CAAT
สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย
The Civil Aviation Authority of Thailand
333/105 อาคารหลักสี่พลาซ่า ถนนกำแพงเพชร 6 แขวงตลาดบางเขน เขตหลักสี่ กรุงเทพฯ 10210
333/105 Lak Si Plaza, Khampheng Phet 6 Rd., Talat Bang Khen, Lak Si Bangkok 10210
+66 2568 8800 info@caat.or.th www.caat.or.th

ฉบับที่ 8 / 2564 5 เมษายน 2564

การคุ้มครองสิทธิผู้โดยสารกรณีเที่ยวบินล่าช้าและเที่ยวบินยกเลิกของสายการบินไทยเวียตเจ็ท

จากกรณีเที่ยวบินของสายการบินไทยเวียตเจ็ทล่าช้าและยกเลิกเมื่อวันที่ 3 เมษายน 2564 สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (CAAT) ในฐานะหน่วยงานกำกับดูแลให้สายการบินปฏิบัติตามประกาศกระทรวงคมนาคม เรื่องการคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินของไทยในเส้นทางประจำภายในประเทศ พ.ศ. 2553 จึงได้ให้สายการบินดังกล่าวชี้แจงถึงเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น เบื้องต้นได้รับการชี้แจงดังนี้

1. กรณียกเลิกเที่ยวบิน VZ120/121 และเที่ยวบิน VZ2106/2107 เส้นทาง สุวรรณภูมิ - เชียงใหม่ และกลับ สายการบินไทยเวียตเจ็ทจัดการให้ผู้โดยสารทั้งหมดเข้าพักค้างคืนที่โรงแรม และเปลี่ยนแปลงเที่ยวบินเพื่อเดินทางต่อในเช้าของวันที่ 4 เมษายน 2564 พร้อมเสนอการชำระค่าชดเชยใน 2 รูปแบบคือ เงินสด 1,200 บาท หรือ Travel Voucher 1,500 บาท

2. กรณีเที่ยวบินล่าช้ามากกว่า 5 ชั่วโมง ของเที่ยวบิน VZ204/205 เส้นทาง สุวรรณภูมิ - อุดรธานี และกลับ และเที่ยวบิน VZ310/VZ311 เส้นทาง ภูเก็ต-สุวรรณภูมิ และกลับ สายการบินไทยเวียตเจ็ทได้จัดอาหารให้ผู้โดยสารระหว่างการรอขึ้นเครื่องบิน พร้อมเสนอการดูแลผู้โดยสารด้วยการคืนเงินค่าโดยสาร หรือการเปลี่ยนแปลงเที่ยวบิน หรือเดินทางโดยการขนส่งทางอื่น และข้อเสนออื่น ๆ ตามที่ประกาศกระทรวงคมนาคมฯ กำหนด พร้อมเสนอการชำระค่าชดเชยใน 2 รูปแบบคือ เงินสด 600 บาท หรือ Travel Voucher 900 บาท

3. กรณีเที่ยวบินล่าช้ามากกว่า 3 ชั่วโมง ของเที่ยวบิน VZ214/215 เส้นทาง สุวรรณภูมิ - ขอนแก่น และกลับ รวมถึงเที่ยวบิน VZ310/311 เส้นทาง สุวรรณภูมิ-ภูเก็ต และกลับ เนื่องจากปัญหาการหมุนเวียนอากาศยานไม่ทัน สายการบินไทยเวียตเจ็ทได้จัดอาหารให้ผู้โดยสารระหว่างการรอขึ้นเครื่องบิน และเสนอการดูแลผู้โดยสารด้วยการคืนเงินค่าโดยสาร หรือการเปลี่ยนแปลงเที่ยวบิน หรือเดินทางโดยการขนส่งทางอื่น

CAAT
สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย
The Civil Aviation Authority of Thailand
333/105 อาคารหลักสี่พลาซ่า ถนนกำแพงเพชร 6 แขวงตลาดบางเขน เขตหลักสี่ กรุงเทพฯ 10210
333/105 Lak Si Plaza, Khampheng Phet 6 Rd., Talat Bang Khen, Lak Si Bangkok 10210
+66 2568 8800 info@caat.or.th www.caat.or.th

ทั้งนี้ ตามประกาศกระทรวงคมนาคม เรื่องการคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินของไทยในเส้นทางประจำภายในประเทศ พ.ศ. 2553

<u>กรณีสายการบินยกเลิกเที่ยวบิน หรือ ปฏิเสธการขนส่งผู้โดยสารเนื่องจากมีผู้โดยสารเกินที่นั่งบนเครื่องบิน (Overbooking) ผู้โดยสารจะได้รับการปฏิบัติจากสายการบิน ดังนี้</u>

1. ได้รับเงินค่าโดยสารคืน หรือ เปลี่ยนแปลงเที่ยวบิน หรือ เดินทางโดยการขนส่งทางอื่น และ

2. ได้รับการดูแลจากสายการบิน

- อาหารและเครื่องดื่ม
- โทรศัพท์ / โทรสาร / E-mail
- ที่พักพร้อมการขนส่งระหว่างสนามบินกับที่พัก (ถ้าต้องพักค้างคืน) และ

