การสัมมนาทางวิชาการ

เรื่อง “ร่างกฎหมายคุ้มครองสิทธิผู้โดยสารทางอากาศ: อดีต ปัจจุบัน อนาคต”

จัดโดยศูนย์กฎหมายพาณิชย์และธุรกิจ

และ โครงการสถาบันกฎหมายขนส่งและพาณิชยนาวี

7 มีนาคม 2565

ผ่านระบบ Cisco WebEx Meetings

วัฒนกร อุทัยวิวัฒน์กุล (ผู้เรียบเรียง)

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ลลิล ก่อวุฒิกุลรังษี (ผู้ดำเนินรายการ)

วันนี้ศูนย์กฎหมายพาณิชย์และธุรกิจและโครงการสถาบันกฎหมายขนส่งและพาณิชยนาวี คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ได้รับเกียรติจากคุณชลธิศ สุทธิกลม หัวหน้ากองคุ้มครองสิทธิผู้ใช้บริการ ฝ่ายกำกับดูแลทางเศรษฐกิจ สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย มาให้ความรู้และแลกเปลี่ยนในงานสัมมนาทางวิชาการ เรื่อง “ร่างกฎหมายคุ้มครองสิทธิผู้โดยสารทางอากาศ: อดีต ปัจจุบัน อนาคต”

ก่อนเริ่มงานสัมมนา ขออนุญาตชี้แจงรูปแบบและกำหนดการของงานสัมมนาว่า งานสัมมนาในครั้งนี้จะมีการบันทึกวิดีโอและจะนำไปถอดความเพื่อเผยแพร่ในรูปแบบลายลักษณ์อักษรลงวารสารกฎหมายขนส่งและพาณิชยนาวี ฉบับเดือนพฤษภาคม ปี พ.ศ. 2565 ดังนั้น หากผู้ใดมีคำถาม สามารถพิมพ์คำถามส่งมาได้ตลอดเวลาโดยจะมีการตอบคำถามช่วงท้ายงานสัมมนา หรือหากเป็นช่วงท้ายงานสัมมนาสามารถถามคำถามผ่านการเปิดไมค์โครโฟนและเปิดกล้องได้ โดยให้ทุกท่านแนะนำตัวก่อนเริ่มถามคำถามเพื่อใช้บันทึกในการถอดความ

ส่วนกำหนดการของงานสัมมนาจะมีการกล่าวเปิดการสัมมนาโดยศาสตราจารย์ ดร. ไผทชิต เอกจริยกร ผู้อำนวยการศูนย์กฎหมายพาณิชย์และธุรกิจ และผู้อำนวยการสถาบันกฎหมายขนส่งและพาณิชยนาวี หลังจากนั้น จะเป็นการสัมมนาโดยคุณชลธิศ สุทธิกลม ตั้งแต่เวลา 18.00 – 18.45 น. และเป็นการร่วมอภิปรายถึงเวลา 19.00 น. โดยมีผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ลลิล ก่อวุฒิกุลรังษี อาจารย์ประจำคณะนิติศาสตร์ เป็นผู้ดำเนินรายการ

ในการนี้ จึงขอเรียนเชิญศาสตราจารย์ ดร. ไผทชิต เอกจริยกร กล่าวเปิดการสัมมนา

ศาสตราจารย์ ดร. ไผทชิต เอกจริยกร (ผู้อำนวยการศูนย์กฎหมายพาณิชย์และธุรกิจ และผู้อำนวยการสถาบันกฎหมายขนส่งและพาณิชยนาวี)

วันนี้ศูนย์กฎหมายพาณิชย์และธุรกิจและโครงการสถาบันกฎหมายขนส่งและพาณิชยนาวี ได้จัดงานสัมมนาทางวิชาการ เรื่อง “ร่างกฎหมายคุ้มครองสิทธิผู้โดยสารทางอากาศ: อดีต ปัจจุบัน อนาคต” โดยเป็นการจัดงานสัมมนาผ่านระบบ Cisco WebEx Meetings ของคณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

สืบเนื่องจากสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทยได้ยกร่างกฎหมายเพื่อคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสารฉบับใหม่ เพื่อเพิ่มความคุ้มครองในกรณีที่เที่ยวล่าช้า เที่ยวบินยกเลิก และการถูกปฏิเสธการขนส่ง ในกรณีเที่ยวบินภายในประเทศและในกรณีเที่ยวบินเช่าเหมาลำ ซึ่งรวมถึงเที่ยวบินระหว่างประเทศ ศูนย์กฎหมายพาณิชย์และธุรกิจและโครงการสถาบันกฎหมายขนส่งและพาณิชยนาวี เห็นว่า หากมีการนำร่างกฎหมายดังกล่าวมาจัดสัมมนาเพื่อรับฟังความคิดเห็นจากนักวิชาการ นักศึกษา และผู้ทำงานภาคปฏิบัติ จะทำให้เกิดการตกผลึกทางความคิดที่รอบด้านและอาจก่อให้เกิดการศึกษาทางวิชาการเพื่อสนับสนุนการออกกฎหมายที่เหมาะสมแก่ประเทศไทยมากขึ้น จึงขออนุญาตเปิดงานสัมมนาในครั้งนี้ และขอขอบคุณท่านวิทยากรและผู้เข้าร่วมงานสัมมนาทุกท่าน

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ลลิล ก่อวุฒิกุลรังษี (ผู้ดำเนินรายการ)

ขอบคุณศาสตราจารย์ ดร. ไผทชิต เอกจริยกร

สำหรับผู้เข้าร่วมสัมมนา หากมีคำถามสามารถส่งคำถามมาในช่องกล่องข้อความได้ หรือเก็บคำถามไว้ถามในช่วงท้ายงานสัมมนา ส่วนกำหนดการต่อไปจะเป็นการสัมมนาโดยคุณชลธิศ สุทธิกลม ซึ่งเป็นผู้ที่อยู่ในวงการการบินและเชี่ยวชาญด้านกฎหมายคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสารทางอากาศ ตลอดจนมีส่วนยกร่างกฎหมายในประเด็นนี้ตั้งแต่ต้น

ขอเรียนเชิญคุณชลธิศ สุทธิกลม

คุณชลธิศ สุทธิกลม (วิทยากร)

ขอกล่าวในภาพรวมก่อนว่าอุตสาหกรรมขนส่งทางอากาศเป็นอุตสาหกรรมที่มีความสำคัญต่อโลกและประเทศไทยเป็นอย่างยิ่ง เพราะมีการใช้ขนส่งผู้โดยสารและขนส่งสินค้า ปัจจุบันสิ่งที่ผู้โดยสารหลายๆ ส่วนคาดหวังกับการให้บริการของสายการบิน คือ เรื่องของการเดินทางที่มีลักษณะตรงต่อเวลาของเที่ยวบินที่ให้บริการของสายการบิน อย่างไรก็ตาม ด้วยสาเหตุหลายๆ ประการ ทั้งที่ควบคุมได้และที่ควบคุมไม่ได้ เที่ยวบินก็อาจมีการล่าช้าหรือการยกเลิกได้ ทำให้มีผลกระทบต่อการเดินทางหรือธุรกิจของผู้โดยสาร เช่น เรื่องของโควิด 19 เรื่องของการจราจรหนาแน่นที่สนามบิน เป็นต้น

แต่ก่อนประเทศไทยไม่มีเรื่องการคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสาร (Consumer Protection) เมื่อสมัยแรกๆ ของการบิน จนกระทั่งช่วงหลังๆ ที่มีการกำกับดูแลมากขึ้น แต่ยังไม่ใช่การกำกับดูแลในระดับระหว่างประเทศ ในต่างประเทศปัจจุบันมีการกำกับดูแลเรื่องของการคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสารที่เป็นเที่ยวบินล่าช้าหรือเที่ยวบินยกเลิกในส่วนของแต่ละประเทศหรือทวีป เช่น ทวีปยุโรปที่มีการออกกฎหมายขึ้นมา สหรัฐอเมริกา มาเลเซีย แคนาดา เป็นต้น สำหรับประเทศไทยมีกฎหมายคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสารในกรณีเที่ยวบินล่าช้าหรือเที่ยวบินยกเลิกมาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2553 ซึ่งผ่านมา 10 ปีแล้ว ปัจจุบันจึงเป็นโอกาสอันดีที่จะมีการปรับปรุงกฎหมายให้ทันสมัยและดีกว่าเดิม ฝ่ายกำกับดูแลทางเศรษฐกิจและฝ่ายกฎหมายของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทยจึงร่วมกันจัดทำร่างกฎหมายฉบับใหม่เพื่อนำเสนอคณะกรรมการการบินพลเรือน โดยได้ทำการศึกษาทั้งกฎหมายในปัจจุบัน กฎหมายระหว่างประเทศ และกฎหมายของประเทศอื่นๆ เพื่อนำมาใช้และนำเสนอเป็นนโยบายการคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสารและกฎระเบียบเรื่องการคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสารจำนวน 2 ฉบับ

การคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสาร มีกฎหมายที่เกี่ยวข้อง 2 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 พระราชบัญญัติการเดินอากาศ พ.ศ. 2497 และที่แก้ไขเพิ่มเติม ซึ่งไม่ได้จำกัดเฉพาะเรื่องของเที่ยวบินล่าช้าหรือเที่ยวบินยกเลิก แต่รวมถึงเรื่องของการดูแลผู้โดยสารที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นพิเศษ ผู้พิการ การกำกับดูแลเรื่องค่าโดยสาร การกำกับดูแลเรื่องของค่าบริการต่างๆ ที่ผู้โดยสารต้องมีการใช้จ่ายกับสายการบินหรือผู้ประกอบกิจการการบินพลเรือน

ส่วนที่ 2 พระราชบัญญัติการรับขนทางอากาศระหว่างประเทศ พ.ศ. 2558 และที่แก้ไขเพิ่มเติม มีการกำกับดูแลคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสารในกรณีที่ผู้โดยสารได้รับบาดเจ็บหรือเสียชีวิต หรือในกรณีที่เที่ยวบินล่าช้า หรือในกรณีสัมภาระเสียหาย สูญหาย หรือล่าช้า ซึ่งผู้โดยสารสามารถฟ้องร้องและเรียกค่าเสียหายได้ตามกฎหมาย

