

ปัญหากฎหมายเกี่ยวกับความรับผิดของสายการบินและการคุ้มครองสิทธิผู้โดยสาร

ชัชชัย กลั่นความดี¹ สุขสมัย สุทธิบัติ² วัชรเนตติวณิชชย์³

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) ปัญหากฎหมายเกี่ยวกับการคุ้มครองสิทธิผู้โดยสารกรณีผู้ขนส่งทางอากาศยกเลิกเที่ยวบินหรือล่าช้า (2) หลักกฎหมายระหว่างประเทศ กฎหมายต่างประเทศ และกฎหมายไทย รวมทั้งวิเคราะห์และเปรียบเทียบปัญหากฎหมายที่เกี่ยวกับมาตรการคุ้มครองสิทธิผู้โดยสารกรณีผู้ขนส่งทางอากาศยกเลิกเที่ยวบินหรือล่าช้า และ (3) เสนอแนะและยกย่องร่างบทบัญญัติแห่งกฎหมายที่เกี่ยวข้องมาตรการคุ้มครองสิทธิผู้โดยสารกรณีผู้ขนส่งทางอากาศยกเลิกเที่ยวบินหรือล่าช้า การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพและเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการวิจัยเอกสารและการสัมภาษณ์เจาะลึกผู้ให้ข้อมูลสำคัญ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์เนื้อหาและแปลความหมายจากการเปรียบเทียบ

ผลการวิจัย พบว่า ควรแก้ไขพระราชบัญญัติการรับขนทางอากาศระหว่างประเทศ พ.ศ. 2558 โดยบัญญัตินิยามคำว่า “อุบัติเหตุ” ให้หมายถึง การกระทำหรือเหตุการณ์การกระทำ ไม่ว่าจะเกิดจากการจงใจหรือประมาทเลินเล่อของสายการบิน ซึ่งมีหน้าที่ที่จะต้องกระทำเพื่อป้องกันผลที่อาจเกิดอันตรายแก่ผู้โดยสารด้วย รวมทั้งการกระทำของบุคคลอื่นที่ก่อให้เกิดความเสียหายให้แก่ผู้โดยสาร โดยสายการบินมีส่วนผิดด้วย บัญญัติข้อยกเว้นความรับผิดของสายการบินในกรณีประเทศปลายทางประกาศปิดประเทศว่า เป็นเหตุสุดวิสัยที่สายการบินไม่ต้องรับผิดในความเสียหาย แต่บัญญัติให้มีหน้าที่ดูแลผู้โดยสารเท่าที่จำเป็นตลอดระยะเวลาที่ผู้โดยสารยังคงตกค้างอยู่ ณ สนามบินหรือที่ประเทศต้นทางตามความจำเป็นและเหมาะสมกำหนดให้สายการบินจะต้องคืนเงินค่าบัตรโดยสารให้แก่ผู้โดยสารเป็นเงินสดภายในระยะเวลา 7 วัน หากไม่คืนเงินภายในเวลาดังกล่าวจะต้องชำระดอกเบี้ยในอัตราร้อยละ 5 นับแต่วันที่ครบกำหนด และบัญญัติให้ผู้โดยสารมีสิทธิได้รับค่าเสียหายเชิงลงโทษไม่เกิน 2 เท่าจากมูลค่าความเสียหายที่แท้จริง

คำสำคัญ: การคุ้มครองสิทธิผู้โดยสาร; ความรับผิดของสายการบิน;

พระราชบัญญัติการรับขนทางอากาศระหว่างประเทศ พ.ศ. 2558

ประเภทบทความ: บทความวิจัย

การอ้างอิง:

ชัชชัย กลั่นความดี, สุขสมัย สุทธิบัติ และวัชรเนตติวณิชชย์. (2566). ปัญหากฎหมายเกี่ยวกับความรับผิดของสายการบินและการคุ้มครองสิทธิผู้โดยสาร. *วารสารดุสิตบัณฑิตทางสังคมศาสตร์*, 13(3), 846-860.

¹ หลักสูตรนิติศาสตรดุษฎีบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง

2086 ถนนรามคำแหง แขวงหัวหมาก เขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร 10240, ประเทศไทย

ผู้รับผิดชอบบทความ อีเมล: navee-edi@hotmail.com

² คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

³ ศาลแขวงนนทบุรี

Legal Issues on Airline Liability and the Protection of Passengers' Rights

Chatchai Kankwamdee¹ Suksamai Sutthibodee² Watchara Neitivanich³

Abstract

This research article aims to study (1) legal problems regarding the protection of passenger rights in cases where air carriers cancel or delay flights; (2) Principles of international law, foreign law, and Thai law, including analysis and comparison of legal problems related to measures to protect passenger rights in cases where air carriers cancel flights or delays; and (3) Recommend and draft legal provisions related to measures to protect passenger rights in cases where air carriers cancel flights or delays. This research is qualitative research and collecting data by document research and in-depth interviews. Data were analyzed using content analysis techniques and interpreted comparison.

Findings are as follows: The International Air Carriage Act, B.E. 2558 should be amended. The word “accident” should be defined as the acts or omissions whether from the intention or negligence of the airlines. The airlines have duties to prevent what may cause danger to passengers including the act of others who may cause damages to passengers. Airlines are partly at fault. The prescription of an exemption of airline liability in cases where destination countries make an announcement of closing down as force majeure results in airlines not taking liability for damages. However, it is prescribed that airlines have duties to take care of passengers as needed during the time of their being stranded at airports or the country of origin as necessary and appropriate. It should be prescribed that airlines refund airfares to passengers in cash within seven days. If the refund is not made within the said time, interest at five percent must be charged. The prescription should be made for passengers to have the right to receive punitive damages not higher than two times of the actual value of damages.

Keywords: Protection of Passengers' Rights; Liability of Airline; International Air Carriage Act, B.E. 2558

Type of Article: Research Article

Cite this article as:

Kankwamdee, C., Sutthibodee, S., & Neitivanich, W. (2023). Legal issues on airline liability and the protection of passengers' rights. *Ph.D. in Social Sciences Journal*, 13(3), 846-860.

¹ Doctor of Laws Program, Ramkhamhaeng University
2086 Ramkhamhaeng Road, Haumark, Bangkok, Bangkok 10240, Thailand
Corresponding Author Email: navee-edi@hotmail.com

² Faculty of Law, Ramkhamhaeng University

³ Nonthaburi Municipal Court

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

เมื่อมีการยกเลิกเที่ยวบินไม่ว่าโดยเหตุใด ผู้โดยสารมีสิทธิที่จะได้รับเงินค่าบัตรโดยสารคืนโดยเร็วเมื่อสายการบินยกเลิกเที่ยวบิน แต่สายการบินพยายามที่จะไม่คืนเงินค่าบัตรโดยสารอันเกิดจากการยกเลิกเที่ยวบินแก่ผู้โดยสาร โดยใช้วิธีจูงใจให้ผู้โดยสารรับเป็นเครดิต หรือบัตรกำนัล (vouchers) เพื่อนำมาแลกเป็นบัตรโดยสารแทน แม้ประกาศของกรมการบินพลเรือนจะกำหนดว่าการคืนในรูปแบบบัตรกำนัลการเดินทาง (travel vouchers) จะต้องได้รับความยินยอมจากผู้โดยสารก่อน แต่สายการบินอาจใช้กลยุทธ์และวิธีการต่างๆ อันเป็นการจูงใจให้ผู้โดยสารยินยอมไม่รับเงินคืนค่าบัตรโดยสารเป็นเงิน ซึ่งแม้ผู้โดยสารต้องการรับเป็นเงิน แต่สายการบินก็ยังไม่ยินยอมคืนให้ ซึ่งบทบัญญัติดังกล่าวไม่ได้กำหนดบทลงโทษไว้เป็นการเฉพาะทำให้ผู้โดยสารไม่ได้รับความเป็นธรรม และในกรณีสถานการณ์เกิดโรคระบาดโควิด-19 สายการบินส่วนมากไม่มีนโยบายในการคืนเงิน เนื่องจากไม่มีหลักเกณฑ์และข้อบังคับในการคืนเงินหรือกำหนดเงื่อนไขต่างๆ อีกทั้งไม่มีหน่วยงานใดเป็นผู้ดูแลในการดำเนินการเรียกร้องอันเกิดจากจากสถานการณ์ต่างๆ ด้วยเหตุนี้ จึงทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาว่า (1) ในกรณีที่ผู้โดยสารติดเชื้อโควิด-19 จากการเดินทางบนเที่ยวบินที่มีบุคคลอื่นที่เป็นพาหะติดเชื้อไปด้วยนั้น ถือว่าเป็นอุบัติเหตุตามพระราชบัญญัติการรับขนทางอากาศระหว่างประเทศ พ.ศ. 2558 หรือไม่ และสายการบินจะต้องรับผิดชอบในความเสียหายแก่ร่างกายกรณีผู้โดยสารติดเชื้อโควิด-19 ในเที่ยวบินหรือไม่ (2) ในกรณีขอบเขตความรับผิดของสายการบินในกรณีที่ยกเลิกเที่ยวบินเนื่องจากประเทศปลายทางประกาศห้ามบิน หรือในกรณีที่ยกเลิกเที่ยวบินเนื่องจากการระบาดของโรคโควิด-19 และโรคระบาดอื่น ถือเป็นเรื่องที่สายการบินจะต้องรับผิดชอบในกรณีที่ประเทศปลายทางประกาศห้ามบินเข้าประเทศหรือไม่ หรือในกรณีที่มีการยกเลิกเที่ยวบินหรือการ