3. ได้รับค่าชดเชยเป็นเงิน 1,200 บาท หรือชำระเป็น Travel Voucher โดยได้ความยินยอมจากผู้โดยสาร เว้นแต่ สายการบินพิสูจน์ได้ว่าการยกเลิกเที่ยวบินเกิดขึ้นเพราะเหตุสุดวิสัยหรือสายการบินได้แจ้งการยกเลิกเที่ยวบินก่อนวันเวลาเดินทางไม่น้อยกว่า 3 วัน หรือสายการบินเปลี่ยนแปลงเที่ยวบินให้แก่ผู้โดยสารไปยังจุดหมายที่ระบุในบัตรโดยสารได้ภายในไม่เกิน 3 ชั่วโมง จากเวลาเดิม

<u>กรณีเที่ยวบินล่าช้า ผู้โดยสารจะได้รับการปฏิบัติจากสายการบิน ดังนี้</u>

1. เที่ยวบินล่าช้าเกิน 2 ชั่วโมง แต่ไม่เกิน 3 ชั่วโมง

- อาหารและเครื่องดื่ม และโทรศัพท์ / โทรสาร / E-mail
- ได้รับเงินค่าโดยสารคืน กรณีไม่ประสงค์จะเดินทางต่อ

2. เที่ยวบินล่าช้าเกิน 3 ชั่วโมง แต่ไม่เกิน 5 ชั่วโมง

- อาหารและเครื่องดื่ม และโทรศัพท์ / โทรสาร / E-mail
- ได้รับเงินค่าโดยสารคืน หรือ เปลี่ยนแปลงเที่ยวบิน หรือ เดินทางโดยการขนส่งทางอื่น

CAAT
สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย
The Civil Aviation Authority of Thailand
333/105 อาคารหลักสี่พลาซ่า ถนนกำแพงเพชร 6 แขวงตลาดบางเขน เขตหลักสี่ กรุงเทพฯ 10210
333/105 Lak Si Plaza, Khampheng Phet 6 Rd., Talat Bang Khen, Lak Si Bangkok 10210
+66 2568 8800 info@caat.or.th www.caat.or.th

3. เที่ยวบินล่าช้าเกิน 5 ชั่วโมง แต่ไม่เกิน 6 ชั่วโมง

• อาหารและเครื่องดื่ม และโทรศัพท์ / โทรสาร / E-mail

• ได้รับเงินค่าโดยสารคืน หรือ เปลี่ยนแปลงเที่ยวบิน หรือ เดินทางโดยการขนส่งทางอื่น และ

• ค่าชดเชยเป็นเงินสดจำนวน 600 บาท หรือชำระเป็น Travel Voucher โดยได้ความยินยอมจากผู้โดยสาร เว้นแต่ สายการบินพิสูจน์ได้ว่าเที่ยวบินล่าช้าเกิดขึ้นเพราะเหตุสุดวิสัย

4. เที่ยวบินล่าช้าเกิน 6 ชั่วโมง

• สายการบินต้องปฏิบัติต่อผู้โดยสารเช่นเดียวกับมาตรการในเรื่องการยกเลิกเที่ยวบิน

สำหรับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นแม้ว่าสาเหตุอาจเกิดจากมาตรการความปลอดภัย แต่สายการบินมีหน้าที่ตามกฎหมายที่จะดูแลผู้โดยสารตามที่ประกาศกระทรวงคมนาคมฯ กำหนด ซึ่งเมื่อทราบเหตุ CAAT ได้ติดตามและแจ้งกำชับให้สายการบินดูแลผู้โดยสารและปฏิบัติตามกฎหมายอย่างเคร่งครัด รวมถึงให้สายการบินรวบรวมหลักฐานการดูแลผู้โดยสาร โดยเฉพาะการชำระค่าชดเชยเป็นรายบุคคลสำหรับกรณีเที่ยวบินยกเลิกและเที่ยวบินล่าช้ามากกว่า 5 ชั่วโมง ซึ่งสายการบินจะต้องส่งรายละเอียดมาให้ CAAT เพื่อตรวจสอบและชี้แจงข้อเท็จจริงทั้งหมดสำหรับการดูแลผู้โดยสารให้ครบถ้วนตามที่กฎหมายกำหนด

ทั้งนี้ ผู้โดยสารสามารถติดต่อสายการบินไทยเวียตเจ็ท เพื่อแจ้งความประสงค์และขอรับค่าชดเชยได้โดยตรง หากมีข้อขัดข้องสามารถร้องเรียนได้ที่ www.caat.or.th/complaint

CAAT จะตรวจสอบหลักฐานการดูแลผู้โดยสารของสายการบินในทุกเที่ยวบิน หากตรวจสอบพบว่าไม่ปฏิบัติตามประกาศกระทรวงคมนาคมฯ หรือมีผู้โดยสารร้องเรียนว่าไม่ได้รับการดูแล จะมีโทษตาม พ.ร.บ. การเดินอากาศฯ ต่อไป