กพท. จึงเริ่มต้นด้วยการศึกษากฎของประเทศไทยฉบับแรก คือ ประกาศกระทรวงคมนาคม เรื่อง การคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินของไทยในเส้นทางประจำภายในประเทศ พ.ศ. 2553 ซึ่งบังคับใช้เฉพาะกับสายการบินของประเทศไทยและเที่ยวบินภายในประเทศเท่านั้น เหตุผลที่ใช้บังคับเฉพาะสายการบินของประเทศไทยเพราะในขณะที่ออกประกาศเมื่อปี พ.ศ. 2553 พระราชบัญญัติการเดินอากาศ พ.ศ. 2497 ไม่ได้ให้อำนาจในการออกกฎหมายลูกเกี่ยวกับการคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสาร จึงไปใช้อำนาจในการออกเงื่อนไขและการกำหนดเงื่อนไขของสายการบินโดยรัฐมนตรีว่าการกระทรวงคมนาคมที่กำกับดูแลและออกใบอนุญาตประกอบกิจการการบินพลเรือน ณ ตอนนั้น จึงเป็นเพียงการกำกับดูแลสายการบินของประเทศไทย ไม่รวมถึงสายการบินของต่างประเทศ โดยกำกับดูแลในเรื่องของเที่ยวบินล่าช้า การปฏิเสธการขนส่ง การยกเลิกเที่ยวบิน การเพิ่มหรือลดชั้นบริการ ซึ่งประกาศของปี พ.ศ. 2553 มีแม่แบบมาจาก EC 261/2004 ของสหภาพยุโรปที่มีการออกกฎเกณฑ์ในการคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสาร โดยมีรายละเอียด ดังนี้

กรณีเที่ยวบินล่าช้า เช่น เที่ยวบินล่าช้าตั้งแต่ 2 ชั่วโมงเป็นต้นไป ก็จะดูแลในเรื่องของอาหาร เครื่องมือสื่อสาร หรือเสนอทางเลือกในการคืนเงินในกรณีที่ผู้โดยสารไม่ประสงค์ที่จะเดินทางแล้ว หรือมีการเปลี่ยนแปลงเที่ยวบินเมื่อมีการล่าช้ามากกว่า 3 ชั่วโมง หรือมีการจ่ายค่าชดเชยให้เมื่อมีการล่าช้ามากกว่า 5 ชั่วโมง

กรณียกเลิกเที่ยวบินหรือการปฏิเสธการขนส่ง มีการคุ้มครองผู้โดยสารโดยกำหนดให้สายการบินมีหน้าที่เสนอทางเลือกให้กับผู้โดยสารในเรื่องการคืนเงิน การเปลี่ยนแปลงเที่ยวบิน หรือการเดินทางโดยการขนส่งทางอื่น ซึ่งการเดินทางโดยการขนส่งทางอื่น ในประเทศไทยมีค่อนข้างน้อย ที่เคยปรากฏ ตัวอย่างเช่น กรณีเที่ยวบินที่เดินทางจากจังหวัดแม่ฮ่องสอนมีปัญหาเรื่องทัศนวิสัย คือ มีหมอกมาก ทำให้ไม่สามารถให้บริการทางอากาศได้ สายการบินจึงให้เลือกเปลี่ยนเป็นการเดินทางทางรถหรือรถตู้แทน นอกจากนี้ ก็ดูเรื่องของอาหาร เครื่องมือสื่อสาร เรื่องที่พักกรณีพักค้างคืน รวมถึงค่าชดเชย 1,200 บาท กรณีที่เป็นการยกเลิกเที่ยวบินโดยไม่มีเหตุสุดวิสัยหรือไม่เข้าข่ายข้อยกเว้นใดๆ

กรณีการเพิ่มหรือลดชั้นบริการ จะเป็นกรณีที่ลดจากชั้นธุรกิจลงมาเป็นชั้นประหยัด ซึ่งปัจจุบันมีค่อนข้างน้อย อาจมีกรณีที่เคยเกิดขึ้นกับสายการบินการบินไทยในสมัยที่ยังเปิดให้บริการอยู่

ต่อมาเป็นการศึกษาประกาศกระทรวงคมนาคม เรื่อง การคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสารที่ใช้บริการเที่ยวบินเช่าเหมาลำ พ.ศ. 2556 เป็นกฎหมายที่คุ้มครองสิทธิของผู้โดยสารที่ใช้บริการเที่ยวบินเช่าเหมาลำ เหตุเกิดจากช่วง ณ เวลานั้น มีการให้บริการในลักษณะเที่ยวบินเช่าเหมาลำไปยังประเทศเกาหลีใต้ ประเทศจีน ประเทศญี่ปุ่น สายการบินที่เคยให้บริการในขณะนั้น เช่น สายการบิน Orient Thai สายการบิน Business Air สายการบิน P.C. Air สายการบิน Jet Asia ซึ่งมีบางสายการบินเกิดปัญหาทำให้มีผู้โดยสารตกค้างอยู่ที่ต่างประเทศ กรมการบินพลเรือนและกระทรวงคมนาคมจึงพิจารณาออกประกาศกระทรวงคมนาคมดังกล่าว เพื่อคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสารโดยกำหนดการกำกับเฉพาะสายการบินของประเทศไทยที่เป็นเที่ยวบินเช่าเหมาลำภายในประเทศและเช่าเหมาลำระหว่างประเทศ สำหรับกรณีที่เป็นเที่ยวบินล่าช้าหรือกรณีที่เป็นการยกเลิกเที่ยวบิน

สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย ได้ศึกษาปัญหาและข้อขัดข้องของกฎหมาย 2 ฉบับดังกล่าว เพื่อนำมาพัฒนาปรับปรุงกฎหมายฉบับใหม่ให้ดีขึ้น

นอกจากเรื่องของกฎหมายที่มีอยู่ สิ่งหนึ่งที่ต้องยอมรับเลยว่ามีผลกระทบต่ออุตสาหกรรมการบินอย่างมากและมีผลกระทบต่อผู้โดยสารจำนวนมากเช่นเดียวกัน ก็คือเรื่องผลกระทบจากโรคโควิด-19 ทำให้มีการยกเลิกเที่ยวบินจำนวนมาก ทั้งเที่ยวบินภายในประเทศและเที่ยวบินระหว่างประเทศ ทั้งสายการบินของประเทศไทยและสายการบินของต่างประเทศ มีการจำกัดการเดินทางเพราะสถานการณ์โรคโควิด-19 ปัญหาของผู้โดยสารอีกส่วนหนึ่งเกิดขึ้นจากสายการบินที่ต้องเข้าสู่กระบวนการฟื้นฟูกิจการตามกฎหมายล้มละลาย ไม่ว่าจะเป็นบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) หรือบริษัท สายการบินนกแอร์ จำกัด (มหาชน) ซึ่งเมื่อเข้าสู่กระบวนการฟื้นฟูกิจการ ก็จะมีผลกระทบต่อผู้โดยสารในเรื่องของ Automatic Stay หรือสภาวะหยุดพักการชำระหนี้ หรือกรณีของบริษัท สายการบินนกสกู๊ต จำกัด ที่เข้าสู่กระบวนการล้มละลาย ทำให้ผู้โดยสารได้รับผลกระทบไม่ได้รับเงินค่าโดยสารคืนหรือได้รับค่าโดยสารคืนแต่ได้น้อยกว่าค่าโดยสารที่ผู้โดยสารเคยจ่ายไป จากผลกระทบจากโรคโควิด-19 ที่เกิดขึ้นในช่วง 2 – 3 ปี ที่ผ่านมา ปี

แรก จากข้อร้องเรียนที่สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทยเคยได้รับ ในเรื่องของเที่ยวบินล่าช้าหรือเที่ยวบินยกเลิก 100 ข้อร้องเรียนต่อปี แต่ในปีที่เกิดโรคโควิด-19 มีข้อร้องเรียนเพิ่มมากถึง 5,000 ข้อร้องเรียน ซึ่งมีทั้งเที่ยวบินภายในประเทศและเที่ยวบินระหว่างประเทศ โดยปัญหาสำคัญในกรณีที่เป็นเที่ยวบินระหว่างประเทศ ทั้งสายการบินของประเทศไทยและสายการบินของต่างประเทศ ณ ช่วงเวลานั้น สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทยไม่มีกฎหมายที่จะคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสารในเส้นทางระหว่างประเทศได้ ทำให้ต้องใช้วิธีการอื่นๆ เช่น นำข้อร้องเรียนไปที่สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค หรือการฟ้องร้องเรียกค่าเสียหายต่อศาล หรือติดต่อสายการบินโดยตรง ผู้โดยสารหลายรายเรียกร้องให้สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทยดำเนินคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสารด้วยในกรณีที่เป็นเที่ยวบินระหว่างประเทศ หรือกรณีการไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทยได้มีการดำเนินการลงโทษสายการบิน ไม่ว่าจะเป็นกรณีที่ดำเนินการคืนค่าโดยสารล่าช้า การจ่ายค่าชดเชยล่าช้า การไม่แจกอาหารตามระยะเวลาที่กำหนดเนื่องจากบางสายการบินเข้าใจผิดว่าเหตุสุดวิสัยสามารถยกเว้นการแจกอาหารได้ ซึ่งเป็นความเข้าใจที่ผิด เพราะเหตุสุดวิสัยจะยกเว้นให้เฉพาะเรื่องการจ่ายค่าชดเชยเท่านั้น หรือกรณีการแจกอาหารและเครื่องดื่มไม่เหมาะสมกับระยะเวลา เช่น เที่ยวบินล่าช้าเกินกว่า 6 ชั่วโมง ผู้โดยสารอาจจะได้รับแค่แซนวิชกับน้ำ ซึ่งไม่เหมาะสมกับช่วงระยะเวลาที่ผู้โดยสารต้องรอคอยเที่ยวบิน สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทยจึงได้นำข้อมูลและข้อร้องเรียนต่างๆ มาประมวลเพื่อพัฒนาปรับปรุงกฎหมายต่อไป

ต่อมา สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทยได้ศึกษากฎหมายระหว่างประเทศและกฎหมายประเทศอื่น เช่น ICAO หรือ IATA หรือกฎหมายระหว่างประเทศ หรือกฎหมายในประเทศอื่น เป็นต้น โดย ICAO มีหลักสำคัญที่สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทยนำมาใช้ในการร่างกฎหมายฉบับใหม่ คือ เรื่อง Core Principle on Consumer Protection ซึ่ง ICAO ออกกฎเกณฑ์เพื่อเป็นแนวทางในการออกนโยบายหรือในการออกกฎหมายของรัฐแต่ละรัฐ โดยวางหลักการสำคัญอยู่ 3 ส่วน ได้แก่

