ตารางเปรียบเทียบที่มาและเหตุผลของร่างข้อบังคับ กบร. ฉบับที่ .. ว่าด้วยมาตรการคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสารในเที่ยวบินแบบประจำ

ประกาศ คค.ฯ พ.ศ. ๒๕๕๓	ร่างข้อบังคับ กบร.ฯ	หลักการ ที่มา และเหตุผลของการแก้ไข
บทอาศัยอำนาจ อาศัยอำนาจตามความในข้อ ๓ (๔) ข้อ ๔ ข้อ ๗ และข้อ ๙ แห่งประกาศของคณะปฏิวัติ ฉบับที่ ๕๘ ประกาศ ณ วันที่ ๒๖ มกราคม พ.ศ. ๒๕๑๕ กำหนดให้กระทรวงคมนาคมมีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับกิจการเดินอากาศ และรัฐมนตรีสามารถกำหนดเงื่อนไขในการอนุญาตให้ประกอบกิจการค้าขายในการเดินอากาศอันเป็นสาธารณูปโภคได้ตามที่เห็นว่าจำเป็น เพื่อความปลอดภัยหรือผาสุกของประชาชน รวมทั้งแก้ไขเปลี่ยนแปลง หรือเพิ่มเติมเงื่อนไขนี้ได้ รัฐมนตรีว่าการกระทรวงคมนาคม จึงได้กำหนดมาตรการเพื่อคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินของไทยในเส้นทางบินประจำภายในประเทศไว้ในเงื่อนไขประกอบใบอนุญาตของผู้ประกอบกิจการค้าขายในการเดินอากาศแบบประจำของไทยทุกราย ทั้งที่ได้รับใบอนุญาตในปัจจุบันและในอนาคต เพื่อให้ผู้ประกอบกิจการยึดถือและปฏิบัติตาม ดังต่อไปนี้	**บทอาศัยอำนาจ** อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๔๑/๑๓๔ แห่งพระราชบัญญัติการเดินอากาศ พ.ศ. ๒๔๙๗ ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติการเดินอากาศ (ฉบับที่ ๑๔) พ.ศ. ๒๕๖๒ คณะกรรมการการบินพลเรือนจึงออกข้อบังคับเพื่อกำหนดมาตรการคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสารในเที่ยวบินแบบประจำไว้ดังต่อไปนี้	มาตรา ๔๑/๑๓๔ วรรคหนึ่ง แห่งพระราชบัญญัติการเดินอากาศ พ.ศ. ๒๔๙๗ ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติการเดินอากาศ (ฉบับที่ ๑๔) พ.ศ. ๒๕๖๒ ให้อำนาจ กบร. ในการออกข้อบังคับ กบร. กำหนดมาตรการคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสารในเที่ยวบินภายในประเทศและระหว่างประเทศในขณะที่ประกาศ คค. เรื่อง การคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินของไทยในเส้นทางบินประจำภายในประเทศ พ.ศ. ๒๕๕๓ (ประกาศ คค.ฯ) อาศัยอำนาจตามประกาศของคณะปฏิวัติ ฉบับที่ ๕๘ ซึ่งเป็นกฎหมายแม่บทคนละฉบับ
ข้อ ๑ ให้ยกเลิกประกาศกระทรวงคมนาคม เรื่อง สิทธิของผู้โดยสารซึ่งใช้บริการสายการบินของไทยในเส้นทางบินประจำภายในประเทศ ประกาศ ณ วันที่ ๖ ธันวาคม ๒๕๕๐	**ข้อ ๑** ข้อบังคับนี้ เรียกว่า “ข้อบังคับของคณะกรรมการการบินพลเรือน ฉบับที่ .. ว่าด้วยมาตรการคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสารในเที่ยวบินแบบประจำ”	กำหนดชื่อของข้อบังคับโดยแยกความแตกต่างของการคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสารตามการประกอบกิจการการบินพลเรือนประเภทการขนส่งทางอากาศเพื่อการพาณิชย์แบบประจำและแบบไม่ประจำ (เช่าเหมาลำ)
ข้อ ๑๑ ประกาศฉบับนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากวันประกาศในราชกิจจานุเบกษา เป็นต้นไป	**ข้อ ๒** ข้อบังคับนี้ให้ใช้บังคับเมื่อพ้นกำหนดหนึ่งร้อยยี่สิบวันนับแต่วันประกาศในราชกิจจานุเบกษาเป็นต้นไป	กำหนดระยะเวลาการมีผลใช้บังคับของร่างข้อบังคับ กบร.ฯ เมื่อพ้น ๑๒๐ วัน นับแต่จากวันประกาศในราชกิจจานุเบกษาเป็นต้นไป เพื่อให้ผู้ขนส่งมีระยะเวลาในการเตรียมการก่อนกฎหมายใหม่มีผลใช้บังคับ
ข้อ ๒ ในประกาศนี้	**ข้อ ๓** ในข้อบังคับนี้	

ประกาศ คค.ฯ พ.ศ. ๒๕๕๓	ร่างข้อบังคับ กบร.ฯ	หลักการ ที่มา และเหตุผลของการแก้ไข
ข้อ ๒ "สายการบิน" หมายความว่า ผู้ได้รับใบอนุญาตให้ประกอบกิจการค้าขายในการเดินอากาศแบบประจำในเส้นทางบินภายในประเทศ	**ข้อ ๓** "ผู้ขนส่ง" หมายความว่า ผู้ได้รับใบอนุญาตประกอบกิจการการขนส่งทางอากาศเพื่อการพาณิชย์แบบประจำตามมาตรา ๔๑/๑๒๕ หรือผู้ดำเนินการเดินอากาศต่างประเทศที่ได้รับอนุญาตตามมาตรา ๔๑/๑๒๖ และให้หมายความรวมถึงตัวแทนของผู้ขนส่งตามสัญญาตัวแทน	กำหนดนิยามของ "ผู้ขนส่ง" <u>เพื่อเป็นขอบเขตการบังคับใช้</u>ข้อบังคับ กบร.ฯ ฉบับนี้ โดยหมายถึง ผู้ขนส่งตามมาตรา ๔๑/๑๒๕ และมาตรา ๔๑/๑๒๖ แห่ง พ.ร.บ. การเดินอากาศฯ ปรับถ้อยคำอ้างอิงตามมาตรา ๔ (บทนิยาม) แห่งพระราชบัญญัติการเดินอากาศฯ ซึ่งกำหนดนิยามของคำว่า "ผู้ดำเนินการเดินอากาศ" และ "ผู้ดำเนินการเดินอากาศต่างประเทศ" ไว้เป็นการเฉพาะ) และกำหนดให้หมายความรวมถึงตัวแทนของผู้ขนส่งด้วยเพื่อให้ครอบคลุมกรณีผู้ขนส่งที่เป็นผู้ดำเนินการเดินอากาศต่างประเทศซึ่งมีตัวแทนของผู้ขนส่งในประเทศไทยมีหน้าที่ให้การคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสารแทนตัวการที่อยู่ต่างประเทศ
- ไม่มี -	**ข้อ ๓** "ผู้โดยสาร" หมายความว่า ผู้โดยสารที่สำรองที่นั่งสำหรับเที่ยวบินนั้นและได้ชำระค่าโดยสารแล้ว รวมถึงผู้โดยสารที่เดินทางในโครงการสะสมไมล์ หรือโครงการส่งเสริมการขายอื่น ๆ	กำหนดนิยามของ "ผู้โดยสาร" <u>เพื่อให้ทราบขอบเขตของบุคคลที่มีสิทธิได้รับความคุ้มครอง</u>ตามข้อบังคับ กบร.ฯ ฉบับนี้
- ไม่มี -	**ข้อ ๓** "ผู้โดยสารที่สมัครใจสละการสำรองที่นั่ง" หมายความว่า ผู้โดยสารที่มาแสดงตนเพื่อการขึ้นอากาศยานตามข้อ ๑๑ และสมัครใจสละการสำรองที่นั่งเพื่อสนองรับข้อเสนอของผู้ขนส่งโดยการแลกเปลี่ยนกับประโยชน์และเงื่อนไขที่ตกลงกันระหว่างผู้โดยสารกับผู้ขนส่ง	กำหนดนิยามผู้โดยสารที่สมัครใจสละการสำรองที่นั่งในกรณีที่มีการขายบัตรโดยสารเกินจำนวนที่นั่ง (overbooking) <u>เพื่อกำหนดขอบเขตของผู้โดยสารที่จะได้รับสิทธิประโยชน์และเงื่อนไขตามข้อเสนอของผู้ขนส่ง</u> โดยอ้างอิงข้อมูลจากกฎหมายคุ้มครองสิทธิฯ ของประเทศมาเลเซีย สหภาพยุโรป รัฐสุลต่านโอมาน ราชอาณาจักรซาอุดีอาระเบีย และประเทศสหรัฐอเมริกา

ประกาศ คค.ฯ พ.ศ. ๒๕๕๓	ร่างข้อบังคับ กบร.ฯ	หลักการ ที่มา และเหตุผลของการแก้ไข
- ไม่มี -	**ข้อ ๓** “เที่ยวบินแบบประจำ” หมายความว่า เที่ยวบินแบบประจำมีกำหนดตามตารางการบินที่ประกาศกำหนดไว้แน่นอนหรือทำการบินสม่ำเสมอจนเป็นที่จดจำได้	อ้างอิงถ้อยคำส่วนใหญ่จากบทนิยามของคำว่า “การขนส่งทางอากาศเพื่อการพาณิชย์แบบประจำมีกำหนด” ตามข้อ ๒ ของ**ข้อบังคับของคณะกรรมการการบินพลเรือน ฉบับที่ ๙๗**
ข้อ ๒ “สำรองที่นั่ง” หมายความว่า ข้อเท็จจริงที่มีหลักฐานยืนยันว่าสายการบินได้ยอมรับและจดแจ้งการสำรองที่นั่งไว้แล้ว	**ข้อ ๓** “สำรองที่นั่ง” หมายความว่า ข้อเท็จจริงที่มีหลักฐานยืนยันว่าผู้ขนส่งหรือตัวแทนของผู้ขนส่งได้ยอมรับและจดแจ้งการสำรองที่นั่งไว้แล้ว	คงหลักการเดิมตามประกาศ คค. เรื่อง การคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินของไทยในเส้นทางบินประจำภายในประเทศ พ.ศ. ๒๕๕๓ โดยเปลี่ยนถ้อยคำจากเดิม “สายการบิน” เป็น “ผู้ขนส่ง” และเพิ่มเติมตัวแทนของผู้ขนส่ง อ้างอิงกฎหมายของสหภาพยุโรป รัฐสุลต่านโอมาน ราชอาณาจักรซาอุดีอาระเบีย และสาธารณรัฐฟิลิปปินส์
- ไม่มี -	**ข้อ ๓** “บัตรโดยสาร” หมายความว่า เอกสารหรือสิ่งอื่นใดที่อยู่ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ซึ่งแสดงสิทธิการเดินทางในเที่ยวบิน และออกให้โดยผู้ขนส่งหรือตัวแทนของผู้ขนส่ง	อ้างอิงถ้อยคำมาจากบทนิยามของคำว่า “tickets” ตามกฎหมายคุ้มครองสิทธิฯ ของสหภาพยุโรป รัฐสุลต่านโอมาน และประเทศมาเลเซีย
ข้อ ๒ “การเปลี่ยนแปลงเที่ยวบิน” หมายความว่า การจัดให้ผู้โดยสารเดินทางโดยเที่ยวบินอื่นของสายการบินนั้นเองหรือของสายการบินอื่น	**ข้อ ๓** “การเปลี่ยนแปลงเที่ยวบิน” หมายความว่า การจัดให้ผู้โดยสารเดินทางโดยเที่ยวบินอื่นของผู้ขนส่งนั้นเองหรือของผู้ขนส่งอื่น	คงหลักการเดิมตามประกาศ คค. เรื่อง การคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินของไทยในเส้นทางบินประจำภายในประเทศ พ.ศ. ๒๕๕๓ โดยเปลี่ยนแปลงถ้อยคำจากเดิมคำว่า “สายการบิน” เป็นคำว่า “ผู้ขนส่ง”
ข้อ ๒ “เที่ยวบินล่าช้า” หมายความว่า เที่ยวบินที่ปฏิบัติการบินล่าช้ากว่าเวลาที่กำหนดตามตารางการบินซึ่งได้ประกาศไว้แล้ว	**ข้อ ๓** “เที่ยวบินล่าช้า” หมายความว่า เที่ยวบินที่ปฏิบัติการบินล่าช้ากว่าเวลาที่กำหนดตามตารางการบินที่ประกาศไว้แล้ว	คงหลักการเดิมตามประกาศ คค. เรื่อง การคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินของไทยในเส้นทางบินประจำภายในประเทศ พ.ศ. ๒๕๕๓ โดยเทียบเคียงจากบทนิยามตามกฎหมายคุ้มครองสิทธิฯ ของราชอาณาจักรซาอุดีอาระเบียและสาธารณรัฐฟิลิปปินส์

ประกาศ คค.ฯ พ.ศ. ๒๕๕๓	ร่างข้อบังคับ กบร.ฯ	หลักการ ที่มา และเหตุผลของการแก้ไข
ข้อ ๒ "การยกเลิกเที่ยวบิน" หมายความว่า การที่สายการบินยกเลิกเที่ยวบินใด ๆ ตามตารางการบินที่ประกาศไว้แล้ว และรวมถึงการยกเลิกเที่ยวบินพิเศษ (Extra Flight)	**ข้อ ๓** "การยกเลิกเที่ยวบิน" หมายความว่า **(๑)** การที่ผู้ขนส่งยกเลิกเที่ยวบินใด ๆ ตามตารางการบินที่ประกาศไว้แล้วหรือตามที่ได้รับอนุญาต รวมถึงการยกเลิกเที่ยวบินพิเศษ (extra flight) หรือ	คงหลักการเดิมตามประกาศ คค. เรื่อง การคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินของไทยในเส้นทางบินประจำภายในประเทศ พ.ศ. ๒๕๕๓ โดยเพิ่มเติมกรณีที่เป็นการยกเลิกเที่ยวบินอีกรูปแบบ คือ *"กรณีที่อากาศยานออกเดินทางแล้ว แต่มีเหตุให้ต้องกลับมายังสนามบินเดิมที่ออกเดินทาง และผู้โดยสารเที่ยวบินดังกล่าวถูกย้ายโอน (transfer) ไปยังเที่ยวบินอื่นแทน"*
- ไม่มี -	**ข้อ ๓** **(๒)** กรณีที่อากาศยานออกเดินทางแล้ว แต่มีเหตุให้ต้องกลับมายังสนามบินเดิมที่ออกเดินทาง และผู้โดยสารเที่ยวบินดังกล่าวถูกย้ายโอน (transfer) ไปยังเที่ยวบินอื่นแทน	กำหนดเพิ่มเติมขึ้นใหม่เพื่อให้ครอบคลุมกรณีที่เคยเกิดขึ้นในทางปฏิบัติที่ผ่านมาโดยอ้างอิง**แนวทางการตีความกฎหมายคุ้มครองสิทธิฯ ของสหภาพยุโรป** (Interpretative Guidelines on Regulation (EC) No 261/2004) ซึ่งมีที่มาจากคำวินิจฉัยของศาลของสหภาพยุโรปในคดี Case C-83/10, Sousa Rodríguez v Air France SA,
ข้อ ๒ "การปฏิเสธการขนส่ง" หมายความว่า การปฏิเสธที่จะรับขนผู้โดยสารเพื่อเดินทางไปกับเที่ยวบินที่ระบุไว้ในบัตรโดยสาร แม้ว่าผู้โดยสารนั้นจะได้มาแสดงตนเพื่อการขึ้นเครื่องตามที่กำหนดไว้ในประกาศนี้แล้วก็ตาม เว้นแต่ การปฏิเสธนั้นมีเหตุผลอันสมควร เช่น สุขภาพ ความมั่นคง ความปลอดภัย เอกสารการเดินทางไม่สมบูรณ์ เป็นต้น	**ข้อ ๓** "การปฏิเสธการขนส่ง" หมายความว่า การปฏิเสธที่จะรับขนผู้โดยสารเพื่อเดินทางไปกับเที่ยวบินที่ระบุไว้ในบัตรโดยสาร แม้ว่าผู้โดยสารนั้นจะได้มาแสดงตนเพื่อการขึ้นอากาศยานตามที่กำหนดไว้ในข้อบังคับนี้แล้วก็ตาม	แก้ไขเพิ่มเติมจากบทนิยามของคำว่า "การปฏิเสธการขนส่ง" ตามข้อ ๒ ของประกาศ คค. เรื่อง การคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินของไทยในเส้นทางบินประจำภายในประเทศ พ.ศ. ๒๕๕๓ ทั้งนี้ กรณีการปฏิเสธการรับขนเนื่องจากสุขภาพ ความมั่นคง ความปลอดภัย เอกสารการเดินทางไม่สมบูรณ์ นอกเหนือจากที่กล่าวข้างต้นได้นำไปกำหนดไว้ในร่างข้อบังคับ กบร. ฉบับที่ .. ว่าด้วยการปฏิเสธการรับขนผู้โดยสาร (refusal of carriage)
- ไม่มี -	**ข้อ ๓** "การขายบัตรโดยสารเกินจำนวนที่นั่ง" (overbooking) หมายความว่า กรณีที่ผู้ขนส่งขายบัตรโดยสารซึ่งผู้โดยสารได้ทำการยืนยันที่นั่งไว้แล้วเกินจำนวนที่นั่งที่เที่ยวบินนั้นจะรองรับได้	เพิ่มเติมโดยอ้างอิงบทนิยามจาก**กฎหมายคุ้มครองสิทธิฯ ของสาธารณรัฐฟิลิปปินส์ (Air Passenger Bill of Rights) โดย**เนื้อหาของมาตรการคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสารกรณีขายบัตรโดยสารเกินจำนวนที่นั่งอยู่ในหมวด ๓ ส่วนที่ ๔

ประกาศ คค.ฯ พ.ศ. ๒๕๕๓	ร่างข้อบังคับ กบร.ฯ	หลักการ ที่มา และเหตุผลของการแก้ไข
ข้อ ๒ “คนพิการ” หมายความว่า คนพิการตามกฎหมายว่าด้วยการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ	**ข้อ ๓** “คนพิการ” หมายความว่า คนพิการตามกฎหมายว่าด้วยการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ	คงหลักการเดิมตามประกาศ คค. เรื่อง การคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินของไทยในเส้นทางบินประจำภายในประเทศ พ.ศ. ๒๕๕๓ โดยไม่มีการแก้ไข
- ไม่มี -	**ข้อ ๓** “ผู้สูงอายุ” หมายความว่า บุคคลซึ่งมีอายุเกินหกสิบปีบริบูรณ์ขึ้นไป	กำหนดขึ้นเพื่อเป็นเกณฑ์การพิจารณาสิทธิที่ผู้โดยสารที่เป็นผู้สูงอายุซึ่งจะได้รับการช่วยเหลือเป็นพิเศษตามเงื่อนไขที่กำหนดในข้อ ๑๒ และข้อ ๑๙ วรรคสาม ทั้งนี้ เทียบเคียงจากพระราชบัญญัติผู้สูงอายุ พ.ศ. ๒๕๔๖ และกฎหมายคุ้มครองสิทธิฯ ของสาธารณรัฐฟิลิปปินส์
- ไม่มี -	**ข้อ ๓** “จุดหมายปลายทาง” หมายความว่า จุดหมายปลายทางตามที่ระบุไว้ในบัตรโดยสาร หรือกรณีที่เป็นเที่ยวบินต่อเครื่อง (connecting flight) ให้หมายถึงจุดหมายปลายทางของเที่ยวบินสุดท้าย	กำหนดนิยาม “จุดหมายปลายทาง” เพื่อรองรับกรณีการเสนอทางเลือกให้แก่ผู้โดยสารโดยการเปลี่ยนแปลงเที่ยวบินหรือเดินทางโดยการขนส่งทางอื่นกรณีเที่ยวบินล่าช้าตามข้อ ๑๔ และข้อ ๑๕ และการยกเลิกเที่ยวบินหรือการปฏิเสธการขนส่งตามข้อ ๑๘ ของร่างข้อบังคับ กบร.ฯ โดยอ้างอิงข้อมูลจากกฎหมายคุ้มครองสิทธิฯ ของสหภาพยุโรป รัฐสุลต่านโอมาน และประเทศมาเลเซีย
- ไม่มี -	**ข้อ ๔** ข้อบังคับนี้ให้ใช้บังคับกับผู้ขนส่งที่ได้รับใบอนุญาตประกอบกิจการการขนส่งทางอากาศเพื่อการพาณิชย์แบบประจำ ทั้งเที่ยวบินภายในประเทศและระหว่างประเทศ และใช้บังคับกับผู้ขนส่งที่เป็นผู้ดำเนินการเดินอากาศต่างประเทศที่ได้รับอนุญาตตามมาตรา ๔๑/๑๒๖	**กำหนดขอบเขตการใช้บังคับ**จากประกาศ คค. เรื่อง การคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินของไทยในเส้นทางบินประจำภายในประเทศ พ.ศ. ๒๕๕๓ ซึ่งเดิมมีผลใช้บังคับกับผู้ขนส่งที่ได้รับใบอนุญาตประกอบกิจการการบินพลเรือนซึ่งให้บริการเที่ยวบินประจำภายในประเทศ โดยขยายขอบเขตการบังคับใช้ไปยังผู้ขนส่งที่ได้รับใบอนุญาตประกอบกิจการการบินพลเรือนซึ่งให้บริการเที่ยวบินประจำระหว่างประเทศ และผู้ขนส่งที่เป็นผู้ดำเนินการเดินอากาศต่างประเทศ

ประกาศ คค.ฯ พ.ศ. ๒๕๕๓	ร่างข้อบังคับ กบร.ฯ	หลักการ ที่มา และเหตุผลของการแก้ไข
ข้อ ๔ (๓)(ข) กำหนดรายละเอียดกรณีที่สายการบินพิสูจน์ได้ว่าการล่าช้าของเที่ยวบินนั้นเกิดจาก “เหตุสุดวิสัย” ซึ่งอยู่นอกเหนือการควบคุมของสายการบิน เช่น สถานการณ์ทางการเมือง สภาพอากาศที่มีผลกระทบต่อการปฏิบัติการบิน การรักษาความปลอดภัย เหตุการณ์ใด ๆ ที่มีหรืออาจมีผลกระทบต่อความปลอดภัยในการทำการบินของอากาศยานและผู้โดยสาร เป็นต้น ตลอดจนการนัดหยุดงานหรือการกระทำใด ๆ ของพนักงานหรือลูกจ้างของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการของสายการบิน ซึ่งมีผลกระทบต่อการปฏิบัติการบินของสายการบิน	**ข้อ ๕** ในข้อบังคับนี้ คำว่า “พฤติการณ์พิเศษ” หมายความว่า เหตุสุดวิสัย เหตุที่อยู่นอกเหนือการควบคุมของผู้ขนส่ง เหตุที่ไม่อาจป้องกันหรือหลีกเลี่ยงได้ หรือเหตุที่ผู้ขนส่งได้ดำเนินมาตรการที่ควรต้องกระทำทั้งปวงเพื่อหลีกเลี่ยงความเสียหายนั้นแล้ว และให้หมายความรวมถึงสงคราม การก่อการร้าย สภาพอากาศ ความปลอดภัย การนัดหยุดงานที่ไม่อยู่ในอำนาจการควบคุมของผู้ขนส่งนั้น ซึ่งมีผลต่อการปฏิบัติการบินของผู้ขนส่งที่อยู่นอกเหนือการควบคุมของผู้ขนส่ง และผู้ขนส่งได้ดำเนินการทั้งปวงที่ควรต้องกระทำเพื่อหลีกเลี่ยงความเสียหายนั้นแล้ว	**ขยายหลักการเดิมตามประกาศ คค.ฯ โดยเปลี่ยนแปลงถ้อยคำจากเดิม *“เหตุสุดวิสัย”* แก้ไขเป็น *“พฤติการณ์พิเศษ”*** เพื่อใช้เป็นเกณฑ์ประกอบการพิจารณาว่าผู้ขนส่งต้องชำระค่าชดเชยในกรณีเที่ยวบินทำการบินล่าช้าหรือการยกเลิกเที่ยวบินหรือไม่ ตามข้อ ๑๖ ข้อ ๑๘ วรรคหนึ่ง (๒)(ค) เป็นการกำหนดเพื่อเพิ่มเติมความคุ้มครองให้แก่ผู้โดยสารเนื่องจากคำว่า “พฤติการณ์พิเศษ” มีความหมายกว้างกว่า “เหตุสุดวิสัย” เช่น กรณีเกิดเหตุภูเขาไฟระเบิดซึ่งอยู่นอกเหนือการควบคุมของผู้ขนส่ง ทำให้ต้องยกเลิกเที่ยวบินต่าง ๆ เมื่อภูเขาไฟสงบลงแล้ว (ไม่มีเหตุสุดวิสัยแล้ว) แต่ยังมีควันออกมาจากปากปล่องภูเขาไฟส่งผลกระทบต่อทัศนวิสัยและความปลอดภัยในการทำการบิน เช่นนี้ผู้ขนส่งยังคงต้องให้ความคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสาร (Right to Care) (พฤติการณ์พิเศษยังคงมีอยู่)