เปลี่ยนแปลงเวลาการปฏิบัติการบินเนื่องจากสถานการณ์โควิด-19 สายการบินจะต้องรับผิดชอบหรือไม่ อย่างไร (3) ในกรณีที่พระราชบัญญัติการรับขนทางอากาศระหว่างประเทศ พ.ศ. 2558 ไม่ได้กำหนดระยะเวลาในการคืนเงินค่าบัตรโดยสารกรณีที่มีการยกเลิกเที่ยวบิน หรือกำหนดค่าธรรมเนียมและการให้บริการช่วยเหลือแก่ผู้โดยสารแต่อย่างใด จะมีการคุ้มครองสิทธิผู้โดยสารในการได้รับเงินค่าบัตรโดยสารคืน การเรียกค่าธรรมเนียมเกินสมควร และให้บริการเฉพาะระบบดิจิทัลหรือไม่ อย่างไร และ (4) ในกรณีที่มาตรา 54 แห่งพระราชบัญญัติการรับขนทางอากาศระหว่างประเทศ พ.ศ. 2558 ได้กำหนดให้ผู้เสียหายไม่อาจได้รับค่าเสียหายเชิงลงโทษไว้วันเป็นการตัดสินคดีโดยผู้ที่จะได้รับการเยียวยาความเสียหายและไม่เป็นการป้องปรามมิให้สายการบินละเลยที่จะดูแลและรักษาความปลอดภัยแก่ผู้โดยสารอย่างเพียงพอ จะมีการกำหนดให้ผู้โดยสารสามารถเรียกค่าโดยสารเชิงลงโทษได้หรือไม่ อย่างไร (The International Air Carriage Act, B.E. 2558, 2015)

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับขอบเขตความรับผิดของสายการบินและมาตรการคุ้มครองสิทธิและการเยียวยาผู้โดยสาร
2. เพื่อศึกษาปัญหากฎหมายเกี่ยวกับขอบเขตความรับผิดของสายการบินและมาตรการคุ้มครองสิทธิและการเยียวยาผู้โดยสาร
3. เพื่อศึกษาหลักกฎหมายระหว่างประเทศกฎหมายต่างประเทศ และกฎหมายไทยเพื่อวิเคราะห์และเปรียบเทียบหลักกฎหมายที่เกี่ยวกับขอบเขตความรับผิดของสายการบินและมาตรการคุ้มครองสิทธิและการเยียวยาผู้โดยสาร
4. เพื่อเสนอแนะและยกกร่างบทบัญญัติแห่งกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการกำหนดขอบเขตความรับผิด

ของสายการบินและมาตรการคุ้มครองสิทธิและการ
เยียวยาผู้โดยสาร

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา การวิจัยนี้จะมุ่งศึกษา
ปัญหากฎหมายเกี่ยวกับการคุ้มครองสิทธิและการ
เยียวยาผู้โดยสารกรณีสายการบินยกเลิกเที่ยวบิน หรือ
ทำการบินล่าช้า ตามหลักกฎหมายระหว่างประเทศ
กฎหมายต่างประเทศ และกฎหมายของประเทศไทย
รวมทั้งแนวคำพิพากษาของศาลต่างประเทศ เพื่อนำมา
เป็นแนวทางในการวิเคราะห์เปรียบเทียบและพัฒนา
กฎหมายต่อไป

2. ขอบเขตด้านผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ผู้วิจัยใช้วิธีเลือก
ผู้ให้ข้อมูลสำคัญแบบเจาะจงจากนักวิชาการผู้ทรง
คุณวุฒิที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญทางด้าน การขนส่งทาง
อากาศและการคุ้มครองสิทธิผู้โดยสาร ประกอบด้วย
ผู้พิพากษา พนักงานอัยการ อาจารย์ ทนายความ
ผู้โดยสาร และผู้เกี่ยวข้องกับผู้ประกอบการสายการบิน
รวมจำนวน 33 คน

ประโยชน์ที่รับจากการวิจัย

1. ทำให้เข้าใจแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับ
ขอบเขตความรับผิดชอบของสายการบินและมาตรการ
คุ้มครองสิทธิและการเยียวยาผู้โดยสาร

2. ทำให้ทราบถึงปัญหาและขอบเขตความรับผิด
ของสายการบินและมาตรการคุ้มครองสิทธิและการ
เยียวยาผู้โดยสาร

3. ทำให้ทราบถึงหลักกฎหมายหมายระหว่าง
ประเทศ กฎหมายต่างประเทศและกฎหมายไทย และ
ผลการวิเคราะห์และเปรียบเทียบปัญหากฎหมาย
เกี่ยวกับขอบเขตความรับผิดชอบของสายการบินและ
มาตรการคุ้มครองสิทธิและการเยียวยาผู้โดยสาร

4. นำข้อเสนอแนะไปยกร่างบทบัญญัติแห่ง
กฎหมายและประกาศกระทรวงคมนาคมเพื่อกำหนด

ขอบเขตความรับผิดชอบของสายการบิน หน้าที่ในการดูแล
ผู้โดยสารอย่างเหมาะสม อันเป็นการคุ้มครองสิทธิและ
การเยียวยาผู้โดยสารอย่างเป็นธรรม

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดการให้ผู้โดยสารควรได้รับการเยียวยาที่ รวดเร็วและเหมาะสม

เมื่อเกิดความเสียหาย เช่น กรณีเกิดอุบัติเหตุหรือ
มีการยกเลิกเที่ยวบินผู้โดยสารควรได้รับสิทธิในการ
เยียวยาความเสียหายที่เกิดขึ้นโดยเร็วและไม่ยุ่งยาก ใน
กรณีที่มีการยกเลิกเที่ยวบิน นอกจากผู้ประกอบการธุรกิจ
สายการบินจะมีหน้าที่ในการแจ้งข่าวการยกเลิก
เที่ยวบินให้ผู้โดยสารทราบโดยเร็วที่สุดแล้ว หากการ
ยกเลิกเที่ยวบินนั้นเกิดขึ้นก่อนกำหนดการเดินทางอย่าง
น้อย 1 วัน แม้ผู้โดยสารจะยังไม่มาแสดงตนเพื่อขึ้น
เครื่องบินก็ตาม ผู้ประกอบการธุรกิจสายการบินยังมียหน้าที่
ในการดูแลผู้โดยสารโดยการจัดหาอาหารให้แก่
ผู้โดยสารและจัดหาอุปกรณ์อำนวยความสะดวกเพื่อใช้
ในการติดต่อสื่อสารต่างๆ ทั้งนี้เป็นการเยียวยาความ
เสียหายให้แก่ผู้โดยสารขณะมีการยกเลิกเที่ยวบินนั้นๆ
ตามข้อ 7 แห่งประกาศกระทรวงคมนาคม เรื่อง การ
คุ้มครองสิทธิของผู้โดยสารที่ใช้บริการเที่ยวบินเช่าเหมา
ลำ พ.ศ. 2556 (Ministry of Transport Announcement on Protection of Passenger Rights related
to Charter Flight Services B.E. 2556, 2013)

แนวคิดในการให้ผู้โดยสารได้รับความช่วยเหลือใน กรณีต่างๆ

ผู้โดยสารมีสิทธิที่จะได้รับเงินค่าโดยสารและค่า
ธรรมเนียมที่เกี่ยวข้องคืน กล่าวคือ หากผู้ประกอบการธุรกิจ
สายการบินยกเลิกเที่ยวบินก่อนกำหนดการเดินทางน้อยกว่า
3 วันผู้โดยสารย่อมมีสิทธิเลือกระหว่างการ
เปลี่ยนแปลงเที่ยวบิน หรือขอคืนค่าโดยสารและค่า
ธรรมเนียมที่เกี่ยวข้องคืนจากผู้ประกอบการธุรกิจสายการบิน

บิน ตามข้อ 7 แห่งประกาศกระทรวงคมนาคม เรื่อง การคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสารที่ใช้บริการเที่ยวบินเช่าเหมาลำ พ.ศ. 2556 (Ministry of Transport Announcement on Protection of Passenger Rights related to Charter Flight Services B.E. 2556, 2013) ดังนั้น เมื่อผู้โดยสารเลือกที่จะขอรับเงินค่าโดยสารและค่าธรรมเนียมที่เกี่ยวข้องคืน ผู้ประกอบธุรกิจสายการบินจึงมีหน้าที่ชำระคืนให้แก่ผู้โดยสารและหากมีการยกเลิกเที่ยวบินแม้โดยเหตุสุดวิสัย ผู้โดยสารที่รออยู่ในสนามบินควรได้รับการดูแลที่เหมาะสม เช่น การจัดหาอาหาร น้ำดื่ม ที่พักและการปฐมพยาบาลเบื้องต้น เป็นต้น

ทฤษฎีเกี่ยวกับการคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสาร

1. การไม่ให้ความสำคัญกับความศักดิ์สิทธิ์ของเจตนา หรือเสรีภาพในการทำสัญญา

ทฤษฎีความรับผิดเฉพาะคู่กรณีในสัญญาที่เป็นผลสืบเนื่องจากการมีเสรีภาพในการทำสัญญานั้นก็เหมาะสมกับกรณีที่คู่สัญญามีความสามารถในการต่อรองเท่ากัน แต่ในการคุ้มครองสิทธิผู้โดยสารนั้น โดยเหตุที่ผู้โดยสารไม่จำเป็นต้องซื้อบัตรโดยสารโดยอาศัยความสัมพันธ์ในทางสัญญาเสมอไป เนื่องจากการใช้บริการสายการบินเป็นปรากฏการณ์ธรรมชาติของมนุษย์ ซึ่งมีได้ขึ้นอยู่กับเงื่อนไขในสถานะทางสังคม ความสามารถของบุคคล หรือข้อตกลงในทางนิติกรรมสัญญา เพราะฉะนั้นหลักเกณฑ์หรือทฤษฎีความรับผิดในความเสียหายที่ต้องอาศัยความผูกพันทางสัญญาที่กฎหมายรับรองจึงเป็นอุปสรรคใหญ่ในการคุ้มครองสิทธิผู้โดยสารที่มีคู่กรณีในสัญญา ทฤษฎีกฎหมายที่ก่อตั้งสิทธิในการได้รับการเยียวยาชดเชยเมื่อมีความเสียหายเกิดขึ้นจากการใช้บริการจึงไม่น่าถึงหลักความสัมพันธ์ทางสัญญาแต่อย่างใด (Supanit, 2014)

