ่อยครั้งในการเดินทางโดยเครื่องบิน นั่นก็คือเที่ยวบินล่าช้า การยกเลิกเที่ยวบิน และการปฏิเสธการขนส่ง

ในกรณีที่สายการบินดำเนินการเที่ยวบินล่าช้า ยกเลิกเที่ยวบิน หรือปฏิเสธการขนส่ง ได้มีกฎหมายที่เกี่ยวข้องมากมาย อาทิ ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ว่าด้วยรับขนคนโดยสาร พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.2522 พระราชบัญญัติการรับขนทางอากาศระหว่างประเทศ พ.ศ. 2558 พระราชบัญญัติว่าด้วยความผิดบางประการต่อการเดินอากาศ พ.ศ. 2558 เป็นต้น และกฎหมายที่สำคัญที่เกี่ยวข้องโดยตรงในการให้ความคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสาร ได้แก่ ประกาศกระทรวงคมนาคม เรื่อง การคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินของไทยในเส้นทางบินประจำภายในประเทศ พ.ศ. 2553 ซึ่งออกตามความในข้อ 3 (4) ข้อ 4 ข้อ 7 และข้อ 9 แห่งประกาศของคณะปฏิวัติฉบับที่ 58 ประกาศ ณ วันที่ 26 มกราคม พ.ศ. 2515 ผู้ศึกษาจึงเห็นว่า กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับเที่ยวบินล่าช้า ยกเลิกเที่ยวบิน และปฏิเสธการขนส่ง นั้น มีประเด็นปัญหาที่ควรค่าแก่การศึกษาดังต่อไปนี้

1. ปัญหาเกี่ยวกับสิทธิของสายการบินที่จะดำเนินการเที่ยวบินล่าช้า ยกเลิกเที่ยวบิน หรือปฏิเสธการขนส่งผู้โดยสาร

เมื่อสัญญาเกิดขึ้นแล้ว สายการบินและผู้โดยสารย่อมมีหน้าที่ต่อกันในการปฏิบัติตามสัญญา สายการบินจึงไม่อาจที่จะดำเนินการเที่ยวบินล่าช้า ยกเลิกเที่ยวบิน หรือปฏิเสธการขนส่งได้ มิเช่นนั้นย่อมถือว่าสายการบินเป็นฝ่ายผิดสัญญา ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ว่าด้วยรับขนคนโดยสารได้มีการกล่าวถึงความรับผิดชอบของผู้ขนส่ง(สายการบิน)ในกรณีที่ขนส่งล่าช้าไว้เท่านั้น แต่ไม่ได้กล่าวโดยชัดแจ้งว่า

¹ บทความนี้เรียบเรียงจากการค้นคว้าอิสระ เรื่อง ปัญหาเกี่ยวกับการคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสารเครื่องบิน: ศึกษากรณีเที่ยวบินล่าช้า ยกเลิกเที่ยวบิน และปฏิเสธการขนส่งของสายการบินภายในประเทศ โดยมีอาจารย์ที่ปรึกษา คือ รองศาสตราจารย์จุฑามาศ นิสารัตน์ และคณะกรรมการสอบ คือ รองศาสตราจารย์ ดร.ณฐ สันตาสว่าง และรองศาสตราจารย์ ประเทือง ธนิยผล

² นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรนิติศาสตรมหาบัณฑิต (ส่วนกลาง) คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

สายการบินสามารถที่จะขนส่งล่าช้าได้ ส่วนกรณียกเลิกเที่ยวบินหรือปฏิเสธการขนส่ง ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ไม่ได้มีการกล่าวถึงใด ๆ เลย