ถ้อยคำตามกฎหมาย	ประเทศ/ภูมิภาค
“เหตุสุดวิสัย” (Force majeure)	ซาอุดีอาระเบีย
“พฤติการณ์พิเศษ” (Extraordinary Circumstances)	สหภาพยุโรป, มาเลเซีย, โอมาน
“สถานการณ์นอกเหนือความควบคุมของผู้ขนส่ง” (situatons outside carrier’s control)	แคนาดา

โดยอ้างอิงข้อมูลจากกฎหมายคุ้มครองสิทธิฯ ของราชอาณาจักรซาอุดีอาระเบีย, สหภาพยุโรป, ประเทศมาเลเซีย, รัฐสุลต่านโอมาน, ประเทศแคนาดา คำพิพากษาของศาล Case C-12/11 Denise McDonagh v Ryanair Ltd. และพระราชบัญญัติการรับขนทางอากาศระหว่างประเทศ พ.ศ. ๒๕๕๘ ซึ่ง

คำว่า *“ผู้ขนส่งได้ดำเนินการทั้งปวงที่ควรต้องกระทำเพื่อหลีกเลี่ยงความเสียหายนั้นแล้ว”* อ้างอิงข้อมูลจากกฎหมายคุ้มครองสิทธิของสหภาพยุโรปและราชอาณาจักรซาอุดีอาระเบีย

ประกาศ คค.ฯ พ.ศ. ๒๕๕๓	ร่างข้อบังคับ กบร.ฯ	หลักการ ที่มา และเหตุผลของการแก้ไข
		(ตามที่กล่าวมาแล้วข้างต้น) และมาตรา ๑๒ แห่งพระราชบัญญัติการรับขนทางอากาศระหว่างประเทศ พ.ศ. ๒๕๕๘
- ไม่มี -	**ข้อ ๕ วรรคสอง** พฤติการณ์พิเศษตามวรรคหนึ่งไม่หมายความรวมถึงกรณีเครื่องยนต์หรือชิ้นส่วนของอากาศยานขัดข้องที่เกิดจากผู้ขนส่งหรือลูกจ้างหรือตัวแทนของผู้ขนส่งเอง หรือเกิดจากความประมาทเลินเล่อของผู้ขนส่งหรือลูกจ้างหรือตัวแทนของผู้ขนส่งเอง	ข้อ ๕ วรรคสอง กำหนด<u>เพื่อไม่ให้ผู้ขนส่งอ้างเหตุเครื่องยนต์หรือชิ้นส่วนขัดข้องมาปฏิเสธการให้ความคุ้มครองผู้โดยสาร</u>ตามข้อบังคับฉบับนี้ โดยอ้างอิงจากกฎหมายคุ้มครองสิทธิฯ ของราชอาณาจักรซาอุดีอาระเบียและแนวทางการตีความการบังคับใช้กฎหมายคุ้มครองสิทธิฯ ของสหภาพยุโรป (Interpretative Guidelines on Regulation (EC) No 261/2004) และภาคผนวกท้ายกฎหมายคุ้มครองสิทธิของรัฐสุลต่านโอมาน
- ไม่มี -	**ข้อ ๕ วรรคสาม** กรณีที่พฤติการณ์พิเศษผ่านพ้นไปแล้ว แต่ยังคงส่งผลกระทบต่อการปฏิบัติการบินเป็นเวลายาวนาน แม้ผู้ขนส่งจะได้กระทำการทั้งปวงเพื่อหลีกเลี่ยงเหตุเช่นนั้นแล้วก็ตาม ให้ถือว่าพฤติการณ์พิเศษยังคงมีอยู่ในช่วงเวลาที่ได้รับผลกระทบเช่นนั้น	ข้อ ๕ วรรคสาม กำหนดขยายขอบเขตของพฤติการณ์พิเศษเพื่อให้มีความยืดหยุ่นในการบังคับใช้ร่างข้อบังคับ กบร.ฯ เช่น เกิดเหตุภูเขาไฟระเบิดและต่อมาภูเขาไฟสงบลงแล้ว แต่ยังคงมีหมอกควันเป็นอุปสรรคต่อการทำการบิน ถือว่าพฤติการณ์พิเศษยังคงมีอยู่ในช่วงเวลาที่ได้รับผลกระทบ ทั้งนี้ อ้างอิงข้อมูลจากกฎหมายคุ้มครองสิทธิฯ ของประเทศมาเลเซียและสหภาพยุโรป
-	**หมวด ๑** **การได้รับข้อมูลเกี่ยวกับการเดินทาง** **ที่ครบถ้วน บริการเสริม และการเพิ่ม** **หรือการลดชั้นการบริการ** _____	
- ไม่มี -	**ข้อ ๖** ก่อนซื้อบัตรโดยสาร ผู้ขนส่งต้องแสดงข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการโดยเปิดเผยต่อสาธารณะทุกช่องทางการจัดจำหน่าย เช่น สถานที่จำหน่ายบัตรโดยสาร หรือบนเว็บไซต์ของผู้ขนส่ง เพื่อประกอบการตัดสินใจซื้อบัตรโดยสารโดยให้มีข้อมูลอย่างน้อย ดังต่อไปนี้	กำหนด**เพื่อให้ผู้โดยสารทราบข้อมูลที่สำคัญ**ก่อนการเดินทางและเพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาตัดสินใจ**ก่อนซื้อบัตรโดยสาร**

ประกาศ คค.ฯ พ.ศ. ๒๕๕๓	ร่างข้อบังคับ กบร.ฯ	หลักการ ที่มา และเหตุผลของการแก้ไข
	ข้อ ๖ วรรคหนึ่ง (๑) **(๑)** เงื่อนไขในการขนส่ง (conditions of carriage)	เทียบเคียงข้อมูลจากกฎหมายคุ้มครองสิทธิฯ ของสาธารณรัฐฟิลิปปินส์ ประเทศสหรัฐอเมริกา ประเทศมาเลเซีย, ราชอาณาจักรซาอุดีอาระเบีย ประเทศแคนาดา และ ICAO Core Principles on Consumer Protection
	ข้อ ๖ วรรคหนึ่ง (๒) **(๒)** มาตรการการคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสารหรือกฎหมายที่เกี่ยวข้อง	**กำหนดเพื่อให้ผู้โดยสารทราบถึงสิทธิต่าง ๆ ของตนล่วงหน้าก่อนการตัดสินใจตกลงทำสัญญากับผู้ขนส่ง** ผู้โดยสารควรทราบสิทธิที่ตนพึงได้รับตามสัญญาอย่างครบถ้วน โดยเทียบเคียงข้อมูลจากกฎหมายสหภาพยุโรป รัฐสุลต่านโอมาน และประเทศแคนาดา
	ข้อ ๖ วรรคหนึ่ง (๓) **(๓)** ช่องทางการติดต่อผู้ขนส่งและช่องทางการร้องเรียน	ข้อ ๖ วรรคหนึ่ง (๓) กำหนดเพื่อให้ผู้โดยสารทราบช่องทางที่ใช้ในการติดต่อกับผู้ขนส่งในกรณีต่าง ๆ รวมถึงการร้องเรียนผู้ขนส่งด้วย โดยอ้างอิงข้อมูลจากกฎหมายคุ้มครองสิทธิของประเทศมาเลเซียและฟิลิปปินส์
	ข้อ ๖ วรรคสอง ในกรณีที่เป็นการแสดงข้อมูลผ่านช่องทางเว็บไซต์ผู้ขนส่งต้องแสดงข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับ **(๑)** รายละเอียดการเดินทาง เช่น ระยะเวลาการแสดงตนเพื่อการขึ้นอากาศยาน การให้ความช่วยเหลือสำหรับผู้โดยสารที่เป็นเด็ก คนพิการ ผู้สูงอายุ บุคคลที่ไม่สามารถช่วยเหลือตนเองได้ และการให้บริการแก่คนพิการซึ่งมีความจำเป็นต้องใช้สัตว์นำทาง **(๒)** การวางแผนการเดินทาง เช่น เอกสารการเดินทาง การสำรองเที่ยวบิน เอกสารการเดินทางตามข้อนี้ หมายความว่า เอกสารที่ใช้แสดงตนเพื่อการเดินทาง เช่น บัตรประจำตัวประชาชน สูติบัตร หนังสือเดินทาง หนังสือสุทธิสำหรับพระภิกษุและสามเณร บัตรประจำตัวคนพิการ บัตรประจำตัวคนซึ่งไม่มีสัญชาติไทย เอกสารการเดินทางของผู้ลี้ภัย การตรวจลงตรา (visa)	กำหนดขึ้นเพื่อความสะดวกในทางปฏิบัติและเพื่อประโยชน์ในการเดินทางของผู้โดยสาร โดยการแสดงข้อมูลผ่านช่องทางเว็บไซต์ผู้ขนส่งต้องจัดให้มีข้อมูลเกี่ยวกับการเดินทางเกี่ยวกับรายละเอียดการเดินทาง การวางแผนการเดินทาง รวมถึงการเสนอบริการอื่นของผู้ขนส่ง

<table>
<tr><th>ประกาศ คค.ฯ พ.ศ. ๒๕๕๓</th><th>ร่างข้อบังคับ กบร.ฯ</th><th>หลักการ ที่มา และเหตุผลของการแก้ไข</th></tr>
<tr><td></td><td>ข้อ ๖ วรรคสอง
(๓) ในกรณีที่ผู้ขนส่งเสนอบริการอื่น เช่น ค่าประกันภัย ค่าธรรมเนียมอุปกรณ์กีฬา ค่าธรรมเนียมน้ำหนักสัมภาระ (กรณีบริการเพิ่มเติม) เพื่อจำหน่ายบริการทางเว็บไซต์ ให้ผู้ขนส่งแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับค่าบริการและค่าธรรมเนียมของบริการอื่นนั้นให้ชัดเจนด้วย</td><td></td></tr>
<tr><td>- ไม่มี -</td><td>ข้อ ๗ ขณะซื้อบัตรโดยสาร ผู้ขนส่งต้องแสดงข้อมูลให้แก่ผู้ประสงค์จะเข้าทำสัญญารับขน โดยมีข้อมูลอย่างน้อยดังต่อไปนี้
(๑) ราคารวม (total price) ซึ่งแสดงเป็นสกุลเงินบาทและประกอบด้วยรายการ ดังต่อไปนี้
(ก) ค่าโดยสาร (air fare)
(ข) ภาษี (tax) เช่น ภาษีมูลค่าเพิ่มของค่าโดยสาร (Value-Added Tax)
(ค) ค่าธรรมเนียม (fees) เช่น ค่าธรรมเนียมบัตรเครดิต
(ง) ค่าบริการ (charges) เช่น ค่าบริการผู้โดยสารขาออก (passenger service charge)
(จ) ค่าบริการเพิ่มเติม (surcharges)
(ฉ) ค่าบริการเสริม (ancillary charges) เช่น ค่าน้ำหนักสัมภาระ ค่าประกันภัยที่ผู้โดยสารเลือกซื้อเพิ่มเติม
(๒) เงื่อนไขบัตรโดยสาร (general conditions applying to the fare)
(๓) เงื่อนไขในการขนส่ง (conditions of carriage)
(๔) มาตรการการคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสารหรือกฎหมายที่เกี่ยวข้อง
(๕) จำนวน น้ำหนัก และขนาดของสัมภาระที่อนุญาต
(๖) ผู้ขนส่งตามความเป็นจริง
(๗) ช่องทางการติดต่อผู้ขนส่งและช่องทางการร้องเรียน</td><td>กำหนดเพื่อให้ผู้โดยสารได้ทราบข้อมูลที่สำคัญในขณะตกลงเข้าทำสัญญารับขนโดยการซื้อบัตรโดยสาร ทั้งนี้ เทียบเคียงข้อมูลจากกฎหมายคุ้มครองสิทธิฯ ของประเทศมาเลเซีย สาธารณรัฐฟิลิปปินส์ สาธารณรัฐประชาชนจีน ราชอาณาจักรซาอุดีอาระเบีย รัฐสุลต่านโอมาน และประเทศแคนาดา รวมถึงเงื่อนไขบัตรโดยสารและเงื่อนไขในการขนส่ง
เงื่อนไขบัตรโดยสารและเงื่อนไขในการขนส่ง มีคำอธิบายโดยย่อและตัวอย่างเบื้องต้น ดังนี้
<table><tr><th>เงื่อนไข</th><th>ตัวอย่าง</th></tr><tr><td>เงื่อนไขบัตรโดยสาร
(general conditions applying to the fair)
(ใช้กับวิธีปฏิบัติทั่วไป)</td><td>- สิทธิในการเปลี่ยนชื่อผู้โดยสารโดยไม่มีค่าใช้จ่าย
- ค่าธรรมเนียมเปลี่ยนแปลงวันเดินทาง
- Minimum stay</td></tr><tr><td>เงื่อนไขในการขนส่ง
(conditions of carriage)
(ใช้กับผู้โดยสารรายบุคคล)</td><td>- น้ำหนักกระเป๋าที่อนุญาตให้นำขึ้นอากาศยานได้
- ตำแหน่งที่นั่ง
- ชั้นโดยสาร (class of service)</td></tr></table>
ราคารวมซึ่งแสดงเป็นสกุลเงินบาทเพื่อให้ทราบจำนวนเงินสกุลบาทที่แน่นอนและเพื่อป้องกันความเสี่ยงจากอัตราแลกเปลี่ยน</td></tr>
</table>

ประกาศ คค.ฯ พ.ศ. ๒๕๕๓	ร่างข้อบังคับ กบร.ฯ	หลักการ ที่มา และเหตุผลของการแก้ไข
- ไม่มี -	**ข้อ ๘** ภายหลังซื้อบัตรโดยสาร ผู้ขนส่งต้องแจ้งข้อมูลให้ผู้โดยสารทราบอย่างน้อย ดังต่อไปนี้ **(๑)** ข้อความแสดงถึงถิ่นต้นทางและถิ่นปลายทาง	กำหนดเพื่อใช้ประกอบการเสนอทางเลือกแก่ผู้โดยสารเพื่อเปลี่ยนแปลงเที่ยวบินหรือเดินทางโดยการขนส่งทางอื่นกรณีเที่ยวบินภายในประเทศและเที่ยวบินระหว่างประเทศล่าช้าและกรณีการยกเลิกเที่ยวบินหรือการปฏิเสธการขนส่งตามข้อ ๑๔ ข้อ ๑๕ และข้อ ๑๘ โดยอ้างอิงข้อมูลจาก Montreal Convention 1999 และพระราชบัญญัติการรับขนทางอากาศระหว่างประเทศ พ.ศ. ๒๕๕๘
	ข้อ ๘ (๒) **(๒)** ข้อความแสดงถึงถิ่นหยุดพัก (ถ้ามี)	อ้างอิงข้อมูลจากอนุสัญญามอนตรีออลและพระราชบัญญัติการรับขนทางอากาศระหว่างประเทศ พ.ศ. ๒๕๕๘
	ข้อ ๘ (๓) **(๓)** กำหนดวันและเวลาเดินทาง	กำหนดเพื่อให้ทราบวันและเวลาเดินทาง และเพื่อให้ทราบข้อมูลต่าง ๆ เช่น ๑. เพื่อให้ทราบระยะเวลาในการแสดงตนเพื่อการขึ้นอากาศยาน (check-in) ตามข้อ ๑๑ (๑) ของร่างข้อบังคับ กบร.ฯ ๒. เพื่อให้ทราบระยะเวลาที่แจ้งขอรับบริการช่วยเหลือเป็นพิเศษตามข้อ ๑๒ (๓) วรรคสอง ของร่างข้อบังคับ กบร.ฯ ๓. เพื่อให้ทราบว่าเป็นเที่ยวบินที่ล่าช้าหรือไม่ และเป็นเที่ยวบินล่าช้ายาวนานเพียงใด ซึ่งจะมีผลต่อหน้าที่ของผู้ขนส่งในการให้ความคุ้มครองต่อผู้โดยสารตามข้อ ๑๔ - ๑๗ ของร่างข้อบังคับ กบร.ฯ ๔. เพื่อให้ทราบว่าผู้ขนส่งได้ยกเลิกเที่ยวบินก่อนกำหนดการเดินทางเป็นระยะเวลาเท่าใด ซึ่งจะมีผลต่อหน้าที่ของผู้ขนส่งในการให้ความคุ้มครองต่อผู้โดยสารตามข้อ ๑๘ ของร่างข้อบังคับ กบร.ฯ โดยอ้างอิงข้อมูลจากกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการขนส่งทางอากาศของประเทศแคนาดา

ประกาศ คค.ฯ พ.ศ. ๒๕๕๓	ร่างข้อบังคับ กบร.ฯ	หลักการ ที่มา และเหตุผลของการแก้ไข
	ข้อ ๘ (๔) **(๔)** ค่าโดยสารและบริการเสริม **ข้อ ๘ (๕)** **(๕)** การประกันภัย **ข้อ ๘ (๖)** **(๖)** คำแนะนำหากมีการเปลี่ยนแปลงใด ๆ ภายหลังจากการซื้อบัตรโดยสาร ซึ่งรวมอยู่ในเงื่อนไขในการขนส่ง เช่น การแจ้งการเปลี่ยนแปลงเที่ยวบิน	ข้อ ๘ (๔) กำหนดเพื่อให้ผู้โดยสารทราบข้อมูลที่เกี่ยวเนื่องกับบัตรโดยสารและการเดินทางอย่างครบถ้วน จึงกำหนดให้ผู้ขนส่งต้องแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับค่าโดยสารและบริการเสริม ข้อ ๘ (๕) กำหนดเพื่อให้ผู้โดยสารทราบข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับรายละเอียดของการประกันภัยที่ผู้โดยสารมีสิทธิได้รับความคุ้มครอง ข้อ ๘ (๖) กำหนดเพื่อให้ผู้โดยสารได้รับข้อมูลที่เปลี่ยนแปลง<u>ภายหลังการซื้อบัตรโดยสาร</u> โดยเทียบเคียงข้อมูลจากกฎหมายคุ้มครองสิทธิฯ ของสาธารณรัฐประชาชนจีน สหภาพยุโรป และแคนาดา
- ไม่มี -	**ข้อ ๙** ห้ามผู้ขนส่งเพิ่มบริการเสริมให้แก่ผู้โดยสารโดยอัตโนมัติ ผู้ขนส่งสามารถเพิ่มบริการเสริมภายหลังได้รับความยินยอมจากผู้โดยสารแล้วเท่านั้น (opt-in basis) การเสนอขายบริการเสริมตามวรรคหนึ่งต้องแสดงค่าบริการ รายละเอียด เงื่อนไข ขั้นตอน และวิธีการที่ชัดเจนและครบถ้วนก่อนผู้โดยสารแสดงเจตนาซื้อบริการเสริม	ข้อ ๙ กำหนด<u>เพื่อป้องกันมิให้เกิดกรณีที่ผู้โดยสารเลือกบริการเสริมโดยที่ไม่สมัครใจ</u> ซึ่งอาจเกิดค่าใช้จ่ายที่สูงกว่าความประสงค์ที่แท้จริงของผู้โดยสาร โดยอ้างอิงข้อมูลจากกฎหมายคุ้มครองสิทธิฯ ของประเทศมาเลเซียและรัฐสุลต่านโอมาน
ข้อ ๗ การเพิ่มหรือลดชั้นของบริการในเที่ยวบินสายการบินต้องปฏิบัติ ดังนี้ **(๑)** กรณีที่จัดให้ผู้โดยสารเดินทางในชั้นบริการที่สูงกว่าชั้นบริการที่ระบุไว้ในบัตรโดยสาร สายการบินต้องไม่คิดค่าโดยสาร ค่าธรรมเนียม หรือค่าใช้จ่ายอื่นใดเพิ่มเติม **(๒)** กรณีที่จัดให้ผู้โดยสารเดินทางในชั้นบริการที่ต่ำกว่าชั้นบริการที่ระบุไว้ในบัตรโดยสาร สายการบินต้องคืนเงินส่วนต่างของราคาค่าโดยสารแก่ผู้โดยสารตามวิธีการและภายในระยะเวลาที่กำหนดในข้อ ๖	**ข้อ ๑๐** การเพิ่มหรือลดชั้นบริการต้องได้รับความยินยอมจากผู้โดยสาร และผู้ขนส่งต้องปฏิบัติ ดังนี้ **(๑)** กรณีที่จัดให้ผู้โดยสารเดินทางในชั้นบริการที่สูงกว่าชั้นบริการที่ระบุไว้ในบัตรโดยสาร ผู้ขนส่งต้องไม่คิดค่าโดยสาร ค่าธรรมเนียม หรือค่าใช้จ่ายอื่นใดเพิ่มเติม **(๒)** กรณีที่จัดให้ผู้โดยสารเดินทางในชั้นบริการที่ต่ำกว่าชั้นบริการที่ระบุไว้ในบัตรโดยสาร ผู้ขนส่งต้องคืนเงินส่วนต่างของค่าโดยสารแก่ผู้โดยสารตามวิธีการและภายในระยะเวลาที่กำหนดในข้อ ๒๑	คงหลักการเดิมตามข้อ ๗ ของ**ประกาศ คค. เรื่อง การคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินของไทยในเส้นทางบินประจำภายในประเทศ พ.ศ. ๒๕๕๓** โดยเพิ่มเติมข้อความว่า *“<u>ต้องได้รับความยินยอม</u>จากผู้โดยสาร”* และเปลี่ยนแปลงจากคำว่า *“สายการบิน”* มาเป็น *“ผู้ขนส่ง”* และเทียบเคียงข้อมูลบางส่วนจากกฎหมายคุ้มครองสิทธิฯ ของสหภาพยุโรป ราชอาณาจักรซาอุดีอาระเบีย สหรัฐอเมริกา และรัฐสุลต่านโอมาน