1. หลักของการได้สัดส่วน (Principle of Proportionality) คือ ต้องมีการได้สัดส่วนระหว่างการคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสารกับความสามารถในแข่งขันของอุตสาหกรรม

2. การคำนึงถึงเหตุการที่มีผลกระทบในวงกว้าง (Massive Disruptions) เช่น กรณีภูเขาไฟระเบิด หรือกรณีโรคโควิด-19 เป็นต้น

3. ความสอดคล้องกับอนุสัญญาระหว่างประเทศว่าด้วยการรับผิดของผู้ขนส่ง

ทั้งนี้ ใน Core Principle on Consumer Protection ได้กำหนดหลักการกว้างๆ ไว้ 3 ระยะ คือ 1. ก่อนการเดินทาง ICAO ให้ความสำคัญกับการที่สายการบินต้องให้ข้อมูลที่โปร่งใสและชัดเจนกับผู้โดยสารก่อนการเดินทาง 2. ระหว่างการเดินทาง หากมีเที่ยวบินได้รับผลกระทบทำให้ต้องยกเลิกหรือเที่ยวบินล่าช้า ก็ต้องแจ้งผู้โดยสารในทันที พร้อมเสนอทางเลือกแก่ผู้โดยสาร 3. หลังการเดินทาง ต้องมีกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนให้กับผู้ร้อง ซึ่ง IATA ก็มีการออกหลักการมาสนับสนุน ICAO

นอกจากนี้ กฎหมายระหว่างประเทศที่ต้องคำนึงด้วย คือ Warsaw Convention 1929 และ Montreal Convention 1999 ที่มีการกำกับดูแลในเรื่องของเที่ยวบินล่าช้า ซึ่งผู้ร้องหรือผู้โดยสารสามารถฟ้องร้องเรียกค่าเสียหายได้

ในส่วนของกฎหมายของประเทศอื่น สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทยมีการศึกษาจากหลายๆ ประเทศ เช่น EC 261/2004 ในส่วนที่เป็นกฎหมายที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน ตัวคำอธิบาย หรือตัวร่างที่จะมีการนำเสนอแก้ EC 261/2004 หรือกฎหมายของประเทศอเมริกา ก็มีการนำหลักการเรื่อง Price transparency กับ Tarmac Delay มาใช้ หรือกฎหมายของประเทศของแคนาดา หรือกฎหมายของประเทศฟิลิปปินส์ ก็นำเอาส่วนที่เป็นข้อดีมาใช้ หรือกฎหมายของประเทศมาเลเซียที่มีการคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสารค่อนข้างครอบคลุมและเหมาะสม โดยหลักการที่สามารถนำมาใช้ได้ เช่น เรื่องการเปิดเผยข้อมูล เรื่องการแสดงราคา เรื่องการให้ข้อมูลผู้โดยสาร เรื่อง Condition of Carriage และเรื่อง Opt-in basis เป็นต้น

พอได้รวบรวมข้อมูลและศึกษากฎหมายต่างๆ แล้ว ก็ได้นำหลักการนั้นมาพัฒนาเป็นกฎหมาย 3 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 นโยบายการคุ้มครองสิทธิผู้บริโภคในอุตสาหกรรมการบิน ซึ่งจะเสนอให้ กบร. เพื่อกำหนดนโยบาย ส่วนที่ 2 ร่างข้อบังคับ กบร. (ฉบับที่...) ว่าด้วยมาตรการคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสารในเที่ยวบินภายในประเทศและระหว่างประเทศ และส่วนที่ 3 ร่างข้อบังคับ กบร. (ฉบับที่...) ว่าด้วยการปฏิเสธการรับขนผู้โดยสารและคนพิการ

ส่วนที่ 1 นโยบายการคุ้มครองสิทธิผู้บริโภคในอุตสาหกรรมการบิน มีการคำนึงถึงผู้มีส่วนได้เสียในทุกๆ ภาคส่วน ไม่ว่าจะเป็นสายการบิน ผู้โดยสาร สนามบิน หรือ CAAT ซึ่งแต่ละฝ่ายต่างมีหน้าที่และความรับผิดชอบที่แตกต่างกัน ในการพัฒนานโยบายการคุ้มครองสิทธิผู้บริโภคนี้ สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทยยึดหลักสิทธิมนุษยชนและการคุ้มครองผู้บริโภค โดยในอนาคตจะมีการกำหนดกฎเกณฑ์ให้ครอบคลุมทุกกลุ่มผู้บริโภค ไม่ได้คุ้มครองเฉพาะผู้โดยสาร เช่น การคุ้มครองกลุ่มผู้ใช้บริการสนามบิน การคุ้มครองกลุ่มหน่วยงานให้บริการการจราจรทางอากาศ เป็นต้น ซึ่งสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทยต้องมีระบบการกำกับดูแลที่เหมาะสมกับแต่ละกลุ่มผู้บริโภค รวมทั้งกลุ่มผู้บริโภคก็ควรรู้สิทธิของตนเองด้วย ทั้งนี้ ในพระราชบัญญัติการเดินอากาศ พ.ศ. 2497 ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติการเดินอากาศ (ฉบับที่ 14) มาตรา 15 (3) กำหนดให้ คณะกรรมการการบินพลเรือนมีหน้าที่กำหนดนโยบาย ซึ่งจะมีการนำเสนอให้มีการกำหนดนโยบายภายในปีนี้

ส่วนที่ 2 ร่างข้อบังคับ กบร. (ฉบับที่...) ว่าด้วยมาตรการคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสารในเที่ยวบินภายในประเทศและระหว่างประเทศ เป็นอำนาจของคณะกรรมการการบินพลเรือนตามมาตรา 41/134 แห่งพระราชบัญญัติการเดินอากาศ พ.ศ. 2497 ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติการเดินอากาศ (ฉบับที่ 14) โดยจะมีการนำเสนอภายในปีนี้

ส่วนที่ 3 ร่างข้อบังคับ กบร. (ฉบับที่...) ว่าด้วยการปฏิเสธการรับขนผู้โดยสารและคนพิการ จะมีการนำเสนอภายในปีนี้เช่นเดียวกัน โดยสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทยได้นำเสนอร่างฉบับนี้เพื่อรับฟังความคิดเห็นแล้ว เรื่องการปฏิเสธการรับขนผู้โดยสารมีการเขียนในกฎหมายว่าจะปฏิเสธการรับขนผู้โดยสารไม่ได้ เว้นแต่เพื่อประโยชน์แห่งความปลอดภัยหรือการรักษาความปลอดภัย กรณีที่ให้อำนาจสายการบินปฏิเสธการรับขน เช่น กรณีผู้โดยสาร

ตั้งครรภ์เกินกว่าอายุครรภ์ที่กำหนด หรือกรณีเด็กเดินทางโดยลำพัง ซึ่งจะมีการกำหนดว่าต้องอายุเกินเท่าใดจึงจะเดินทางโดยลำพังได้ หรือกรณีที่ผู้โดยสารไม่ยินยอมให้ตรวจค้น หรือกรณีที่ผู้โดยสารป่วย ซึ่งอาจก่อให้เกิดอันตรายแก่ผู้โดยสารอื่น เช่น หากมีผู้โดยสารเป็นโควิด 19 อันอาจเกิดอันตรายแก่ผู้โดยสารคนอื่นบนเครื่องบิน สามารถใช้เหตุนี้เพื่อปฏิเสธการรับขนได้

เรื่องการคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสาร สิ่งแรกในการพัฒนาร่างกฎหมายที่สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทยดำเนินการ คือ การคุ้มครองเที่ยวบินระหว่างประเทศ โดยเพิ่มการคุ้มครองจากเฉพาะสายการบินของประเทศไทยให้ครอบคลุมถึงสายการบินของต่างประเทศ แต่ต้องเรียนว่ามีประเด็นเรื่องของหลักดินแดนอยู่ ซึ่งสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทยได้ศึกษากฎเกณฑ์ของแต่ละประเทศว่าแต่ละประเทศมีการออกกฎเกณฑ์และการบังคับใช้อย่างไร หากเป็นสายการบินของต่างประเทศ จะบังคับใช้เฉพาะกรณีที่เป็นเที่ยวบินขาออกจากประเทศไทย เหมือนกับของ EC 261/2004 ที่ดำเนินการกับสายการบินต่างประเทศ เช่น การบินไทยเดินทางเข้ายุโรปในเส้นทางกรุงเทพ – ปารีส การบินไทยจะไม่ถูกกฎเกณฑ์ EC 261/2004 บังคับ แต่ถ้าหากเป็นเส้นทางปารีส – กรุงเทพ การบินไทยก็จะถูก EC 261/2004 บังคับใช้ เป็นต้น

นอกจากนี้ ในร่างของกฎหมายมีการเพิ่มเรื่องสิทธิของผู้โดยสารที่มีการใช้รถเข็นเด็กหรือใช้สัตว์นำทางของผู้พิการ โดยจะเขียนสิทธิไว้ว่าจะสามารถนำขึ้นเครื่องบินได้เป็นจำนวนกี่ชิ้นหรือกี่ตัวและจะนำไว้ในห้องโดยสารหรือห้องเก็บสัมภาระหรือของใต้ท้องเครื่อง

ส่วนกรณี Overbooking มีการเพิ่มเรื่องของ Volunteer หรืออาสาสมัครด้วย เพราะแต่ก่อนไม่มีเรื่องของอาสาสมัคร แต่ในร่างกฎหมายนี้ได้ออกเกณฑ์ให้สายการบินสามารถกำหนดวิธีการและขั้นตอนให้มีการครอบคลุมถึงกลุ่มของผู้อาสาสมัครที่จะยอมรับผลประโยชน์บางอย่างเพื่อแลกกับการที่ไม่ได้เดินทางในเที่ยวบินนั้น

อีกหนึ่งข้อเสนอที่สำคัญ คือ เรื่อง Opt-in basis เพราะเป็นเรื่องที่มีข้อร้องเรียนเข้ามาค่อนข้างเยอะ ในกรณีที่สายการบินกดเลือกสัมภาระหรืออาหารหรือประกันภัยให้กับผู้โดยสารโดยอัตโนมัติ โดยที่ผู้โดยสารไม่ได้รับรู้ ผู้โดยสารที่ไม่ได้ใช้บริการการจองผ่านเว็บไซต์บ่อยๆ หรือไม่ได้มีความรู้มากนัก อาจเผลอซื้อบริการต่างๆ เหล่านี้ ทำให้มีค่าใช้จ่ายที่สูงมากขึ้น สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทยจึงได้นำหลักการของประเทศมาเลเซียมาใช้ โดยห้ามสายการบินทำ Opt-in basis เพราะต้องเป็นสิ่งที่ผู้โดยสารเลือกเท่านั้น