ดังนั้นการกำหนดว่าผู้โดยสารไม่จำเป็นต้องเป็นผู้ที่ชำระค่าบริการต่อสายการบินหนึ่งๆ แต่มีสายการบิน

อื่นมาใช้บริการแทน แม้จะไม่มีสัญญากับสายการบินอื่นที่ก่อให้เกิดความเสียหาย สายการบินนั้นก็ต้องรับผิดชอบผู้โดยสารด้วย จะอ้างเหตุว่าไม่ได้เป็นคู่สัญญาไม่ได้

2. ทฤษฎีความรับผิดในทางละเมิดซึ่งใช้บทสันนิษฐานความผิด

หลักของข้อสันนิษฐานความรับผิด พัฒนาขึ้นเพื่อให้บุคคลในสังคมยึดถือปฏิบัติ หลักความรับผิดในทางละเมิดนั้น มีทฤษฎีความรับผิดที่เป็นที่ยอมรับกันโดยทั่วไป 2 หลัก คือ (1) หลักมีความรับผิดเมื่อมีความผิด กล่าวคือผู้กระทำละเมิดจงใจหรือประมาทเลินเล่อก่อให้เกิดความเสียหาย และ (2) หลักความรับผิดโดยกฎหมายสันนิษฐานว่ามีความผิดแม้ไม่ได้มีการจงใจหรือประมาทเลินเล่อ บางกรณีก็เป็นการสันนิษฐานเด็ดขาด ไม่มีข้อยกเว้นในการนำสืบหักล้าง (absolute liability) บางกรณีก็มีข้อยกเว้นให้มีการนำสืบหักล้างบทสันนิษฐานที่กฎหมายบัญญัติไว้ได้ หลักความรับผิดชอบแบบที่สองนี้เรียกโดยทั่วไปว่า “ความรับผิดเด็ดขาด” (strict liability) (Supanit, 2014) เหตุผลของการนำเอาทฤษฎีความรับผิดเด็ดขาดในทางละเมิดมาปรับใช้กับคดีที่ฟ้องให้สายการบินให้รับผิดชอบใช้ความเสียหายที่เกิดจากการให้บริการก็เพราะว่าความเสียหายที่เกิดขึ้นจากการให้บริการนั้นเป็นเรื่องที่ยากจะพิสูจน์ได้ว่าเกิดขึ้นจากความผิดของฝ่ายใด และความเสียหายที่เกิดขึ้นแก่ผู้โดยสารนั้นเกิดเนื่องจากเหตุแห่งความบกพร่องใด การพิสูจน์ว่ามีความบกพร่องในการบริการยังไม่อยู่ในวิสัยที่ผู้โดยสารจะพิสูจน์ได้ว่าผู้ประกอบธุรกิจสายการบินกระทำโดยประมาทเลินเล่อเป็นเหตุให้มีความชำรุดบกพร่องในการบริการหรือไม่ การกำหนดให้ผู้ประกอบธุรกิจสายการบิน ต้องรับผิดชอบปราศจากการกระทำโดยจงใจหรือประมาทเลินเล่อ จึงเป็นการเหมาะสม ทั้งนี้ภายใต้เงื่อนไขว่า ผู้ประกอบธุรกิจสายการบินอาจพิสูจน์เพื่อพ้นความรับผิดได้ เช่น

(1) พิสูจน์ว่าความเสียหายเกิดจากความประมาทเลินเล่อของผู้โดยสารเอง

(2) มีเหตุการณ์ที่สายการบินไม่สามารถให้บริการได้อันเกิดขึ้นเพราะการกระทำของบุคคลอื่นซึ่งผู้ประกอบการกิจการสายการบินหาจำต้องรับผิดชอบไม่ เช่น การประท้วง การปิดประเทศ หรือ การประกาศห้ามบิน

อาจกล่าวโดยสรุปได้ว่า ทั้งทฤษฎีที่ใช้ในการคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสารจะมีทฤษฎีด้านสัญญาและละเมิดที่จะต้องนำมาใช้ควบคู่กันเพื่อให้ผู้โดยสารได้รับความคุ้มครองและเยียวยาที่เหมาะสม รวดเร็วและเป็นธรรม

ในประเด็นนี้พระราชบัญญัติว่าด้วยการขนส่งทางอากาศบัญญัติแต่เพียงว่าให้ผู้ขนส่งทางอากาศจะต้องรับผิดชอบในกรณีที่มีการขนส่งคนโดยสารล่าช้าตามมาตรา 12 แต่ไม่ได้กำหนดว่าจะต้องรับผิดชอบอย่างไรบ้าง ด้วยเหตุนี้ กระทรวงคมนาคมจึงได้ประกาศกระทรวงคมนาคม เรื่อง การคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินของไทยในเส้นทางบินประจำภายในประเทศ พ.ศ. 2553 (The Airline Complies with the Announcement of the Ministry of Transport on Protection Rights Using Thai Air Carriers Services for Domestic Scheduled Air Services B.E. 2553, 2010) กำหนดว่า

“ข้อ 5 (3) การยกเลิกเที่ยวบินหรือการปฏิเสธการขนส่ง สายการบินต้องปฏิบัติต่อผู้โดยสารดังนี้ ชำระค่าชดเชยเป็นเงินสดจำนวน 1,200 บาท ให้แก่ผู้โดยสารทันทีก่อนที่ผู้โดยสารจะออกเดินทางไปยังจุดหมายปลายทาง เว้นแต่สายการบินจะพิสูจน์ได้ว่า

ก. ได้แจ้งข่าวยกเลิกเที่ยวบินและรายละเอียดเกี่ยวกับทางเลือกในการเดินทางอื่นๆ โดยให้ทราบก่อนวันกำหนดเวลาเดินทางไม่น้อยกว่า 3 วัน หรือไม่ถึง 3 วัน

ข. ได้แจ้งข่าวยกเลิกเที่ยวบินให้ผู้โดยสารทราบก่อนวัน (เวลาเดินทาง) ในกรณีที่เที่ยวบินใหม่ที่

เปลี่ยนแปลงไปนั้น จะออกเดินทางก่อนหรือหลังกำหนดเวลาเดิมและไปถึงจุดหมายปลายทางที่ระบุไว้ในบัตรโดยสารเร็วหรือช้ากว่ากำหนดเดิมไม่เกิน 3 ชั่วโมง หรือ

ค. การยกเลิกเที่ยวบินนั้นเกิดแต่เหตุสุดวิสัย . . .”

ดังนั้น โดยปกติแล้วการที่สายการบินจะต้องรับผิดชอบในกรณีที่มีการขนส่งล่าช้าหรือยกเลิกเที่ยวบินนั้น ไม่ว่าจะเป็นกรณีใด สายการบินจะต้องรับผิดชอบต่อผู้โดยสาร เว้นแต่จะพิสูจน์ได้ว่าเหตุที่ไม่ต้องรับผิดชอบนั้นเป็นกรณีพ้นวิสัยหรือมีเหตุอื่นที่ทำให้ผู้ขนส่งทางอากาศไม่ต้องรับผิดชอบ ซึ่งตามกฎหมายกระทรวงดังกล่าวนี้ สายการบินมีหน้าที่ที่จะต้องจ่ายเงินชดเชยเป็นเงินสดจำนวน 1,200 บาท ให้กับผู้โดยสารได้ทันที ซึ่งการเยียวยาดังกล่าวนั้นเป็นการกำหนดว่าหากสายการบินล่าช้าก็ต้องมีการจ่ายเงินดังกล่าวทันที แต่ก็มีข้อยกเว้นว่าหากสายการบินได้แจ้งยกเลิกเที่ยวบินก่อนกำหนด 3 วัน หรือได้แจ้งข่าวสารแก่ผู้โดยสารก่อนกำหนดเวลาเดินทางกรณีเช่นนี้ ก็ทำให้สายการบินไม่จำต้องชำระค่าชดเชยเป็นเงินสดจำนวน 1,200 บาทดังกล่าว ซึ่งถือว่าการที่กำหนดแบบนี้เท่ากับเป็นการสร้างข้อยกเว้นให้กับสายการบินที่จะไม่ต้องรับผิดชอบซึ่งในความจริงแล้วบทบัญญัติของกฎหมายได้กำหนดว่าหากมีการเดินทางล่าช้าจะต้องรับผิดชอบ ซึ่งประกาศของกระทรวงคมนาคมดังกล่าวนี้ เป็นการคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสารที่ใช้สายการบินภายในประเทศก็แต่ในกรณีที่สายการบินระหว่างประเทศนั้นยังไม่สามารถบังคับได้อย่างมีประสิทธิภาพ

นอกจากนี้ หากสายการบินทำการบินล่าช้ากว่าเวลาที่กำหนดตามตารางการบินนั้น ตามประกาศกระทรวงคมนาคม เรื่อง การคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินของไทยในเส้นทางบินประจำภายในประเทศ พ.ศ. 2553 ข้อ 4 (3) ได้กำหนดว่า กรณีล่าช้าเกินกว่า 5 ชั่วโมงแต่ไม่เกิน 6 ชั่วโมง สายการบินต้องปฏิบัติดังนี้ (ข) ชำระค่าชดเชย 600 บาทให้แก่ผู้โดยสารทันทีก่อนออกเดินทางไปยังจุดหมาย เว้นแต่

สายการบินจะพิสูจน์ได้ว่าการล่าช้าของเที่ยวบินนั้นเกิดจากเหตุสุดวิสัย ซึ่งอยู่นอกเหนือของการควบคุมของสายการบิน เช่น สถานการณ์ทางการเมือง สภาพอากาศที่มีผลต่อการบิน การรักษาความปลอดภัยด้วยเหตุการณ์ใดๆ ที่มีหรืออาจมีผลกระทบต่อความปลอดภัยในการทำการบินของอากาศยานและผู้โดยสาร เป็นต้น รวมถึงการนัดหยุดงาน หรือกระทำการใดๆ ของพนักงานหรือลูกจ้างอื่นอันเกี่ยวข้องกับการกระทำการทั้งหมดของสายการบินที่มีผลกระทบต่อการบินหลายสายการบิน (The Airline Complies with the Announcement of the Ministry of Transport on Protection Rights Using Thai Air Carriers Services for Domestic Scheduled Air Services B.E. 2553, 2010)