เมื่อพิจารณาประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ว่าด้วยหนี้ จะพบว่าในกรณีที่มีการชำระหนี้เป็นพันวิสัยหรือเกิดเหตุสุดวิสัยขึ้นอันจะโทษฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดไม่ได้ ลูกหนี้หลุดพ้นจากการชำระหนี้แต่ขณะเดียวกันลูกหนี้ก็ไม่มีสิทธิได้รับชำระหนี้ตอบแทน กล่าวคือ หากสายการบินไม่สามารถขนส่งผู้โดยสารไปยังจุดหมายปลายทางได้ตามวันและเวลาที่กำหนดไว้ในบัตรโดยสาร(ตามสัญญา) เหตุพ้นวิสัยหรือเกิดเหตุสุดวิสัยที่ไม่สามารถโทษสายการบินหรือผู้โดยสารได้ อาทิ สภาพอากาศแปรปรวน หากทำการบินจะเกิดอันตรายได้ หรือนโยบายของรัฐ เช่น มาตรการควบคุมการเดินทางอันเนื่องมาจากสถานการณ์โรคระบาดโควิด-19 เป็นต้น เช่นนี้สายการบินหลุดพ้นที่จะต้องขนส่งผู้โดยสารไปยังจุดหมายปลายทาง และทั้งนี้สายการบินก็ไม่มีสิทธิได้รับชำระค่าบัตรโดยสารเช่นเดียวกัน

พระราชบัญญัติว่าด้วยความผิดบางประการต่อการเดินอากาศ พ.ศ. 2558 ซึ่งเป็นกฎหมายที่ได้กำหนดไว้ในกรณีที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยของเครื่องบิน บุคคลและทรัพย์สินบนเครื่องบิน ผู้ควบคุมอากาศยาน (นักบิน) สามารถใช้มาตรการอันสมควรจัดการได้ ซึ่งมาตรการอันสมควรนี้ได้รวมถึงการที่ไม่ยอมให้บุคคลผู้น่าจะก่อให้เกิดอันตรายโดยสารเดินทางไปด้วย ซึ่งน่าจะถือได้ว่าเป็นการปฏิเสธการขนส่ง แต่เนื่องจากการกระทำได้กล่าวเป็นการกระทำของนักบิน จะถือว่าสายการบินเป็นผู้ปฏิเสธการขนส่งได้หรือไม่ จะเห็นได้ว่านักบินมีหน้าที่ที่จะต้องดำเนินการขนส่งผู้โดยสารไปยังจุดหมายปลายทางตามสัญญา รับขนคนโดยสารระหว่างสายการบินและผู้โดยสาร จึงอาจถือได้ว่านักบินเป็นตัวแทนของสายการบิน ดังนั้นย่อมต้องถือว่าการปฏิเสธการขนส่งโดยนักบินนี้เป็นการกระทำของสายการบินด้วย แต่อย่างไรก็ดี การกระทำตามมาตรการอันสมควรนี้ ถือว่าเป็นการใช้อำนาจตามที่กฎหมายบัญญัติไว้ แม้ว่าจะเกิดความเสียหายขึ้น แต่สายการบินไม่มีความรับผิดชอบ การที่กฎหมายได้บัญญัติเช่นนี้ ย่อมแสดงให้เห็นว่าการกระทำของนักบินที่ใช้มาตรการอันสมควรนั้นไม่เป็นความผิด ส่งผลให้สายการบินไม่ต้องรับผิดชอบใด ๆ ต่อผู้โดยสารหากผู้โดยสารเกิดความเสียหายจากการใช้มาตรการอันสมควร และแม้ว่าพระราชบัญญัติฉบับดังกล่าวไม่ได้บัญญัติไว้โดยชัดแจ้งว่าสายการบินมีสิทธิดำเนินการเที่ยวบินล่าช้า ยกเลิกเที่ยวบิน หรือปฏิเสธการขนส่ง แต่เมื่อกฎหมายใช้คำว่ามาตรการอันสมควรซึ่งมีความหมายอย่างกว้าง ก็พอจะเข้าใจได้ว่ากฎหมายได้ให้สิทธิในการดำเนินการเที่ยวบินล่าช้า ยกเลิกเที่ยวบิน หรือปฏิเสธการขนส่ง