ประกาศ คค.ฯ พ.ศ. ๒๕๕๓	ร่างข้อบังคับ กบร.ฯ	หลักการ ที่มา และเหตุผลของการแก้ไข
	หมวด ๒ **ขอบเขต การคุ้มครอง** **และการปฏิบัติต่อผู้โดยสาร** _____	
ข้อ ๓ ขอบเขต ผู้โดยสารที่มีสิทธิได้รับความคุ้มครองตามประกาศนี้ ได้แก่	**ข้อ ๑๑** ผู้โดยสารที่จะมีสิทธิได้รับความคุ้มครองตามข้อบังคับนี้ ได้แก่ ผู้โดยสารที่เข้าลักษณะอย่างใดอย่างหนึ่งดังต่อไปนี้	ข้อ ๑๑ คงหลักการเดิมตาม**ประกาศ คค. เรื่อง การคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินของไทยในเส้นทางบินประจำภายในประเทศ พ.ศ. ๒๕๕๓** โดยมีการแก้ไขรายละเอียดดังจะกล่าวต่อไป
ข้อ ๓ (๑) **(๑)** ผู้โดยสารที่เดินทางในเส้นทางบินประจำภายในประเทศ ซึ่งได้สำรองที่นั่งสำหรับเที่ยวบินนั้นและได้ชำระค่าบัตรโดยสารแล้ว รวมถึงผู้โดยสารที่เดินทางในโครงการสะสมไมล์ หรือโครงการส่งเสริมการขายอื่น ๆ ที่สายการบินจัดขึ้น และ	**ข้อ ๑๑ วรรคหนึ่ง (๑)** **(๑)** ผู้โดยสารนั้นได้มาแสดงตนเพื่อการขึ้นอากาศยาน (check-in) **(ก)** ภายในเวลาที่ผู้ขนส่งระบุไว้ล่วงหน้าเป็นลายลักษณ์อักษร หรือภายในเวลาที่ผู้โดยสารได้รับการแจ้งผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น เว็บไซต์ บริการสารสั้น (sms) ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) เป็นต้น หรือ	ข้อ ๑๑ วรรคหนึ่ง (๑)(ก) มีการแก้ไขปรับปรุง ดังนี้ ๑. ปรับปรุงถ้อยคำจากประกาศ คค.ฯ ดังนี้ **ประกาศ คค.ฯ** / **ร่างข้อบังคับ กบร.** *“สายการบิน”* / *“ผู้ขนส่ง”* *“ขึ้นเครื่อง”* / *“ขึ้นอากาศยาน”* *“เอสเอ็มเอส”* / *“บริการสารสั้น (sms)”* ๒. เพิ่มเติมช่องทางการแจ้งเวลาในการแสดงตนเพื่อการขึ้นเครื่องในช่องทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) เพื่อเพิ่มความสะดวกให้แก่ผู้โดยสาร
ข้อ ๓ (๒)(ก) **(๒)** ผู้โดยสารนั้น **(ก)** ได้มาแสดงตนเพื่อการขึ้นเครื่อง (Check In) ภายในเวลาที่สายการบินระบุไว้ล่วงหน้าเป็นลายลักษณ์อักษร หรือภายในเวลาที่ผู้โดยสารได้รับการแจ้งผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น เว็บไซต์ เอสเอ็มเอส (SMS) เป็นต้น หากสายการบินไม่ได้ระบุเวลาไว้ให้ถือว่าไม่น้อยกว่า ๔๕ นาที ก่อนเวลาที่ระบุไว้ในตารางการบินที่ประกาศ หรือ	**ข้อ ๑๑ วรรคหนึ่ง (๑)(ข)** **(ข)** ภายในสี่สิบห้า (๔๕) นาที สำหรับเส้นทางการบินภายในประเทศ ก่อนเวลาที่ระบุไว้ในตารางการบินที่ประกาศไว้ หรือภายในหนึ่ง (๑) ชั่วโมง สำหรับเส้นทางการบินระหว่างประเทศ ก่อนเวลาที่ระบุไว้ในตารางการบินที่ประกาศไว้ หากผู้ขนส่งไม่ได้ระบุเวลาในการแสดงตนเพื่อการขึ้นอากาศยาน หรือ	ข้อ ๑๑ วรรคหนึ่ง (๑)(ข) เกี่ยวกับระยะเวลาในการแสดงตนเพื่อการขึ้นเครื่อง แยกพิจารณาได้ดังนี้ **๑. <u>ระยะเวลา ๔๕ นาที สำหรับเส้นทางการบินภายในประเทศ</u>** คงหลักการเดิมตามประกาศ คค. เรื่อง การคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินของไทยในเส้นทางบินประจำภายในประเทศ พ.ศ. ๒๕๕๓ โดยไม่มีการแก้ไข

ประกาศ คค.ฯ พ.ศ. ๒๕๕๓	ร่างข้อบังคับ กบร.ฯ	หลักการ ที่มา และเหตุผลของการแก้ไข
	ข้อ ๑๑ วรรคหนึ่ง (๑)(ค) (ค) ในเวลาอื่นนอกจาก (ก) หรือ (ข) ซึ่งผู้ขนส่งยอมรับให้ขึ้นอากาศยาน	**๒. <u>ระยะเวลา ๑ ชั่วโมง สำหรับเส้นทางการบินระหว่างประเทศ</u>** กำหนดเพิ่มเติมขึ้นใหม่เนื่องจากร่างข้อบังคับ กบร.ฯ นี้ครอบคลุมถึงเส้นทางระหว่างประเทศด้วย โดยเทียบเคียงข้อมูลจากแนวทางการปฏิบัติในการให้บริการแก่บุคคลผู้ช่วยเหลือตนเองไม่ได้ในการโดยสารเครื่องบิน เงื่อนไขในการขนส่งของผู้ขนส่งหลายรายและกฎหมายคุ้มครองสิทธิฯ ของหลายประเทศ เช่น สาธารณรัฐฟิลิปปินส์ รัฐสุลต่านโอมาน
ข้อ ๓ (๒)(ข) **(ข)** ถูกสายการบินย้ายโอน (Transfer) จากเที่ยวบินที่ตนสำรองที่นั่งไว้แล้วมายังอีกเที่ยวบินหนึ่งไม่ว่าด้วยสาเหตุใด	**ข้อ ๑๑ วรรคหนึ่ง (๒)** **(๒)** ผู้โดยสารนั้นถูกผู้ขนส่งย้ายโอน (transfer) จากเที่ยวบินที่สำรองที่นั่งไว้แล้วมายังอีกเที่ยวบินหนึ่งไม่ว่าด้วยสาเหตุใด	ข้อ ๑๑ วรรคหนึ่ง (๒) คงหลักการเดิมตามข้อ ๓ (๒)(ข) ของ**ประกาศ คค. เรื่อง การคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินของไทยในเส้นทางบินประจำภายในประเทศ พ.ศ. ๒๕๕๓** โดยมีการปรับปรุงแก้ไขถ้อยคำ *“สายการบิน”* เป็นคำว่า *“ผู้ขนส่ง”*
- ไม่มี -	**ข้อ ๑๑ วรรคหนึ่ง (๓)** **(๓)** ผู้โดยสารนั้นถูกผู้ขนส่งเลื่อนเวลาเดินทางเป็นระยะเวลาเกินห้า (๕) ชั่วโมง จากเวลาที่ระบุไว้ในตารางการบินที่ประกาศไว้ หรือยกเลิกเที่ยวบินจากเที่ยวบินที่สำรองที่นั่งไว้แล้ว	ข้อ ๑๑ วรรคหนึ่ง (๓) เทียบเคียง**กฎหมายคุ้มครองสิทธิของสหภาพยุโรป** (Regulation (EC) No 261/2004)
- ไม่มี -	**ข้อ ๑๑ วรรคสอง** กรณีที่ผู้โดยสารมีสิทธิได้รับความคุ้มครองตามข้อบังคับนี้ในเรื่องการจัดอาหาร เครื่องดื่ม อุปกรณ์เพื่อใช้ในการติดต่อสื่อสาร หรือที่พักแรมระหว่างรอการเดินทาง แต่ผู้ขนส่งไม่จัดให้ผู้โดยสารได้รับความคุ้มครองดังกล่าว ผู้โดยสารที่ได้ชำระค่าอาหาร เครื่องดื่ม อุปกรณ์เพื่อใช้ในการติดต่อสื่อสาร หรือที่พักแรมระหว่างรอการเดินทางไปแล้วมีสิทธิได้รับชดใช้คืนจากผู้ขนส่งตามข้อบังคับนี้เท่าที่จ่ายจริงและคำนึงถึงความจำเป็นและเหมาะสม	ข้อ ๑๑ วรรคสอง กำหนดเพื่อให้ผู้โดยสารที่ได้สำรองจ่ายค่าใช้จ่ายบางรายการได้รับความคุ้มครองตามความเหมาะสมในกรณีที่ผู้ขนส่งไม่ได้ดำเนินการให้การดูแลผู้โดยสาร (right to care) โดยอ้างอิงข้อมูลจาก**แนวทางการตีความกฎหมายคุ้มครองสิทธิฯ ของสหภาพยุโรปและคำพิพากษาของศาลในคดี Case C-12/11 Denise McDonagh v Ryanair Ltd,**

ประกาศ คค.ฯ พ.ศ. ๒๕๕๓	ร่างข้อบังคับ กบร.ฯ	หลักการ ที่มา และเหตุผลของการแก้ไข
ข้อ ๘ ในกรณีผู้โดยสารเป็นเด็กอายุต่ำกว่า ๑๒ ปี (เดินทางโดยลำพัง) คนพิการ หรือบุคคลที่ไม่สามารถช่วยเหลือตัวเองได้ สายการบินต้องปฏิบัติโดยให้บริการและดูแลเป็นกรณีพิเศษตามหลักปฏิบัติสากล และไม่คิดค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมไม่ว่าในกรณีใด ๆ หากสายการบินได้ปฏิเสธการขนส่ง ยกเลิกเที่ยวบิน หรือทำการบินล่าช้าไม่ว่าเป็นเวลามากน้อยเพียงใด สายการบินต้องให้บริการและดูแลแก่ผู้โดยสารดังกล่าวโดยไม่ชักช้า	**ข้อ ๑๒** ให้ผู้ขนส่งปฏิบัติต่อผู้โดยสารที่เป็นเด็ก คนพิการ ผู้สูงอายุ และบุคคลที่ไม่สามารถช่วยเหลือตนเองได้ ดังนี้ **ข้อ ๑๒ (๑) วรรคหนึ่ง** **(๑)** ผู้ขนส่งต้องไม่ปฏิเสธการรับขนผู้โดยสารที่เป็นเด็ก คนพิการ ผู้สูงอายุ และบุคคลที่ไม่สามารถช่วยเหลือตนเองได้ เว้นแต่เพื่อประโยชน์แห่งความปลอดภัย หรือการรักษาความปลอดภัย หรือเป็นกรณีตามที่กำหนดไว้ในข้อบังคับของคณะกรรมการการบินพลเรือนว่าด้วยการปฏิเสธการรับขน	ข้อ ๑๒ กำหนดเพื่อให้ผู้ขนส่งจัดให้มีบริการแก่ผู้โดยสารที่ต้องได้รับการดูแลช่วยเหลือเป็นพิเศษ เพื่อให้ผู้โดยสารทุกรายได้รับความสะดวกและความปลอดภัยในการเดินทาง ข้อ ๑๒ วรรคหนึ่ง (๑) กำหนดเพื่อให้เด็ก คนพิการ ผู้สูงอายุ และบุคคลที่ไม่สามารถช่วยเหลือตนเองได้มีโอกาสในการเดินทางที่เท่าเทียมกับผู้โดยสารอื่น ทั้งนี้ ภายใต้เงื่อนไขบางประการ โดยอ้างอิงข้อมูลจากกฎหมายของสหภาพยุโรป, ราชอาณาจักรซาอุดีอาระเบีย, ประเทศมาเลเซีย, รัฐสุลต่านโอมาน, ICAO Core Principles on Consumer Protection และแนวทางปฏิบัติในการให้บริการแก่บุคคลผู้ช่วยเหลือตัวเองไม่ได้ (person with disabilities) ในการโดยสารเครื่องบิน
- ไม่มี -	**ข้อ ๑๒ (๑) วรรคสอง** เพื่อประโยชน์แห่งความปลอดภัยหรือการรักษาความปลอดภัยตามข้อนี้ ผู้ขนส่งอาจกำหนดให้ผู้โดยสารที่เป็นเด็ก คนพิการ ผู้สูงอายุ และบุคคลที่ไม่สามารถช่วยเหลือตนเองได้ ต้องมีบุคคลที่สามารถช่วยเหลือได้ร่วมเดินทางไปด้วย ทั้งนี้ ให้ผู้ขนส่งระบุไว้ในเงื่อนไขในการขนส่งอย่างชัดเจน	ข้อ ๑๒ (๑) วรรคสอง กำหนดเพื่อให้ผู้ขนส่งสามารถให้บริการแก่ผู้โดยสารดังกล่าวตามวรรคหนึ่งได้อย่างปลอดภัยและมีประสิทธิภาพ โดยอ้างอิงข้อมูลจากกฎหมายของสหภาพยุโรป – ข้อบังคับว่าด้วยสิทธิของผู้โดยสารที่พิการและผู้โดยสารที่มีความบกพร่องด้านการเคลื่อนไหว (Regulation (EC) No 1107/2006), กฎหมายคุ้มครองสิทธิของประเทศมาเลเซีย, กฎหมายคุ้มครองสิทธิของรัฐสุลต่านโอมาน และข้อมูลหน้าเว็บไซต์ของผู้ขนส่ง
- ไม่มี -	**ข้อ ๑๒ (๒)** **(๒)** กรณีที่สนามบินมีผู้โดยสารรอขึ้นอากาศยานเป็นจำนวนมาก ให้ผู้ขนส่งดูแลผู้โดยสารที่เป็นเด็ก คนพิการ ผู้สูงอายุ และบุคคลที่ไม่สามารถช่วยเหลือตนเองได้เป็นกรณีพิเศษ เพื่อให้การบริการผู้โดยสารเป็นไปได้อย่างปลอดภัยและรวดเร็ว	ข้อ ๑๒ (๒) กำหนดเพื่อรองรับในกรณีที่เกิดปัญหาการเดินทางต่าง ๆ ทำให้มีผู้โดยสารจำนวนมากที่ได้รับผลกระทบหรือตกค้างที่สนามบิน ผู้ขนส่งต้องจัดให้มีบริการสำหรับผู้โดยสารบางประเภทเป็นพิเศษ โดยอ้างอิงข้อมูลจากกฎหมายคุ้มครองสิทธิฯ ของสหภาพยุโรป, ราชอาณาจักรซาอุดีอาระเบีย, สาธารณรัฐประชาชนจีน และเทียบเคียงกฎหมายคุ้มครองสิทธิฯ ของสาธารณรัฐฟิลิปปินส์

ประกาศ คค.ฯ พ.ศ. ๒๕๕๓	ร่างข้อบังคับ กบร.ฯ	หลักการ ที่มา และเหตุผลของการแก้ไข
- ไม่มี -	**ข้อ ๑๒ (๓) วรรคหนึ่ง** **(๓)** ผู้ขนส่งต้องจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้โดยสารที่ประสงค์จะรับบริการช่วยเหลือเป็นพิเศษ เช่น เด็ก คนพิการ ผู้สูงอายุ และบุคคลที่ไม่สามารถช่วยเหลือตนเองได้ รวมถึงผู้ขนส่งต้องจัดให้มีเครื่องมือหรืออุปกรณ์ที่จำเป็นในการขึ้นหรือลงอากาศยานตามที่กฎหมายกำหนด	ข้อ ๑๒ (๓) วรรคหนึ่ง กำหนด<u>เพื่อให้เกิดความปลอดภัยและอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้โดยสารในการเดินทาง</u> โดยอ้างอิงข้อมูลจากกฎหมายคุ้มครองสิทธิฯ ของสหภาพยุโรป, สาธารณรัฐฟิลิปปินส์, ราชอาณาจักรซาอุดีอาระเบีย, รัฐสุลต่านโอมาน และกฎกระทรวงที่เกี่ยวข้อง
- ไม่มี -	**ข้อ ๑๒ (๓) วรรคสอง** ผู้โดยสารตามวรรคหนึ่งต้องแจ้งขอรับบริการช่วยเหลือเป็นพิเศษหรือแจ้งขอรับบริการกรณีมีความจำเป็นต้องใช้สัตว์นำทางต่อผู้ขนส่งเป็นเวลาล่วงหน้าอย่างน้อยสี่สิบแปด (๔๘) ชั่วโมง ก่อนเวลาที่ระบุไว้ในตารางการบินที่ประกาศไว้ และผู้โดยสารดังกล่าวต้องมาแสดงตนเพื่อการขึ้นอากาศยานตามข้อ ๑๑ หากผู้โดยสารไม่ดำเนินการแจ้งล่วงหน้าภายในกำหนดเวลาดังกล่าว ผู้ขนส่งมีหน้าที่ให้บริการแก่ผู้โดยสารเท่าที่ผู้ขนส่งจะสามารถให้บริการได้	ข้อ ๑๒ (๓) วรรคสอง กำหนด<u>เพื่อให้ผู้ขนส่งมีระยะเวลาในการจัดเตรียมบริการช่วยเหลือเป็นพิเศษให้แก่ผู้โดยสารล่วงหน้า และกำหนดแนวปฏิบัติของผู้ขนส่งกรณีผู้โดยสารไม่ได้แจ้งขอรับบริการช่วยเหลือเป็นพิเศษจากผู้ขนส่งล่วงหน้า</u> โดยอ้างอิงข้อมูลจากข้อบังคับว่าด้วยสิทธิของผู้โดยสารที่พิการและผู้โดยสารที่มีความบกพร่องด้านการเคลื่อนไหว (Regulation (EC) No 1107/2006) กฎหมายของประเทศแคนาดา ICAO Doc 9984 ข้อมูลหน้าเว็บไซต์กระทรวงคมนาคมของสหรัฐอเมริกา และตัวอย่างการจัดให้มีบริการช่วยเหลือผู้โดยสารเป็นพิเศษของผู้ขนส่งที่ให้บริการแบบเต็มรูปแบบ (FSC) และแบบราคาประหยัด (LCC)
- ไม่มี -	**ข้อ ๑๒ (๔)** **(๔)** ในกรณีที่ผู้ขนส่งจัดให้มีบริการสำหรับคนพิการซึ่งมีความจำเป็นต้องใช้สัตว์นำทาง ผู้ขนส่งอาจกำหนดให้ผู้โดยสารที่เป็นคนพิการซึ่งมีความจำเป็นต้องใช้สัตว์นำทางแสดงเอกสารที่ระบุอย่างชัดเจนว่าสัตว์ที่จะนำขึ้นอากาศยานเป็นสัตว์นำทาง และเมื่อผู้โดยสารได้ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ที่ผู้ขนส่งกำหนดแล้ว ผู้ขนส่งมีหน้าที่ให้บริการแก่ผู้โดยสารเท่าที่ผู้ขนส่งจะสามารถให้บริการได้โดยให้ยกเว้นค่าบริการดังกล่าวให้แก่ผู้โดยสาร	ข้อ ๑๒ (๔) กำหนด<u>เพื่อให้ผู้โดยสารสามารถนำสัตว์นำทางขึ้นอากาศยานได้ **ภายใต้เงื่อนไขบางประการที่กำหนดไว้**</u> โดยอ้างอิงข้อมูลจากกฎหมายของประเทศแคนาดา, พ.ร.บ. ส่งเสริมและพัฒนาชีวิตคนพิการ พ.ศ. ๒๕๕๐, Convention on the Rights of Persons with Disabilities, ข้อบังคับของคณะกรรมการการบินพลเรือน ฉบับที่ ๖๙, แนวทางปฏิบัติในการให้บริการแก่บุคคลผู้ช่วยเหลือตัวเองไม่ได้ (Persons with Disabilities) ในการโดยสารเครื่องบินและข้อมูลการนำสุนัขขึ้นอากาศยานบนเว็บไซต์ของผู้ขนส่ง

ประกาศ คค.ฯ พ.ศ. ๒๕๕๓	ร่างข้อบังคับ กบร.ฯ	หลักการ ที่มา และเหตุผลของการแก้ไข
- ไม่มี -	**ข้อ ๑๒ (๕)** **(๕)** กรณีผู้โดยสารที่มีเด็กร่วมเดินทางมาด้วย คนพิการ ผู้สูงอายุ หรือบุคคลที่ไม่สามารถช่วยเหลือตนเองได้ ที่จำเป็นต้องใช้รถเข็นสำหรับเด็กหรือรถเข็น สามารถนำรถเข็นสำหรับเด็กหรือรถเข็นขึ้นอากาศยานได้ตามความเหมาะสม ผู้ขนส่งต้องอนุญาตให้นำรถเข็นสำหรับเด็กหรือรถเข็นไปกับอากาศยานโดยไม่คิดค่าธรรมเนียมจำนวนหนึ่ง (๑) คัน ต่อผู้โดยสารจำนวนหนึ่ง (๑) คน โดยให้นำไปกับอากาศยานในลักษณะดังต่อไปนี้ **(ก)** รถเข็นสำหรับเด็กที่สามารถพับเก็บได้โดยมีขนาดและน้ำหนักของรถเข็นที่สามารถบรรจุไว้ภายในช่องเก็บของเหนือศีรษะ โดยไม่กระทบต่อความปลอดภัยของอากาศยานและผู้โดยสารในอากาศยาน ผู้ขนส่งต้องอนุญาตให้นำรถเข็นสำหรับเด็กบรรทุกขึ้นอากาศยานได้โดยถือว่าเป็นสัมภาระไม่ลงทะเบียน **(ข)** รถเข็นที่มีขนาดและน้ำหนักที่ไม่สามารถบรรจุไว้ในช่องเก็บของเหนือศีรษะ ซึ่งต้องบรรทุกไว้ใต้ท้องอากาศยาน ผู้ขนส่งอาจอนุญาตให้นำรถเข็นดังกล่าวขึ้นอากาศยานได้ โดยถือว่าเป็นสัมภาระลงทะเบียน	ข้อ ๑๒ (๕) กำหนดเพื่อให้ผู้โดยสารที่จำเป็นต้องใช้รถเข็นในการเดินทางสามารถนำรถเข็นดังกล่าวขึ้นอากาศยานได้ในจำนวน ๑ คัน ต่อผู้โดยสาร ๑ คน โดยไม่คิดค่าธรรมเนียม ซึ่งเทียบเคียงข้อมูลจากกฎหมายเกี่ยวกับการขนส่งทางอากาศของประเทศแคนาดา กฎหมายคุ้มครองสิทธิของประเทศมาเลเซีย ข้อบังคับว่าด้วยสิทธิของผู้โดยสารที่พิการและผู้โดยสารที่มีความบกพร่องด้านการเคลื่อนไหว แนวทางปฏิบัติในการให้บริการแก่บุคคลผู้ช่วยเหลือตัวเองไม่ได้ (Persons with Disabilities) ในการโดยสารเครื่องบิน และข้อมูลอ้างอิงอื่น ๆ
- ไม่มี -	**ข้อ ๑๒ (๖)** **(๖)** ผู้ขนส่งต้องอำนวยความสะดวกในการกำหนดตำแหน่งที่นั่งสำหรับผู้โดยสารที่มีอายุต่ำกว่าสิบสอง (๑๒) ปี โดยให้นั่งติดกับผู้โดยสารที่เป็นผู้ปกครองหรือผู้ดูแล และไม่คิดค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม ในการกำหนดที่นั่งตามวรรคหนึ่ง หากมีความจำเป็นต้องเปลี่ยนชั้นบริการของผู้โดยสารให้ปฏิบัติ ดังนี้ **(ก)** กรณีผู้โดยสารประสงค์เดินทางร่วมกันในชั้นบริการที่สูงกว่าชั้นบริการที่ระบุไว้ในบัตรโดยสาร ผู้โดยสาร	ข้อ ๑๒ (๖) กำหนดเพื่อให้ผู้ปกครองหรือผู้ดูแลสามารถดูแลผู้โดยสารที่มีอายุต่ำกว่า ๑๒ ปี ในขณะที่ทำการบินได้สะดวกยิ่งขึ้น โดยเทียบเคียงข้อมูลจาก**กฎหมายคุ้มครองสิทธิฯ ของประเทศแคนาดา** (Air Passenger Protection Regulation 2019)