ในกรณีที่สายการบินชำระเป็นบัตรกำนัลการเดินทาง หรือสิ่งอื่นใดแทนค่าชดเชยเป็นเงินสด 600 บาท ตามอนุมาตรา 1 จะต้องได้รับความยินยอมจากผู้โดยสารก่อน ซึ่งจะเห็นได้ว่าบทบัญญัติดังกล่าวของกระทรวงคมนาคมนั้น เป็นกรณีที่หากสายการบินมีการล่าช้าเกินกว่า 5 ชั่วโมงแต่ไม่เกิน 6 ชั่วโมง จะต้องชำระเป็นเงินสด 600 บาทแก่ผู้โดยสาร ซึ่งถือได้ว่าการที่ผู้โดยสารจะต้องรอขึ้นเครื่องถึง 5 หรือ 6 ชั่วโมงนั้น ถือว่าเป็นระยะเวลาอันยาวนานเกินไปและอาจทำให้ผู้โดยสารพลาดการนัดหมายหรือธุรกรรมที่สำคัญ ซึ่งมีมูลค่าความเสียหายที่สูงกว่าแต่ได้รับการเยียวยาที่เพียง 600 บาทเท่านั้น ซึ่งถือได้ว่าจำนวนอัตราที่กำหนดนี้ค่อนข้างจะต่ำ

ในข้อ 6 ได้กำหนดวิธีในการคืนเงินค่าโดยสารและค่าธรรมเนียมอื่นใด หรือเงินส่วนต่างของสายการบิน ซึ่งจะต้องปฏิบัติดังนี้ โดยในข้อ 3 นั้น ในกรณีคืนเงินค่าบัตรโดยสารและค่าธรรมเนียมให้แก่ผู้โดยสาร หากผู้โดยสารซื้อบัตรด้วยเงินสดต้องดำเนินการคืนเงินให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาไม่เกิน 7 วัน ในกรณีที่ผู้โดยสารซื้อบัตรโดยสารด้วยบัตรเครดิตต้องดำเนินการ

คืนให้เสร็จภายในระยะเวลาไม่เกิน 45 วัน ซึ่งกำหนดระยะเวลาที่กำหนดให้จะต้องคืนเงินค่าบัตรโดยสารแก่ผู้โดยสารไม่เกิน 7 วันหรือไม่เกิน 45 วัน แล้วแต่กรณี ไม่ได้กำหนดบทลงโทษแก่สายการบินว่าหากสายการบินไม่ปฏิบัติตามที่ดังกล่าวเกินระยะเวลากำหนดแล้วจะมีผลอย่างไร เช่น สายการบินจะต้องชำระค่าเสียหายหรือค่าเบี้ยปรับแต่อย่างใด

ในสหรัฐอเมริกา สิทธิของผู้โดยสารที่จะได้รับการคุ้มครองตามกฎหมายระหว่างประเทศหรืออนุสัญญามอนทรีออล ซึ่งสหรัฐอเมริกาเป็นภาคีด้วยในอนุสัญญามอนทรีออลปี ค.ศ. 1999 ข้อ 19 กำหนดว่า ผู้ขนส่งจะต้องรับผิดชอบในการขนส่งล่าช้า แต่ผู้ขนส่งไม่ต้องรับผิดชอบสำหรับความเสียหายอันเกิดจากการล่าช้า ถ้าผู้ขนส่งพิสูจน์ได้ว่าตนและลูกจ้างหรือตัวแทนของตนให้ดำเนินการในเรื่องของมาตรการที่ควรต้องทำเพื่อหลีกเลี่ยงความเสียหายนั้น หรือเป็นการพ้นวิสัยที่ผู้ขนส่งและลูกจ้างและตัวแทนผู้ขนส่ง ดังนั้น ในกรณีที่เป็นการล่าช้าของรัฐ ภูเขาไฟระเบิด เหล่านี้ถือได้ว่าเป็นเหตุการณ์พ้นวิสัย ซึ่งหากในกรณีปัญหาหากปรับเข้าหากับสถานการณ์โควิด-19 แล้ว เมื่อเป็นเหตุการณ์ที่พ้นวิสัยแล้วสายการบินอาจไม่ต้องรับผิดชอบ แต่ในเรื่องของการกำหนดระยะเวลาคืนเงินค่าโดยสารนั้น อนุสัญญามอนทรีออลไม่ได้กำหนดระยะเวลาว่าจะต้องคืนเป็นเวลาเท่าใด

สหรัฐอเมริกา กำหนดหลักการว่าในกรณีที่เที่ยวบินยกเลิกและไม่เป็นความผิดของผู้โดยสารเกิดขึ้น สายการบินต้องคืนเงินเป็นเงินสดเท่านั้นและจะต้องคืนทันที (Bill S.2341 SEC.103) ไม่มีการคืนเงินเป็นบัตรกำนัล (vouchers) อย่างไรก็ตาม เมื่อมีสถานการณ์โควิด-19 เกิดขึ้น กระทรวงคมนาคมสหรัฐ (United States Department of Transportation) ระบุว่า แม้การไม่คืนเงินจะผิดกฎหมายก็ตาม แต่ในสถานการณ์โควิด-19 อนุญาตให้สายการบินคืนเป็น Vouchers สำหรับในการเดินทางในอนาคตได้ แต่ต้อง

กระทำภายในเงื่อนไขที่กระทรวงคมนาคมกำหนด กล่าวคือ มีการชี้แจงให้ผู้โดยสารทราบก่อนเพื่อเป็นการลดเว้นการลงโทษแก่สายการบินและเป็นการผ่อนปรนให้เข้ากับสถานการณ์โควิด-19 แสดงให้เห็นว่า ในสหรัฐอเมริกาได้มีการกำหนดว่าหากมีการยกเลิกเที่ยวบินจะต้องคืนเงินเป็นเงินสดให้กับผู้โดยสารเท่านั้น โดยกำหนดระยะเวลาที่จะต้องคืนเป็นทันทีที่มีการยกเลิกเที่ยวบินหรือเที่ยวบินล่าช้า

ในสาธารณรัฐฟิลิปปินส์ ได้กำหนดมาตรการคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสารอยู่ใน Joint DOTC-DTI Administrative Order No. 01 โดยในบทบัญญัติดังกล่าวในข้อ 2.8 ได้กำหนดไว้ว่า “ล่าช้า” หมายถึง การเลื่อนเที่ยวบินไปเวลาอื่นที่ไม่ใช่เวลาเดิม (Joint DOTC-DTI Administrative Order No. 01 Article 2.8) นอกจากนี้ ในข้อที่ 12 ของบทบัญญัตินี้ดังกล่าว กำหนดว่าผู้โดยสารที่จะได้รับค่าชดเชยในกรณีที่มีการยกเลิกเที่ยวบินหรือเที่ยวบินล่าช้า โดยในข้อ 12.1 ได้กำหนดว่า ในกรณีที่เที่ยวบินล่าช้าเป็นเวลา 3 ชั่วโมง ผู้โดยสารมีสิทธิที่จะได้รับอาหารหรือเครื่องดื่ม เช่น อาหารว่าง อาหารเช้า อาหารกลางวัน หรืออาหารเย็น แล้วแต่กรณี โทรศัพท์ อีเมล หรือได้รับการช่วยเหลืออื่นๆ ที่จำเป็น นอกจากนี้ ผู้โดยสารยังมีสิทธิที่จะได้รับการสำรองที่นั่งใหม่หรือได้รับเงินคืนค่าตั๋วโดยสารจากสายการบิน

ในข้อที่ 12.2 ในกรณีที่มีการล่าช้าไม่น้อยกว่า 6 ชั่วโมง ถือได้ว่าเป็นกรณีที่เป็นกรณียกเลิกเที่ยวบิน ซึ่งมีผลต่อผู้โดยสาร ในกรณีเช่นนี้ผู้โดยสารมีสิทธิที่จะได้รับค่าชดเชยเพิ่มอย่างน้อยเท่ากับมูลค่าของบัตรโดยสารเที่ยวที่ล่าช้าในรูปแบบของเงินสดหรือ Vouchers โดยให้เป็นดุลพินิจของสายการบิน และยังกำหนดอีกว่า ผู้โดยสารมีสิทธิที่จะได้รับเงินเยียวยาความเสียหายด้วยความรวดเร็ว โดยมาตรการดังกล่าวกำหนดว่าสายการบินจะต้องรับผิดชอบในค่าเสียหายตามบทบัญญัตินี้ โดยที่ผู้ให้บริการจะต้องชำระเงินค่าเสียหายดังกล่าวเป็น

เช็คที่ได้รับเป็นจำนวนเงินแน่นอน หรือเป็นเงินสดหรือเอกสารอื่นใดที่ระบุว่าจะมีการเรียกร้องค่าเสียหาย หากมีการระบุในเอกสารนั้นจะต้องสามารถที่จะเปลี่ยนเป็นเงินสดภายในระยะเวลา 15 วัน นับแต่วันที่ผู้โดยสารมีสิทธิที่จะได้รับค่าเสียหายดังกล่าว แสดงให้เห็นว่ากฎหมายสาธารณรัฐฟิลิปปินส์กำหนดระยะเวลาให้สายการบินจะต้องชำระเงินค่าโดยสารคืนหรือชำระค่าเสียหายให้แก่ผู้โดยสารภายในระยะเวลา 15 วัน สายการบินมีดุลพินิจที่จะเลือกชำระค่าเสียหายเป็นเงินสด เช็คหรือวิธีการอื่นใดได้ด้วยซึ่งไม่ใช่เป็นเครดิต หรือ Travel Vouchers