ประกาศกระทรวงคมนาคมเรื่อง การคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินของไทย พ.ศ. 2553 ซึ่งออกตามความในข้อ 3 (4) ข้อ 4 ข้อ 7 และข้อ 9 แห่งประกาศของคณะปฏิวัติฉบับที่ 58 ประกาศ ณ วันที่ 26 มกราคม พ.ศ. 2515 ได้มีการกำหนดเรื่องคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสารไว้ แต่ไม่ได้มีการกล่าวถึงสิทธิในการดำเนินการเที่ยวบินล่าช้า ยกเลิกเที่ยวบิน หรือปฏิเสธการขนส่งไว้โดยชัดแจ้งเช่นเดียวกันกับกฎหมายฉบับอื่น ๆ ข้างต้น กล่าวคือ กฎหมายฉบับนี้เพียงแต่กำหนดให้สายการบินมีหน้าที่ดำเนินการต่าง ๆ ต่อผู้โดยสาร หากสายการบินได้ดำเนินการเที่ยวบินล่าช้า ยกเลิกเที่ยวบิน หรือปฏิเสธการขนส่ง ไม่มีการกำหนดถึงสิทธิของสายการบินที่จะกระทำการดังกล่าวได้

นอกจากนี้ สายการบินมักจะยกเลิกเที่ยวบินตามสัญญาขึ้นเพื่อดำเนินการเที่ยวบินล่าช้า ยกเลิกเที่ยวบิน หรือปฏิเสธการขนส่ง โดยอาศัยหลักความศักดิ์สิทธิ์ในการแสดงเจตนาและเสรีภาพในการทำสัญญาที่ผู้โดยสารได้ให้ความยินยอมในการกดยอมรับข้อกำหนดและเงื่อนไขของสายการบินในขณะจองบัตรโดยสาร ซึ่งการจองบัตรโดยสารที่มีรูปแบบ วิธีการ และขั้นตอนที่ทำให้ลืมนำ และผู้โดยสารไม่สามารถแก้ไขหรือไม่ยอมรับข้อกำหนดหรือเงื่อนไขบางประการได้ ถือเป็นสัญญาสำเร็จรูป และบางข้อกำหนดหรือเงื่อนไขนั้นอาจเป็นข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรมได้ ตามพระราชบัญญัติว่าด้วยข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรม พ.ศ. 2540 และพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.2522 ส่งผลให้เกิดความไม่เป็นธรรมแก่ผู้โดยสารเป็นอย่างมาก

2. ปัญหาเกี่ยวกับสิทธิของผู้โดยสารที่ได้รับความเสียหาย และวิธีการคืนเงินค่าบัตรโดยสารและค่าธรรมเนียมอื่น เมื่อเที่ยวบินล่าช้า หรือถูกยกเลิก หรือถูกปฏิเสธการขนส่งตามกฎหมาย

การที่สายการบินดำเนินการเที่ยวบินล่าช้า ยกเลิกเที่ยวบิน หรือปฏิเสธการขนส่งไม่ได้เพียงแค่ส่งผลให้ผู้โดยสารไม่สามารถโดยสารได้ตามวันและเวลาที่จองไว้เท่านั้น ยังมีความเสียหายอย่างอื่นที่เป็นผลพวงมาจากการกระทำของสายการบิน อาทิ ผู้โดยสารไม่สามารถเดินทางในเที่ยวบินต่อไปได้ภายในกำหนด หรือเป็นกรณีผู้โดยสารได้ทำการจองที่พัก ณ จุดหมายปลายทาง และผู้โดยสารจำต้องชำระค่าที่พัก โดยที่ไม่ได้เข้าพัก หรือแม้กระทั่งผู้โดยสารที่มีงาน ณ จุดหมายปลายทาง แต่ไม่สามารถทำงานได้ เช่นกรณีของนักแสดงที่จะต้องไปงานแสดงตัวต่าง ๆ ตามสัญญาว่าจ้าง ซึ่งมีการกำหนดวันและเวลาที่แน่นอนไว้แล้ว ไม่สามารถแก้ไขเปลี่ยนแปลงหรือยกเลิกได้ และหากนักแสดงไม่สามารถไปทำงานได้ ก็อาจจะถูกฟ้องร้องเรียกค่าเสียหายที่ตนเป็นฝ่ายผิดสัญญาได้ เป็นต้น ซึ่งสามารถแยกพิจารณาได้ดังนี้