ประกาศ คค.ฯ พ.ศ. ๒๕๕๓	ร่างข้อบังคับ กบร.ฯ	หลักการ ที่มา และเหตุผลของการแก้ไข
	ต้องชำระค่าโดยสาร ค่าธรรมเนียม หรือค่าใช้จ่ายอื่นใดเพิ่มเติม **(ข)** กรณีที่จัดให้ผู้โดยสารเดินทางในชั้นบริการที่ต่ำกว่าชั้นบริการที่ระบุไว้ในบัตรโดยสาร ผู้ขนส่งต้องคืนเงินส่วนต่างของค่าโดยสารแก่ผู้โดยสารตามวิธีการและภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้ในข้อ ๒๑	
- ไม่มี -	**หมวด ๓** **มาตรการคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสาร** **ในเที่ยวบินแบบประจำ** _____ **ส่วนที่ ๑** **การแจ้งข้อมูลต่อผู้โดยสาร** **กรณีเที่ยวบินล่าช้า การยกเลิกเที่ยวบิน** **หรือการปฏิเสธการขนส่ง** _____ **ข้อ ๑๓** กรณีเที่ยวบินล่าช้า การยกเลิกเที่ยวบินหรือการปฏิเสธการขนส่ง ผู้ขนส่งต้องแจ้งข้อมูลดังต่อไปนี้โดยแจ้งตามช่องทางการติดต่อที่ผู้โดยสารแจ้งไว้ และตั้งป้ายประกาศ แผ่นพับ แจ้งผ่านหน้าจอและเสียงตามสายและวิธีการอื่นใด เช่น รหัสคิวอาร์ (QR code) ให้ผู้โดยสารทราบ ในกรณี **ข้อ ๑๓** **(๑)** สาเหตุที่เที่ยวบินล่าช้า การยกเลิกเที่ยวบินหรือการปฏิเสธการขนส่ง	ข้อมูลตามข้อ ๑๓ วรรคหนึ่ง (๑) – (๓) เป็นข้อมูลจำเป็นที่ผู้ขนส่ง**ต้อง**แจ้งให้ผู้โดยสารทราบเกี่ยวกับเหตุและมาตรการรองรับกรณีเกิดปัญหาต่าง ๆ เกี่ยวกับเที่ยวบิน โดยอ้างอิงจากกฎหมายคุ้มครองสิทธิฯ ของประเทศมาเลเซีย, สาธารณรัฐฟิลิปปินส์, สาธารณรัฐประชาชนจีน, สหภาพยุโรป ราชอาณาจักรซาอุดีอาระเบีย และประเทศแคนาดา

ประกาศ คค.ฯ พ.ศ. ๒๕๕๓	ร่างข้อบังคับ กบร.ฯ	หลักการ ที่มา และเหตุผลของการแก้ไข
- ไม่มี -	**ข้อ ๑๓ วรรคหนึ่ง (๒)** **(๒)** มาตรการการดูแลผู้โดยสารและสิทธิที่ผู้โดยสารจะได้รับกรณีเที่ยวบินล่าช้า การยกเลิกเที่ยวบิน หรือการปฏิเสธการขนส่ง	ข้อ ๑๓ วรรคหนึ่ง (๒) กำหนดหน้าที่ให้ผู้ขนส่ง**ต้อง**แจ้ง ๑. มาตรการการดูแลผู้โดยสาร และ ๒. สิทธิที่ผู้โดยสารจะได้รับ เมื่อเกิดกรณีเที่ยวบินล่าช้า การยกเลิกเที่ยวบิน หรือการปฏิเสธการขนส่ง เพื่อให้ผู้โดยสารทราบถึงสิทธิต่าง ๆ ที่ผู้โดยสารพึงได้รับตามกฎหมายอย่างครบถ้วนเมื่อเกิดกรณีเที่ยวบินล่าช้า การยกเลิกเที่ยวบิน หรือการปฏิเสธการขนส่ง โดยเทียบเคียงกฎหมายคุ้มครองสิทธิฯ ของสหภาพยุโรป ประเทศมาเลเซีย ราชอาณาจักรซาอุดีอาระเบีย และรัฐสุลต่านโอมาน
- ไม่มี -	**ข้อ ๑๓ วรรคหนึ่ง (๓)** **(๓)** ค่าชดเชยตามที่ผู้โดยสารมีสิทธิได้รับ (ถ้ามี)	ข้อ ๑๓ วรรคหนึ่ง (๓) เทียบเคียงข้อมูลบางส่วนจากกฎหมายคุ้มครองสิทธิฯ ของสหภาพยุโรป และราชอาณาจักรซาอุดีอาระเบีย
- ไม่มี -	**ข้อ ๑๓ วรรคสอง** ให้ผู้ขนส่งแจ้งข้อมูลตาม (๑) โดยต้องแจ้งสถานการณ์และความคืบหน้าในการแก้ไขปัญหาดังกล่าวให้ผู้โดยสารทราบทุก ๆ ช่วงระยะเวลาสามสิบ (๓๐) นาที	ข้อ ๑๓ วรรคสอง กำหนด<u>เพื่อให้ผู้โดยสารได้ทราบข้อมูลการเดินทางและความคืบหน้าในการแก้ไขปัญหา</u>ของผู้ขนส่งเมื่อเกิดเหตุเที่ยวบินล่าช้า โดยเทียบเคียงกฎหมายคุ้มครองสิทธิของสาธารณรัฐประชาชนจีน, ประเทศมาเลเซีย, ประเทศสหรัฐอเมริกา, ราชอาณาจักรซาอุดีอาระเบีย สาธารณรัฐฟิลิปปินส์ และประเทศแคนาดา
ข้อ ๕ (๓) วรรคสอง โดยการแจ้งข่าวการยกเลิกเที่ยวบินตาม (ก) และ (ข) ให้สายการบินแจ้งไปยังสถานที่ติดต่อหรือช่องทางการสื่อสารทางอื่นใดที่ผู้โดยสารได้แจ้งไว้กับสายการบินเมื่อทำการสำรองที่นั่งไว้แล้ว ทั้งนี้ การพิสูจน์ว่าสายการบินได้แจ้งข่าวการยกเลิกเที่ยวบินให้ตกเป็นภาระของสายการบิน	**ข้อ ๑๓ วรรคสาม** ให้เป็นภาระการพิสูจน์ของผู้ขนส่งในการแจ้งข้อมูลตามวรรคหนึ่งให้ผู้โดยสารทราบ	ข้อ ๑๓ วรรคสาม คงหลักการเดิมตามประกาศ คค. เรื่อง การคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินของไทยในเส้นทางบินประจำภายในประเทศ พ.ศ. ๒๕๕๓ โดยกำหนดให้<u>ภาระการพิสูจน์การแจ้งสถานการณ์และความคืบหน้า</u>กรณีเที่ยวบินล่าช้า การยกเลิกเที่ยวบิน และการปฏิเสธการขนส่ง<u>ตกแก่ผู้ขนส่ง</u> โดยอ้างอิงจากกฎหมายคุ้มครองสิทธิฯ ของสหภาพยุโรปและประเทศมาเลเซีย

ประกาศ คค.ฯ พ.ศ. ๒๕๕๓	ร่างข้อบังคับ กบร.ฯ	หลักการ ที่มา และเหตุผลของการแก้ไข
	ส่วนที่ ๒ **มาตรการคุ้มครองกรณีเที่ยวบินล่าช้า (delay)** _____	
ข้อ ๔ เที่ยวบินล่าช้า **(๑)** กรณีล่าช้าเกินกว่า ๒ ชั่วโมง แต่ไม่เกิน ๓ ชั่วโมง สายการบินต้องปฏิบัติต่อผู้โดยสาร ดังนี้ **(ก)** จัดอาหารและเครื่องดื่มให้แก่ผู้โดยสารตามความเหมาะสมกับระยะเวลาที่รอขึ้นเครื่องบินโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย	**ข้อ ๑๔** กรณีเที่ยวบินแบบประจำภายในประเทศล่าช้า **(๑)** เกินสอง (๒) ชั่วโมง ผู้ขนส่งต้องปฏิบัติต่อผู้โดยสารดังนี้ **(ก)** จัดอาหารและเครื่องดื่มหรือคูปองสำหรับแลกซื้ออาหารและเครื่องดื่มให้แก่ผู้โดยสารตามความเหมาะสมกับมื้ออาหารและระยะเวลาที่รอขึ้นอากาศยานโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย	ข้อ ๑๔ คงหลักการเดิมตามประกาศ คค. เรื่อง การคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินของไทยในเส้นทางบินประจำภายในประเทศ พ.ศ. ๒๕๕๓ โดยมีการแก้ไขเพิ่มเติมถ้อยคำเล็กน้อย เพิ่มเติมคำว่า “ตามความเหมาะสมกับ***มื้ออาหาร***” เพื่อเน้นย้ำให้อาหารและเครื่องดื่มที่ผู้ขนส่งจัดหามาให้บริการแก่ผู้โดยสาร**มี*ปริมาณ*ที่เหมาะสม/**ได้สัดส่วน**กับ**ระยะเวลาที่**ผู้โดยสารต้อง**รอ**ขึ้นอากาศยาน**ซึ่งทำการบินล่าช้า โดยพิจารณาช่วงเวลาที่เกิดเที่ยวบินล่าช้าว่าเป็นเวลาที่ตรงกับมื้ออาหารหลัก ๓ มื้อ ด้วยหรือไม่ (มื้อเช้า มื้อกลางวัน และมื้อเย็น) โดยเทียบเคียงแนวทางการตีความกฎหมายคุ้มครองสิทธิฯ ของสหภาพยุโรป เนื่องจากในอดีตเคยเกิดกรณีที่ผู้ขนส่งทำการบินล่าช้าเกิน ๗ ชั่วโมง แต่ผู้ขนส่งจัดหาเพียง snack box มาให้บริการแก่ผู้โดยสาร ซึ่งอ้างอิงข้อมูลจากกฎหมายคุ้มครองสิทธิฯ ของสหภาพยุโรปและแนวทางการตีความการใช้บังคับกฎหมายคุ้มครองสิทธิฯ ของสหภาพยุโรป เพิ่มเติมทางเลือกในการแจก *“คูปองให้แก่ผู้โดยสารสำหรับแลกซื้ออาหารและเครื่องดื่ม”* เนื่องจากในทางปฏิบัติผู้ขนส่งใช้วิธีการแจกคูปองอาหารแก่ผู้โดยสารมากขึ้น โดยมีความสะดวกและรวดเร็วในการดำเนินการมากกว่าการจัดอาหารและเครื่องดื่ม และผู้โดยสารยังอาจมีโอกาสได้เลือกเมนูอาหารและเครื่องดื่มตามความต้องการของแต่ละคน

ประกาศ คค.ฯ พ.ศ. ๒๕๕๓	ร่างข้อบังคับ กบร.ฯ	หลักการ ที่มา และเหตุผลของการแก้ไข
ข้อ ๔ (๑)(ข) **(ข)** จัดอุปกรณ์ให้แก่ผู้โดยสารเพื่อใช้ในการติดต่อสื่อสารด้วยวิธีการใด ๆ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) เป็นต้น ตามความจำเป็นและเหมาะสมโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย	**ข้อ ๑๔ (๑)(ข)** **(ข)** จัดอุปกรณ์ให้แก่ผู้โดยสารเพื่อใช้ในการติดต่อสื่อสารด้วยวิธีการใด ๆ เช่น โทรศัพท์ ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) เป็นต้น ตามความจำเป็นและเหมาะสมโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย	ข้อ ๑๔ (๑)(ข) คงหลักการเดิมตามประกาศ คค. เรื่อง การคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินของไทยในเส้นทางบินประจำภายในประเทศ พ.ศ. ๒๕๕๓ โดยแก้ไขข้อความเพิ่มเติม ดังนี้ ๑. ยกเลิกข้อความ *“โทรสาร”* เนื่องจากเป็นวิธีการติดต่อที่ปัจจุบันไม่ได้รับความนิยมแล้ว ๒. เปลี่ยนจาก *“จดหมายอิเล็กทรอนิกส์”* แก้ไขเป็น *“ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์”* ตามศัพท์บัญญัติของราชบัณฑิตยสถาน
ข้อ ๔ (๑) (ค) **(ค)** เมื่อผู้โดยสารไม่ประสงค์เดินทางต่อไปให้สายการบินคืนเงินค่าโดยสาร และค่าธรรมเนียมอื่นใดที่เรียกเก็บเต็มตามจำนวน ซึ่งผู้โดยสารได้ชำระไปสำหรับการเดินทางหรือเฉพาะส่วนที่ยังไม่ได้เดินทางตามวิธีการและภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้ในข้อ ๖ แต่หากสายการบินประสงค์จะคืนเป็น Travel Vouchers หรือสิ่งอื่นแทนเงินค่าโดยสารและค่าธรรมเนียมดังกล่าวจะต้องได้รับความยินยอมจากผู้โดยสารก่อนแล้วเท่านั้น	**ข้อ ๑๔ (๑)(ค)** **(ค)** เมื่อผู้โดยสารไม่ประสงค์เดินทางต่อไป ให้ผู้ขนส่งเสนอทางเลือกทั้งหมดแก่ผู้โดยสารในทันที เพื่อพิจารณาเลือกระหว่าง **๑)** รับเงินค่าโดยสารและค่าธรรมเนียมอื่นใดที่ถูกเรียกเก็บคืนเต็มตามจำนวนที่ผู้โดยสารได้ชำระไปสำหรับการเดินทางหรือเฉพาะส่วนที่ยังไม่ได้เดินทาง หรือ **ข้อ ๑๔ (๑)(ค)๒)** **๒)** รับวงเงินเพื่อใช้ในการเดินทางครั้งต่อไป (credit shell) หรือบัตรกำนัลการเดินทาง (travel vouchers) หรือไมล์สะสมตามโครงการสะสมไมล์ หรือสิ่งอื่นแทนเงินค่าโดยสารและค่าธรรมเนียมดังกล่าว จะต้องได้รับความยินยอมจากผู้โดยสารก่อนแล้วเท่านั้น และต้องไม่จำกัดระยะเวลาการใช้สิทธิ	ข้อ ๑๔ (๑)(ค) คงหลักการเดิมตามประกาศ คค. เรื่อง การคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินของไทยในเส้นทางบินประจำภายในประเทศ พ.ศ. ๒๕๕๓ โดยแก้ไขข้อความจากเดิม *“สายการบิน”* แก้ไขเป็น *“ผู้ขนส่ง”* คำว่า “ให้ผู้ขนส่งเสนอให้ผู้โดยสารเลือกระหว่าง...” หมายถึง ผู้ขนส่ง**มีหน้าที่เสนอ**ทางเลือก**ทั้งหมด**ให้แก่ผู้โดยสาร**ทันที** ไม่ใช่เสนอเพียงทางเลือกเดียวหากผู้โดยสารไม่เห็นด้วยจึงจะเสนอทางเลือกที่เหลือ เพื่อให้ผู้โดยสารทราบทางเลือกทั้งหมดก่อนตัดสินใจเลือก โดยอ้างอิงกฎหมายคุ้มครองสิทธิฯ ของสหภาพยุโรป ข้อ ๑๔ (๑)(ค)๒) เพิ่มเติมทางเลือกในการคืนเป็นวงเงินเพื่อใช้ในการเดินทางครั้งต่อไป (credit shell) หรือไมล์สะสมตามโครงการสะสมไมล์ เนื่องจากทางปฏิบัติผู้ขนส่งมักเสนอทางเลือกดังกล่าว ทั้งนี้ ต้องครบทั้ง ๒ เงื่อนไขดังนี้ ๑. ได้รับ**ความยินยอม**จากผู้โดยสาร **และ** ๒. **ไม่จำกัดระยะเวลา**การใช้สิทธิ เนื่องจากทางปฏิบัติผู้ขนส่งมักจะเสนอทางเลือกดังกล่าวให้แก่ผู้โดยสารแต่กำหนดขอบเขตระยะเวลาการใช้สิทธิไว้

ประกาศ คค.ฯ พ.ศ. ๒๕๕๓	ร่างข้อบังคับ กบร.ฯ	หลักการ ที่มา และเหตุผลของการแก้ไข
ข้อ ๔ (๒) **(๒)** กรณีล่าช้าเกินกว่า ๓ ชั่วโมง แต่ไม่เกิน ๕ ชั่วโมง สายการบินต้องปฏิบัติต่อผู้โดยสาร ดังนี้ **(ก)** จัดอาหารและเครื่องดื่มให้แก่ผู้โดยสารตามความเหมาะสมกับระยะเวลาที่รอขึ้นเครื่องบินโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย	**ข้อ ๑๔ (๒)** **(๒)** เกินสาม (๓) ชั่วโมง ผู้ขนส่งต้องปฏิบัติต่อผู้โดยสารดังนี้ **(ก)** จัดอาหารและเครื่องดื่มหรือคูปองสำหรับแลกซื้ออาหารและเครื่องดื่มให้แก่ผู้โดยสารตามความเหมาะสมกับมื้ออาหารและระยะเวลาที่รอขึ้นอากาศยานโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย	ข้อ ๑๔ (๒)(ก) คงหลักการเดิมตามประกาศ คค. เรื่อง การคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินของไทยในเส้นทางบินประจำภายในประเทศ พ.ศ. ๒๕๕๓ โดยแก้ไขเพิ่มเติมถ้อยคำเล็กน้อย
ข้อ ๔ (๒)(ข) **(ข)** จัดอุปกรณ์ให้แก่ผู้โดยสารเพื่อใช้ในการติดต่อสื่อสารด้วยวิธีการใด ๆ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) เป็นต้น ตามความจำเป็นและเหมาะสมโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย	**ข้อ ๑๔ (๒)(ข)** **(ข)** จัดอุปกรณ์ให้แก่ผู้โดยสารเพื่อใช้ในการติดต่อสื่อสารด้วยวิธีการใด ๆ เช่น โทรศัพท์ ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) เป็นต้น ตามความจำเป็นและเหมาะสมโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย	ข้อ ๑๔ (๒)(ข) แก้ไขข้อความตามประกาศ คค. เรื่อง การคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินของไทยในเส้นทางบินประจำภายในประเทศ พ.ศ. ๒๕๕๓ เล็กน้อย ดังนี้ ๑. ยกเลิกข้อความ *“โทรสาร”* เนื่องจากเป็นวิธีการติดต่อที่ปัจจุบันไม่ได้รับความนิยมแล้ว ๒. เปลี่ยนจาก *“จดหมายอิเล็กทรอนิกส์”* แก้ไขเป็น *“ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์”* ตามศัพท์บัญญัติของราชบัณฑิตยสถาน
ข้อ ๔ (๒)(ค) **(ค)** เสนอให้ผู้โดยสารเลือกระหว่าง	**ข้อ ๑๔ (๒)(ค)** **(ค)** เมื่อผู้โดยสารไม่ประสงค์เดินทางต่อไป ให้ผู้ขนส่งเสนอทางเลือกทั้งหมดแก่ผู้โดยสารในทันทีเพื่อพิจารณาเลือกระหว่าง	ข้อ ๑๔ (๒)(ค) คำว่า “ให้ผู้ขนส่งเสนอให้ผู้โดยสารเลือก...” หมายถึง ผู้ขนส่ง**มีหน้าที่เสนอ**ทางเลือก**ทั้งหมด**ให้แก่ผู้โดยสาร**ทันที** ไม่ใช่เสนอเพียงทางเลือกเดียวหากผู้โดยสารไม่เห็นด้วยจึงจะเสนอทางเลือกที่เหลือ ทั้งนี้ เพื่อให้ผู้โดยสารทราบทางเลือกทั้งหมดก่อนตัดสินใจเลือก โดยอ้างอิงกฎหมายคุ้มครองสิทธิฯ ของสหภาพยุโรป ตามที่กล่าวมาแล้วในข้อ ๑๔ (๑)(ค) และเทียบเคียงแนวทางการใช้บังคับกฎหมายคุ้มครองสิทธิฯ ของสหภาพยุโรป