ในสหภาพยุโรปได้มีการกำหนดสิทธิของผู้โดยสารมิให้สายการบินเออาร์ตเอเปรีียบและเป็นการเยียวยาผู้โดยสาร ในกรณีที่มีการปฏิเสธการขนส่งหรือในกรณีที่ยกเลิกเที่ยวบิน ด้วยเหตุนี้ประชาคมยุโรป จึงบัญญัติ Regulation (EC) No. 261/2004 ขึ้น เพื่อเป็นหลักเกณฑ์ว่าด้วยการกำหนดเงินชดเชยให้แก่ผู้โดยสารที่ถูกปฏิเสธการขนส่งที่เกิดขึ้น ซึ่งข้อบังคับนี้มีผลบังคับเฉพาะสายการบินแบบประจำและกรณีปฏิเสธเที่ยวบินเท่านั้น ซึ่งต่อมาได้มีการกำหนดมาตรการเกี่ยวกับเที่ยวบินล่าช้าและการยกเลิกเที่ยวบินขึ้น คือ Regulation (EC) No. 261/2004 ทั้งนี้ ผู้โดยสารของสายการบินที่จะได้รับการคุ้มครองข้อบังคับดังกล่าว จะต้องเป็นผู้โดยสารของสายการบินที่เข้าเงื่อนไข ดังต่อไปนี้ (1) ผู้โดยสารที่เดินทางจากสนามบินต้นทางอยู่ในประเทศสมาชิก (2) ผู้โดยสารที่เดินทางจากสนามบินซึ่งตั้งอยู่ในประเทศที่สามไปยังสถานที่ตั้งภายในประเทศที่ใช้ข้อบังคับนี้ เว้นแต่ผู้โดยสารนั้นจะได้รับค่าสินไหมทดแทนหรือประโยชน์อื่นใด หรือได้รับความช่วยเหลือจากประเทศที่สามแล้ว ผู้โดยสารจะต้องยืนยันการสำรองที่นั่งโดยใช้บริการในสายเที่ยวบินนั้น เว้นแต่สายการบินยกเลิกเที่ยวบินโดยผู้โดยสารจะต้องแสดงตนเพื่อเช็คอินภายในระยะเวลาที่กำหนดหรือกรณีที่ไม่มีกำหนดเวลาก็ก่อนแสดงตนไม่เกิน 45 นาที ก่อนจะ

ถึงเวลาตามกำหนดการเดินทาง

ในกรณียกเลิกเที่ยวบิน ข้อบังคับ Regulation (EC) No. 261/2004 ได้กำหนดไว้ว่า การยกเลิกเที่ยวบิน หมายถึง การไม่ปฏิบัติการบินตามแผนการบินที่ได้กำหนดไว้หรือตามสถานที่ที่ทำการจองไว้ (Regulation (EC) No. 261/2004 Article 2) กล่าวคือ ผู้ประกอบการธุรกิจสายการบินไม่ปฏิบัติการบินตามเวลาที่เสนอขายบัตรโดยสารแก่ผู้โดยสาร ซึ่ง Article 5 ของ Regulation ดังกล่าว กำหนดให้สายการบินต้องดำเนินการดังต่อไปนี้

1. กรณีที่มีการยกเลิกเที่ยวบิน สายการบินมีหน้าที่เสนอสิทธิรับค่าโดยสารคืนหรือเปลี่ยนแปลงเที่ยวบิน

2. สายการบินมีหน้าที่เสนอสิทธิให้ได้รับการดูแลและยังรวมถึงกรณีที่สายการบินมีการเปลี่ยนแปลงเที่ยวบินและส่งผลให้เที่ยวบินใหม่ต้องล่าช้ากว่าเดิมเป็นเวลา 1 วันจากเดิม สายการบินมีหน้าที่ต้องจัดหาหรือรับส่งและที่พักแก่ผู้โดยสารด้วย

3. ผู้โดยสารมีสิทธิได้รับค่าชดเชยจากสายการบินตามที่กำหนด เว้นแต่ (1) สายการบินได้แจ้งยกเลิกเที่ยวบินให้ทราบล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 2 สัปดาห์ก่อนวันเดินทาง หรือ (2) สายการบินได้แจ้งยกเลิกเที่ยวบินแก่ผู้โดยสารทราบล่วงหน้าเป็นระยะเวลา 2 สัปดาห์และไม่น้อยกว่า 7 วันก่อนกำหนดการเดินทางโดยสายการบินได้เสนอสิทธิการเปลี่ยนแปลงเที่ยวบินแก่ผู้โดยสาร ทั้งนี้ ผู้โดยสารต้องออกเดินทางไม่เกิน 2 ชั่วโมงก่อนถึงกำหนดเวลาเดินทาง และเดินทางถึงสถานที่ปลายทางไม่เกิน 4 ชั่วโมงหลังจากกำหนดเดิม (3) สายการบินได้แจ้งยกเลิกเที่ยวบินให้กับผู้โดยสารทราบล่วงหน้ามาแล้ว 7 วันก่อนถึงกำหนดเวลาเดิม และสายการบินได้เสนอเปลี่ยนแปลงเที่ยวบินให้แก่ผู้โดยสาร ผู้โดยสารต้องเดินทางไม่เกิน 1 ชั่วโมงก่อนกำหนดเวลาเดิมและเดินทางถึงสถานที่ปลายทางไม่เกิน 2 ชั่วโมงหลังจากกำหนดการเดินทาง

เมื่อสายการบินแจ้งยกเลิกเที่ยวบินแก่ผู้โดยสารแล้ว สายการบินยังมีหน้าที่อธิบายทางเลือกในการเดินทางแก่ผู้โดยสารด้วย อย่างไรก็ตาม สายการบินไม่มีหน้าที่ต้องชำระค่าเสียหายแก่ผู้โดยสาร หากสายการบินพิสูจน์ได้ว่า การยกเลิกเที่ยวบินนั้น เกิดจากเหตุการณ์ไม่อาจคาดหมายได้ (extraordinary circumstances) ในกรณีที่ต้องพิสูจน์เกี่ยวกับประเด็นที่ผู้โดยสารได้รับแจ้งการยกเลิกเที่ยวบินหรือไม่เป็นหน้าที่ของผู้ประกอบการสายการบินจะต้องพิสูจน์

ใน Article 7 ได้กำหนดให้ผู้โดยสารมีสิทธิได้รับค่าชดเชยดังต่อไปนี้

ก. 250 ยูโร (ประมาณ 9,500 บาท สำหรับทุกเที่ยวบินที่มีระยะทาง 1,500 กิโลเมตรหรือน้อยกว่า)

ข. 400 ยูโร (ประมาณ 15,200 บาท สำหรับทุกเที่ยวบินภายในประเทศที่มีระยะทางมากกว่า 1,500 กิโลเมตรและทุกเที่ยวบินที่มีระยะทางมากกว่า 1,500 ถึง 3,500 กิโลเมตร)

ค. 600 ยูโร สำหรับเที่ยวบินนอกเหนือข้อ ก. และข้อ ข. นั้นหมายความว่า 600 ยูโร (22,800 บาท)

สำหรับทุกเที่ยวบินที่มีระยะทางมากกว่า 3,500 กิโลเมตร นอกจากนี้ Article 7 ยังกำหนดไว้ว่าการจ่ายค่าชดเชยนั้นสายการบินต้องชำระกับผู้โดยสารเป็นเงินสดหรือการโอนเงินผ่านทางธนาคาร เช็คของธนาคาร หรือแคชเชียร์เช็ค หากสายการบินประสงค์จะคืนเป็น Travel Vouchers หรือวิธีการอื่นใด จะต้องได้รับความยินยอมจากผู้โดยสาร ดังนั้น ในกำหนดเวลาดังกล่าว แสดงให้เห็นว่า การชำระค่าชดเชยนั้นสายการบินต้องชำระเป็นเงินสด เช็คหรือโดยวิธีการโอนเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ได้ แต่การคืนเป็น Travel Vouchers จะดำเนินการได้ก็ต่อเมื่อได้รับความยินยอมเป็นหนังสือจากผู้โดยสาร ถ้าผู้โดยสารไม่ยอมก็ต้องจ่ายเป็นเงินสดให้กับผู้โดยสารเท่านั้น

ทั้งนี้ Article 8 ของข้อกำหนดดังกล่าว ได้กำหนดให้สายการบินมีหน้าที่ต้องชำระเงินค่าบัตรโดยสาร

คืนแก่ผู้โดยสารให้แล้วเสร็จภายใน 7 วัน จากบทบัญญัติดังกล่าวสหภาพยุโรปได้กำหนดระยะเวลาให้คืนเงินค่าโดยสารให้แก่ผู้โดยสารเป็นเวลาไม่เกิน 7 วัน ซึ่งกำหนดไว้ว่าจะต้องชำระเป็นเงินสด เช็คของธนาคารหรือการโอนเงินทางธนาคาร ถ้าชำระคืนโดยวิธีการอื่น เช่น Travel Vouchers จะต้องได้รับความยินยอมเป็นหนังสือจากผู้โดยสารด้วย

ในสาธารณรัฐฝรั่งเศส ได้นำข้อบังคับของสหภาพยุโรปหลายฉบับซึ่งมีผลบังคับในการคุ้มครองสิทธิผู้โดยสารทั้งก่อน ระหว่างและหลังเที่ยวบินก่อนการเดินทาง กฎหมายของสาธารณรัฐฝรั่งเศส (พระราชกฤษฎีกา 10 เมษายน 2017 ว่าด้วยข้อมูลราคาสำหรับการให้บริการขนส่งผู้โดยสารสาธารณะบางประเภท) และข้อบังคับของสหภาพยุโรป (Regulation (EC) ฉบับที่ 1008/2008 มาตรา 23) รับประกันความเป็นไปได้ในการเปรียบเทียบบริการและราคา