ส่วนเรื่องของการเปิดเผยข้อมูลก่อนและหลังการซื้อบัตรโดยสาร ข้อมูลที่สายการบินจะต้องแจ้งแก่ผู้โดยสารให้ทราบ เช่น เรื่องของราคาค่าโดยสาร เรื่องอัตราค่าบริการต่างๆ เรื่องค่าอาหาร เรื่องค่ากระเป๋า เงื่อนไขของการขนส่ง เงื่อนไขของบัตรโดยสารว่าเปลี่ยนแปลงหรือคืนเงินได้หรือไม่ ข้อมูลเหล่านี้เป็นข้อมูลที่สายการบินต้องแจ้งให้ผู้โดยสารรับรู้ทั้งก่อนและหลังการซื้อบัตรโดยสาร และพอผู้โดยสารซื้อบัตรโดยสารแล้ว สายการบินก็ต้องแจ้งข้อมูลเที่ยวบิน ข้อมูลการเช็คอิน หรือข้อมูลต่างๆ ให้ผู้โดยสารทราบเช่นเดียวกัน

เรื่องที่เขียนเพิ่มเติมเรื่องสุดท้าย คือ เรื่องของการดูแลเด็ก การดูแลผู้ต้องการความช่วยเหลือเป็นพิเศษหรือผู้พิการ และการดูแลผู้สูงอายุ ในกรณีที่เที่ยวบินล่าช้าหรือยกเลิก ก็ต้องมีการดูแลเป็นพิเศษ

รายละเอียดสำหรับมาตรการเพื่อคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสารในกรณีที่เป็นเที่ยวบินประจำที่ยังคงอยู่ คือ เรื่องของเที่ยวบินล่าช้าขณะอยู่ในอาคารผู้โดยสาร (Terminal Delay) การยกเลิกเที่ยวบิน (Cancellation) การขายบัตรโดยสารเกินจำนวนที่นั่ง (Overbooking) ส่วนสิ่งที่เพิ่มเติมเข้ามา คือ เรื่องของเที่ยวบินล่าช้าขณะผู้โดยสารอยู่ในอากาศยาน (Tarmac Delay) ที่นำหลักการมาจากประเทศอเมริกา เพราะประเทศอเมริกาเกิดปัญหา Tarmac Delay ค่อนข้างมาก จึงนำหลักการมาปรับใช้กับประเทศไทยในร่างกฎหมายใหม่นี้ ส่วนมาตรการเพื่อคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสารในกรณีที่เป็นเที่ยวบินเช่าเหมาลำ ทั้งสายการบินของประเทศไทยหรือสายการบินต่างประเทศ ยังคงมีเรื่องเที่ยวบินล่าช้าและการยกเลิกเที่ยวบินอยู่

เรื่องที่อยากนำเสนอ คือ เมื่อมีเหตุเที่ยวบินล่าช้า หรือการยกเลิกเที่ยวบิน หรือสายการบินปฏิเสธการขนส่งผู้โดยสาร สิ่งแรกที่สายการบินต้องดำเนินการคือการแจ้งข้อมูลแก่ผู้โดยสาร ซึ่งมีข้อมูลอยู่ 4 ส่วน ได้แก่ 1. สาเหตุของเที่ยวบินล่าช้า เพราะอยากให้ผู้โดยสารรับรู้สาเหตุที่แท้จริงว่าเครื่องบินเสียหรือเกิดปัญหาด้านสภาพอากาศ 2. มาตรการการดูแล เมื่อมีเหตุเที่ยวบินล่าช้า สายการบินมีการเสนอทางเลือกอะไรและมีมาตรการการดูแลผู้โดยสารอย่างไร เช่น มีอาหารให้หรือไม่ สิ่งนี้ต้องมีการแจ้งข้อมูลให้แก่ผู้โดยสาร 3. เรื่องของค่าชดเชย จะมีการจ่ายค่าชดเชยหรือไม่และเป็นจำนวนเท่าไหร่ 4. การแจ้งความคืบหน้าของสถานการณ์และการแก้ไขปัญหา ซึ่งโดยทั่วไปสายการบินจะแจ้งผู้โดยสารทุกๆ 30 นาที อยู่แล้ว แต่จะมีการเขียนเพิ่มเติมให้ชัดเจนมากขึ้น เพราะข้อมูลที่สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทยได้รับมา บางครั้งสายการบินอาจจะแจ้งผู้โดยสารน้อยไปหรือไม่ครบถ้วน จึงอยากให้สายการบินแจ้งข้อมูลที่ชัดเจน โดยอาจทำเป็นป้ายประกาศ หรือทำเป็น QR Code ก็ได้ ไม่จำเป็นต้องประกาศที่หน้าเคาน์เตอร์อย่างเดียว

สำหรับมาตรการการคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสารกรณีเที่ยวบินล่าช้า ในกรณีเที่ยวบินภายในประเทศที่ล่าช้าเกิน 2 ชั่วโมง มาตรการยังคงเหมือนเดิม คือ ต้องมีอาหารและอุปกรณ์สื่อสาร ในเรื่องของอุปกรณ์สื่อสารมีข้อถกเถียงว่าจะยังคงให้อยู่ในกฎระเบียบหรือนำออกไปดี เพราะจากการสอบถามสายการบินและผู้โดยสาร ในกรณีที่เที่ยวบินล่าช้า ผู้โดยสารไม่ค่อยขอความช่วยเหลือในเรื่องของอุปกรณ์สื่อสารมากนัก เพราะผู้โดยสารแต่ละคนมีโทรศัพท์และอินเทอร์เน็ตเป็นของตัวเอง แต่สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทยยังคงไว้ในร่างกฎระเบียบอยู่ เพราะอาจมีเหตุการณ์ในกรณีที่เป็นชาวต่างชาติหรือกรณีที่ผู้โดยสารไม่มีอุปกรณ์สื่อสารจริงๆ จึงต้องจัดอุปกรณ์สื่อสารให้อยู่ และยังคงมีเรื่องของการคืนเงินค่าโดยสารหรือเก็บเป็นวงเงินเครดิตอยู่ ส่วนการล่าช้าเกิน 3 ชั่วโมง มีเพิ่มเรื่องของการเปลี่ยนแปลงเที่ยวบินเข้ามา ส่วนการล่าช้าเกิน 5 ชั่วโมง ที่แต่ก่อนจะมีถึง 6 ชั่วโมง แต่ปัจจุบันจะตัดเหลือแค่ 5 ชั่วโมง โดยเมื่อครบ 5 ชั่วโมง ก็ให้สายการบินปฏิบัติมาตรการคุ้มครองแบบเดียวกับกรณีการยกเลิกเที่ยวบิน

สำหรับมาตรการการคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสารกรณีเที่ยวบินล่าช้า ในกรณีเที่ยวบินระหว่างประเทศ เป็นหลักการใหม่ที่นำเอาหลักการมาจากต่างประเทศ โดยพิจารณาว่าหลักการใดที่จะมีความเหมาะสม ทั้งนี้ ยินดีรับฟังความคิดเห็นเพราะมาตรการคุ้มครองบางอย่างอาจมากหรือน้อยเกินไปจนทำให้สายการบินไม่สามารถปฏิบัติตามได้ เที่ยวบินระหว่างประเทศที่ล่าช้าเกิน 2 ชั่วโมง ต้องมีการจัดอุปกรณ์สื่อสารและอาหาร ต่อมา กรณีล่าช้าเกิน 5 ชั่วโมง มีเรื่องของการคืนเงินค่าโดยสารหรือเก็บวงเงินเครดิต เรื่องของที่พักในกรณีที่ต้องค้างคืน เรื่องของค่าชดเชย ส่วนการ

ล่าช้าเกิน 10 ชั่วโมง มีเรื่องของการเปลี่ยนแปลงเที่ยวบินได้ สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทยพิจารณาจากหลายส่วน โดยเรื่องของจำนวนชั่วโมงมีการพิจารณาเทียบเคียงจากกฎหมายของหลายๆ ประเทศ และพิจารณาถึงวงระยะทางการเดินทาง จนออกมาเป็นจำนวน 2 ชั่วโมง 5 ชั่วโมง และ 10 ชั่วโมง

มาตรการคุ้มครองกรณีการยกเลิกเที่ยวบินหรือการปฏิเสธการขนส่ง มีลักษณะคล้ายกับกรณีเที่ยวบินล่าช้าเกิน 10 ชั่วโมง คือ ต้องมีการคืนเงินค่าโดยสารหรือเก็บเป็นวงเงินเครดิต การเปลี่ยนแปลงเที่ยวบิน การจัดที่พัก 1 – 3 คืน ซึ่งการกำหนดไม่เกิน 3 คืน นำหลักการมาจาก EC 261/2004 ฉบับร่างใหม่ และ ICAO ที่มีเรื่อง Massive Disruptions โดยมองว่าปัจจุบันการเดินทางระหว่างประเทศมีทางเลือกหลากหลายอาจไม่ต้องพักรอคอยเกิน 3 คืน ก็สามารถจัดเที่ยวบินใหม่หรือส่งต่อผู้โดยสารไปยังเที่ยวบินใหม่ได้ จึงจำกัดระยะเวลาการพักไว้ไม่เกิน 3 คืน นอกจากนี้มีเรื่องของค่าชดเชย ซึ่งมีข้อยกเว้น คือ กรณีเป็นเที่ยวบินประจำภายในประเทศยกเลิก ต้องแจ้งผู้โดยสารล่วงหน้าก่อน 3 วัน ส่วนเที่ยวบินประจำระหว่างประเทศ ต้องแจ้งผู้โดยสารล่วงหน้าก่อน 7 วัน ก็ไม่ต้องจ่ายค่าชดเชย เหตุที่เที่ยวบินประจำระหว่างประเทศกำหนดจำนวนวันมากกว่าเที่ยวบินประจำภายในประเทศ เพราะเพื่อให้ผู้โดยสารมีเวลาติดต่อสายการบินและติดต่อที่พักปลายทาง อันเป็นข้อเสนอเดียวกับของกลุ่มสภาผู้บริโภคที่นำเสนอต่อสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทยว่าอยากให้มีกฎหมายคุ้มครองสิทธิเที่ยวบินระหว่างประเทศที่ควรแจ้งผู้โดยสารล่วงหน้าอย่างน้อย 7 วัน เพื่อให้ผู้โดยสารสามารถดำเนินการเปลี่ยนแปลงสิ่งต่างๆ ได้ทัน หากแจ้งน้อยกว่า 3 หรือ 7 วัน ต้องมีเที่ยวบินใหม่ที่สามารถเดินทางถึงจุดหมายได้ภายในกำหนดระยะเวลาเดิมไม่เกิน 3 ชั่วโมง รวมทั้งกรณีนี้ต้องเกิดจากพฤติการณ์พิเศษ ซึ่งคำว่า “พฤติการณ์พิเศษ” เป็นคำใหม่ที่เพิ่งปรากฏในร่างฉบับใหม่ โดยจะกล่าวในลำดับถัดไป