ประกาศ คค.ฯ พ.ศ. ๒๕๕๓	ร่างข้อบังคับ กบร.ฯ	หลักการ ที่มา และเหตุผลของการแก้ไข
ข้อ ๔ (๒)(ค)๑) **๑)** รับเงินค่าโดยสารและค่าธรรมเนียมอื่นใดที่ถูกเรียกเก็บคืนเต็มตามจำนวนที่ชำระไปสำหรับการเดินทาง หรือเฉพาะส่วนที่ยังไม่ได้เดินทาง ตามวิธีการและภายในระยะเวลาที่กำหนดในข้ อ ๖ แต่หากสายการบินประสงค์จะชำระเป็น Travel Vouchers หรือสิ่งอื่นแทนเงินค่าโดยสารและค่าธรรมเนียมอื่นดังกล่าว จะต้องได้รับความยินยอมจากผู้โดยสารก่อนแล้วเท่านั้น หรือ	**ข้อ ๑๔ (๒)(ค)๑)** **๑)** รับเงินค่าโดยสารและค่าธรรมเนียมอื่นใดที่ถูกเรียกเก็บคืนเต็มตามจำนวนที่ผู้โดยสารได้ชำระไปสำหรับการเดินทางหรือเฉพาะส่วนที่ยังไม่ได้เดินทาง หรือกรณีที่ผู้ขนส่งประสงค์จะชำระเป็นวงเงินเพื่อใช้ในการเดินทางครั้งต่อไป (credit shell) หรือบัตรกำนัลการเดินทาง (travel vouchers) หรือไมล์สะสมตามโครงการสะสมไมล์ หรือสิ่งอื่นแทนเงินค่าโดยสารและค่าธรรมเนียมดังกล่าว จะต้องได้รับความยินยอมจากผู้โดยสารก่อนแล้วเท่านั้นและต้องไม่จำกัดระยะเวลาการใช้สิทธิ และ	ข้อ ๑๔ (๒)(ค)๑) ๑. แก้ไขข้อความตามประกาศ คค. เรื่อง การคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินของไทยในเส้นทางบินประจำภายในประเทศ พ.ศ. ๒๕๕๓ โดยเปลี่ยนจาก คำว่า *“สายการบิน”* เป็นคำว่า *“ผู้ขนส่ง”* ๒. เพิ่มเติมทางเลือกในการคืนเป็นวงเงินเพื่อใช้ในการเดินทางครั้งต่อไป (credit shell) หรือไมล์สะสมตามโครงการสะสมไมล์ เนื่องจากทางปฏิบัติผู้ขนส่งมักใช้ทางเลือกดังกล่าว โดยต้องได้รับความยินยอมจากผู้โดยสารก่อนแล้วเท่านั้น และไม่จำกัดระยะเวลาการใช้สิทธิ เนื่องจากทางปฏิบัติผู้ขนส่งมักจะเสนอทางเลือกดังกล่าวให้แก่ผู้โดยสารแต่กำหนดขอบเขตระยะเวลาการใช้สิทธิไว้
ข้อ ๒ ในประกาศนี้ “การเปลี่ยนแปลงเที่ยวบิน” หมายความว่า การจัดให้ผู้โดยสารเดินทางโดยเที่ยวบินอื่นของสายการบินนั้นเอง หรือของสายการบินอื่น		
ข้อ ๔ (๒)(ค)๒) **๒)** เปลี่ยนแปลงเที่ยวบินเพื่อไปยังจุดหมายปลายทางที่ระบุไว้ในบัตรโดยสาร หรือไปยังจุดหมายปลายทางอื่นที่ใกล้เคียงกับจุดหมายปลายทางเดิมโดยเร็วที่สุดภายในวันเดียวกัน วันถัดไป หรือวันอื่นตามความสมัครใจของผู้โดยสาร ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับความสะดวกของผู้โดยสาร และที่นั่งว่างซึ่งสายการบินสามารถจะจัดให้ได้โดยสายการบินไม่สามารถคิดค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมได้ ไม่ว่าในกรณีใด ๆ แต่หากการเปลี่ยนแปลงเที่ยวบินนั้นมีค่าโดยสารและค่าธรรมเนียมอื่นที่ต่ำกว่าจำนวนเงินค่าโดยสารและค่าธรรมเนียมอื่นใดที่ผู้โดยสารได้ชำระไว้แล้ว สายการบินต้องชำระเงินส่วนต่างคืนให้กับผู้โดยสารตามวิธีการและภายในระยะเวลาที่กำหนดในข้อ ๖	**ข้อ ๑๔ (๒)(ค)๒)** **๒)** เปลี่ยนแปลงเที่ยวบินเพื่อเดินทางไปยังจุดหมายปลายทางที่ระบุไว้ในบัตรโดยสารหรือไปยังจุดหมายปลายทางอื่นที่ใกล้เคียงกับจุดหมายปลายทางเดิมโดยเร็วที่สุดภายในวันเดียวกัน วันถัดไป หรือวันอื่นตามความสมัครใจของผู้โดยสารและที่นั่งว่างที่ผู้ขนส่งสามารถจัดหาให้ได้โดยเดินทางกับผู้ขนส่งที่ผู้โดยสารได้สำรองที่นั่งมาแต่แรกหรือเดินทางกับผู้ขนส่งอื่น โดยผู้ขนส่งต้องไม่คิดค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมไม่ว่าในกรณีใด ๆ แต่หากการเปลี่ยนแปลงเที่ยวบินนั้นมีค่าโดยสารและค่าธรรมเนียมอื่นที่ต่ำกว่าจำนวนเงินค่าโดยสารและค่าธรรมเนียมที่ผู้โดยสารได้ชำระไว้แล้ว ผู้ขนส่งต้องชำระเงินส่วนต่างคืนให้กับผู้โดยสาร ในกรณีที่ผู้ขนส่งเสนอเปลี่ยนแปลงเที่ยวบินไปยังสนามบินอื่นที่ใกล้เคียงกับจุดหมายปลายทางเดิม ผู้ขนส่งจะต้องรับภาระค่าใช้จ่ายในการเดินทางจาก	ข้อ ๑๔ (๒)(ค)๒) คงหลักการเดิมตามข้อ ๔ (๒)(ค)๒) ประกอบบทนิยาม “การเปลี่ยนแปลงเที่ยวบิน” ตามข้อ ๒ ของประกาศ คค. เรื่อง การคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินของไทยในเส้นทางบินประจำภายในประเทศ พ.ศ. ๒๕๕๓ โดยแก้ไขปรับปรุงเพื่อ**เน้นย้ำ**ทางเลือกในการให้บริการกรณี**เปลี่ยนแปลงเที่ยวบินโดย** “ผู้ขนส่งเดิมหรือ**ผู้ขนส่งอื่น**” เพื่อให้ผู้โดยสารมีตัวเลือกในการเดินทางที่ไม่จำกัดแต่เฉพาะการเดินทางโดยผู้ขนส่งเดิมเท่านั้น เนื่องจากที่ผ่านมาผู้ขนส่งบางรายมักเสนอทางเลือกโดยการเปลี่ยนแปลงเที่ยวบินเฉพาะแต่ที่บริษัทฯ ตนเองให้บริการ โดยอ้างอิงข้อมูลกฎหมายคุ้มครองสิทธิฯ ของราชอาณาจักรซาอุดิอาระเบีย, แนวทางการตีความการใช้บังคับกฎหมายคุ้มครองสิทธิของสหภาพยุโรป, คำวินิจฉัยของศาลในสหภาพยุโรป (Romania) ในคดี C-354/18 Rusu v SC Blue Air — Airline Management Solutions SRL และความเห็นของสำนักงานการบินพลเรือน

ประกาศ คค.ฯ พ.ศ. ๒๕๕๓	ร่างข้อบังคับ กบร.ฯ	หลักการ ที่มา และเหตุผลของการแก้ไข
ในกรณีที่สายการบินเสนอเปลี่ยนแปลงเที่ยวบินไปยังสนามบินอื่นที่ใกล้เคียงกับจุดหมายปลายทางเดิม สายการบินจะต้องรับภาระค่าใช้จ่ายในการเดินทางจากสนามบินใหม่ไปยังสนามบินที่เป็นจุดหมายปลายทางเดิมให้แก่ผู้โดยสารด้วย หรือ	สนามบินใหม่ไปยังสนามบินที่เป็นจุดหมายปลายทางเดิมให้แก่ผู้โดยสารด้วย หรือ	แห่งสหราชอาณาจักร (Re-routing in accordance with Article 8 of Regulation (EU) No 261/2004...and the CAA's view on complicance)
ข้อ ๔ (๒)(ค)๓) ๓) เดินทางโดยการขนส่งทางอื่นที่เหมาะสมเพื่อไปยังจุดหมายปลายทางที่ระบุไว้ในบัตรโดยสาร หรือจุดหมายปลายทางอื่นที่ใกล้เคียงกับจุดหมายปลายทางเดิมตามความประสงค์ของผู้โดยสารโดยเร็วที่สุด โดยไม่เสียค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมไม่ว่าในกรณีใด ๆ แต่หากกรณีที่ค่าใช้จ่ายในการเดินทางโดยการขนส่งทางอื่นต่ำกว่าจำนวนเงินค่าโดยสารและค่าธรรมเนียมอื่นใดที่ผู้โดยสารได้ชำระไว้แล้ว สายการบินจะต้องชำระเงินส่วนต่างคืนให้กับผู้โดยสารตามวิธีการและภายในระยะเวลาที่กำหนดในข้อ ๖	**ข้อ ๑๔ (๒)(ค)๓)** ๓) ในกรณีที่ผู้ขนส่งสามารถจัดหาการขนส่งทางอื่นได้ ให้ผู้ขนส่งเสนอการขนส่งทางอื่นที่เหมาะสมเพื่อไปยังจุดหมายปลายทางที่ระบุไว้ในบัตรโดยสาร หรือจุดหมายปลายทางอื่นที่ใกล้เคียงกับจุดหมายปลายทางเดิมตามความประสงค์ของผู้โดยสารโดยเร็วที่สุด โดยไม่เสียค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมไม่ว่าในกรณีใด ๆ แต่หากค่าเดินทางโดยการขนส่งทางอื่นต่ำกว่าจำนวนเงินค่าโดยสารและค่าธรรมเนียมที่ผู้โดยสารได้ชำระไว้แล้ว ผู้ขนส่งต้องชำระเงินส่วนต่างคืนให้กับผู้โดยสาร	ข้อ ๑๔ (๒)(ค)๓) คงหลักการเดิมตามประกาศ คค. เรื่อง การคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินของไทยในเส้นทางบินประจำภายในประเทศ พ.ศ. ๒๕๕๓ โดยแก้ไขถ้อยคำเล็กน้อย
ข้อ ๔ (๓) **(๓)** กรณีล่าช้าเกินกว่า ๕ ชั่วโมง แต่ไม่เกิน ๖ ชั่วโมง สายการบินต้องปฏิบัติต่อผู้โดยสาร ดังนี้ **(ก)** ปฏิบัติต่อผู้โดยสารเช่นเดียวกับกรณีล่าช้าเกินกว่า ๓ ชั่วโมง แต่ไม่เกิน ๕ ชั่วโมง ตาม ข้อ ๔ (๒) และ **(ข)** ชำระค่าชดเชยเป็นเงินสดจำนวน ๖๐๐ บาท ให้แก่ผู้โดยสารทันทีก่อนที่ผู้โดยสารจะออกเดินทางไปยังจุดหมายปลายทาง เว้นแต่ สายการบินพิสูจน์ได้ว่าการล่าช้าของเที่ยวบินนั้น เกิดจากเหตุสุดวิสัยซึ่งอยู่นอกเหนือการควบคุมของสายการบิน เช่น สถานการณ์ทางการเมือง สภาพอากาศที่มีผลกระทบต่อการปฏิบัติการบิน	**ข้อ ๑๔ (๓)** **(๓)** เกินห้า (๕) ชั่วโมง ผู้ขนส่งต้องปฏิบัติต่อผู้โดยสารเช่นเดียวกับมาตรการคุ้มครองกรณีการยกเลิกเที่ยวบินหรือการปฏิเสธการขนส่งตามที่กำหนดในข้อ ๑๘ (หมายเหตุ ข้อ ๑๘ วรรคหนึ่ง (๒) ของร่างข้อบังคับ กบร.ฯ กำหนดให้ผู้ขนส่งต้องชำระค่าชดเชยเป็นเงินสดจำนวนหนึ่งพันห้าร้อยบาท (๑,๕๐๐ บาท)) **ข้อ ๑๔ วรรคสอง** การคืนเงินค่าชดเชย หรือเงินค่าโดยสารและค่าธรรมเนียมอื่นใด วงเงินเพื่อใช้ในการเดินทางครั้งต่อไป บัตรกำนัล ไมล์สะสม สิ่งอื่นแทนเงินค่าโดยสาร หรือ	ข้อ ๑๔ (๓) คงหลักการเดิมตามประกาศ คค. เรื่อง การคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินของไทยในเส้นทางบินประจำภายในประเทศ พ.ศ. ๒๕๕๓ โดยได้<u>เพิ่มจำนวนค่าชดเชยจากเดิม ๖๐๐ บาท แก้ไขเป็น ๑,๕๐๐ บาท ตามข้อ ๑๔ วรรคหนึ่ง (๓) ประกอบข้อ ๑๘ วรรคหนึ่ง (๒)</u> เพื่อให้สอดคล้องกับสภาวะเศรษฐกิจและสังคมในปัจจุบัน และแก้ไขถ้อยคำ ดังนี้ **ประกาศ คค.ฯ** → **ร่างข้อบังคับ กบร.ฯ** *"สายการบิน"* → *"ผู้ขนส่ง"* *"ชำระค่าชดเชยเป็นเงินสด จำนวน* ***๖๐๐*** *บาท"* → *"ชำระค่าชดเชยเป็นเงินจำนวนหนึ่งพันห้าร้อย* ***(๑,๕๐๐)*** *บาท"*

ประกาศ คค.ฯ พ.ศ. ๒๕๕๓	ร่างข้อบังคับ กบร.ฯ	หลักการ ที่มา และเหตุผลของการแก้ไข
การรักษาความปลอดภัย เหตุการณ์ใด ๆ ที่มีหรืออาจมีผลกระทบต่อความปลอดภัยในการทำการบินของอากาศยานและผู้โดยสาร เป็นต้น ตลอดจนการนัดหยุดงานหรือการกระทำใด ๆ ของพนักงานหรือลูกจ้างของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการของสายการบินซึ่งมีผลกระทบต่อการปฏิบัติการบินของสายการบิน ในกรณีสายการบินประสงค์จะชำระเป็น Travel Vouchers หรือสิ่งอื่นแทนค่าชดเชยเป็นเงินสด ๖๐๐ บาท ตามวรรคหนึ่ง จะต้องได้รับความยินยอมจากผู้โดยสารก่อนแล้วเท่านั้น **ข้อ ๔ (๔)** **(๔)** กรณีล่าช้าเกินกว่า ๖ ชั่วโมง สายการบินต้องปฏิบัติต่อผู้โดยสาร เช่นเดียวกับมาตรการในเรื่องการยกเลิกเที่ยวบินตามที่กำหนดในข้อ ๕	เงินส่วนต่างตามข้อนี้ให้เป็นไปตามวิธีการและภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้ตามข้อ ๒๐ หรือข้อ ๒๑ แล้วแต่กรณี	ทั้งนี้ คำว่า *“เหตุสุดวิสัย”* ตามข้อ ๔ (๓)(ข) ของประกาศ คค. เรื่อง การคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินของไทยในเส้นทางบินประจำภายในประเทศ พ.ศ. ๒๕๕๓ ได้แก้ไขปรับปรุงเป็นคำว่า *“พฤติการณ์พิเศษ”* โดยมีรายละเอียดปรากฏตามข้อ ๕ ข้อ ๑๖ และข้อ ๑๘ (๒)(ค) ของร่างข้อบังคับ กบร.ฯ เหตุผลและที่มาของการกำหนดค่าชดเชยจำนวน ๑,๕๐๐ บาท ได้นำไปกล่าวไว้ในข้อ ๑๘
- ไม่มี -	**ข้อ ๑๕** กรณีเที่ยวบินแบบประจำระหว่างประเทศล่าช้า **(๑)** เกินสอง (๒) ชั่วโมง ... **(๒)** เกินห้า (๕) ชั่วโมง ...	การกำหนดจำนวนชั่วโมงที่ถือว่าเที่ยวบินทำการบินล่าช้า **เกิน ๒ ชั่วโมง** ตามข้อ ๑๕ (๑) เทียบเคียงจากข้อ ๔ (๑) ของประกาศ คค. เรื่อง การคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินของไทยในเส้นทางบินประจำภายในประเทศ พ.ศ. ๒๕๕๓ สำหรับกรณีเที่ยวบินล่าช้าการกำหนดระยะเวลา**เกิน ๕ ชั่วโมง** ตามข้อ ๑๕ (๒) และ ๑๐ ชั่วโมงตามข้อ ๑๕ (๓) พิจารณาตามความเหมาะสมของเที่ยวบินที่ทำการบินในเส้นทางระหว่างประเทศ ทั้งนี้ การกำหนดระยะเวลาที่นำมาเป็นเกณฑ์พิจารณาเที่ยวบินล่าช้าและสิทธิที่ผู้โดยสารพึงได้รับความคุ้มครองตามกฎหมายของต่างประเทศมีรายละเอียดโดยสรุป ดังนี้

ประกาศ คค.ฯ พ.ศ. ๒๕๕๓	ร่างข้อบังคับ กบร.ฯ	หลักการ ที่มา และเหตุผลของการแก้ไข

ประเทศ/ภูมิภาค	ระยะเวลาที่ล่าช้า	ความคุ้มครอง
สหภาพยุโรป	๒/๓/๔ ชม. ขึ้นอยู่กับระยะทาง	อาหารและเครื่องดื่ม และการติดต่อสื่อสาร
	๕ ชม.	คืนเงินค่าโดยสาร
	๑ วัน	ที่พักแรมฯ
มาเลเซีย	๒ ชม.	อาหารและเครื่องดื่ม และการติดต่อสื่อสาร
	๕ ชม.	ที่พักแรมฯ
ฟิลิปปินส์	๓ ชม.	อาหารและเครื่องดื่ม หรือเปลี่ยนแปลงเที่ยวบิน/คืนเงิน
	๖ ชม.	ค่าชดเชย
ซาอุดีอาระเบีย	๑ ชม.	อาหารว่างหรือเครื่องดื่ม
	๓ ชม.	อาหารและเครื่องดื่ม
	๖ ชม.	ที่พักแรมฯ
โอมาน	๒ ชม.	อาหารและ/หรือเครื่องดื่ม และการติดต่อสื่อสาร
	ตามความจำเป็นเหมาะสม	ที่พักแรมฯ

ข้อ ๑๕ (๑)

(๑) เกินสอง (๒) ชั่วโมง ผู้ขนส่งต้องปฏิบัติต่อผู้โดยสารดังนี้

(ก) จัดอาหารและเครื่องดื่มหรือคูปองสำหรับแลกซื้ออาหารและเครื่องดื่มให้แก่ผู้โดยสารตามความเหมาะสมกับมื้ออาหารและระยะเวลาที่รอขึ้นอากาศยานโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย

กำหนดคำว่า “ตามความเหมาะสมกับ***มื้ออาหาร***” เพื่อเน้นย้ำให้อาหารและเครื่องดื่มที่ผู้ขนส่งจัดหามาให้บริการแก่ผู้โดยสาร**มีปริมาณ**ที่เหมาะสม**/ได้สัดส่วน**กับ**ระยะเวลาที่**ผู้โดยสารต้อง**รอ**ขึ้นอากาศยาน**ซึ่งทำการบินล่าช้า โดย**พิจารณาช่วงเวลาที่เกิดเที่ยวบินล่าช้า**ว่าเป็นเวลาที่ตรงกับมื้ออาหารหลัก ๓ มื้อ ด้วยหรือไม่ (มื้อเช้า มื้อกลางวัน และมื้อเย็น) โดยเทียบเคียงแนวทางการตีความ

ประกาศ คค.ฯ พ.ศ. ๒๕๕๓	ร่างข้อบังคับ กบร.ฯ	หลักการ ที่มา และเหตุผลของการแก้ไข
		กฎหมายคุ้มครองสิทธิฯ ของสหภาพยุโรป เนื่องจากในอดีตเคยเกิดกรณีที่ผู้ขนส่งทำการบินล่าช้าเกิน ๗ ชั่วโมง แต่ผู้ขนส่งจัดหาเพียง snack box มาให้บริการแก่ผู้โดยสาร ซึ่งอ้างอิงข้อมูลจากกฎหมายคุ้มครองสิทธิฯ ของสหภาพยุโรปและแนวทางการตีความการใช้บังคับกฎหมายคุ้มครองสิทธิฯ ของสหภาพยุโรปเช่นเดียวกับที่ระบุไว้ในข้อ ๑๔
	ข้อ ๑๕ (๑)(ข) **(ข)** จัดอุปกรณ์ให้แก่ผู้โดยสารเพื่อใช้ในการติดต่อสื่อสารด้วยวิธีการใด ๆ เช่น โทรศัพท์ ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) เป็นต้น ตามความจำเป็นและเหมาะสมโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย	ข้อ ๑๕ (๑)(ข) คงหลักการเดิมตามข้อ ๔ ของประกาศ คค. เรื่อง การคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินของไทยในเส้นทางบินประจำภายในประเทศ พ.ศ. ๒๕๕๓ แต่ได้นำมากำหนดให้ใช้บังคับกับเที่ยวบินประจำระหว่างประเทศด้วย
	ข้อ ๑๕ (๒) **(๒)** เกินห้า (๕) ชั่วโมง ผู้ขนส่งต้องปฏิบัติต่อผู้โดยสารดังนี้ **(ก)** จัดอาหารและเครื่องดื่มหรือคูปองสำหรับแลกซื้ออาหารและเครื่องดื่มให้แก่ผู้โดยสารตามความเหมาะสมกับมื้ออาหารและระยะเวลาที่รอขึ้นอากาศยานโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย	ข้อ ๑๕ (๒)(ก) มีเหตุผลในการกำหนดเช่นเดียวกับข้อ ๑๕ (๑)(ก) ข้างต้น
	ข้อ ๑๕ (๒)(ข) **(ข)** จัดอุปกรณ์ให้แก่ผู้โดยสารเพื่อใช้ในการติดต่อสื่อสารด้วยวิธีการใด ๆ เช่น โทรศัพท์ ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) เป็นต้น ตามความจำเป็นและเหมาะสมโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย	ข้อ ๑๕ (๒)(ข) มีเหตุผลในการกำหนดเช่นเดียวกับข้อ ๑๕ (๑)(ข) ข้างต้น

ประกาศ คค.ฯ พ.ศ. ๒๕๕๓	ร่างข้อบังคับ กบร.ฯ	หลักการ ที่มา และเหตุผลของการแก้ไข
	ข้อ ๑๕ (๒)(ค) **(ค)** ชำระค่าชดเชยเป็นเงินสดให้แก่ผู้โดยสาร ดังนี้ **ข้อ ๑๕ (๒)(ค)** **๑)** กรณีเที่ยวบินไปหรือกลับจากภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ชำระค่าชดเชยเป็นเงินสดจำนวนหนึ่งพันเก้าร้อย (๑,๙๐๐) บาท **๒)** กรณีเที่ยวบินไปหรือกลับจากภูมิภาคเอเชียใต้ ชำระค่าชดเชยเป็นเงินสดจำนวนสามพันหนึ่งร้อย (๓,๑๐๐) บาท **๓)** กรณีเที่ยวบินไปหรือกลับจากภูมิภาคเอเชียตะวันออก ชำระค่าชดเชยเป็นเงินสดจำนวนสามพันสามร้อย (๓,๓๐๐) บาท **๔)** กรณีเที่ยวบินไปหรือกลับจากภูมิภาคตะวันออกกลาง ชำระค่าชดเชยเป็นเงินสดจำนวนห้าพันเก้าร้อย (๕,๙๐๐) บาท **ข้อ ๑๕ (๒)(ค)** **๕)** กรณีเที่ยวบินไปหรือกลับจากภูมิภาคแปซิฟิกใต้ ชำระค่าชดเชยเป็นเงินสดจำนวนหกพัน (๖,๐๐๐) บาท **๖)** กรณีเที่ยวบินไปหรือกลับจากภูมิภาคอเมริกา ชำระค่าชดเชยเป็นเงินสดจำนวนหกพันเก้าร้อย (๖,๙๐๐) บาท **๗)** กรณีเที่ยวบินไปหรือกลับจากภูมิภาคยุโรป ชำระค่าชดเชยเป็นเงินสดจำนวนแปดพัน (๘,๐๐๐) บาท **๘)** กรณีเที่ยวบินไปหรือกลับจากภูมิภาคแอฟริกา ชำระค่าชดเชยเป็นเงินสดจำนวนเก้าพันเจ็ดร้อย (๙,๗๐๐) บาท	ข้อ ๑๕ (๒)(ค) ได้นำหลักการคำนวณค่าชดเชยตามระยะทางจาก Article 6 (1) ประกอบ Article 7 ของ Regulation (EC) No 261/2004 (กฎหมายคุ้มครองสิทธิฯ ของสหภาพยุโรป) โดยนำค่าเฉลี่ยของบัตรโดยสารของผู้ขนส่งมาประกอบการพิจารณาโดยมีรายละเอียด ดังนี้ **หลักการคำนวณค่าชดเชยการยกเลิกเที่ยวบิน** ๑. ใช้ค่าโดยสารเฉลี่ยของค่าโดยสารชั้นประหยัดในเส้นทางบินระหว่างประเทศไทยและเมืองหลักของแต่ละภูมิภาค โดยคัดเลือกเส้นทางจากเส้นทางบินที่มีจำนวนผู้โดยสารสูงสุด ๕ อันดับ หรือในภูมิภาคที่มีจำนวนผู้โดยสารแต่ละเส้นทางน้อย จะคัดเลือกเส้นทางที่มีผู้โดยสารเกิน ๑๕๐,๐๐๐ คนต่อปี ในปี ๒๐๑๘ ซึ่งเป็นข้อมูลจำนวนผู้โดยสารจากฐานข้อมูล The Official Aviation Guide of the Airways (OAG) ทั้งนี้ ในภูมิภาคอาเซียนประเทศคัดเลือกเส้นทางบินประเทศละ ๑ เส้นทาง เนื่องจากมีผู้โดยสารจำนวนมากในทุกเส้นทาง ส่วนทวีปแอฟริกาคัดเลือกเพียง ๒ เส้นทางบินที่มีจำนวนผู้โดยสาร เนื่องจากเส้นทางอันดับ ๓ เป็นต้นไปมีผู้โดยสารจำนวนน้อยกว่ามาก ๒. ใช้ข้อมูลค่าโดยสารจากฐานข้อมูล The Airline Tariff Publishing Company (ATPCO) โดยคัดเลือกข้อมูลค่าโดยสารของสายการบินที่ให้บริการเส้นทางที่คัดเลือกจากข้อ ๑ ซึ่งสรุปจำนวนสายการบินในแต่ละเส้นทาง ๓. การคำนวณค่าเฉลี่ยค่าโดยสารชั้นประหยัดพื้นฐาน (Base Fare) ซึ่งไม่รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม ค่าธรรมเนียมน้ำมันเชื้อเพลิง ค่าบริการผู้โดยสารขาออก และค่าธรรมเนียมอื่น ๆ ๔. คำนวณค่าชดเชยตามสัดส่วนของค่าเฉลี่ยค่าโดยสารชั้นประหยัดในแต่ละเส้นทาง โดยใช้สัดส่วนตาม EU โดยคำนวณดังนี้ a. คัดเลือกสนามบินที่ใช้เป็นจุดเริ่มต้นในการหาตัวแทนเส้นทางสำหรับการคำนวณค่าชดเชย โดยเลือกสนามบินศูนย์กลาง