ข้อบังคับของสหภาพยุโรป (EU) ฉบับที่ 261/2004 คุ้มครองผู้โดยสารทางอากาศทุกคนในกรณีที่มีการยกเลิกเที่ยวบิน เที่ยวบินล่าช้า และถูกปฏิเสธไม่ให้ขึ้นเครื่องบิน สายการบินต้องชดเชยผู้โดยสารเมื่อเที่ยวบินถูกยกเลิกหรือล่าช้าเกินสามชั่วโมง สายการบินจะต้องให้ความช่วยเหลือผู้โดยสารด้วย

หากที่นั่งบนเครื่องบินขายเกินจำนวนที่นั่งผู้โดยสารที่ถูกปฏิเสธไม่ให้ขึ้นเครื่องบินจะต้องเปลี่ยนเส้นทาง โดยได้รับอาหารและที่พักพร้อมค่าชดเชยด้วย

ในญี่ปุ่น ได้มีมาตรการทางกฎหมายในการเยียวยาผู้โดยสารในกรณีที่มีการเยียวยาเที่ยวบินและการคืนบัตรโดยสาร ซึ่งในกรณีเป็นเรื่องของสัญญาระหว่างสายการบินกับผู้โดยสารและชดเชยความรับผิดชอบของสายการบินในสัญญา ดังนั้น หากสายการบินมีการกำหนดไว้ว่าจะไม่มีการคืนเงินหรือมีการคืนเงินเป็น Voucher นั้น ก็ต้องพิจารณาภายใต้ประมวลกฎหมายแพ่งของญี่ปุ่น นั่นคือ ประมวลกฎหมายแพ่งได้กำหนดไว้ว่าการคืนเงินค่าโดยสารนั้น จะต้องคืนเงินในรูปแบบ

ของเงินสดวันแต่จะมีการตกลงเป็นอย่างอื่น ด้วยเหตุนี้ จึงทำให้สายการบินไม่สามารถคืนเป็น Vouchers หรือเอกสารรูปแบบอื่นได้วันแต่จะได้มีการตกลงกันโดยคู่สัญญานั้นเอง

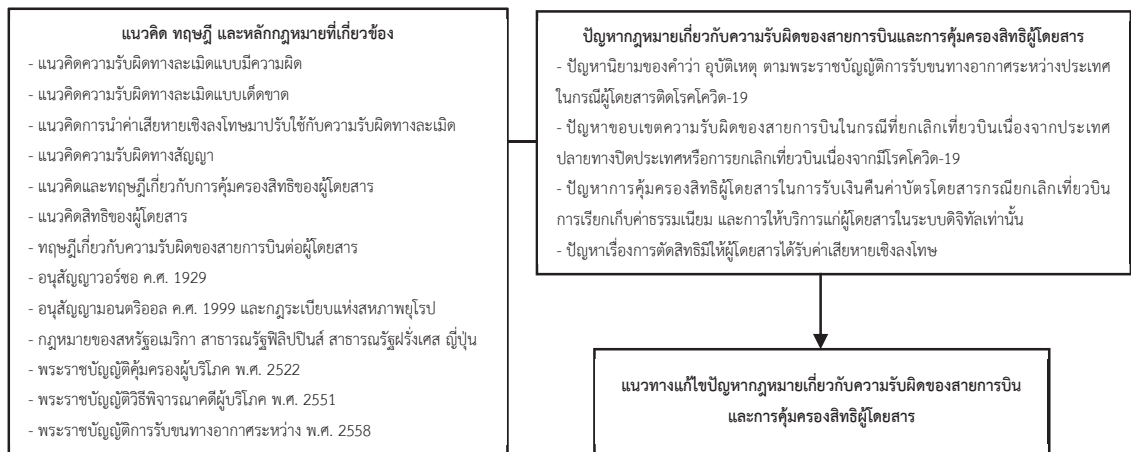
ผู้วิจัยเห็นว่า พระราชบัญญัติการรับขนทางอากาศระหว่างประเทศ พ.ศ. 2558 ได้กำหนดว่าผู้ขนส่งจะต้องรับผิดชอบในความเสียหายในกรณีที่มีการรับขนคนโดยสารล่าช้าวันแต่จะพิสูจน์ได้ว่าเป็นเหตุสุดวิสัยหรือพันวิสัย ในกรณีที่เกิดโรคระบาดโควิด-19 นั้น ทำให้สายการบินไม่สามารถที่จะปฏิบัติการบินได้ และมีการยกเลิกเที่ยวบินหรือมีการรวมเที่ยวบินขึ้นมา แต่ปัญหาก็เกิดขึ้นคือสายการบินไม่ยอมที่จะคืนเงินค่าโดยสารที่มีการยกเลิกเที่ยวบินนั้นเป็นเงินสด แต่จะเสนอให้คืนเป็น Vouchers ซึ่งผู้โดยสารจำนวนมากไม่มีความประสงค์ที่จะได้รับ Vouchers เนื่องจากช่วงที่มีการระบาดนั้น เป็นเวลาเกือบ 2 ปี จึงทำให้ผู้โดยสารไม่ได้รับเงินค่าบัตรโดยสารคืนและก่อให้เกิดปัญหาว่า เมื่อสายการบินเข้าสู่กระบวนการฟื้นฟูกิจการหรือล้มละลายก็จะทำให้ผู้โดยสารนั้นไม่สามารถที่จะรับเงินคืนได้อย่างเต็มจำนวน ก่อให้เกิดความไม่เป็นธรรมและก่อให้เกิดความเสียหายแก่ผู้โดยสารที่ชำระค่าโดยสารเต็มจำนวนไปแล้ว

ดังนั้น เมื่อศึกษาจากกฎหมายต่างประเทศโดยเฉพาะกฎหมายของสหรัฐอเมริกา สหภาพยุโรป และกฎหมายของสาธารณรัฐฟิลิปปินส์ ที่มีการกำหนดระยะเวลาในการคืนเงินค่าบัตรโดยสารไว้ ซึ่งสหรัฐอเมริกา กำหนดให้คืนเงินค่าบัตรโดยสารทันที สาธารณรัฐฟิลิปปินส์กำหนดไว้ 15 วัน สหภาพยุโรปกำหนดไว้ 7 วัน ส่วนญี่ปุ่นไม่ได้กำหนดระยะเวลา ส่วนประเทศไทยนั้นการประกาศกระทรวงคมนาคมได้กำหนดไว้ให้มีการคืนเงินในระยะเวลา 7 วัน หากผู้โดยสารซื้อบัตรโดยสารเป็นเงินสด และ 45 วัน ถ้าซื้อบัตรโดยสารด้วยบัตรเครดิต ซึ่งสอดคล้องกับข้อกำหนดของประชาคมยุโรป แต่อย่างไรก็ตามจะเห็นได้ว่าทางข้อกำหนดของ

ประชาคมยุโรปและกฎหมายสาธารณรัฐฟิลิปปินส์และของประเทศไทยเองไม่ได้มีการกำหนดบทลงโทษ หากผู้ขนส่งได้คืนเงินเป็นเงินสดภายในระยะเวลา 7 วันและยังมีข้อกำหนดว่าสามารถให้ตกลงเป็นอย่างอื่นได้ ซึ่งผู้ประกอบการอาจเสนอวิธีการจูงใจหรือโปรโมชั่น หรือ

วิธีการอื่นเพื่อจูงใจให้ผู้โดยสารรับเป็น Vouchers มากกว่าจะเป็นเงินสด ซึ่งทำให้ผู้โดยสารนั้นไม่ได้รับความเป็นธรรมเนื่องจากไม่ได้รับเงินคืนและเมื่อได้รับ Vouchers ก็ไม่สามารถจะเดินทางได้ เนื่องจากสถานการณ์โรคโควิด-19 ยังไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้

กรอบแนวความคิดที่ใช้ในการวิจัย



ภาพ 1 กรอบแนวความคิดที่ใช้ในการวิจัย

สมมุติฐานของการวิจัย

การบังคับใช้พระราชบัญญัติการรับขนทางอากาศระหว่างประเทศ พ.ศ. 2558 และแก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2560 ยังมีปัญหาในเรื่องการกำหนดขอบเขตความรับผิดชอบของสายการบินกรณีเกิดโรคติดต่อร้ายแรง หรือโรคโควิด-19 มาตราการคุ้มครองสิทธิและการเยียวยาผู้โดยสารกรณีสายการบินยกเลิกเที่ยวบินหรือทำการบินล่าช้า รวมถึงการเรียกค่าธรรมเนียมที่ไม่เป็นธรรม และการตัดสินคดีให้ผู้โดยสารที่จะได้รับค่าเสียหายเชิงลงโทษ ยังไม่เหมาะสมและไม่เป็นธรรมแก่ผู้โดยสาร จึงต้องศึกษากฎหมายระหว่างประเทศและกฎหมายต่างประเทศเพื่อนำมาเป็นแนวทางในการแก้ไขบทบัญญัติแห่งกฎหมายที่เกี่ยวข้อง เพื่อคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสารที่จะได้รับความคุ้มครองได้อย่างมีประสิทธิภาพและเป็น

ธรรมยิ่งขึ้นต่อไป

ระเบียบวิธีวิจัย

ผู้วิจัยใช้รูปแบบการวิจัยเชิงคุณภาพและใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อตอบวัตถุประสงค์ของการวิจัยดังนี้

การวิจัยเอกสาร (documentary research) โดยทำการศึกษาปัญหากฎหมายเกี่ยวกับความรับผิดชอบของสายการบินและการคุ้มครองสิทธิผู้โดยสาร หลักกฎหมาย แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องทั้งเอกสารของประเทศไทยและต่างประเทศ โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการศึกษา

การสัมภาษณ์เจาะลึก (in-depth interviews) ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยเอกสารมาสร้างแบบ

สัมภาษณ์ เพื่อสัมภาษณ์นักวิชาการผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญทางด้านการขนส่งทางอากาศ และการคุ้มครองสิทธิผู้โดยสาร จำนวน 33 คน

ส่วนการวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยใช้เทคนิคการวิเคราะห์เนื้อหาและแปลความหมายจากการเปรียบเทียบบทบัญญัติกฎหมายของต่างประเทศ