2.1 ค่าเสียหาย

(1) กรณีเที่ยวบินล่าช้า

ความรับผิดชอบในค่าเสียหายจากกรณีเที่ยวบินล่าช้า ได้มีปรากฏในพระราชบัญญัติการรับขนทางอากาศระหว่างประเทศ พ.ศ. 2558 ซึ่งได้กำหนดให้สายการบินต้องรับผิดชอบในความเสียหายที่เกิดขึ้นแก่ผู้โดยสาร โดยกำหนดค่าความรับผิดชอบไว้ที่ 4,694 หน่วยสิทธิพิเศษถอนเงินต่อคนโดยสารแต่ละคน และยังให้น่าพระราชบัญญัติดังกล่าวมาใช้บังคับการขนส่งทางอากาศภายในประเทศโดยอนุโลมเพียงเท่าที่ไม่ขัดต่อบทกฎหมายอื่น ๆ ที่บัญญัติไว้โดยเฉพาะ แต่ทว่ายังไม่มียกกฎหมายใด ๆ ได้บัญญัติไว้โดยเฉพาะถึงจำนวนความเสียหายที่สายการบินภายในประเทศจะต้องรับผิดชอบต่อผู้โดยสารในความเสียหายที่เกิดขึ้น

อนึ่ง พระราชบัญญัตินี้ตราขึ้นเพื่อให้สอดคล้องกับอนุสัญญาระหว่างประเทศที่ประเทศไทยกำลังจะเข้าเป็นภาคี พระราชบัญญัตินี้ดังกล่าวจึงมีวัตถุประสงค์หลักในการบังคับใช้สำหรับกรณีการขนส่งระหว่างประเทศมากกว่าที่จะนำมาบังคับใช้กับการขนส่งภายในประเทศ

(2) กรณียกเลิกเที่ยวบินหรือปฏิเสธการขนส่ง

ไม่มีกฎหมายบัญญัติไว้เฉพาะว่าสายการบินจะต้องรับผิดชอบในความเสียหายอันเกิดแก่ผู้โดยสาร จึงพิจารณาตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ ในกรณีที่มีการยกเลิกเที่ยวบินหรือปฏิเสธการขนส่ง

ส่งผลให้ผู้โดยสารไม่สามารถที่จะเดินทางไปยังจุดหมายปลายทางตามกำหนดวันและเวลาที่จองได้ ซึ่งวันและเวลาเดินทางถือได้ว่าเป็นสาระสำคัญแห่งสัญญา ซึ่งหากพ้นวันและเวลาดังกล่าว การเดินทางไปยังจุดหมายปลายทางก็เป็นอันไร้ประโยชน์แก่ผู้โดยสาร ดังนั้นผู้โดยสารจึงมีสิทธิบอกเลิกสัญญาได้ และมีสิทธิเรียกร้องค่าเสียหายจากสายการบินได้

ทั้งนี้ การใช้สิทธิทางศาลในการเรียกร้องค่าเสียหายของผู้โดยสารนั้น โดยปกติแล้วผู้โดยสารเป็นผู้บริโภค และสายการบินเป็นผู้ประกอบธุรกิจตามความแห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.2522 มาตรา 3 ในการพิจารณาคดีจึงจะต้องดำเนินคดีด้วยกระบวนการตามพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551 เพื่อให้เป็นไปด้วยความสะดวกและรวดเร็วกว่าการดำเนินคดีแพ่งธรรมดา