เรื่องค่าชดเชย มีเฉพาะกรณีที่เป็นเที่ยวบินล่าช้าเกินกว่า 5 ชั่วโมง หรือ 10 ชั่วโมง และกรณีที่เป็นการยกเลิกเที่ยวบิน ซึ่งในร่างฉบับใหม่จำนวนค่าชดเชยจะขึ้นอยู่กับระยะทางหรือทวีป โดยหลักการนี้อิงมาจากเกณฑ์ของ EC 261/2004 ที่มีการแบ่งระยะทางออกเป็น 3 ระยะ และเปรียบเทียบค่าโดยสารของแต่ละทวีป โดยนำมาคิดวิเคราะห์จำนวนเปอร์เซ็นต์ ดังนั้น เรื่องค่าชดเชยก็จะคล้ายกับของยุโรป คือ มีการแบ่งเป็นระยะและค่าใช้จ่ายก็จะใกล้เคียงกันในระดับหลักพันถึงหลักหมื่นบาท ค่าชดเชยของยุโรปสูงสุดอยู่ที่ 600 ยูโร เรื่องนี้ต้องรอความเห็นจากสายการบินด้วยเพราะสายการบินเป็นผู้มีส่วนได้เสีย อย่างไรก็ตาม เดิมการจ่ายค่าชดเชยคือต้องจ่ายในทันทีก่อนการออกเดินทาง แต่เกณฑ์ใหม่กำหนดให้ต้องชำระค่าชดเชยภายใน 7 วัน เพราะค่าชดเชยมีจำนวนสูงขึ้น ส่วนกรณีค่าชดเชยเที่ยวบินประจำภายในประเทศที่ปัจจุบันอยู่ที่ 1,200 บาท เมื่อพิเคราะห์เรื่องอัตราเงินเฟ้อแล้ว ก็มีการเพิ่มเติมให้เป็น 1,500 บาท

เรื่องพฤติการณ์พิเศษ (Extraordinary Circumstances) คือ เหตุสุดวิสัยเดิม ซึ่งเป็นเหตุที่อยู่นอกเหนือการควบคุมของผู้ขนส่งและผู้ขนส่งได้ใช้มาตรการทุกอย่างในการป้องกันไม่ให้เหตุนั้นเกิดขึ้นแล้ว ส่วนใหญ่มักเป็นเรื่องสภาพอากาศ เรื่องลูกเรือป่วย เรื่องการตายบนเครื่องบิน เรื่องสนามบินปิด เรื่องน่านฟ้าปิด สิ่งเหล่านี้เป็นพฤติการณ์พิเศษที่อยู่นอกเหนือการควบคุมของสายการบิน พฤติการณ์พิเศษนี้ยังคงมีหลักการเหมือนเดิมแบบเหตุสุดวิสัย เพียงแต่เป็นการเปลี่ยนคำเพื่อให้ครอบคลุมถึงกรณีเครื่องยนต์หรืออากาศยานขัดข้องตามแนวการตีความของยุโรป

มาตรการคุ้มครองกรณีเที่ยวบินล่าช้าขณะผู้โดยสารอยู่ในอากาศยาน (Tarmac Delay) เป็นการเขียนมาตรการกว้างๆ คือ ต้องจัดให้มีการไหลเวียนของอากาศ การปรับอุณหภูมิภายในห้องโดยสาร การให้บริการห้องน้ำ การให้บริการทางการแพทย์ และการอนุญาตให้ผู้โดยสารลงจากอากาศยานในกรณีครบกำหนด 3 ชั่วโมง ประเทศไทยไม่ค่อยเกิดเหตุการณ์นี้บ่อย แต่ก็อยากให้มีกฎหมายเพื่อให้ครอบคลุมไว้ ตัวอย่างที่เคยเกิดขึ้น เช่น ผู้โดยสารโทรร้องเรียนมายังสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทยว่าอยู่บนเครื่องบินเป็นเวลา 3 ชั่วโมงแล้ว แต่ไม่สามารถไปไหนได้ สามารถทำอย่างไรได้บ้าง สำนักงานจึงต้องรีบติดต่อสายการบิน แต่สายการบินแจ้งว่าสายการบินมีการให้บริการอาหาร น้ำดื่ม และผู้โดยสารมีที่นอนหรือที่นั่ง ซึ่งสบายกว่าการอยู่บนอาคารผู้โดยสาร

มาตรการคุ้มครองกรณีการขายบัตรโดยสารเกินจำนวน (Overbooking) มีการเพิ่มเรื่องผู้โดยสารที่สมัครใจสละการสำรองที่นั่ง โดยแลกเปลี่ยนกับประโยชน์ของสายการบิน และหากที่นั่งยังไม่เพียงพอจนทำให้สายการบินต้องปฏิเสธการขนส่งผู้โดยสาร สายการบินต้องปฏิบัติตามมาตรการคุ้มครองกรณียกเลิกเที่ยวบิน ซึ่งเรื่องนี้สายการบินส่วนใหญ่ก็ปฏิบัติกันอยู่แล้ว สายการบิน Low cost อาจจะไม่ค่อยเกิดเหตุการณ์ Overbooking มาก แต่สายการบิน Full-service อาจเกิดเหตุการณ์ Overbooking บ่อย เนื่องจากเป็นเรื่องของธุรกิจที่ต้องมีการบริหารที่นั่ง

มาตรการคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสารในเที่ยวบินเช่าเหมาลำ ยังคงหลักการเดิม ไม่ค่อยมีการเปลี่ยนแปลงหลักการมากนัก กล่าวคือ ต้องมีการจัดอาหาร การคืนเงินค่าโดยสาร การเปลี่ยนแปลงเที่ยวบิน แบบเดิม แต่ขยายจากที่กำกับกับดูแลเฉพาะสายการบินของประเทศไทยให้รวมถึงสายการบินของต่างประเทศด้วย

เรื่องการคืนเงินยังคงหลักการเดิม คือ หากซื้อด้วยเงินสด ต้องคืนเงินภายใน 7 วัน ส่วนหากซื้อด้วยบัตรเครดิต ต้องคืนเงินภายใน 45 วัน แต่มีเพิ่มข้อกำหนดที่เป็นการคืนด้วยวงเงินเครดิตว่าต้องคืนภายใน 7 วัน

สำหรับข้อกำหนดอื่นๆ สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทยได้มีการเพิ่มเติมข้อกำหนดในหลายๆ เรื่อง ได้แก่ ส่วนที่ 1 ให้สายการบินส่งรายงานการดูแลผู้โดยสารกรณีที่เกิดเที่ยวบินล่าช้าหรือเที่ยวบินยกเลิกว่ามีการดูแลผู้โดยสารอย่างไรบ้าง มีการแจกอาหารแก่ผู้โดยสารกี่คน มีการคืนเงินแก่ผู้โดยสารกี่คน มีการเปลี่ยนแปลงเที่ยวบินของผู้โดยสารกี่คน สิ่งเหล่านี้จะนำมาเขียนในร่างฉบับใหม่ให้มีความชัดเจนมากยิ่งขึ้นตามแบบที่สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทยกำหนด ส่วนที่ 2 ให้ส่งรายงานสถิติเที่ยวบินล่าช้าหรือการยกเลิกเที่ยวบินหรือการปฏิเสธการขนส่งผู้โดยสาร เพื่อเก็บเป็นข้อมูลสถิติในสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย และในอนคตอาจมีการเผยแพร่ในลักษณะเดียวกับของธนาคารแห่งประเทศไทยที่มองว่าเป็นหนึ่งในวิธีที่สายการบินต้องพัฒนาตนเอง โดยในสหรัฐอเมริกาก็มีการใช้หลักการนี้เช่นเดียวกัน

นอกจากนี้ ในเรื่องการกำหนดเงื่อนไขในการขนส่ง จะต้องไม่มีการกำหนดข้อยกเว้นหรือจำกัดสิทธิที่ต่ำกว่าร่างข้อบังคับ รวมถึงต้องไม่มีการกำหนดค่าชดเชยให้ต่ำกว่าร่างข้อบังคับนี้ โดยเขียนให้สิทธิเรียกร้องตามกฎหมายว่าด้วยการรับขนทางอากาศแก่ผู้โดยสารในกรณีที่ผู้โดยสารประสงค์จะฟ้องร้องเรียกค่าเสียหาย และเพิ่มช่องทางการร้องเรียนกับสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทยในเว็บไซต์

สุดท้ายขอสรุปว่า สิ่งที่สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทยทำเพราะต้องการปิดช่องว่าง (Fill a Gap) ที่เกิดขึ้นกับเที่ยวบินระหว่างประเทศ และแก้ไขเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นจากหลายๆ เหตุ เช่น เรื่อง Opt-in basis หรือเรื่องอื่นๆ ที่ยังไม่มีการคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสาร โดยมีการเพิ่มหลักการคุ้มครองสิทธิผู้โดยสารไปในกฎหมาย อย่างไรก็ดี เมื่อมีการนำร่างกฎหมายออกมาเสนอ ก็จะมีการ Consultation Process เพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างผู้ให้บริการ (สายการบิน) ผู้ใช้บริการ (ผู้โดยสาร) องค์กรคุ้มครองผู้บริโภค กรรมาธิการคุ้มครองผู้บริโภคของรัฐสภา รวมถึงกลุ่มนักศึกษาและอาจารย์จากภาคการศึกษา เพื่อขอความรู้และข้อแนะนำต่างๆ ทั้งนี้ สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทยเชื่อว่าสิ่งที่นำเสนอไปจะเป็นการพัฒนามาตรการการคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสารและการกำกับดูแลของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทยให้ดีขึ้น ซึ่งประโยชน์ก็จะตกอยู่กับผู้โดยสารตามสิทธิที่กระทรวงคมนาคมกำหนดให้ รวมถึงจะเป็นประโยชน์ต่อสายการบินที่ดูแลและคุ้มครองผู้โดยสารเพื่อชื่อเสียงของสายการบิน