ผลการวิจัย

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และหลักกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยพบแนวทางในการแก้ไขปัญหากฎหมายเกี่ยวกับขอบเขตความรับผิดชอบของสายการบิน และมาตรการคุ้มครองสิทธิและการเยียวยาผู้โดยสาร ดังนี้

1. ประเด็นปัญหาเรื่องนิยามของคำว่า “อุบัติเหตุ” ตามพระราชบัญญัติการรับขนทางอากาศระหว่างประเทศ พ.ศ. 2558 พบว่า พระราชบัญญัติการรับขนทางอากาศระหว่างประเทศ พ.ศ. 2558 มีได้บัญญัตินิยาม คำว่า “อุบัติเหตุ” ไว้ จึงทำให้เกิดปัญหาในการตีความว่า เหตุการณ์ใดถือว่าเป็นอุบัติเหตุหรือไม่ ทั้งนี้ การกำหนดความหมายคำว่า “อุบัติเหตุ” มีหลักการว่า หากเป็นกรณีที่เกิดจากการกระทำของสายการบินทำให้เกิดความเสียหายแก่ร่างกายหรือชีวิตของผู้โดยสารสายการบินจะต้องรับผิดชอบ แต่ถ้าเหตุการณ์นั้นเกิดจากสภาพภายในร่างกายของผู้โดยสารเองก็ไม่ต้องรับผิดชอบ เช่น มีโรคประจำตัว เป็นต้น แต่ในกรณีของการติดเชื้อโควิด-19 นั้น มีความเกี่ยวข้องกับการกระทำของสายการบิน หากสายการบินมิได้ใช้ระดับความระมัดระวังอย่างดีที่สุดในการที่จะคัดกรองผู้โดยสารที่เป็นพาหะขึ้นไปบนเครื่องบินแล้ว ก็จะไม่ก่อให้เกิดปัญหากับผู้โดยสารอื่นที่จะต้องติดเชื้อด้วย ดังนั้น เพื่อให้ครอบคลุมเหตุการณ์ที่สายการบินจะต้องรับผิดชอบหากเกิดความเสียหายแก่ผู้โดยสาร และทำให้การตีความของศาลเป็นไปโดยความเป็นธรรมมากยิ่งขึ้น จึงควรเพิ่มนิยามคำว่า “อุบัติเหตุ” หมายความว่า “การกระทำ

หรือเหตุการณ์ใดๆ ที่เกิดขึ้นโดยการกระทำ ไม่ว่าจะเกิดจากการจงใจหรือประมาทเลินเล่อของผู้ขนส่งทางอากาศ ซึ่งก่อให้เกิดความเสียหายแก่ร่างกาย หรือทำให้ผู้โดยสารเสียชีวิต โดยเหตุการณ์นั้นอาจเกิดจากการกระทำหรือดเว้นการกระทำ ซึ่งผู้ขนส่งทางอากาศมีหน้าที่ที่จะต้องกระทำเพื่อเป็นการป้องกันผลที่จะเกิดอันตรายแก่ผู้โดยสารด้วย รวมทั้งการกระทำของบุคคลอื่นที่ก่อให้เกิดความเสียหายให้แก่ผู้โดยสาร โดยผู้ขนส่งทางอากาศมีส่วนผิดด้วย” ไว้ในมาตรา 3 แห่งพระราชบัญญัติการรับขนทางอากาศระหว่างประเทศ พ.ศ. 2558

2. ประเด็นปัญหาเรื่องขอบเขตความรับผิดชอบของสายการบินในกรณีที่ยกเลิกเที่ยวบินเนื่องจากประเทศปลายทางประกาศห้ามบิน หรือในกรณีที่ยกเลิกเที่ยวบินเนื่องจากการระบาดของโรคโควิด-19 และโรคระบาดอื่น พบว่า หากเป็นกรณีที่สายการบินพร้อมที่จะปฏิบัติการบิน แต่ประเทศปลายทางได้ประกาศปิดประเทศทำให้ไม่สามารถปฏิบัติการบินเข้าประเทศได้และมีการยกเลิกเที่ยวบิน กรณีเช่นนี้ถือว่าเป็น “เหตุสุดวิสัย” หรือพ้นวิสัย สายการบินไม่ต้องรับผิดชอบความเสียหายที่เกิดขึ้นในกรณีขนส่งล่าช้าตามมาตรา 12 แต่สายการบินยังคงมีหน้าที่จะต้องดูแลผู้โดยสารที่ตกค้างอยู่ในสนามบินด้วย สำหรับในกรณีที่มีการระบาดของโรคโควิด-19 และสายการบินยกเลิกเที่ยวบิน หรือมีการเปลี่ยนแปลงเวลาการปฏิบัติการบินนั้น กรณีดังกล่าวนี้ไม่ถือว่าเป็นเหตุสุดวิสัย หากสายการบินยกเลิกเที่ยวบินก็ต้องชดเชยค่าเสียหายให้แก่ผู้โดยสารด้วย ดังนั้น เพื่อให้การพิจารณาของศาลเป็นไปด้วยความชัดเจนว่าเหตุสุดวิสัยรวมถึงกรณีใดบ้าง พระราชบัญญัติการรับขนทางอากาศระหว่างประเทศ พ.ศ. 2558 มาตรา 3 จึงควรบัญญัตินิยามคำว่า “เหตุสุดวิสัย” หมายความว่า “เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นไม่ว่าจะเกิดจากเหตุทางธรรมชาติหรือเหตุการณ์อื่นใดที่ไม่ใช่ความผิดของสายการบิน ซึ่งเป็นเหตุให้สายการบินไม่สามารถปฏิบัติ

การบินได้ รวมถึงเหตุการณ์ที่เกิดจากการกระทำของรัฐ เช่น การประกาศห้ามบินเข้าประเทศ เป็นต้น”

อย่างไรก็ดี แม้ว่าเหตุดังกล่าวจะเป็นเหตุสุดวิสัย (เหตุที่คาดไม่ถึง) ทำให้สายการบินหลุดพ้นจากความรับผิดชอบในค่าเสียหายก็ตาม แต่ควรกำหนดหน้าที่ให้แก่สายการบินว่า ผู้โดยสารยังมีสิทธิได้รับการดูแลตามสมควรและเหมาะสมตามแนวคำพิพากษาของศาลแห่งสหภาพยุโรป คดี Denise ที่ผู้โดยสารยังคงมีสิทธิได้รับการดูแล แม้ว่าจะมีการปิดน่านฟ้าอันเกิดจากภูเขาไฟระเบิดก็ตาม ซึ่งถือได้ว่าเป็นการให้ความเป็นธรรมแก่ผู้โดยสาร ดังนั้น พระราชบัญญัติการรับขนทางอากาศระหว่างประเทศ พ.ศ. 2558 มาตรา 12 ควรบัญญัติเพิ่มเติมวรรคสองว่า “แม้เหตุดังกล่าวจะเป็นเหตุสุดวิสัยหรือพ้นวิสัย ผู้ขนส่งทางอากาศต้องให้การดูแลแก่ผู้โดยสารตามสมควรและเหมาะสมตามสถานการณ์”

3. ปัญหาเรื่องการคุ้มครองสิทธิผู้โดยสารในการได้รับเงินค่าบัตรโดยสารคืน การเรียกค่าธรรมเนียมเกินสมควร และให้บริการเฉพาะระบบดิจิทัล พบว่า ในหลายประเทศได้กำหนดระยะเวลาในการคืนเงินค่าบัตรโดยสารไว้อย่างชัดเจน เช่น ในสหภาพยุโรปได้กำหนดว่า สายการบินจะต้องคืนเงินค่าบัตรโดยสารให้แก่ผู้โดยสารในกรณียกเลิกเที่ยวบินเป็นระยะเวลา 7 วัน สาธารณรัฐฟิลิปปินส์ได้กำหนดไว้ว่า ให้คืนเงินให้แก่ผู้โดยสาร ภายในระยะเวลา 15 วัน ส่วนประเทศไทย พระราชบัญญัติการรับขนทางอากาศระหว่างประเทศ พ.ศ. 2558 ไม่ได้กำหนดระยะเวลาให้ผู้ขนส่งทางอากาศจะต้องรับผิดชอบคืนเงินค่าบัตรโดยสารให้แก่ผู้โดยสารกรณีสายการบินยกเลิกเที่ยวบินเมื่อใด แต่ประกาศกระทรวงคมนาคม พ.ศ. 2553 กำหนดว่า กรณีซื้อบัตรโดยสารด้วยเงินสดให้คืนเงินภายในเวลา 7 วัน ซื้อบัตรโดยสารด้วยบัตรเครดิตให้คืนภายใน 45 วัน อย่างไรก็ตาม แม้จะมีการกำหนดระยะเวลาให้มีการคืนเงิน ค่าบัตรโดยสารที่ซื้อด้วยเงินสดภายใน 7 วัน และกำหนดให้คืนเป็นเงินสดด้วยก็ตาม แต่ก็ยังกำหนดไว้ว่า หากมีการ