2.2 วิธีการคืนเงินค่าบัตรโดยสารและค่าธรรมเนียมอื่น

ตามประกาศกระทรวงคมนาคม เรื่อง การคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินของไทยในเส้นทางบินประจำภายในประเทศ พ.ศ. 2553 ซึ่งออกตามความในข้อ 3 (4) ข้อ 4 ข้อ 7 และข้อ 9 แห่งประกาศของคณะปฏิวัติฉบับที่ 58 ประกาศ ณ วันที่ 26 มกราคม พ.ศ. 2515 ได้มีการกำหนดวิธีการคืนเงินในกรณีต่าง ๆ ไว้ อาทิ คืนบัตรกำนัลแทนเงิน (Travel Vouchers) คืนเป็นเงินภายใน 7 วันสำหรับกรณีจ่ายค่าบัตรโดยสารด้วยเงินสด หรือภายใน 45 วันสำหรับกรณีจ่ายบัตรค่าโดยสารด้วยบัตรเครดิต เป็นต้น เมื่อพิจารณาวิธีการตามประกาศกระทรวงคมนาคมฉบับดังกล่าวแล้ว ผู้โดยสารบางรายอาจเห็นว่ามีค่าล่าช้ามากเกินไป ประกอบกับปัญหาที่พบบ่อยครั้งก็คือการที่สายการบินมักจะส่งอีเมลแจ้งเตือนเที่ยวบินล่าช้า ยกเลิกเที่ยวบิน หรือปฏิเสธการขนส่ง พร้อมทั้งเสนอวิธีการต่าง ๆ ให้ผู้โดยสารใช้สิทธิในการเลือกตามประกาศกระทรวงคมนาคมดังกล่าว อาทิ ผู้โดยสารสามารถขอคืนค่าบัตรโดยสารและค่าธรรมเนียมได้ ผู้โดยสารสามารถรับเป็นบัตรกำนัล เป็นต้น แต่ทั้งนี้ ตอนท้ายของอีเมลจะมีข้อความทောင်းว่าหากผู้โดยสารไม่ตอบกลับอีเมลภายในระยะเวลาที่กำหนด ให้ถือว่าผู้โดยสารยอมรับวิธีการที่สายการบินจัดให้ ส่วนใหญ่จะมีข้อความว่า “หากผู้โดยสารไม่แจ้งความประสงค์ภายใน 15 วันนับแต่วันที่ได้รับอีเมลฉบับนี้ ทางสายการบินขอสงวนสิทธิในการคืนค่าบัตรโดยสารและค่าธรรมเนียมเป็นเครดิตเงินคืน” และด้วยข้อความลักษณะนี้ หากผู้โดยสารไม่ตอบกลับภายในระยะเวลาที่กำหนด ส่งผลให้ผู้โดยสารต้องยอมรับตามที่สายการบินจัดให้ ซึ่งหากพิจารณาวิธีการของสายการบินแล้ว มีความไม่เป็นธรรมอยู่พอสมควร

3. ปัญหาเกี่ยวกับมาตรการบทลงโทษ เมื่อเที่ยวบินล่าช้า ยกเลิกเที่ยวบิน หรือปฏิเสธการขนส่ง

เนื่องจากการขนส่งคนโดยสารโดยเครื่องบิน ถือเป็นการขนส่งสาธารณะ ดังนั้นการกระทำใด ๆ ของสายการบิน ย่อมส่งผลกระทบต่อสาธารณะ ซึ่งหากผลกระทบเช่นนี้เป็นผลเสีย ก็จะทำให้ได้รับความเสียหายเป็นอย่างมาก

การโดยสารโดยเครื่องบินในแต่ละเที่ยวบิน จะมีผู้โดยสารเป็นจำนวนมาก หากเที่ยวบินล่าช้า ยกเลิกเที่ยวบิน หรือปฏิเสธการขนส่ง ย่อมก่อให้เกิดความเสียหายแก่ผู้โดยสารหลายราย และแม้ว่าจะมีกฎหมายกำหนดให้สายการบินจะต้องจ่ายค่าชดเชยและเยียวยาความเสียหายให้แก่ผู้โดยสารแต่จ่ายค่าชดเชยและเยียวยาความเสียหายในด้านต่าง ๆ ให้แก่ผู้โดยสารมักมีวิธีการและขั้นตอนที่ยุ่งยาก รวมถึงการใช้เวลา