ประกาศ คค.ฯ พ.ศ. ๒๕๕๓	ร่างข้อบังคับ กบร.ฯ	หลักการ ที่มา และเหตุผลของการแก้ไข
		ที่มีจำนวนผู้โดยสารสูงสุดในภูมิภาคยุโรป คือ สนามบิน London Heathrow ประเทศสหราชอาณาจักร b. คัดเลือกสนามบินปลายทางที่เชื่อมโยงกับสนามบิน London Heathrow ที่มีจำนวนผู้โดยสารสูงสุด ๑๐ ประเทศ ได้แก่ เยอรมนี อิตาลี สวิสเซอร์แลนด์ ฝรั่งเศส สเปน ไอร์แลนด์ เนเธอร์แลนด์ สวีเดน เดนมาร์ก และกรีซ c. คัดเลือกสายการบินที่ขนส่งผู้โดยสารจำนวนมากที่สุดจาก London Heathrow ไปยังเมืองหลวงของประเทศปลายทางในยุโรป d. คำนวณสัดส่วนค่าชดเชยโดยใช้ค่าเฉลี่ยของค่าโดยสารสูงสุดและใช้อัตราแลกเปลี่ยน £1.13 ต่อ €1 จะได้ค่าเฉลี่ยของค่าโดยสารสูงสุดเป็นหน่วย €915 x 1.13 = 1,034 ๑. สัดส่วนค่าชดเชยขั้นต่ำและขั้นสูง ได้จากตัวอย่างของ EU ตามกฎหมายคุ้มครองสิทธิฯ ของสหภาพยุโรป Regulation (EC) No 261/2004 ดังนี้ Article 7, 1(a) €250 for 1,500 kms or less - คิดเทียบสัดส่วนกับค่าโดยสารเฉลี่ย 250 / 1,034 = 24.18% ดังนั้น จึงคิดสัดส่วนค่าชดเชยขั้นต่ำ **ร้อยละ ๒๕** ของค่าเฉลี่ยค่าโดยสาร Article 7, 1(b) €400 for 1,500 kms –3,500 kms - คิดเทียบสัดส่วนกับค่าโดยสารเฉลี่ย 400 / 1,034 = 38.68% ดังนั้น จึงคิดสัดส่วนค่าชดเชย **ร้อยละ ๔๐** ของค่าเฉลี่ยค่าโดยสาร Article 7, 1(c) €600 for all flights not falling under (a) or (b) - คิดเทียบสัดส่วนกับค่าโดยสารเฉลี่ย 600 / 1,034 = 58.02% ดังนั้น จึงคิดสัดส่วนค่าชดเชย **ร้อยละ ๖๐** ของค่าเฉลี่ยค่าโดยสาร

ประกาศ คค.ฯ พ.ศ. ๒๕๕๓	ร่างข้อบังคับ กบร.ฯ	หลักการ ที่มา และเหตุผลของการแก้ไข
	ข้อ ๑๕ (๒)(ง) **(ง)** จัดที่พักแรมระหว่างรอการเดินทางให้แก่ผู้โดยสารตั้งแต่หนึ่ง (๑) คืน ขึ้นไป ตามความจำเป็นและเหมาะสมโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย และจัดให้มีบริการรับขนส่งผู้โดยสารทั้งขาไปและขากลับระหว่างสนามบินและที่พักแรมโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย	ข้อ ๑๕ (๒)(ง) เทียบเคียงข้อมูลตามประกาศ คค. เรื่อง การคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินของไทยในเส้นทางบินประจำภายในประเทศ พ.ศ. ๒๕๕๓ ซึ่งกำหนดให้สายการบินที่ให้บริการเส้นทางบินประจำภายในประเทศต้องจัดหาที่พักแรมตั้งแต่ ๑ คืน ขึ้นไป ให้แก่ผู้โดยสารกรณีเที่ยวบินล่าช้าเกินกว่า ๖ ชั่วโมงและกรณียกเลิกเที่ยวบินหรือการปฏิเสธการขนส่งตามข้อ ๔ (๔) ประกอบข้อ ๕ (๒)(ค) ตามลำดับ และเทียบเคียงจากกฎหมายคุ้มครองสิทธิฯ ของสหภาพยุโรป, ประเทศมาเลเซีย, ราชอาณาจักรซาอุดีอาระเบีย และสาธารณรัฐประชาชนจีน
	ข้อ ๑๕ (๒)(จ) **(จ)** เมื่อผู้โดยสารไม่ประสงค์เดินทางต่อไป ให้ผู้ขนส่งเสนอทางเลือกทั้งหมดแก่ผู้โดยสารในทันทีเพื่อพิจารณาเลือกระหว่าง **๑)** รับเงินค่าโดยสารและค่าธรรมเนียมอื่นใดที่ถูกเรียกเก็บคืนเต็มตามจำนวนที่ผู้โดยสารได้ชำระไปสำหรับการเดินทางหรือเฉพาะส่วนที่ยังไม่ได้เดินทาง หรือ	ข้อ ๑๕ (๒)(จ) คำว่า “ให้ผู้ขนส่งเสนอให้ผู้โดยสารเลือก...” หมายถึง ผู้ขนส่งมีหน้าที่**เสนอ**ทางเลือก**ทั้งหมด**ให้แก่ผู้โดยสาร**ทันที** ไม่ใช่เสนอเพียงทางเลือกเดียวหากผู้โดยสารไม่เห็นด้วยจึงจะเสนอทางเลือกที่เหลือ ทั้งนี้ เพื่อให้ผู้โดยสารทราบทางเลือกทั้งหมดก่อนตัดสินใจเลือก โดยอ้างอิงกฎหมายคุ้มครองสิทธิฯ ของสหภาพยุโรป ตามที่กล่าวมาแล้วในข้อ ๑๔ (๑)(ค) และเทียบเคียงแนวทางการใช้บังคับกฎหมายคุ้มครองสิทธิฯ ของสหภาพยุโรป **แนวทางการตีความการใช้บังคับกฎหมายคุ้มครองสิทธิฯ ของสหภาพยุโรป** (Interpretative Guidelines on Regulation (EC) No 261/2004) 4.2 Right to reimbursement, re-routing or rebooking in the event of denied boarding or cancellation *“Article 8(1) of the regulation impose on air carrier the **obligation** to offer passengers a triple choice, between (i) reimbursement of the ticket price..., (ii) re-routing...at the earliest opportunity or, (iii) re-routing at a later date... ...The air carrier should simultaneously offer the choice between reimbursement and re-routing. ...”*

ประกาศ คค.ฯ พ.ศ. ๒๕๕๓	ร่างข้อบังคับ กบร.ฯ	หลักการ ที่มา และเหตุผลของการแก้ไข
	ข้อ ๑๕ (๒)(จ)๒) **๒)** รับวงเงินเพื่อใช้ในการเดินทางครั้งต่อไป (credit shell) หรือบัตรกำนัลการเดินทาง (travel vouchers) หรือไมล์สะสมตามโครงการสะสมไมล์หรือสิ่งอื่นแทนเงินค่าโดยสารและค่าธรรมเนียมดังกล่าวจะต้องได้รับความยินยอมจากผู้โดยสารก่อนแล้วเท่านั้น และต้องไม่จำกัดระยะเวลาการใช้สิทธิ	ข้อ ๑๕ (๒)(จ)๒) กำหนดกรณีที่ผู้โดยสารไม่ประสงค์เดินทางต่อไปและไม่ได้เลือกรับเงินค่าโดยสารฯ แต่ผู้โดยสารเลือกรับเป็นวงเงิน/บัตรกำนัล/ไมล์สะสม/สิ่งอื่นแทนเงินฯ ทั้งนี้ ต้องครบทั้ง ๒ เงื่อนไขดังนี้ ๑. ได้รับ**ความยินยอม**จากผู้โดยสาร **และ** ๒. **ไม่จำกัดระยะเวลา**การใช้สิทธิ เนื่องจากทางปฏิบัติผู้ขนส่งมักจะเสนอทางเลือกดังกล่าวให้แก่ผู้โดยสารแต่กำหนดขอบเขตระยะเวลาการใช้สิทธิไว้
	ข้อ ๑๕ (๓) **(๓)** เกินสิบ (๑๐) ชั่วโมง ผู้ขนส่งต้องปฏิบัติต่อผู้โดยสารดังนี้ **(ก)** จัดอาหารและเครื่องดื่มหรือคูปองสำหรับแลกซื้ออาหารและเครื่องดื่มให้แก่ผู้โดยสารตามความเหมาะสมกับมื้ออาหารและระยะเวลาที่รอขึ้นอากาศยานโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย	ข้อ ๑๕ (๓)(ก) มีเหตุผลในการกำหนดเช่นเดียวกับข้อ ๑๕ (๑)(ก) ข้างต้น
	(ข) จัดอุปกรณ์ให้แก่ผู้โดยสารเพื่อใช้ในการติดต่อสื่อสารด้วยวิธีการใด ๆ เช่น โทรศัพท์ ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) เป็นต้น ตามความจำเป็นและเหมาะสมโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย	ข้อ ๑๕ (๓)(ข) อ้างอิงเหตุผลในการแก้ไขปรับปรุงเช่นเดียวกับที่ระบุไว้ในข้อ ๑๕ (๑)(ข) ข้างต้น
	(ค) ชำระค่าชดเชยเป็นเงินสดให้แก่ผู้โดยสาร ดังนี้ **๑)** กรณีเที่ยวบินไปหรือกลับจากภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ชำระค่าชดเชยเป็นเงินสดจำนวนสามพันเก้าร้อย (๓,๙๐๐) บาท **๒)** กรณีเที่ยวบินไปหรือกลับจากภูมิภาคเอเชียใต้ ชำระค่าชดเชยเป็นเงินสดจำนวนหกพันสองร้อย (๖,๒๐๐) บาท	ความตามข้อ ๑๕ (๓)(ค) ได้นำหลักการคำนวณค่าชดเชยตามระยะทางจาก Article 6 (1) ประกอบ Article 7 ของ Regulation (EC) No 261/2004 (กฎหมายคุ้มครองสิทธิฯ ของสหภาพยุโรป) โดยนำค่าเฉลี่ยของบัตรโดยสารของผู้ขนส่งมาประกอบการพิจารณาโดยได้กล่าวรายละเอียดไว้แล้วในข้อ ๑๕ (๒)(ค)

ประกาศ คค.ฯ พ.ศ. ๒๕๕๓	ร่างข้อบังคับ กบร.ฯ	หลักการ ที่มา และเหตุผลของการแก้ไข
	ข้อ ๑๕ (๓)(ค) **๓)** กรณีเที่ยวบินไปหรือกลับจากภูมิภาคเอเชียตะวันออก ชำระค่าชดเชยเป็นเงินสดจำนวนหกพันห้าร้อย (๖,๕๐๐) บาท **๔)** กรณีเที่ยวบินไปหรือกลับจากภูมิภาคตะวันออกกลาง ชำระค่าชดเชยเป็นเงินสดจำนวนหนึ่งหมื่นหนึ่งพันแปดร้อย (๑๑,๘๐๐) บาท **๕)** กรณีเที่ยวบินไปหรือกลับจากภูมิภาคแปซิฟิกใต้ ชำระค่าชดเชยเป็นเงินสดจำนวนหนึ่งหมื่นสองพัน (๑๒,๐๐๐) บาท **๖)** กรณีเที่ยวบินไปหรือกลับจากภูมิภาคอเมริกา ชำระค่าชดเชยเป็นเงินสดจำนวนหนึ่งหมื่นสามพันเก้าร้อย (๑๓,๙๐๐) บาท **๗)** กรณีเที่ยวบินไปหรือกลับจากภูมิภาคยุโรป ชำระค่าชดเชยเป็นเงินสดจำนวนหนึ่งหมื่นหกพัน (๑๖,๐๐๐) บาท **๘)** กรณีเที่ยวบินไปหรือกลับจากภูมิภาคแอฟริกา ชำระค่าชดเชยเป็นเงินสดจำนวนหนึ่งหมื่นเก้าพัน (๑๙,๐๐๐) บาท **ข้อ ๑๕ (๓)(ง)** **(ง)** จัดที่พักแรมระหว่างรอการเดินทางให้แก่ผู้โดยสารตั้งแต่หนึ่ง (๑) คืน ขึ้นไป ตามความจำเป็นและเหมาะสมโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย และจัดให้มีบริการรับขนส่งผู้โดยสารทั้งขาไปและขากลับระหว่างสนามบินและที่พักแรมโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย	ข้อ ๑๕ (๓)(ง) เทียบเคียงข้อมูลตามประกาศ คค. เรื่อง การคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินของไทยในเส้นทางบินประจำภายในประเทศ พ.ศ. ๒๕๕๓ ซึ่งกำหนดให้สายการบินที่ให้บริการเส้นทางบินประจำภายในประเทศต้องจัดหาที่พักแรมตั้งแต่ ๑ คืน ขึ้นไป ให้แก่ผู้โดยสารกรณีเที่ยวบินล่าช้าเกินกว่า ๖ ชั่วโมงและกรณียกเลิกเที่ยวบินหรือการปฏิเสธการขนส่งตามข้อ ๔ (๔) ประกอบข้อ ๕ (๒)(ค) ตามลำดับ และเทียบเคียงจากกฎหมายคุ้มครองสิทธิฯ ของสหภาพยุโรป,

ประกาศ คค.ฯ พ.ศ. ๒๕๕๓	ร่างข้อบังคับ กบร.ฯ	หลักการ ที่มา และเหตุผลของการแก้ไข
		ประเทศมาเลเซีย, ราชอาณาจักรซาอุดีอาระเบีย และสาธารณรัฐประชาชนจีน โดยมีรายละเอียดตามที่กล่าวมาแล้วในข้อ ๑๕ (๒)(ง)
	ข้อ ๑๕ (๓)(จ) **(จ)** เมื่อผู้โดยสารไม่ประสงค์เดินทางต่อไป ให้ผู้ขนส่งเสนอทางเลือกทั้งหมดแก่ผู้โดยสารในทันที เพื่อพิจารณาเลือกระหว่าง **๑)** รับเงินค่าโดยสารและค่าธรรมเนียมอื่นใดที่ถูกเรียกเก็บคืนเต็มตามจำนวนที่ผู้โดยสารได้ชำระไปสำหรับการเดินทางหรือเฉพาะส่วนที่ยังไม่ได้เดินทาง หรือกรณีที่ผู้ขนส่งประสงค์จะชำระเป็นวงเงินเพื่อใช้ในการเดินทางครั้งต่อไป (credit shell) หรือบัตรกำนัลการเดินทาง (travel vouchers) หรือไมล์สะสมตามโครงการสะสมไมล์ หรือสิ่งอื่นแทนเงินค่าโดยสารและค่าธรรมเนียมดังกล่าวจะต้องได้รับความยินยอมจากผู้โดยสารก่อนแล้วเท่านั้นและต้องไม่จำกัดระยะเวลาการใช้สิทธิ และ	ข้อ ๑๕ (๓)(จ) คำว่า “ให้ผู้ขนส่งเสนอให้ผู้โดยสารเลือกระหว่าง...” หมายถึง ผู้ขนส่งมีหน้าที่**เสนอ**ทางเลือก**ทั้งหมด**ให้แก่ผู้โดยสาร**ทันที** ไม่ใช่เสนอเพียงทางเลือกเดียวหากผู้โดยสารไม่เห็นด้วยจึงจะเสนอทางเลือกที่เหลือ เพื่อให้ผู้โดยสารทราบทางเลือกทั้งหมดก่อนตัดสินใจเลือก โดยอ้างอิงกฎหมายคุ้มครองสิทธิฯ ของสหภาพยุโรป และแนวทางการใช้บังคับกฎหมายคุ้มครองสิทธิของสหภาพยุโรป
	ข้อ ๑๕ (๓)(จ)๒) **๒)** เปลี่ยนแปลงเที่ยวบินเพื่อเดินทางไปยังจุดหมายปลายทางที่ระบุไว้ในบัตรโดยสารหรือไปยังจุดหมายปลายทางอื่นที่ใกล้เคียงกับจุดหมายปลายทางเดิมโดยเร็วที่สุดภายในวันเดียวกัน วันถัดไป หรือวันอื่นตามความสมัครใจของผู้โดยสารและที่นั่งว่างที่ผู้ขนส่งสามารถจัดหาให้ได้โดยเดินทางกับผู้ขนส่งที่ผู้โดยสารได้สำรองที่นั่งมาแต่แรกหรือเดินทางกับผู้ขนส่งอื่น โดยผู้ขนส่งต้องไม่คิดค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม ไม่ว่าในกรณีใด ๆ แต่หากการเปลี่ยนแปลงเที่ยวบินนั้นมีค่าโดยสารและค่าธรรมเนียมอื่นที่ต่ำกว่าจำนวนเงินค่าโดยสารและค่าธรรมเนียมที่ผู้โดยสารได้ชำระไว้แล้ว ผู้ขนส่งต้องชำระเงินส่วนต่างคืนให้กับผู้โดยสาร ในกรณีที่ผู้ขนส่งเสนอ	ข้อ ๑๕ (๓)(จ)๒) เทียบเคียงตามหลักการเดิมตามข้อ ๔ (๒)(ค)๒) ประกอบบทนิยาม “การเปลี่ยนแปลงเที่ยวบิน” ตามข้อ ๒ ของประกาศ คค. เรื่อง การคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินของไทยในเส้นทางบินประจำภายในประเทศ พ.ศ. ๒๕๕๓ โดยแก้ไขปรับปรุงเพื่อเน้นย้ำทางเลือกในการให้บริการกรณีเปลี่ยนแปลงเที่ยวบินโดย “ผู้ขนส่งเดิมหรือ**ผู้ขนส่งอื่น**” เพื่อให้ผู้โดยสารมีตัวเลือกในการเดินทางที่ไม่จำกัดแต่เฉพาะการเดินทางโดยผู้ขนส่งเดิมเท่านั้น เนื่องจากที่ผ่านมาผู้ขนส่งบางรายเสนอทางเลือกโดยการเปลี่ยนแปลงเที่ยวบินเฉพาะแต่ที่บริษัทฯ ตนเองให้บริการ โดยอ้างอิงข้อมูลกฎหมายคุ้มครองสิทธิฯ ของราชอาณาจักรซาอุดีอาระเบีย, แนวทางการตีความการใช้บังคับกฎหมายคุ้มครองสิทธิของสหภาพยุโรป, คำวินิจฉัยของศาลในสหภาพยุโรป (Romania)

ประกาศ คค.ฯ พ.ศ. ๒๕๕๓	ร่างข้อบังคับ กบร.ฯ	หลักการ ที่มา และเหตุผลของการแก้ไข
ข้อ ๔ ๒)(ค)๓) ข้อ ๔ เที่ยวบินล่าช้า (๒) กรณีล่าช้าเกินกว่า ๓ ชั่วโมง แต่ไม่เกิน ๕ ชั่วโมง สายการบินต้องปฏิบัติต่อผู้โดยสาร ดังนี้ (ค) เสนอให้ผู้โดยสารเลือกระหว่าง ๓) เดินทางโดยการขนส่งทางอื่นที่เหมาะสมเพื่อไปยังจุดหมายปลายทางที่ระบุไว้ในบัตรโดยสาร หรือจุดหมายปลายทางอื่นที่ใกล้เคียงกับจุดหมายปลายทางเดิมตามความประสงค์ของผู้โดยสารโดยเร็วที่สุด โดยไม่เสียค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมไม่ว่าในกรณีใด ๆ แต่หากกรณีที่ค่าใช้จ่ายในการเดินทางโดยการขนส่งทางอื่นต่ำกว่าจำนวนเงินค่าโดยสารและค่าธรรมเนียมอื่นใดที่ผู้โดยสารได้ชำระไว้แล้ว สายการบินจะต้องชำระเงินส่วนต่างคืนให้กับผู้โดยสารตามวิธีการและภายในระยะเวลาที่กำหนดในข้อ ๖	เปลี่ยนแปลงเที่ยวบินไปยังสนามบินอื่นที่ใกล้เคียงกับจุดหมายปลายทางเดิม ผู้ขนส่งจะต้องรับภาระค่าใช้จ่ายในการเดินทางจากสนามบินใหม่ไปยังสนามบินที่เป็นจุดหมายปลายทางเดิมให้แก่ผู้โดยสารด้วย หรือ **ข้อ ๑๕ (๓)(จ)๓)** **๓)** ในกรณีที่ผู้ขนส่งสามารถจัดหาการขนส่งทางอื่นได้ ให้ผู้ขนส่งเสนอการขนส่งทางอื่นที่เหมาะสมเพื่อไปยังจุดหมายปลายทางที่ระบุไว้ในบัตรโดยสาร หรือจุดหมายปลายทางอื่นที่ใกล้เคียงกับจุดหมายปลายทางเดิมตามความประสงค์ของผู้โดยสารโดยเร็วที่สุด โดยไม่เสียค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมไม่ว่าในกรณีใด ๆ แต่หากค่าเดินทางโดยการขนส่งทางอื่นต่ำกว่าจำนวนเงินค่าโดยสารและค่าธรรมเนียมที่ผู้โดยสารได้ชำระไว้แล้ว ผู้ขนส่งต้องชำระเงินส่วนต่างคืนให้กับผู้โดยสาร **ข้อ ๑๕ วรรคสอง** การคืนเงินค่าชดเชย หรือเงินค่าโดยสารและค่าธรรมเนียมอื่นใด วงเงินเพื่อใช้ในการเดินทางครั้งต่อไป บัตรกำนัล ไมล์สะสม สิ่งอื่นแทนเงินค่าโดยสาร หรือเงินส่วนต่างตามข้อนี้ให้เป็นไปตามวิธีการและภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้ตามข้อ ๒๐ หรือข้อ ๒๑ แล้วแต่กรณี	ในคดี C-354/18 Rusu v SC Blue Air — Airline Management Solutions SRL และความเห็นของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งสหราชอาณาจักร (Re-routing in accordance with Article 8 of Regulation (EU) No 261/2004...and the CAA's view on complicance) ตามที่กล่าวมาแล้วในข้อ ๑๔ (๒)(ค)๒) ข้อ ๑๕ (๓)(จ)๓) เทียบเคียงสิทธิที่ผู้โดยสารได้รับความคุ้มครองกรณีเที่ยวบินประจำภายในประเทศล่าช้าเกินกว่า ๓ ชั่วโมง แต่ไม่เกิน ๕ ชั่วโมง ตามข้อ ๔ (๒)(ค)๓) ของประกาศ คค. เรื่อง การคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินของไทยในเส้นทางบินประจำภายในประเทศ พ.ศ. ๒๕๕๓
ข้อ ๔ เที่ยวบินล่าช้า **(๑)** ... **(๔)** <u>กรณีล่าช้าเกินกว่า ๖ ชั่วโมง สายการบินต้องปฏิบัติ</u>ต่อผู้โดยสารเช่นเดียวกับมาตรการในเรื่องการยกเลิกเที่ยวบิน<u>ตามที่กำหนดในข้อ ๕</u>	**ข้อ ๑๖** ผู้ขนส่งไม่ต้องชำระค่าชดเชยในกรณีเที่ยวบินแบบประจำล่าช้าซึ่งเกิดจากพฤติการณ์พิเศษ	ข้อ ๑๖ คงหลักการเดิมแต่<u>เปลี่ยนแปลงจาก "เหตุสุดวิสัย"</u> ตามประกาศ คค. เรื่อง การคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินของไทยในเส้นทางบินประจำภายในประเทศ พ.ศ. ๒๕๕๓ <u>แก้ไขเป็น "พฤติการณ์พิเศษ"</u> ตามข้อ ๕ ของร่างข้อบังคับ กบร.ฯ <u>เพื่อเพิ่มความยืดหยุ่นในการบังคับใช้กฎหมายให้</u>