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ลลิล ก่อวุฒิกุลรังษี (ผู้ดำเนินรายการ)

ขอบคุณคุณชลธิศ สุทธิกลม ที่ทำให้เห็นความเป็นมาและทิศทางต่อไปในอนาคตว่าจะมีกฎหมายใดมาคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสาร โดยเฉพาะอย่างยิ่งในช่วงนี้ที่คนเริ่มมีการวางแผนการเดินทางเพิ่มมากขึ้น สำหรับผู้เข้าร่วมงานสัมมนา หากมีคำถามสามารถเปิดไมค์ ยกมือ และแนะนำตัวเพื่อถามคำถามได้ หรือจะพิมพ์คำถามในกล่องข้อความก็ได้

ขออนุญาตถามก่อนว่า กรณีที่ใช้บังคับกับเที่ยวบินระหว่างประเทศ เราใช้บังคับกับสายการบินต่างชาติด้วยใช่หรือไม่ ถ้าสายการบินที่จดทะเบียนในรัฐสมาชิกในสหภาพยุโรป ซึ่งอยู่ภายใต้ EC 261/2004 อยู่แล้ว เรามีช่องทางให้สายการบินแจ้งหรือไม่ว่าสายการบินที่อยู่ภายใต้ EC 261/2004 ขอไม่อยู่ภายใต้กฎหมายไทย หรือจะมีมาตรการบังคับอย่างไร เนื่องจากสายการบินต่างชาติจะต้องตกอยู่ภายใต้กฎเกณฑ์หลายกฎเกณฑ์

คุณชลธิศ สุทธิกลม (วิทยากร)

เรื่องนี้เป็นอีกหนึ่งประเด็นที่สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทยตระหนักอยู่ว่าจะมีวิธีการบังคับอย่างไรได้บ้าง เพราะนอกเหนือจากกฎเกณฑ์ของสหภาพยุโรป ยังมีกฎเกณฑ์จากอีกหลายๆ ประเทศ เช่น ประเทศมาเลเซีย ประเทศฟิลิปปินส์ ที่สายการบินต้องตกอยู่ภายใต้ของกฎเกณฑ์เหล่านั้น จึงต้องมีการประชุมหารือร่วมกับสายการบินว่าจะปฏิบัติอย่างไรได้บ้าง ซึ่งโดยหลักการกฎเกณฑ์ไหนดีกว่า ก็ควรเลือกบังคับใช้กฎเกณฑ์นั้น

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ลลิล ก่อวุฒิกุลรังษี (ผู้ดำเนินรายการ)

ขอบคุณคุณชลธิศ สุทธิกลม เพราะเห็นของประเทศอเมริกามีข้อบทบัญญัติเกี่ยวกับเรื่อง Waiver ก่อนที่จะใช้บังคับ จึงไม่แน่ใจว่าจะได้เห็นในร่างข้อบังคับของประเทศไทยหรือไม่

คุณชลธิศ สุทธิกลม (วิทยากร)

คิดว่าน่าจะมีหลักการในลักษณะคล้ายๆ กัน เพราะน่าจะนำหลักการนั้นมาเป็นต้นแบบเหมือนกัน ซึ่งประมาณช่วงกลางปีนี้ คาดว่าจะได้เห็นร่างข้อบังคับแล้ว สำหรับท่านใดที่อยากเห็นร่างข้อบังคับ สามารถติดตามได้ในเว็บไซต์ของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย เพราะจะมีการนำลงเว็บไซต์และจะมีการประชุมรับฟังความเห็นของกลุ่มสายการบินกับกลุ่มผู้บริโภค

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ลลิล ก่อวุฒิกุลรังษี (ผู้ดำเนินรายการ)

หลังจากมีการสัมมนาในวันนี้ ก็อาจมีประเด็นอะไรที่สามารถนำไปปรับปรุงร่างข้อบังคับได้ เพราะฉะนั้นผู้ร่วมงานสัมมนาท่านใดมีคำถาม สามารถสอบถามเข้ามาได้เลย

คุณพิมชนก อรุโณประโยชน์ (ผู้ร่วมงานสัมมนา)

ในร่างข้อบังคับฉบับใหม่มีการเพิ่มเรื่องสัตว์นำทางผู้พิการ จึงอยากสอบถามว่าปัจจุบันใช้หลักเกณฑ์ของกฎเกณฑ์ใดอยู่

คุณชลธิศ สุทธิกลม (วิทยากร)

ปัจจุบันยังไม่มีกฎเกณฑ์บังคับใช้ จึงขึ้นอยู่กับเงื่อนไขการขนส่งของสายการบินในแต่ละแห่งว่ากำหนดไว้อย่างไร โดยร่างที่สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทยเสนอจะเขียนหลักการกว้างๆ ว่า หากมีความจำเป็นต้องใช้สัตว์นำทางผู้พิการ ให้สายการบินกำหนดว่าจะอนุญาตกรณีใดบ้างและต้องใช้เอกสารอะไรบ้าง

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ลลิล ก่อวุฒิกุลรังษี (ผู้ดำเนินรายการ)

หลักเกณฑ์เรื่องสัตว์นำทางผู้พิการจะอยู่ในร่างข้อบังคับฉบับที่จะเปิดรับฟังความคิดเห็นตอนกลางปีใช่หรือไม่ หรือจะกำหนดเป็นร่างข้อบังคับอีกฉบับ

คุณชลธิศ สุทธิกลม (วิทยากร)

หลักเกณฑ์เรื่องสัตว์นำทางผู้พิการจะอยู่ในร่างข้อบังคับที่จะเสนอกลางปีนี้ แต่หากเป็นข้อบังคับเกี่ยวกับการเดินทางโดยสารของผู้พิการ จะอยู่ในร่างข้อบังคับอีกฉบับหนึ่ง ซึ่งขณะนี้สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทยอยู่ระหว่างการจัดทำร่างข้อบังคับอยู่ โดยกำหนดการเสนออาจเป็นภายในปีนี้หรือปีหน้า

คุณเกียรติพล ตันติกุล (ผู้ร่วมงานสัมมนา)

ขออนุญาตถามว่า เรื่องสัตว์นำทางผู้พิการเป็นลักษณะของการบังคับให้สายการบินต้องรับหรือว่าขึ้นอยู่กับเงื่อนไขของสายการบิน

คุณชลธิศ สุทธิกลม (วิทยากร)

ขึ้นอยู่กับเงื่อนไขของสายการบิน

คุณเกียรติพล ตันติกุล (ผู้ร่วมงานสัมมนา)

ถามต่อว่ากรณีของคนพิการ สายการบินต้องรับหรือว่าขึ้นอยู่กับเงื่อนไขของสายการบิน

คุณชลธิศ สุทธิกลม (วิทยากร)

เรื่องคนพิการ มีประเด็นเรื่องการปฏิเสธการขนส่งด้วย โดยกฎหมายกำหนดไว้ว่าผู้ขนส่งต้องไม่ปฏิเสธการรับขนผู้โดยสารผู้พิการ เว้นแต่มีเหตุเรื่องความปลอดภัยหรือการรักษาความปลอดภัย

คุณเกียรติพล ตันติกุล (ผู้ร่วมงานสัมมนา)

หากมองในมุมกว้าง สายการบินก็จะปฏิเสธผู้พิการเพราะเหตุเรื่องความปลอดภัย เพราะไม่มีเหตุผลอื่นที่สายการบินจะไม่ขายตั๋วโดยสารหรือไม่รับการขนส่ง หากกฎระเบียบขยายออกไปแบบประเทศแคนาดาว่าจะไม่คิดค่าบริการและห้ามปฏิเสธการขนส่งจะมีประเด็นอะไรหรือไม่ เพราะกรณีประเทศแคนนาดามีการบังคับใช้มาตรการเกี่ยวกับ Consumer Protection อย่างเคร่งครัด และอาจเกิดคำถามต่อไปอีกว่า Principle of Proportionality มีการแทรกอยู่ในกฎเกณฑ์ทุกข้ออย่างไร เพื่อสร้างสมดุลที่เหมาะสมระหว่างผู้ประกอบการกับผู้บริโภค

คุณชลธิศ สุทธิกลม (วิทยากร)

กรณีเรื่องค่าบริการของผู้พิการ เห็นว่า มีประเด็นสำคัญ 2 ส่วน ส่วนแรกเป็นกฎเกณฑ์ที่ฝ่าย Facilitation จะออกมา ซึ่งตนไม่ได้ดูเรื่องนี้ แต่มีความเห็นว่า ปัญหาเรื่องค่าใช้จ่ายของผู้พิการไม่ได้เกิดกับผู้พิการโดยตรง เพราะเป็นค่าใช้จ่ายที่เกิดกับสายการบินที่รับโดยสารผู้พิการ ส่วนตัวคิดว่าค่าใช้จ่ายนี้ควรเป็นของผู้ให้บริการสนามบิน ไม่ใช่เรียกเก็บหรือผลักภาระให้สายการบิน อย่างไรก็ดี สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทยจะมีการหารือกับหน่วยงานหลายๆ ภาคส่วน ซึ่งต้องรอกฎเกณฑ์ใหม่อีกที ส่วนที่สองที่เป็นกฎเกณฑ์คุ้มครองสิทธิ จะมีการเขียนอนุญาตให้ต้องมีโดยไม่คิดค่าธรรมเนียม เช่น รถเข็นเด็ก แต่อาจจะจำกัดจำนวนหรือจำกัดขนาด

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ลลิล ก่อวุฒิกุลรังษี (ผู้ดำเนินรายการ)