ในการดำเนินการค่อนข้างนาน ประกอบกับจำนวนเงินที่ผู้โดยสารจะได้รับการชดเชยหรือเยียวยา มีจำนวนเล็กน้อย อาจเพราะความเสียหายที่เกิดขึ้นจริงมีไม่มาก หรือเป็นกรณีที่กฎหมายจำกัดความรับผิดชอบของสายการบินไว้ ทำให้ผู้โดยสารตัดสินใจไม่ดำเนินการเรียกร้องให้สายการบินชดเชยหรือเยียวยาความเสียหาย หรือดำเนินคดีทางศาล เพราะการดำเนินคดีทางศาลต้องใช้ระยะเวลาดำเนินการเช่นเดียวกัน ผู้โดยสารจึงมักจะไม่นำดำเนินการเรียกร้องใด ๆ รวมถึงการฟ้องร้องเรียกค่าเสียหายจากสายการบิน ด้วยเหตุนี้ สายการบินจึงมักเพิกเฉยต่อการชดเชยหรือเยียวยาความเสียหายให้แก่ผู้โดยสาร หรือหากเป็นกรณีที่สายการบินไม่สุจริต มีเจตนาเปิดให้องค์กรโดยสารทั้งที่คาดเห็นได้ว่าอาจมีผู้โดยสารไม่เต็มใจที่จะบิน จึงทำการยกเลิกเที่ยวบิน หรือรวมเที่ยวบินอันก่อให้เกิดความเสียหายแก่ผู้โดยสารดังที่วิเคราะห์ไปแล้วข้างต้น

พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551 ได้กำหนดให้ในกรณีที่ผู้ประกอบการธุรกิจเจตนาเอารัดเอาเปรียบผู้บริโภค หรือประมาทเลินเล่ออย่างร้ายแรง ศาลมีอำนาจสั่งให้ผู้ประกอบการชดเชยค่าเสียหายเพื่อการลงโทษเพิ่มขึ้นจากจำนวนค่าเสียหายที่แท้จริงที่ศาลกำหนดได้ตามที่เห็นสมควร แต่ในกรณีที่เที่ยวบินล่าช้า ตามพระราชบัญญัติการรับขนทางอากาศระหว่างประเทศ พ.ศ. 2558 ที่นำมาใช้บังคับการขนส่งทางอากาศภายในประเทศโดยอนุโลมเพียงเท่าที่ไม่ขัดต่อบทกฎหมายอื่น ๆ ที่บัญญัติไว้โดยเฉพาะ ได้กำหนดว่าผู้เสียหายไม่อาจได้รับค่าเสียหายเชิงลงโทษ หรือค่าเสียหายอื่นที่ไม่ใช่ค่าสินไหมทดแทนจากการฟ้องคดี จึงมีความขัดแย้งกันระหว่างพระราชบัญญัติทั้งสองฉบับ ว่าศาลสามารถกำหนดค่าเสียหายเชิงลงโทษแก่สายการบินในกรณีที่สายการบินมีเจตนาเอารัดเอาเปรียบผู้บริโภค หรือประมาทเลินเล่ออย่างร้ายแรงได้หรือไม่ ซึ่งประกาศกระทรวงคมนาคม เรื่อง การคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินของไทยในเส้นทางบินประจำภายในประเทศ พ.ศ. 2553 ซึ่งออกตามความในข้อ 3 (4) ข้อ 4 ข้อ 7 และข้อ 9 แห่งประกาศของคณะปฏิวัติฉบับที่ 58 ประกาศ ณ วันที่ 26 มกราคม พ.ศ. 2515 ก็ไม่ได้มีการบัญญัติเรื่องนี้ไว้ด้วย