ตกลงให้มีการคืนเงินในรูปแบบอื่นก็สามารถทำได้ด้วย ซึ่งทำให้เกิดปัญหาว่า ผู้ประกอบการหรือสายการบินพยายามโน้มน้าวให้ผู้โดยสารรับบัตรกำนัลการเดินทาง (travel vouchers) แทนการคืนเงินสด ก่อให้เกิดปัญหาในเรื่องความไม่เป็นธรรม เนื่องจากสถานการณ์โควิด-19 มีระยะเวลาที่ยาวนาน จึงทำให้ไม่สามารถที่จะใช้บัตรกำนัลการเดินทางได้อีก นอกจากนี้ ยังไม่มีกำหนดอัตราค่าธรรมเนียมที่สายการบินจะเรียกเก็บจากผู้โดยสาร หากมีการเปลี่ยนแปลงเที่ยวบิน เปลี่ยนชื่อ หรือให้บริการช่วยเหลือผู้โดยสาร (call center) ในระบบใดแก่ผู้โดยสารแต่อย่างใด ดังนั้น เพื่อเป็นการเร่งรัดให้สายการบินดำเนินการคืนเงินค่าบัตรโดยสารในรูปแบบเงินสด และห้ามสายการบินชักจูงหรือจูงใจให้ผู้โดยสารเลือกรับเงินคืนค่าบัตรโดยสารในรูปแบบ Travel Vouchers ซึ่งอาจก่อให้เกิดความไม่เป็นธรรม เนื่องจากในสถานการณ์โควิด-19 ที่ทำให้สายการบินไม่สามารถบินไปต่างประเทศได้เป็นเวลาเกือบ 2 ปี พระราชบัญญัติการรับขนทางอากาศระหว่างประเทศ พ.ศ. 2558 จึงควรบัญญัติเพิ่มมาตรา 12/1 ว่า “หากผู้ขนส่งทางอากาศยกเลิกเที่ยวบินหรือปฏิเสธการขนส่ง ผู้ขนส่งจะต้องคืนเงินค่าบัตรโดยสารให้แก่ผู้โดยสาร เป็นเงินสดภายในระยะเวลา 7 วัน หากไม่คืนเงินภายในเวลาดังกล่าวจะต้องชำระดอกเบี้ยในอัตราร้อยละ 5 นับแต่วันที่ครบกำหนด”

นอกจากนี้ เพื่อทำให้ผู้โดยสารได้รับความเป็นธรรมในการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมและสามารถเข้าถึงบริการช่วยเหลือได้อย่างทั่วถึง กระทรวงคมนาคมควรประกาศกฎกระทรวงที่เกี่ยวกับการคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสารในเรื่องอัตราค่าธรรมเนียมและการให้บริการ โดยกำหนดอัตราค่าธรรมเนียมในการเปลี่ยนแปลงเที่ยวบินว่า “หากผู้โดยสารต้องการเปลี่ยนแปลงเที่ยวบินหรือเปลี่ยนชื่อในบัตรโดยสารให้สายการบินเรียกเก็บค่าธรรมเนียมในอัตราไม่เกินร้อยละ 10 ของราคาบัตรโดยสารที่ผู้โดยสารซื้อไว้

และกำหนดให้สายการบินจัดช่องทางในการให้บริการช่วยเหลือผู้โดยสารทั้งในระบบโทรศัพท์และระบบอินเทอร์เน็ต”

4. ประเด็นปัญหาเรื่องการตัดสินใจโดยผู้โดยสารไม่ได้รับค่าเสียหายเชิงลงโทษ พบว่า แม้อนุสัญญามอนทรีออล ค.ศ. 1999 จะกำหนดว่า ค่าเสียหายนั้นจะต้องเป็นค่าเสียหายที่เกิดจากกรณีผู้โดยสารที่ได้รับอันตรายแก่ร่างกายหรือถึงแก่ความตายเท่านั้น ไม่ได้รวมถึงค่าเสียหายทางจิตใจ และไม่รวมถึงค่าเสียหายเชิงลงโทษด้วย ซึ่งทำให้เห็นว่า บทบัญญัติดังกล่าวในอนุสัญญามอนทรีออล ได้มุ่งเน้นไปที่ค่าเสียหายที่แท้จริงมากกว่าค่าเสียหายเชิงลงโทษ แต่ด้วยบทบัญญัติแห่งกฎหมายรับขนทางอากาศระหว่างประเทศของประเทศไทยได้ตัดสินคดีผู้โดยสารไม่ให้ได้รับค่าเสียหายเชิงลงโทษ ทำให้เกิดปัญหาว่าหากสายการบินปฏิบัติการอย่างใดหรือกระทำการใดอันเป็นการจงใจหรือประมาทเลินเล่ออย่างร้ายแรงที่ทำให้เกิดผลเสียหายต่อผู้โดยสาร เช่น การไม่คัดกรองผู้โดยสารที่มีความเสี่ยงให้ติดและทำให้ผู้โดยสารบนเครื่องบินติดเชื้อโควิด-19 ไปด้วย เช่นนั้นหากยังไม่มีการกำหนดให้มีค่าเสียหายเชิงลงโทษก็ไม่อาจทำให้สายการบินนั้นรู้สึกว่ามีหน้าที่ที่จะต้องดำเนินการด้วยความระมัดระวังมากยิ่งขึ้น จึงไม่ถือว่าเป็นการป้องปรามการกระทำที่จะเป็นการละเมิดต่อผู้โดยสารต่อไป ดังนั้น ในกรณีที่มาตรา 54 แห่งพระราชบัญญัติการรับขนทางอากาศระหว่างประเทศ พ.ศ. 2558 ได้กำหนดให้ผู้เสียหายไม่อาจได้รับค่าเสียหายเชิงลงโทษไว้อันเป็นการตัดสินคดีผู้โดยสารที่จะได้รับการเยียวยาความเสียหายและไม่เป็นการป้องปรามมิให้สายการบินละเลยที่จะดูแลและรักษาความปลอดภัยแก่ผู้โดยสารอย่างเพียงพอ จึงควรยกเลิกข้อความในมาตรา 54 วรรคสอง และบัญญัติข้อความใหม่ว่า “ในกรณีที่ผู้ขนส่งทางอากาศกระทำการใดด้วยความจงใจหรือประมาทเลินเล่ออย่างร้ายแรง โดยไม่คำนึงถึงความปลอดภัยของผู้โดยสาร

หรือเพิกเฉยในการบรรเทาความเสียหายที่เกิดขึ้นกับผู้โดยสาร ให้ศาลกำหนดให้ผู้โดยสารมีสิทธิได้รับค่าเสียหายเชิงลงโทษไม่เกิน 2 เท่าของมูลค่าความเสียหายที่แท้จริง” ทั้งนี้ การกำหนดให้ค่าเสียหายเชิงลงโทษไม่เกิน 2 เท่านั้นสอดคล้องกับกฎหมายวิธีพิจารณาความผู้บริโภคที่กำหนดให้ผู้บริโภคได้รับค่าเสียหายเชิงลงโทษตามมาตรา 42 วรรคสอง ซึ่งการกำหนดค่าเสียหายเพื่อการลงโทษตามวรรคหนึ่ง ให้ศาลมีอำนาจกำหนดได้ไม่เกิน 2 เท่าของค่าเสียหายที่แท้จริงที่ศาลกำหนด แต่ถ้าค่าเสียหายที่แท้จริงที่ศาลกำหนดมีจำนวนเงินไม่เกินห้าหมื่นบาท ให้ศาลมีอำนาจกำหนดค่าเสียหายเพื่อการลงโทษได้ไม่เกิน 5 เท่าของค่าเสียหายที่แท้จริงที่ศาลกำหนด

การอภิปรายผล

จากผลการวิจัยและวิเคราะห์เปรียบเทียบกฎหมายระหว่างประเทศ กฎหมายต่างประเทศ และกฎหมายประเทศไทยแล้ว ผู้วิจัยเห็นว่าหากมีการแก้ไขพระราชบัญญัติการรับขนทางอากาศระหว่างประเทศ พ.ศ. 2558 ดังที่ได้เสนอแนะไป จะทำให้ปัญหาเรื่องของขอบเขตความรับผิดชอบของผู้ขนส่งทางอากาศในการเกิดโรคระบาดโควิด-19 ชัดเจนยิ่งขึ้น และขณะเดียวกันจะเป็นการคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสารให้ได้รับความคุ้มครองสิทธิต่างๆ อันจะก่อให้เกิดความเป็นธรรมแก่ผู้โดยสารในการใช้บริการสายการบินมากยิ่งขึ้น และทำให้ผู้โดยสารได้รับความเป็นธรรมจากการดำเนินคดีกับสายการบินที่กระทำละเว้นการกระทำ ไม่ว่าโดยจงใจหรือประมาทเลินเล่ออย่างร้ายแรง ให้ได้รับค่าเสียหายเชิงลงโทษ แต่ก็มีกำหนดไว้ว่าไม่เกิน 2 เท่าของมูลค่าความเสียหายที่แท้จริงที่ศาลกำหนด ด้วยเหตุนี้ จะทำให้สายการบินมีการปรับปรุงการทำงานเพื่อคำนึงความปลอดภัยของผู้โดยสาร และก่อให้เกิดผลดีต่อธุรกิจสายการบินและผู้โดยสารในที่สุด

ข้อเสนอแนะ

เพื่อเป็นการแก้ไขปัญหากฎหมายเกี่ยวกับความรับผิดชอบของสายการบินและการคุ้มครองสิทธิผู้โดยสาร จึงควรมีการแก้ไขเพิ่มเติมพระราชบัญญัติการรับขนทางอากาศระหว่างประเทศ พ.ศ. 2558 มาตรา 3 โดยเพิ่ม

นิยามคำว่า “อุบัติเหตุ” และคำว่า “เหตุสุดวิสัย” รวมทั้งบัญญัติเพิ่มเติมมาตรา 12 วรรคสอง มาตรา 12/1 และยกเลิกข้อความในมาตรา 54 วรรคสอง และให้ใช้ข้อความใหม่ดังที่ได้เสนอแนะไว้ในตอนต้น

References

- Ministry of Transport Announcement on Protection of Passenger Rights related to Charte Flight Services, B.E. 2556. (2013). *Royal Thai Government Gazette*, 130(90 Special D), 22-26. [In Thai]
- Supanit, S. (2014). *Explanation of consumer protection laws* (9th ed.). Chulalongkorn University Press. [In Thai]
- The Airline Complies with the Announcement of the Ministry of Transport on Protection Rights Using Thai Air Carriers Services for Domestic Scheduled Air Services, B.E. 2553. (2010). *Royal Thai Government Gazette*, 127(128 Special D), 11-17. [In Thai]
- The International Air Carriage Act, B.E. 2558. (2015). *Royal Thai Government Gazette*, 132(10 A), 12-27. [In Thai]