ขอเสริมเรื่องคนพิการว่า กรณีประเทศแคนาดาที่ไม่คิดค่าโดยสารเป็นเพราะคำตัดสินเรื่อง One-Person-One-Fare กล่าวคือ กรณีผู้โดยสารคนพิการที่ต้องเดินทางกับผู้ติดตามกับกรณีที่อ้วนมากจนพิการทำให้ต้องใช้ที่นั่ง 2 ที่นั่ง มีการร้องเรียนว่าบุคคลเหล่านี้ควรคิดเป็น 1 คน เพราะผู้ติดตามเป็นเพียงบุคคลที่มาช่วยผู้พิการ ส่วนคนอ้วนแม้ต้องใช้ 2 ที่นั่ง แต่ก็คือผู้โดยสาร 1 คน เพราะฉะนั้นค่าตั๋วโดยสาร ค่าภาษี หรือค่าธรรมเนียมต่างๆ ควรคิดแค่ 1 คนเท่านั้น แต่สำหรับคนพิการกรณีทั่วไป ก็จะเก็บค่าธรรมเนียมแบบปกติ และใน Annex 9 ของ ICAO เป็นเพียงข้อแนะนำ (Recommended Practice) ไม่ได้มีสภาพบังคับเป็นกฎหมาย ซึ่งข้อแนะนำเขียนว่า “หากเป็นไปได้ รัฐควรให้ส่วนลด” มีข้อสังเกตว่าข้อแนะนำนั้นใช้คำว่า “ควร” กับ “ส่วนลด” ไม่ได้หมายความว่าให้ฟรี มิเช่นนั้นก็เป็นภาระต่อสายการบินที่มีหน้าที่คุ้มครองสิทธิและมีต้นทุนค่าใช้จ่ายต่างๆ และอาจเกิดประเด็นเรื่องผู้โดยสารอื่นถูกเลือกปฏิบัติได้ว่าทำไมผู้โดยสารอื่นต้องเสียค่าใช้จ่าย แต่คนพิการได้โดยสารฟรี ทั้งนี้ กรณีดังกล่าวเกิดขึ้นเฉพาะกับประเทศแคนาดาและในคำตัดสินมีการพิสูจน์ถึงข้อมูลสถิติว่าไม่ได้ส่งผลกระทบต่อสายการบิน

อยากให้คุณชลธิศ สุทธิกลม อธิบายเพิ่มว่า สมมติซื้อตั๋วโดยสารเส้นทางเชียงใหม่ – บรัสเซลส์ โดยจากเชียงใหม่ต้องเปลี่ยนเครื่องที่กรุงเทพก่อนไปบรัสเซลส์ หากเครื่องบินที่เชียงใหม่มีความล่าช้า 2 ชั่วโมง ทำให้ไม่สามารถขึ้นเครื่องบินที่กรุงเทพไปบรัสเซลส์ได้ทันเวลาและกลายเป็นว่าเกิดความล่าช้าเพิ่มขึ้น กรณีนี้จะคิดความล่าช้าทีละเที่ยวบินหรือคิดแบบเหมา เพราะส่งผลต่อสิทธิของผู้โดยสาร

คุณชลธิศ สุทธิกลม (วิทยากร)

กรณีนี้มีแนวคำพิพากษาของยุโรปตัดสินว่าผู้โดยสารเดินทางจากยุโรปไปดูไบและจากดูไบมากรุงเทพ หากเกิดความล่าช้า ให้คิดความล่าช้าแบบรวมทุกเส้นทาง แต่ส่วนตัวเห็นว่าควรพิจารณาเป็นรายเที่ยวบิน เพราะเที่ยวบินล่าช้าที่เกิดขึ้นจริงเกิดขึ้นเฉพาะกับเที่ยวบินเชียงใหม่ไปกรุงเทพ ส่วนกรณีที่ผู้โดยสารตกเครื่องบินหรือมาไม่ทันเครื่องบินมองว่าเป็นความรับผิดชอบของสายการบินในการจัดหาเที่ยวบิน

เนื่องด้วยช่วงโควิดที่ผ่านมา ข้อเรียนที่เข้ามาสู่สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย ถ้าเป็นเที่ยวบินภายในประเทศและสายการบินของประเทศไทย สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทยก็ดำเนินการช่วยเหลือเต็มที่เพราะมีกฎเกณฑ์ที่บังคับใช้ได้ แต่ถ้าเป็นเที่ยวบินระหว่างประเทศและสายการบินต่างประเทศ กฎหมายของประเทศไทยยังไม่สามารถคุ้มครองผู้โดยสารได้ จึงแนะนำให้ผู้โดยสารแจ้งข้อร้องเรียนไปยัง สคบ. ซึ่ง สคบ. ก็จะมีการดำเนินการไกล่เกลี่ยหรือใช้วิธีการต่างๆ หรือแนะนำว่าให้ผู้โดยสารไปฟ้องคดีต่อศาลแพ่งแผนกคดีผู้บริโภคหรือศาลทรัพย์สินทางปัญญาและการค้าระหว่างประเทศกลาง แต่มีผู้โดยสารท่านหนึ่งแจ้งสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทยว่าศาลแพ่งแผนกคดีผู้บริโภคมีคำวินิจฉัยให้ไปฟ้องคดีที่ศาลทรัพย์สินทางปัญญาและการค้าระหว่างประเทศ

ถามผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ลลิล ว่าคำวินิจฉัยของศาลแพ่งมีรายละเอียดอย่างไร

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ลลิล ก่อวุฒิกุลรังษี (ผู้ดำเนินรายการ)

คดีนั้นเป็นเที่ยวบินระหว่างประเทศแล้วยกเลิกการเดินทาง ผู้โดยสารจึงฟ้องในคดีแพ่งเรื่องเลิกสัญญาต่อศาลแพ่ง แต่มีคำวินิจฉัยว่าคดีดังกล่าวอยู่ในเขตอำนาจของศาลทรัพย์สินทางปัญญาและการค้าระหว่างประเทศ โดยอ้างว่าเป็นไปตามพระราชบัญญัติการรับขนทางอากาศระหว่างประเทศ พ.ศ. 2558 และข้อบังคับของศาลทรัพย์สินทางปัญญาและการค้าระหว่างประเทศที่คดีรับขนทางอากาศต้องอยู่ภายใต้อำนาจของศาลทรัพย์สินทางปัญญาและการค้าระหว่างประเทศ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ลลิล ก่อวุฒิกุลรังษี (ผู้ดำเนินรายการ)

ถามว่า อายุความของการคุ้มครองสิทธิทั้งกฎหมายปัจจุบันและร่างกฎหมายมีการกำหนดไว้หรือไม่

คุณชลธิศ สุทธิกลม (วิทยากร)

ไม่มีการกำหนดหรือจำกัดอายุความไว้อย่างการฟ้องร้องเรียกค่าเสียหายทางศาล เนื่องจากในปัจจุบันการดำเนินการต่างๆ เป็นไปด้วยความรวดเร็ว เพราะสายการบินหรือผู้โดยสารแจ้งสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทยเร็ว เช่น แจ้งภายใน 10 – 15 นาที เมื่อสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทยทราบเรื่องเร็ว ก็สามารถกำกับสายการบินได้เร็ว จึงยังไม่มีการกำหนดเรื่องอายุความ

คุณเกียรติพล ตันติกุล (ผู้ร่วมงานสัมมนา)

กล่าวเสริมเรื่องเขตอำนาจศาลว่า ในคดีผู้เสียหายฟ้องบนพื้นฐานของสัญญารับขนและคดีดังกล่าวเป็นสายการบินระหว่างประเทศ จึงไม่ต้องด้วยประกาศกระทรวงคมนาคม และถ้าพิจารณาตามพระราชบัญญัติการรับขนทางอากาศระหว่างประเทศ พ.ศ. 2558 มีการบัญญัติไว้ชัดเจนอยู่แล้วว่าอยู่ภายใต้เขตอำนาจของศาลทรัพย์สินทางปัญญาและการค้าระหว่างประเทศ รวมถึงการขนทางอากาศภายในประเทศด้วยที่ต้องอยู่ภายใต้เขตอำนาจของศาลทรัพย์สินทางปัญญาและการค้าระหว่างประเทศ โดยศาลทรัพย์สินทางปัญญาและการค้าระหว่าประเทศเป็นศาลชำนัญพิเศษที่เกี่ยวกับการขนส่ง ซึ่งคดีดังกล่าวเป็นสายการบินระหว่างประเทศและโจทก์ฟ้องผิดศาล จึงมีการต่อสู้เรื่องเขตอำนาจศาล ศาลจึงมีคำวินิจฉัยเช่นนั้น

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ลลิล ก่อวุฒิกุลรังษี (ผู้ดำเนินรายการ)

ขอบคุณคุณเกียรติพล ที่ให้ข้อมูลเพิ่มเติม เข้าใจว่าในคดีดังกล่าวเป็นสายการบินแอร์เอเชีย

คุณณัฐณรงค์ สูฝน (ผู้ร่วมงานสัมมนา) มีคำถามมาในกล่องข้อความว่า นิยาม Tarmac Delay จะอยู่ในนิยามเที่ยวบินล่าช้าหรือแยกออกมามีนิยามของตัวเอง

คุณชลธิศ สุทธิกลม (วิทยากร)

ไม่มีการเขียนนิยาม Tarmac Delay แยกออกมา แต่มีการแยกวิธีการดูแลไว้ หากร่างข้อบังคับเสร็จแล้วสามารถให้ความเห็นหรือเสนอแนะได้

คุณเกียรติพล ตันติกุล (ผู้ร่วมงานสัมมนา)

เรื่อง Tarmac Delay ตนเองเห็นว่า ควรมีการแยกนิยามไว้ เพราะมีการกำกับดูแลที่แยกออกมาจากการล่าช้า (Delay) แบบปกติที่ Terminal ดังนั้น เมื่อมาตรการมีความแตกต่างกัน จึงเห็นว่าควรแยกนิยามออกมาเพื่อให้เกิดความชัดเจนและจะได้ปรับใช้กฎหมายได้ง่ายขึ้น

คุณชลธิศ สุทธิกลม (วิทยากร)

รับกลับไปพิจารณา เพราะมาตรการมีความแตกต่างกัน ขอบคุณคุณณัฐณรงค์และคุณเกียรติพล เดี๋ยวจะมีการเปิดรับฟังความคิดเห็นจากสายการบิน ซึ่งคิดว่าน่าจะได้ประเด็นเพิ่มเติม เพราะสายการบินเป็นผู้ปฏิบัติการและมาตรการหลายๆ อย่าง สายการบินก็มีการใช้ในทางปฏิบัติอยู่แล้ว

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ลลิล ก่อวุฒิกุลรังษี (ผู้ดำเนินรายการ)

ในกรณีที่สายการบินเข้าสู่กระบวนการฟื้นฟูกิจการหรือล้มละลาย สิทธิเรียกร้องที่เกิดตามกฎหมายจะถูกบังคับให้ใช้ตามกระบวนการฟื้นฟูกิจการทั้งหมดหรือไม่ หรือว่าเป็นอีกช่องทางหนึ่ง