จากการศึกษาตามประเด็นดังกล่าวข้างต้นนั้น ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะว่าควรมีการแก้ไขเพิ่มเติมประกาศกระทรวงคมนาคมเรื่อง การคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินของไทย พ.ศ. 2553 ซึ่งออกตามความแห่งประกาศของคณะปฏิวัติฉบับที่ 58 ประกาศ ณ วันที่ 26 มกราคม พ.ศ. 2515 อันเป็นกฎหมายเฉพาะที่เกี่ยวข้องกับกรณีเที่ยวบินล่าช้า ยกเลิกเที่ยวบิน และปฏิเสธการขนส่ง เพื่อให้มีความชัดเจนและคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสารได้อย่างครอบคลุมมากยิ่งขึ้น ดังต่อไปนี้

1. ปัญหาเกี่ยวกับสิทธิของสายการบินที่จะดำเนินการเที่ยวบินล่าช้า ยกเลิกเที่ยวบิน หรือปฏิเสธการขนส่งผู้โดยสาร

ผู้ศึกษาเห็นควรให้มีการแก้ไขเพิ่มเติมโดยให้มีการกำหนดโดยชัดแจ้งว่ากรณีใดบ้างที่สายการบินสามารถ ดำเนินการเที่ยวบินล่าช้า ยกเลิกเที่ยวบิน หรือปฏิเสธการขนส่งได้ เช่น ในกรณีที่มีเหตุสุดวิสัยหรือเหตุผลอันสมควรซึ่งไม่ใช่เพราะความผิดของสายการบิน โดยเหตุสุดวิสัยหรือเหตุผลอันสมควรนี้จะต้องเป็นไปเพื่อความปลอดภัยของอากาศยานหรือของบุคคล หรือทรัพย์สินในอากาศยาน รวมถึงเพื่อความสงบสุขและความมั่นคงของประเทศ เช่น สภาพอากาศ สุขภาพของผู้โดยสาร คำสั่งของรัฐ เป็นต้น สายการบิน

อาจดำเนินการเที่ยวบินล่าช้า ยกเลิกเที่ยวบิน และปฏิเสธการขนส่งได้ การดำเนินการเที่ยวบินล่าช้า ยกเลิกเที่ยวบิน และปฏิเสธการขนส่งตามข้อนี้ สายการบินไม่ต้องรับผิดชอบในความเสียหายอย่างใด ๆ อันเกิดขึ้นแก่ผู้โดยสาร

2. ปัญหาเกี่ยวกับสิทธิของผู้โดยสารที่ได้รับความเสียหาย และวิธีการคืนเงินค่าบัตรโดยสารและค่าธรรมเนียมอื่น เมื่อเที่ยวบินล่าช้า หรือถูกยกเลิก หรือถูกปฏิเสธการขนส่งตามกฎหมาย

2.1 ค่าเสียหาย

ผู้ศึกษาเห็นควรให้มีการแก้ไขเพิ่มเติมโดยกำหนดให้ชัดเจนว่าผู้โดยสารมีสิทธิเรียกค่าสินไหมทดแทนตามความเสียหายที่แท้จริงอย่างไม่จำกัดจำนวน และห้ามมิให้ตกลงยกเว้นความรับผิดโดยสิทธิในการเรียกร้องค่าเสียหายนี้ ไม่ตัดสิทธิในการเรียกร้องค่าเสียหายตามกฎหมายอื่นด้วย และเพื่อความสะดวกรวดเร็ว หากมีการฟ้องร้องคดีต่อศาล ให้นำกฎหมายว่าด้วยวิธีพิจารณาคดีคุ้มครองผู้บริโภคมาใช้บังคับ