ประกาศ คค.ฯ พ.ศ. ๒๕๕๓	ร่างข้อบังคับ กบร.ฯ	หลักการ ที่มา และเหตุผลของการแก้ไข
ข้อ ๕ การยกเลิกเที่ยวบิน หรือการปฏิเสธการขนส่ง สายการบินต้องปฏิบัติต่อผู้โดยสาร ดังนี้ **(๑)** ... **(๓)** ชำระค่าชดเชยเป็นเงินสดจำนวน ๑,๒๐๐ บาท ให้แก่ผู้โดยสารทันทีก่อนที่ผู้โดยสารจะออกเดินทางไปยังจุดหมายปลายทาง เว้นแต่ สายการบินจะพิสูจน์ได้ว่า **(ก)** ... **(ค)** การยกเลิกเที่ยวบินนั้นเกิดแต่เหตุสุดวิสัย ซึ่งอยู่นอกเหนือการควบคุมของสายการบิน เช่น สถานการณ์ทางการเมือง สภาพอากาศที่มีผลกระทบต่อการปฏิบัติการบิน การรักษาความปลอดภัย เหตุการณ์ใด ๆ ที่มีหรืออาจมีผลกระทบต่อความปลอดภัยในการทำการบินของอากาศยานและผู้โดยสาร เป็นต้น ตลอดจนการนัดหยุดงานหรือการกระทำใด ๆ ของพนักงานหรือลูกจ้างของหน่วยงานอื่นซึ่งเกี่ยวข้องกับการให้บริการของสายการบินที่มีผลกระทบต่อการปฏิบัติการบินของสายการบิน		สอดคล้องกับสถานการณ์ต่าง ๆ ยิ่งขึ้น เนื่องจากมีบางกรณีที่แม้ไม่เข้ากรณีเหตุสุดวิสัย แต่อาจเป็นพฤติการณ์พิเศษ โดยคำว่า “พฤติการณ์พิเศษ” ตามข้อ ๕ วรรคสาม ของร่างข้อบังคับ กบร.ฯ ฉบับนี้ กำหนดขยายความคำว่า “พฤติการณ์พิเศษ” ดังนี้ กรณีที่พฤติการณ์พิเศษผ่านพ้นไปแล้ว แต่ยังคงส่งผลกระทบต่อการปฏิบัติการบินเป็นเวลายาวนาน แม้ผู้ขนส่งจะได้ทำการทั้งปวงเพื่อหลีกเลี่ยงเหตุเช่นว่านั้นแล้วก็ตาม ให้ถือว่าพฤติการณ์พิเศษยังคงมีอยู่ในช่วงเวลาที่ได้รับผลกระทบนั้น
- ไม่มี -	**ข้อ ๑๗** กรณีเที่ยวบินล่าช้าขณะอากาศยานยังอยู่บนภาคพื้นและผู้โดยสารอยู่ในอากาศยาน นอกจากผู้ขนส่งต้องให้ความคุ้มครองผู้โดยสารตามข้อ ๑๔ หรือข้อ ๑๕ แล้วแต่กรณี ผู้ขนส่งยังต้องปฏิบัติต่อผู้โดยสาร ดังนี้	กรณีเที่ยวบินล่าช้าขณะผู้โดยสารอยู่ในอากาศยาน นอกจากผู้โดยสารจะได้รับความคุ้มครองตามเงื่อนไขที่กำหนดไว้ตามข้อ ๑๔ หรือข้อ ๑๕ ตามร่างข้อบังคับ กบร.ฯ (แล้วแต่กรณี) เช่น การจัดอาหารและเครื่องดื่ม การจัดอุปกรณ์ติดต่อสื่อสาร การเสนอทางเลือกระหว่างคืนเงินค่าโดยสาร หรือเปลี่ยนแปลงเที่ยวบิน หรือเดินทางโดยการขนส่งทางอื่น ตามแต่กรณีแล้ว ผู้โดยสารยังได้รับความคุ้มครองตามเงื่อนไขที่กำหนดไว้ตามข้อ ๑๗ เพิ่มเติมด้วย สำหรับการจัดอาหารและเครื่องดื่มให้แก่ผู้โดยสารฯ อ้างอิงข้อมูลจากกฎหมายคุ้มครองสิทธิฯ ของประเทศสหรัฐอเมริกา สาธารณรัฐฟิลิปปินส์ และสาธารณรัฐประชาชนจีน

ประกาศ คค.ฯ พ.ศ. ๒๕๕๓	ร่างข้อบังคับ กบร.ฯ	หลักการ ที่มา และเหตุผลของการแก้ไข
	ข้อ ๑๗ (๑) **(๑)** ต้องจัดให้มีการไหลเวียนอากาศ การปรับอุณหภูมิ และการบริการห้องน้ำภายในห้องโดยสาร กรณีผู้โดยสารมีความจำเป็นต้องได้รับบริการทางการแพทย์อย่างเร่งด่วน ผู้ขนส่งต้องให้ผู้โดยสารเข้าถึงการได้รับบริการทางการแพทย์นั้นโดยเร็ว โดยให้ผู้ขนส่งอำนวยความสะดวกและให้บริการดังกล่าวอย่างเพียงพอและเหมาะสม เท่าที่สามารถดำเนินการได **ข้อ ๑๗ (๒)** **(๒)** กรณีล่าช้าเกินสาม (๓) ชั่วโมง และยังไม่มีกำหนดเวลาทำการบิน (take-off time) ต้องอนุญาตให้ผู้โดยสารลงจากอากาศยาน เว้นแต่กรณีที่อาจกระทบต่อความปลอดภัยหรือการรักษาความปลอดภัย หรือด้วยเหตุผลด้านการจัดการจราจรทางอากาศ	ข้อ ๑๗ (๑) กำหนดเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้โดยสารขณะนั่งรอการทำการบินของอากาศยาน โดยอ้างอิงกฎหมายคุ้มครองสิทธิฯ ของประเทศสหรัฐอเมริกา ประเทศแคนาดา และสาธารณรัฐประชาชนจีน ข้อ ๑๗ (๒) กำหนดเพื่อให้ผู้โดยสารที่รออากาศยานทำการบินเป็นระยะเวลายาวนานสามารถลงจากอากาศยานได้ภายใต้เงื่อนไขบางประการ โดยอ้างอิงข้อมูลจากกฎหมายคุ้มครองสิทธิฯ ของประเทศสหรัฐอเมริกา สาธารณรัฐประชาชนจีน และร่างข้อเสนอเพื่อปรับปรุงกฎหมายคุ้มครองสิทธิฯ ของสหภาพยุโรป
ข้อ ๕ การยกเลิกเที่ยวบิน หรือการปฏิเสธการขนส่งสายการบินต้องปฏิบัติต่อผู้โดยสาร ดังนี้	**ส่วนที่ ๓** **มาตรการคุ้มครองกรณีการยกเลิกเที่ยวบิน** **หรือการปฏิเสธการขนส่ง** **(cancellation and denied boarding)** _____ **ข้อ ๑๘** กรณีการยกเลิกเที่ยวบินหรือการปฏิเสธการขนส่ง ผู้ขนส่งต้องปฏิบัติต่อผู้โดยสาร ดังนี้	ข้อ ๑๘ คงหลักการเดิมตามประกาศ คค. เรื่อง การคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินของไทยในเส้นทางบินประจำภายในประเทศ พ.ศ. ๒๕๕๓ โดยเปลี่ยนแปลงจาก ถ้อยคำจากเดิม *“สายการบิน”* แก้ไขเป็น *“ผู้ขนส่ง”* เพื่อให้สอดคล้องกับพระราชบัญญัติการเดินอากาศ พ.ศ. ๒๔๙๗ และที่แก้ไขเพิ่มเติม

<table>
<tr><th>ประกาศ คค.ฯ พ.ศ. ๒๕๕๓</th><th>ร่างข้อบังคับ กบร.ฯ</th><th>หลักการ ที่มา และเหตุผลของการแก้ไข</th></tr>
<tr><td>ข้อ ๕ (๒)(ก)
ให้การดูแลผู้โดยสาร ดังนี้
(ก) จัดอาหารและเครื่องดื่มให้แก่ผู้โดยสารตามความเหมาะสมกับระยะเวลาที่รอขึ้นเครื่องบินโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย</td><td>ข้อ ๑๘ (๑)
(๑) ให้การดูแลผู้โดยสาร ดังนี้
(ก) จัดอาหารและเครื่องดื่มหรือคูปองสำหรับแลกซื้ออาหารและเครื่องดื่มให้แก่ผู้โดยสารตามความเหมาะสมกับมื้ออาหารและระยะเวลาที่รอขึ้นอากาศยานโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย</td><td>ข้อ ๑๘ (๑)(ก) แก้ไขปรับปรุง ดังนี้
<table><tr><th>ประกาศ คค.ฯ</th><th>ร่างข้อบังคับ กบร.</th></tr><tr><td>“จัดอาหารและเครื่องดื่ม”</td><td>“จัดอาหารและเครื่องดื่มหรือคูปองสำหรับแลกซื้ออาหารและเครื่องดื่ม”</td></tr><tr><td>“ตามความเหมาะสมกับระยะเวลาที่รอขึ้นเครื่องบิน”</td><td>“ตามความเหมาะสมกับมื้ออาหารและระยะเวลาที่รอขึ้นอากาศยาน”</td></tr></table>๑. <u>เพิ่มเติมข้อความ “หรือคูปองอาหาร”</u> เพื่อเป็นทางเลือกแก่ผู้ขนส่งในการให้การดูแลแก่ผู้โดยสารได้รวดเร็วยิ่งขึ้น เนื่องจากสนามบินบางแห่งมีข้อจำกัดในการให้การดูแลผู้โดยสารในการจัดหาอาหารและเครื่องดื่ม และผู้โดยสารยังอาจมีโอกาสได้เลือกเมนูอาหารและเครื่องดื่มตามความต้องการของแต่ละคน
๒. เพิ่มเติมคำว่า “ตามความเหมาะสมกับมื้ออาหาร” เพื่อให้อาหารและเครื่องดื่มที่ผู้โดยสารได้รับ<u>มีความเหมาะสม/ได้สัดส่วนกับระยะเวลาที่รอขึ้นอากาศยาน</u> โดยพิจารณาช่วงเวลาที่เกิดเหตุการณ์ยกเลิกเที่ยวบินหรือการปฏิเสธการขนส่งว่าเป็นเวลาที่ตรงกับมื้ออาหารหลัก ๓ มื้อ ด้วยหรือไม่ (มื้อเช้า มื้อกลางวัน และมื้อเย็น) โดยเทียบเคียงแนวทางการตีความกฎหมายคุ้มครองสิทธิฯ ของสหภาพยุโรป</td></tr>
<tr><td>ข้อ ๕ (๒)(ข)
(ข) จัดอุปกรณ์ให้แก่ผู้โดยสารเพื่อใช้ในการติดต่อสื่อสารด้วยวิธีการใด ๆ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร หรือจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) เป็นต้น ตามความจำเป็นและเหมาะสมโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย</td><td>ข้อ ๑๘ (๑)(ข)
(ข) จัดอุปกรณ์ให้แก่ผู้โดยสารเพื่อใช้ในการติดต่อสื่อสารด้วยวิธีการใด ๆ เช่น โทรศัพท์ ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) เป็นต้น ตามความจำเป็นและเหมาะสมโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย</td><td>ข้อ ๑๘ (๑)(ข) คงหลักการเดิม ตามประกาศ คค. เรื่อง การคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินของไทยในเส้นทางบินประจำภายในประเทศ พ.ศ. ๒๕๕๓ โดยตัดข้อความ “โทรสาร” เนื่องจากไม่เป็นที่นิยมใช้ในปัจจุบัน และปรับปรุงถ้อยคำจาก “จดหมายอิเล็กทรอนิกส์” แก้ไขเป็น “ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์”</td></tr>
</table>

ประกาศ คค.ฯ พ.ศ. ๒๕๕๓	ร่างข้อบังคับ กบร.ฯ	หลักการ ที่มา และเหตุผลของการแก้ไข
ข้อ ๕ (๒)(ค) **(ค)** จัดที่พักแรมให้แก่ผู้โดยสารตั้งแต่ ๑ คืนขึ้นไป ตามความจำเป็นและเหมาะสมในการจัดการขนส่งระหว่างสนามบินและที่พักแรม ในกรณีที่เป็นเที่ยวบินใหม่ที่มีกำหนดเวลาการออกเดินทางล่าช้ากว่ากำหนดเวลาตามตารางการบินเดิมเกินกว่า ๑ วัน โดยไม่คิดค่าใช้จ่าย	**ข้อ ๑๘ (๑)(ค)** **(ค)** ในกรณีเที่ยวบินใหม่มีกำหนดเวลาการออกเดินทางล่าช้ากว่ากำหนดเวลาตามตารางการบินเดิมเกินหนึ่ง (๑) วัน ให้จัดที่พักแรมระหว่างรอการเดินทางให้แก่ผู้โดยสารตั้งแต่หนึ่ง (๑) คืน ขึ้นไป ตามความจำเป็นและเหมาะสมโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย และจัดให้มีบริการรับขนส่งผู้โดยสารทั้งขาไปและขากลับระหว่างสนามบินและที่พักแรมโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย	ข้อ ๑๘ (๑)(ค) คงหลักการเดิมตามประกาศ คค. เรื่อง การคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินของไทยในเส้นทางบินประจำภายในประเทศ พ.ศ. ๒๕๕๓ โดยเทียบเคียงจากกฎหมายคุ้มครองสิทธิฯ ของสหภาพยุโรป, ประเทศมาเลเซีย, ราชอาณาจักรซาอุดีอาระเบีย และสาธารณรัฐประชาชนจีน
ข้อ ๕ (๓) วรรคหนึ่ง **(๓)** ชำระค่าชดเชยเป็นเงินสดจำนวน ๑,๒๐๐ บาท ให้แก่ผู้โดยสารทันทีก่อนที่ผู้โดยสารจะออกเดินทางไปยังจุดหมายปลายทาง เว้นแต่ สายการบินพิสูจน์ได้ว่า	**ข้อ ๑๘ (๒)** **(๒)** ชำระค่าชดเชยเป็นเงินสดให้แก่ผู้โดยสาร สำหรับเที่ยวบินแบบประจำภายในประเทศจำนวนหนึ่งพันห้าร้อย (๑,๕๐๐) บาท หรือสำหรับเที่ยวบินแบบประจำระหว่างประเทศตามเกณฑ์ที่กำหนดในข้อ ๑๕ (๓)(ค) เว้นแต่ผู้ขนส่งพิสูจน์ได้ว่า	ข้อ ๑๘ (๒) คงหลักการเดิมตามประกาศ คค. เรื่อง การคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินของไทยในเส้นทางบินประจำภายในประเทศ พ.ศ. ๒๕๕๓ โดยปรับปรุง<u>เพิ่มจำนวนค่าชดเชยจากเดิม ๑,๒๐๐ บาท แก้ไขเป็นจำนวน **๑,๕๐๐ บาท**</u> ทั้งนี้ เพื่อให้เหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบัน โดยมีรายละเอียดของการปรับจำนวนค่าชดเชยเพิ่มขึ้น
ข้อ ๕ (๓) วรรคหนึ่ง (ก) **(ก)** ได้แจ้งข่าวการยกเลิกเที่ยวบินและรายละเอียดเกี่ยวกับทางเลือกในการเดินทางอื่น ๆ ให้ผู้โดยสารทราบก่อนกำหนดวันเวลาเดินทางไม่น้อยกว่า ๓ วัน หรือ	**ข้อ ๑๘ (๒)(ก)** **(ก)** ได้แจ้งข่าวการยกเลิกเที่ยวบินและรายละเอียดเกี่ยวกับทางเลือกในการเดินทางอื่น ๆ ให้ผู้โดยสารทราบก่อนกำหนดวันเวลาเดินทางไม่น้อยกว่าสาม (๓) วัน สำหรับเที่ยวบินแบบประจำภายในประเทศ หรือเจ็ด (๗) วัน สำหรับเที่ยวบินแบบประจำระหว่างประเทศ หรือ	ข้อ ๑๘ (๒)(ก) คงหลักการเดิมตามประกาศ คค. เรื่อง การคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินของไทยในเส้นทางบินประจำภายในประเทศ พ.ศ. ๒๕๕๓ แต่เนื่องจากร่างข้อบังคับ กบร.ฯ คุ้มครองสิทธิของผู้โดยสารทั้งเที่ยวบินภายในประเทศและระหว่างประเทศจึงแยกระยะเวลาการแจ้งข่าวยกเลิกเที่ยวบินก่อนกำหนดวันเวลาเดินทางสำหรับเที่ยวบินภายในประเทศและระหว่างประเทศออกจากกัน ดังนี้ **เส้นทางบิน** | **ระยะเวลาแจ้งข่าวก่อนวันเดินทาง** เที่ยวบิน**ภายใน**ประเทศ | ๓ วัน เที่ยวบิน**ระหว่าง**ประเทศ | ๗ วัน

ประกาศ คค.ฯ พ.ศ. ๒๕๕๓	ร่างข้อบังคับ กบร.ฯ	หลักการ ที่มา และเหตุผลของการแก้ไข
ข้อ ๕ (๓) วรรคหนึ่ง (ข) **(ข)** ได้แจ้งข่าวการยกเลิกเที่ยวบินให้ผู้โดยสารทราบก่อนกำหนดวันเวลาเดินทางไม่ถึง ๓ วัน ในกรณีที่เที่ยวบินใหม่ที่เปลี่ยนแปลงนั้นจะออกเดินทางก่อนหรือหลังกำหนดวันเวลาเดิม และไปถึงจุดหมายปลายทางที่ระบุในบัตรโดยสารเร็ว หรือช้ากว่ากำหนดวันเวลาเดิมไม่เกิน ๓ ชั่วโมง หรือ	**ข้อ ๑๘ (๒)(ข)** **(ข)** ได้แจ้งข่าวการยกเลิกเที่ยวบินให้ผู้โดยสารทราบก่อนกำหนดวันเวลาเดินทางน้อยกว่ากำหนดเวลาตาม (ก) ในกรณีที่เที่ยวบินใหม่ที่เปลี่ยนแปลงนั้นจะออกเดินทางก่อนหรือหลังกำหนดวันเวลาเดิม และไปถึงจุดหมายปลายทางที่ระบุในบัตรโดยสารเร็วหรือช้ากว่ากำหนดวันเวลาเดิมไม่เกินสาม (๓) ชั่วโมง หรือ	ข้อ ๑๘ (๒)(ข) คงหลักการเดิมตามประกาศ คค. เรื่อง การคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินของไทยในเส้นทางบินประจำภายในประเทศ พ.ศ. ๒๕๕๓ โดยเทียบเคียงกฎหมายคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสารในสหภาพยุโรป
ข้อ ๕ (๓) วรรคหนึ่ง (ค) **(ค)** การยกเลิกเที่ยวบินนั้นเกิดแต่เหตุสุดวิสัยซึ่งอยู่นอกเหนือการควบคุมของสายการบิน เช่น สถานการณ์ทางการเมือง สภาพอากาศที่มีผลกระทบต่อการปฏิบัติการบิน การรักษาความปลอดภัย เหตุการณ์ใด ๆ ที่มีหรืออาจมีผลกระทบต่อความปลอดภัยในการทำการบินของอากาศยานและผู้โดยสาร เป็นต้น ตลอดจนการนัดหยุดงานหรือการกระทำใด ๆ ของพนักงานหรือลูกจ้างของหน่วยงานอื่นซึ่งเกี่ยวข้องกับการให้บริการของสายการบินที่มีผลกระทบต่อการปฏิบัติการบินของสายการบิน	**ข้อ ๑๘ (๒)(ค)** **(ค)** การยกเลิกเที่ยวบินนั้นเกิดจากพฤติการณ์พิเศษ	ข้อ ๑๘ (๒)(ค) คงหลักการเดิมตามประกาศ คค. เรื่อง การคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินของไทยในเส้นทางบินประจำภายในประเทศ พ.ศ. ๒๕๕๓ โดยมีการแก้ไขปรับปรุงถ้อยคำเล็กน้อย ทั้งนี้ โดยเทียบเคียง**กฎหมายคุ้มครองสิทธิฯ ของสหภาพยุโรป** (Regulation (EC) No 261/2004)
ข้อ ๕ (๓) วรรคสอง โดยการแจ้งข่าวการยกเลิกเที่ยวบินตาม (ก) และ (ข) ให้สายการบินแจ้งไปยังสถานที่ติดต่อ หรือช่องทางการสื่อสารทางอื่นใดที่ผู้โดยสารได้แจ้งไว้กับสายการบินเมื่อทำการสำรองที่นั่งไว้แล้ว ทั้งนี้ การพิสูจน์ว่าสายการบินได้แจ้งข่าวการยกเลิกเที่ยวบินให้ตกเป็นภาระของสายการบิน	**ข้อ ๑๘ (๒) วรรคสอง** การแจ้งข่าวการยกเลิกเที่ยวบินตาม (๒)(ก) และ (ข) ให้ผู้ขนส่งแจ้งไปยังสถานที่ติดต่อหรือช่องทางการสื่อสารอื่นใดที่ผู้โดยสารได้แจ้งไว้กับผู้ขนส่งหรือตัวแทนของผู้ขนส่งเมื่อทำการสำรองที่นั่งไว้แล้ว	ข้อ ๑๘ (๒) วรรคสองคงหลักการเดิมตามประกาศ คค. เรื่อง การคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินของไทยในเส้นทางบินประจำภายในประเทศ พ.ศ. ๒๕๕๓ โดยปรับปรุงรายละเอียด ดังนี้ ๑. กำหนดภาระการพิสูจน์ของผู้ขนส่งกรณีการแจ้งข่าวการยกเลิกเที่ยวบิน (และกรณีอื่น) ไว้ในข้อ ๑๓ วรรคสาม ของร่างข้อบังคับ กบร.ฯ ๒. เพิ่มเติมทางเลือกในการจ่ายค่าชดเชยเป็นวงเงินเพื่อใช้ในการเดินทางครั้งต่อไป (credit shell)