คุณชลธิศ สุทธิกลม (วิทยากร)

หากสายการบินเข้าสู่สภาวะพักการชำระหนี้ (Automatic Stay) และผู้โดยสารมีการชำระหนี้ก่อนที่สายการบินเข้าสู่กระบวนการฟื้นฟูกิจการ ก็ต้องบังคับตามกระบวนการฟื้นฟูกิจการคือเป็นเจ้าหนี้ตามกฎหมายฟื้นฟูกิจการ ตัวอย่างเช่น กรณีของสายการบินการบินไทยหรือนกแอร์ ผู้โดยสารที่ซื้อตั๋วโดยสารก่อนวันที่ศาลมีคำสั่ง สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทยก็แนะนำผู้โดยสารว่าให้ติดต่อกรมบังคับคดีหรือสายการบินตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด

คุณเกียรติพล ตันติกุล (ผู้ร่วมงานสัมมนา)

กรณีที่สายการบินการบินไทยหรือนกแอร์เข้าสู่กระบวนการฟื้นฟูกิจการ ถ้าเป็นหนี้ที่เกิดจากสัญญารับขน ก็ไม่มีปัญหาเพราะสายการบินทราบหนี้ที่เป็นจำนวนเงินแน่นอน แต่ถ้าเป็นหนี้ที่เกิดจากเงินชดเชย ผู้โดยสารสามารถเรียกเงินชดเชยตามกระบวนการฟื้นฟูกิจด้วยได้หรือไม่ หรือต้องมีหนี้ที่ชัดเจนก่อน สายการบินถึงจะทราบว่าตนเองมีหนี้ที่ต้องชำระให้แก่เจ้าหนี้ สายการบินจะรับรู้ความเป็นหนี้ของตนเองได้อย่างไร หรือในความเป็นจริงไม่ค่อยมีการเรียกร้องหนี้ที่เกิดจากเงินชดเชย

คุณชลธิศ สุทธิกลม (วิทยากร)

ขอรับประเด็นนี้กลับไปพิจารณา

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ลลิล ก่อวุฒิกุลรังษี (ผู้ดำเนินรายการ)

เข้าใจว่าสหรัฐอเมริกามีกฎหมายล้มลายที่เกี่ยวข้องกับสายการบินเพื่อคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสารอยู่ และวัตถุประสงค์หลักของงานสัมมนาที่จัดในวันนี้ คือ อยากให้ร่วมกันหาประเด็นที่ยังหาคำตอบไม่ได้ เพราะเป็นบทบาทหน้าที่ของฝั่งวิชาการ และวันนี้มีนักศึกษาปริญญาโทเข้ามาร่วมฟังงานสัมมนาด้วย ซึ่งหากมีประเด็นอะไร จะได้นำไปต่อยอดเป็นหัวข้องานวิจัยและผลิดผลงานออกมา อันจะเป็นประโยชน์ต่อฝ่ายงานการกำกับดูแล สายการบิน และผู้บริโภค

มีคำถามจากคุณสุจิตตรา สังฆะศรี (ผู้ร่วมงานสัมมนา) ว่า หากสายการบินไม่เยียวยาผู้โดยสาร มีบทลงโทษสายการบินที่ฝ่าฝืนหรือไม่ **คุณชลธิศ สุทธิกลม (วิทยากร)**

มีบทลงโทษ เช่น กรณีที่สายการบินไม่แจกอาหารหรือไม่จ่ายเงินชดเชยภายในระยะเวลาที่กำหนด ก็จะมีบทลงโทษตามพระราชบัญญัติการเดินอากาศ พ.ศ. 2497 ซึ่งปัจจุบันมีโทษปรับ 50,000 – 500,000 บาทต่อกรณี ที่ผ่านมาเคยมีสายการบินลงโทษไปแล้ว แต่ไม่ได้มีการเปิดเผยต่อสาธารณะ

ถามผู้เข้าร่วมงานสัมมนาว่า สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทยควรเปิดเผยหรือเผยแพร่สายการบินที่ถูกลงโทษหรือไม่ หรือเป็นการประจานเกินไปหรือไม่

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ลลิล ก่อวุฒิกุลรังษี (ผู้ดำเนินรายการ)

ผู้เข้าร่วมสัมมนาท่านใดเห็นด้วย ให้กด Emoticon นิ้วโป้ง หรือหากไม่เห็นด้วย ให้กด Emoticon หัวเราะ

ส่วนใหญ่เห็นด้วย แต่ก็มีผู้ไม่เห็นด้วยเหมือนกัน

คุณชลธิศ สุทธิกลม (วิทยากร)

กรณีนี้ก็เป็นอีกปัญหาหนึ่งที่สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทยตระหนักถึง เพราะสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย มีการลงโทษสายการบิน ผู้โดยสารก็ควรได้รับรู้ แต่ในอีกทางหนึ่ง สายการบินก็อาจเสียประโยชน์ เพราะถูกเผยแพร่ว่าสายการบินถูกลงโทษ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ลลิล ก่อวุฒิกุลรังษี (ผู้ดำเนินรายการ)

ในประเทศอเมริกามีการเผยแพร่และแจ้งว่าจะนำเงินค่าปรับไปใช้ทำอะไร เช่น นำไปใช้อำนวยความสะดวกให้แก่คนพิการ เพราะเงินค่าปรับไม่ได้นำเข้ารัฐ ถ้าเงินค่าปรับสามารถนำไปใช้เป็นประโยชน์ต่อผู้บริโภคได้ ก็มีความน่าสนใจเหมือนกัน

คุณเกียรติพล ตันติกุล (ผู้ร่วมงานสัมมนา)

ตามที่คุณชลธิศนำเสนอ เห็นมีเรื่องการกำหนดให้สายการบินต้องรายงานข้อมูลเกี่ยวกับการดูแลผู้โดยสารและมีหน้าที่อื่นๆ ตามกฎหมาย หากสายการบินไม่ปฏิบัติตาม ต้องถูกโทษปรับ 50,000 – 500,000 บาท ด้วยหรือไม่ เพราะกฎเกี่ยวกับค่าปรับมีการเขียนไว้กว้างๆ คือ ต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบที่มีอยู่ ถ้าไม่ปฏิบัติตามจะมีโทษปรับ 50,000 – 500,000 บาทต่อผู้โดยสารหนึ่งคน และต้องรายงานทันทีหรือต้องปฏิบัติตามภายในกี่วัน เพราะที่ผ่านมาหลายๆ สายการบินก็ถูกปรับเป็นจำนวนเงินที่เยอะมาก

คุณชลธิศ สุทธิกลม (วิทยากร)

ขออนุญาตนำประเด็นนี้กลับไปพิจารณา เพราะก่อนที่จะมีโทษปรับ 50,000 – 500,000 บาท สายการบินโดนลงโทษปรับ 20,000 บาท แต่พอเป็นโทษปรับใหม่ หากสายการบินทำผิดและเกิดขึ้นกับหลายกรณี ก็เข้าใจเหมือนกันว่าสายการบินต้องรับภาระหนัก ส่วนเรื่องระยะเวลาการรายงานร่างกฎหมายจะกำหนดไว้ไม่เกิน 24 ชั่วโมง ซึ่งปัจจุบันหลายๆ สายการบินก็สามารถทำได้ แต่หากสายการบินลืมรายงาน ก็ต้องดูต้องว่าจะบังคับใช้กฎหมายอย่างไรต่อไป

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ลลิล ก่อวุฒิกุลรังษี (ผู้ดำเนินรายการ)

มีผู้เข้าร่วมงานสัมมนาจะถามคำถามอีกหรือไม่

คุณเกียรติพล ตันติกุล (ผู้ร่วมงานสัมมนา)

อยากเสนอว่า หากนักศึกษามีความสนใจ หัวข้อเรื่อง Principle of Proportionality และการ Balance ระหว่างสิทธิของผู้โดยสารกับฝั่ง Operator ก็เป็นประเด็นที่น่าสนใจ เพราะในแต่ละประเทศก็อาจมีปัจจัยที่แตกต่างกัน

คุณชลธิศ สุทธิกลม (วิทยากร)

ขอบคุณ คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ลลิล ที่ให้โอกาสมาแลกเปลี่ยนและรับฟังความเห็นเบื้องต้นในครั้งแรกสำหรับร่างกฎหมายฉบับใหม่นี้ หวังว่าการพัฒนาร่างกฎหมายที่สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทยดำเนินการอยู่จะเป็นประโยชน์ต่อผู้โดยสารและสายการบิน นอกเหนือจากกฎหมายที่คุ้มครองสิทธิของผู้โดยสาร ในอนาคตอาจมีการพัฒนาเรื่องมาตรฐานและกฎเกณฑ์การให้บริการของสายการบิน ซึ่งอาจเป็นการกำกับดูแลสายการบินและผู้ประกอบกิจการการบินพลเรือนอื่นๆ เช่น สนามบิน ผู้ให้บริการจราจรทางอากาศ หรือกลุ่มอื่นๆ ที่ยังไม่ถูกกำกับดูแล ทั้งนี้ เพื่อเป็นประโยชน์ต่อผู้โดยสารและอุตสาหกรรมการบินของประเทศ

หากร่างกฎหมายฉบับใหม่เผยแพร่แล้ว อยากให้ทุกท่านร่วมกันให้ความเห็นหรือข้อเสนอแนะต่างๆ ผู้ที่สนใจสามารถติดตามข่าวสารได้ที่เว็บไซต์และ Facebook ของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทยได้

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ลลิล ก่อวุฒิกุลรังษี (ผู้ดำเนินรายการ)

ขอบคุณคุณชลธิศ และผู้เข้าร่วมงานสัมมนาทุกท่านมากๆ ที่มาร่วมแลกเปลี่ยนในงานสัมมนาครั้งนี้ ทำให้เห็นบทบาทของหน่วยงานกำกับดูแลและความพยายามที่จะร่างกฎหมายเพื่อให้เกิดความสมดุลขึ้นกับทุกๆ ฝ่าย การแลกเปลี่ยนและแสดงความคิดเห็นก่อนที่ร่างกฎหมายจะประกาศใช้ ก็เป็นโอกาสอันดีในการสร้างสังคมของอุตสาหกรรมการบินให้มีความเข้มแข็งและเพิ่มการแข่งขันทางอุตสาหกรรมการบินของประเทศไทย