2.2 วิธีการคืนเงินค่าบัตรโดยสารและค่าธรรมเนียมอื่น

ผู้ศึกษาเห็นควรให้มีการแก้ไขเพิ่มเติมโดยกำหนดให้การคืนเงินค่าโดยสารและค่าธรรมเนียมอื่นใด หรือเงินส่วนต่าง สายการบินจะต้องคืนเป็นเงินตามวิธีการที่ผู้โดยสารได้ซื้อบัตรโดยสาร โดยผู้โดยสารไม่จำเป็นต้องแสดงความจำนงขอคืนเงินใด ๆ ทั้งสิ้น หากเป็นกรณีผู้โดยสารซื้อบัตรโดยสารด้วยเงินสดต้องดำเนินการคืนให้เสร็จสิ้นภายในระยะเวลาไม่เกิน 3 วันทำการ หรือหากซื้อบัตรโดยสารด้วยบัตรเครดิตต้องดำเนินการคืนให้เสร็จสิ้นภายในระยะเวลาไม่เกิน 15 วันทำการ และเพื่อป้องกันการดำเนินการแต่ฝ่ายเดียวของสายการบิน การคืนเงินต่าง ๆ นี้ ห้ามตกลงเป็นอย่างอื่นในสัญญา หากตกลงเป็นอย่างอื่น ข้อตกลงนั้นเป็นอันใช้ไม่ได้

3. ปัญหาเกี่ยวกับมาตรการบทลงโทษ เมื่อเที่ยวบินล่าช้า ยกเลิกเที่ยวบิน หรือปฏิเสธการขนส่ง

เพื่อเป็นการห้ามปรามและป้องกันไม่ให้สายการบินกระทำการไม่สุจริต และเอาเปรียบผู้โดยสาร ผู้ศึกษาเห็นว่าควรมีการแก้ไขเพิ่มเติมให้ศาลมีอำนาจสั่งให้สายการบินจ่ายค่าเสียหายเพื่อการลงโทษเพิ่มขึ้นจากจำนวนค่าเสียหายที่แท้จริงที่ศาลกำหนดได้ตามที่เห็นสมควรได้ในกรณีที่สายการบินมีเจตนาไม่สุจริต เอาเปรียบผู้บริโภค หรือประมาทเลินเล่ออย่างร้ายแรง

เอกสารอ้างอิง

กิตติศักดิ์ ปรกิติ. **หลักสุจริต และเหตุเหนือความคาดหมายในการชำระหนี้ (Good Faith & Supervening Events) ในระบบกฎหมาย เยอรมัน ฝรั่งเศส แองโกลอเมริกัน และไทย**. กรุงเทพมหานคร:

คณะนิติศาสตร์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2554.

จำปี โสคติพันธุ์. **เรื่องหลักความรับผิดชอบก่อนสัญญา**. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์วิญญูชน, 2544.

ไชยยศ เหมะรัชตะ. **กฎหมายว่าด้วยสัญญา**. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2535.

คาราพร ธีระวัฒน์. **กฎหมายสัญญา สถานะใหม่ของสัญญาปัจจุบันและปัญหาของสัญญาที่ไม่เป็นธรรม**.

พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2542.

เบญจวรรณ ธรรมรัตน์. “ปัญหากฎหมายของธุรกิจร่วมบริการกับบริษัทขนส่ง.” **วิทยานิพนธ์นิติศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง**, 2548.

ปริญญาวัน ชมเสวก. “ค่าเสียหายเชิงลงโทษในคดีละเมิด.” **วิทยานิพนธ์ นิติศาสตรมหาบัณฑิต,**

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2550.

วลัยลักษณ์ พงษ์งาม. “ปัญหาทางกฎหมายในการคุ้มครองผู้โดยสารจากการใช้บริการธุรกิจสายการบิน

ต้นทุนต่ำ.” **การศึกษาอิสระ นิติศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง**, 2558.

ศนันท์กรณ์ โสคติพันธุ์. **คำอธิบายนิติกรรม-สัญญา**. พิมพ์ครั้งที่ 12. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์วิญญูชน, 2550.

สุธาบดี สัตตบุศย์. **คำอธิบายกฎหมายแพ่งและพาณิชย์เปรียบเทียบ 1**. กรุงเทพมหานคร: แผนกวิชา

นิติศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2522.

สุขุม สุภนิติย์. **คำอธิบายกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค**. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์

มหาวิทยาลัย, 2540

ศิริศักดิ์ ดิษะพรรณ. “ความรับผิดชอบของผู้ประกอบการสายการบินขนส่งต่อผู้ใช้บริการ.” **วารสารอัยการ**

(4 กันยายน 2545): 20.