ประกาศ คค.ฯ พ.ศ. ๒๕๕๓	ร่างข้อบังคับ กบร.ฯ	หลักการ ที่มา และเหตุผลของการแก้ไข
ข้อ ๕ (๓) วรรคสาม ในกรณีที่สายการบินประสงค์จะชำระเป็น Travel Vouchers หรือสิ่งอื่นแทนค่าชดเชยเป็นเงินสด จำนวน ๑,๒๐๐ บาท ตามวรรคหนึ่ง จะต้องได้รับความยินยอมจากผู้โดยสารก่อนแล้วเท่านั้น	**ข้อ ๑๘ (๒) วรรคสาม** การชำระค่าชดเชยตาม (๒) หากผู้ขนส่งประสงค์จะชำระเป็นวงเงินเพื่อใช้ในการเดินทางครั้งต่อไป (credit shell) หรือบัตรกำนัลการเดินทาง (travel vouchers) หรือไมล์สะสมตามโครงการสะสมไมล์ หรือสิ่งอื่นแทนค่าชดเชยดังกล่าว จะต้องได้รับความยินยอมจากผู้โดยสารก่อนแล้วเท่านั้นและต้องไม่จำกัดระยะเวลาการใช้สิทธิ	๓. กำหนดเพิ่มเติมให้ในกรณีที่ผู้ขนส่งจ่ายค่าชดเชยเป็นสิ่งอื่นแทนเงินจะต้องไม่จำกัดระยะเวลาการใช้สิทธิ
ข้อ ๕ (๑)(ก) **(๑)** เสนอให้ผู้โดยสารเลือกระหว่าง **(ก)** รับเงินค่าโดยสารและค่าธรรมเนียมอื่นใดที่ถูกเรียกเก็บคืนเต็มตามจำนวนที่จ่ายไปสำหรับการเดินทางหรือเฉพาะส่วนที่ยังไม่ได้เดินทางตามวิธีการและภายในระยะเวลาที่กำหนดในข้อ ๖ แต่หากสายการบินประสงค์จะชำระเป็น Travel Vouchers หรือสิ่งอื่นแทนเงินค่าโดยสารและค่าธรรมเนียมดังกล่าว จะต้องได้รับความยินยอมจากผู้โดยสารก่อนแล้วเท่านั้น หรือ	**ข้อ ๑๘ (๓)** **(๓)** ให้ผู้ขนส่งเสนอทางเลือกทั้งหมดแก่ผู้โดยสารในทันทีเพื่อพิจารณาเลือกระหว่าง **(ก)** รับเงินค่าโดยสารและค่าธรรมเนียมอื่นใดที่ถูกเรียกเก็บคืนเต็มตามจำนวนที่ผู้โดยสารได้ชำระไปสำหรับการเดินทางหรือเฉพาะส่วนที่ยังไม่ได้เดินทาง หรือกรณีที่ผู้ขนส่งประสงค์จะชำระเป็นวงเงินเพื่อใช้ในการเดินทางครั้งต่อไป (credit shell) หรือบัตรกำนัลการเดินทาง (travel vouchers) หรือไมล์สะสมตามโครงการสะสมไมล์ หรือสิ่งอื่นแทนเงินค่าโดยสารและค่าธรรมเนียมดังกล่าว จะต้องได้รับความยินยอมจากผู้โดยสารก่อนแล้วเท่านั้นและต้องไม่จำกัดระยะเวลาการใช้สิทธิ และ	ข้อ ๑๘ (๓) คงหลักการเดิมตามประกาศ คค. เรื่อง การคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินของไทยในเส้นทางบินประจำภายในประเทศ พ.ศ. ๒๕๕๓ โดยแก้ไขข้อความจากเดิม *“สายการบิน”* แก้ไขเป็น *“ผู้ขนส่ง”* คำว่า “ให้ผู้ขนส่งเสนอให้ผู้โดยสารเลือกระหว่าง...” หมายถึง ผู้ขนส่งมีหน้าที่**เสนอ**ทางเลือก**ทั้งหมด**ให้แก่ผู้โดยสาร**ทันที** ไม่ใช่เสนอเพียงทางเลือกเดียวหากผู้โดยสารไม่เห็นด้วยจึงจะเสนอทางเลือกที่เหลือ เพื่อให้ผู้โดยสารทราบทางเลือกทั้งหมดก่อนตัดสินใจเลือก โดยอ้างอิงกฎหมายคุ้มครองสิทธิฯ ของสหภาพยุโรป และแนวทางการตีความการใช้บังคับกฎหมายคุ้มครองสิทธิของสหภาพยุโรป เพิ่มเติมทางเลือกในการจ่ายค่าชดเชยเป็นวงเงินเพื่อใช้ในการเดินทางครั้งต่อไป (credit shell) กำหนดให้ไม่จำกัดระยะเวลาการใช้สิทธิหากผู้ขนส่งประสงค์จะชำระเป็นวงเงินเพื่อใช้ในการเดินทางครั้งต่อไป (credit shell) หรือบัตรกำนัลการเดินทาง (travel vouchers)

ประกาศ คค.ฯ พ.ศ. ๒๕๕๓	ร่างข้อบังคับ กบร.ฯ	หลักการ ที่มา และเหตุผลของการแก้ไข
ข้อ ๒ ในประกาศนี้ “การเปลี่ยนแปลงเที่ยวบิน” หมายความว่า การจัดให้ผู้โดยสารเดินทางโดยเที่ยวบินอื่นของสายการบินนั้นเอง หรือของสายการบินอื่น **ข้อ ๕ (๑)(ข)** **(ข)** เปลี่ยนแปลงเที่ยวบินเพื่อเดินทางไปยังจุดหมายปลายทางที่ระบุไว้ในบัตรโดยสาร หรือจุดหมายปลายทางอื่นที่ใกล้เคียงกับจุดหมายปลายทางเดิมโดยเร็วที่สุดภายในวันเดียวกัน วันถัดไป หรือวันอื่นตามความสมัครใจของผู้โดยสาร ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับความสะดวกของผู้โดยสารและที่นั่งว่างที่สายการบินสามารถจัดให้ได้ โดยสายการบินต้องไม่คิดค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมไม่ว่าในกรณีใด ๆ แต่หากการเปลี่ยนแปลงเที่ยวบินนั้นมีค่าโดยสารและค่าธรรมเนียมอื่นที่ต่ำกว่าจำนวนเงินค่าโดยสารและค่าธรรมเนียมที่ผู้โดยสารได้ชำระไว้แล้ว สายการบินต้องชำระเงินส่วนต่างคืนให้กับผู้โดยสารตามวิธีการและภายในระยะเวลาที่กำหนดในข้อ ๖ ในกรณีที่สายการบินเสนอเปลี่ยนแปลงเที่ยวบินไปยังสนามบินอื่นที่ใกล้เคียงกับจุดหมายปลายทางเดิม สายการบินจะต้องรับภาระค่าใช้จ่ายในการเดินทางจากสนามบินใหม่ไปยังสนามบินที่เป็นจุดหมายปลายทางเดิมให้แก่ผู้โดยสารด้วย หรือ **ข้อ ๕ (๑) วรรคหนึ่ง (ค)** **(ค)** เดินทางโดยการขนส่งทางอื่นที่เหมาะสมเพื่อไปยังจุดหมายปลายทางที่ระบุไว้ในบัตรโดยสาร หรือจุดหมายปลายทางอื่นที่ใกล้เคียงกับจุดหมายปลายทางเดิมตามความประสงค์ของผู้โดยสารโดยเร็วที่สุด โดยไม่เสียค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมไม่ว่าในกรณีใด ๆ แต่หากค่าเดินทาง	**ข้อ ๑๘ (๓)(ข)** **(ข)** เปลี่ยนแปลงเที่ยวบินเพื่อเดินทางไปยังจุดหมายปลายทางที่ระบุไว้ในบัตรโดยสารหรือไปยังจุดหมายปลายทางอื่นที่ใกล้เคียงกับจุดหมายปลายทางเดิมโดยเร็วที่สุดภายในวันเดียวกัน วันถัดไป หรือวันอื่นตามความสมัครใจของผู้โดยสารและที่นั่งว่างที่ผู้ขนส่งสามารถจัดหาให้ได้ โดยเดินทางกับผู้ขนส่งที่ผู้โดยสารได้สำรองที่นั่งมาแต่แรก หรือเดินทางกับผู้ขนส่งอื่น โดยผู้ขนส่งต้องไม่คิดค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมไม่ว่าในกรณีใด ๆ แต่หากการเปลี่ยนแปลงเที่ยวบินนั้นมีค่าโดยสารและค่าธรรมเนียมอื่นที่ต่ำกว่าจำนวนเงินค่าโดยสารและค่าธรรมเนียมที่ผู้โดยสารได้ชำระไว้แล้ว ผู้ขนส่งต้องชำระเงินส่วนต่างคืนให้กับผู้โดยสาร ในกรณีที่ผู้ขนส่งเสนอเปลี่ยนแปลงเที่ยวบินไปยังสนามบินอื่นที่ใกล้เคียงกับจุดหมายปลายทางเดิม ผู้ขนส่งจะต้องรับภาระค่าใช้จ่ายในการเดินทางจากสนามบินใหม่ไปยังสนามบินที่เป็นจุดหมายปลายทางเดิมให้แก่ผู้โดยสารด้วย หรือ **ข้อ ๑๘ (๓)(ค)** **(ค)** ในกรณีที่ผู้ขนส่งสามารถจัดหาการขนส่งทางอื่นได้ ให้ผู้ขนส่งเสนอการขนส่งทางอื่นที่เหมาะสมเพื่อไปยังจุดหมายปลายทางที่ระบุไว้ในบัตรโดยสาร หรือจุดหมายปลายทางอื่นที่ใกล้เคียงกับจุดหมายปลายทางเดิมตามความประสงค์ของผู้โดยสารโดยเร็วที่สุด โดยไม่เสีย	ข้อ ๑๘ (๓)(ข) คงหลักการเดิมตามข้อ ๕ (๑)(ข) ประกอบบทนิยาม “การเปลี่ยนแปลงเที่ยวบิน” ตามข้อ ๒ ของประกาศ คค. เรื่อง การคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินของไทยในเส้นทางบินประจำภายในประเทศ พ.ศ. ๒๕๕๓ โดยแก้ไขปรับปรุงเพื่อเน้นย้ำทางเลือกในการให้บริการกรณีเปลี่ยนแปลงเที่ยวบินโดย “ผู้ขนส่งเดิมหรือ**ผู้ขนส่งอื่น**” เพื่อให้ผู้โดยสารมีตัวเลือกในการเดินทางที่ไม่จำกัดแต่เฉพาะการเดินทางโดยผู้ขนส่งเดิมเท่านั้น เนื่องจากที่ผ่านมาผู้ขนส่งบางรายเสนอทางเลือกโดยการเปลี่ยนแปลงเที่ยวบินเฉพาะแต่ที่บริษัทฯ ตนเองให้บริการ โดยอ้างอิง**ก**ฎหมายคุ้มครองสิทธิฯ ของราชอาณาจักรซาอุดีอาระเบีย งประเทศฟิลิปปินส์ แนวทางการตีความกฎหมายคุ้มครองสิทธิฯ ของสหภาพยุโรป คำวินิจฉัยของศาลในคดี *C-354/18 Rusu v SC Blue Air — Airline Management Solutions SRL* และความเห็นของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งสหราชอาณาจักร (Re-routing in accordance with Article 8 of Regulation (EU) No 261/2004...and the CAA’s view on complicance)

ประกาศ คค.ฯ พ.ศ. ๒๕๕๓	ร่างข้อบังคับ กบร.ฯ	หลักการ ที่มา และเหตุผลของการแก้ไข
โดยการขนส่งทางอื่นต่ำกว่าจำนวนเงินค่าโดยสารและค่าธรรมเนียมที่ผู้โดยสารได้ชำระไว้แล้ว สายการบินต้องชำระเงินส่วนต่างคืนให้กับผู้โดยสารตามวิธีการและภายในระยะเวลาที่กำหนดในข้อ ๖	ค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมไม่ว่าในกรณีใด ๆ แต่หากค่าเดินทางโดยการขนส่งทางอื่นต่ำกว่าจำนวนเงินค่าโดยสารและค่าธรรมเนียมที่ผู้โดยสารได้ชำระไว้แล้ว ผู้ขนส่งต้องชำระเงินส่วนต่างคืนให้กับผู้โดยสาร **ข้อ ๑๘ วรรคสอง** การคืนเงินค่าชดเชย หรือเงินค่าโดยสารและค่าธรรมเนียมอื่นใด วงเงินเพื่อใช้ในการเดินทางครั้งต่อไป บัตรกำนัล ไมล์สะสม สิ่งอื่นแทนเงินค่าโดยสาร หรือเงินส่วนต่างตามข้อนี้ให้เป็นไปตามวิธีการและภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้ตามข้อ ๒๐ หรือข้อ ๒๑ แล้วแต่กรณี	
- ไม่มี -	**ส่วนที่ ๔** **มาตรการคุ้มครองกรณีการขาย** **บัตรโดยสารเกินจำนวนที่นั่ง (overbooking)** _____ **ข้อ ๑๙** ในกรณีผู้ขนส่งขายบัตรโดยสารเกินจำนวนที่นั่ง (Overbooking) และผู้โดยสารมาแสดงตนเกินจำนวนที่นั่งในเที่ยวบินใด ๆ ผู้ขนส่งจะต้องหาผู้โดยสารที่สมัครใจสละการสำรองที่นั่งเพื่อแลกเปลี่ยนกับประโยชน์และเงื่อนไขที่ตกลงกันระหว่างผู้โดยสารกับผู้ขนส่ง โดยผู้ขนส่งมีหน้าที่ต้องปฏิบัติต่อผู้โดยสารที่ไม่ได้เดินทางตามข้อ ๑๘ และผู้โดยสารยังคงมีสิทธิได้รับประโยชน์และเงื่อนไขที่ตกลงกัน โดยผู้ขนส่งต้องยืนยันถึงการแลกเปลี่ยนกับประโยชน์และเงื่อนไขที่ตกลงกันเช่นว่านั้นเป็นหนังสือมอบไว้ให้แก่ผู้โดยสารก่อนเที่ยวบินนั้นออกเดินทาง	**เหตุผลของการขายบัตรโดยสารเกินจำนวนที่นั่ง (overbooking)** อ้างอิงข้อมูลจากสมาคมการขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศ (IATA) และ Financial Times ๑. ประโยชน์ด้านผู้โดยสาร ทำให้ราคาบัตรโดยสารต่ำลง ๒. ประโยชน์ด้านผู้ขนส่ง ทำให้บริหารจัดการรายได้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ๓. ประโยชน์ด้านสิ่งแวดล้อม ช่วยลดปัญหามลภาวะได้บางส่วน โดย IATA และกระทรวงคมนาคมของสหรัฐอเมริกาเผยแพร่ข้อมูลว่า จากการขายบัตรโดยสารเกินจำนวนที่นั่งในปี ค.ศ. ๒๐๑๖ มีผู้โดยสารในประเทศสหรัฐอเมริกาที่ถูกปฏิเสธการขนส่งเพียงจำนวนร้อยละ ๐.๐๙

ประกาศ คค.ฯ พ.ศ. ๒๕๕๓	ร่างข้อบังคับ กบร.ฯ	หลักการ ที่มา และเหตุผลของการแก้ไข
		จากข้อมูลข้างต้นการขายบัตรโดยสารเกินจำนวนที่นั่งมี**ประโยชน์**ต่อทั้งผู้โดยสาร ผู้ขนส่ง และสิ่งแวดล้อม อย่างไรก็ตาม อาจมีกรณีที่การขายบัตรโดยสารเกินจำนวนที่นั่งส่ง**ผลกระทบ**ต่อการเดินทางของผู้โดยสารได้ ร่างข้อบังคับ กบร.ฯ จึงกำหนดมาตรการเพื่อคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสารในกรณีดังกล่าวเพิ่มเติมตามข้อ ๑๙ ซึ่งอ้างอิงข้อมูลจากกฎหมายคุ้มครองสิทธิฯ ของสหภาพยุโรป ประเทศมาเลเซีย ประเทศฟิลิปปินส์ ราชอาณาจักรซาอุดีอาระเบีย ประเทศสหรัฐอเมริกา รัฐสุลต่านโอมาน และแนวปฏิบัติของหน่วยงานด้านการขนส่งของประเทศแคนาดา
- ไม่มี -	**ข้อ ๑๙ วรรคสอง** หากจำนวนผู้โดยสารที่สมัครใจสละการสำรองที่นั่งมีจำนวนไม่เพียงพอกับจำนวนผู้โดยสารที่เกินมาและจำเป็นต้องกำหนดผู้โดยสารที่จะไม่ได้เดินทางในเที่ยวบินดังกล่าว ผู้ขนส่งต้องชำระค่าชดเชยในทันทีและให้การดูแลผู้โดยสารตามมาตรการคุ้มครองกรณีการยกเลิกเที่ยวบินหรือการปฏิเสธการขนส่งตามข้อ ๑๘	ความตามข้อ ๑๙ วรรคสอง กำหนดมาตรการการคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสารในกรณีจำเป็นต้องกำหนดผู้โดยสารที่จะไม่ได้เดินทางในเที่ยวบินที่สำรองที่นั่ง (bumping) เนื่องจากผู้ขนส่งขายบัตรโดยสารเกินจำนวนที่นั่ง อ้างอิงข้อมูลจากกฎหมายคุ้มครองสิทธิฯ ของประเทศมาเลเซียประเทศฟิลิปปินส์ ประเทศสหรัฐอเมริกา และรัฐสุลต่านโอมาน
- ไม่มี -	**ข้อ ๑๙ วรรคสาม** กรณีจำเป็นต้องกำหนดผู้โดยสารที่จะไม่ได้เดินทางในเที่ยวบินนั้น ผู้ขนส่งต้องให้สิทธิแก่บุคคลต่าง ๆ ตามลำดับดังต่อไปนี้ เด็กที่เดินทางโดยลำพัง คนพิการที่มีผู้ติดตามหรือสัตว์นำทาง ผู้สูงอายุ บุคคลที่ไม่สามารถช่วยเหลือตนเองได้ และผู้โดยสารที่เดินทางเป็นครอบครัวเป็นผู้มีสิทธิเลือกโดยสารในเที่ยวบินดังกล่าวหรือเลือกสละการสำรองที่นั่งเพื่อแลกเปลี่ยนกับประโยชน์และเงื่อนไขที่ตกลงกันระหว่างผู้โดยสารกับผู้ขนส่งก่อนผู้โดยสารอื่น	ข้อ ๑๙ วรรคสาม กำหนดขึ้นเพื่อคุ้มครองผู้โดยสารบางประเภทที่อาจได้รับผลกระทบมากหากไม่ได้เดินทางในเที่ยวบินที่ตนสำรองที่นั่งไว้ให้ได้สิทธิเลือกเดินทางในเที่ยวบินดังกล่าวหรือเลือกสละการสำรองที่นั่งเพื่อแลกเปลี่ยนกับผลประโยชน์ฯ ก่อนผู้โดยสารอื่น โดยเทียบเคียงข้อมูลจากกฎหมายของสาธารณรัฐประชาชนจีน ประเทศสหรัฐอเมริกา และข้อมูลจากแนวปฏิบัติของหน่วยงานด้านการขนส่งของประเทศแคนาดา

ประกาศ คค.ฯ พ.ศ. ๒๕๕๓	ร่างข้อบังคับ กบร.ฯ	หลักการ ที่มา และเหตุผลของการแก้ไข
	หมวด ๕ **บทบัญญัติอื่น ๆ (other provisions)** _____	
ข้อ ๔ เที่ยวบินล่าช้า **(๓)** กรณีล่าช้าเกินกว่า ๕ ชั่วโมง แต่ไม่เกิน ๖ ชั่วโมง สายการบินต้องปฏิบัติต่อผู้โดยสาร ดังนี้ **(ข)** ชำระค่าชดเชยเป็นเงินสดจำนวน ๖๐๐ บาท ให้แก่ผู้โดยสารทันทีก่อนที่ผู้โดยสารจะออกเดินทางไปยังจุดหมายปลายทาง... **ข้อ ๕** การยกเลิกเที่ยวบิน หรือการปฏิเสธการขนส่ง สายการบินต้องปฏิบัติต่อผู้โดยสาร ดังนี้ **(๓)** ชำระค่าชดเชยเป็นเงินสดจำนวน ๑,๒๐๐ บาท ให้แก่ผู้โดยสารทันทีก่อนที่ผู้โดยสารจะออกเดินทางไปยังจุดหมายปลายทาง...	**ข้อ ๒๐** การชำระค่าชดเชยตามข้อ ๑๔ (๓) ข้อ ๑๕ (๒) (ค) (๓) (ค) และข้อ ๑๘ (๒) ผู้ขนส่งต้องชำระค่าชดเชยเป็นเงินสดหรือวงเงินเพื่อใช้ในการเดินทางครั้งต่อไป (credit shell) หรือบัตรกำนัลการเดินทาง (travel vouchers) หรือไมล์สะสมตามโครงการสะสมไมล์ หรือสิ่งอื่นแทนค่าชดเชยดังกล่าว ภายในเจ็ด (๗) วัน นับแต่วันที่มีการแจ้งเที่ยวบินล่าช้า การยกเลิกเที่ยวบิน หรือการปฏิเสธการขนส่ง แล้วแต่กรณี	แก้ไขข้อความเกี่ยวกับระยะเวลาการชำระค่าชดเชยจากเดิม *“ทันทีก่อนที่ผู้โดยสารจะออกเดินทางไปยังจุดหมายปลายทาง”* แก้ไขเป็น *“ภายใน ๗ วัน นับแต่วันที่มีการแจ้งเที่ยวบินล่าช้าหรือยกเลิกเที่ยวบิน”* เนื่องจากในทางปฏิบัติผู้ขนส่งมีขั้นตอนการรวบรวมข้อมูลที่จำเป็นในการดำเนินการคืนเงินจากผู้โดยสาร ทำให้ไม่สามารถจ่ายค่าชดเชยได้ทันทีก่อนออกเดินทางได้ เช่น ๑. การกรอกแบบฟอร์มสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับการเสนอทางเลือกให้แก่ผู้โดยสาร ๒. การสอบถามเลขบัญชีธนาคารเพื่อใช้ในการชำระค่าชดเชย (ที่ผ่านมามักเกิดกรณีที่ผู้โดยสารไม่ได้กรอกข้อความในส่วนนี้ ทำให้ผู้ขนส่งต้องสอบถามข้อมูลจากผู้โดยสารอีกครั้ง) ๓. ข้อจำกัดของผู้ขนส่งแต่ละรายในการสำรองเงินเพื่อชำระค่าชดเชย ณ สนามบินแต่ละแห่ง และผู้ขนส่งมีภาระค่าใช้จ่ายที่เพิ่มขึ้นจากการปรับเพิ่มของอัตราค่าชดเชยตามร่างข้อบังคับฉบับนี้ ทั้งนี้ เทียบเคียง**กฎหมายคุ้มครองสิทธิฯ ของรัฐสุลต่านโอมาน และประเทศแคนาดา**
ข้อ ๖ วิธีปฏิบัติในการคืนเงินค่าโดยสารและค่าธรรมเนียมอื่นใด หรือเงินส่วนต่าง สายการบินต้องปฏิบัติ ดังนี้ **ข้อ ๖ (๑)** **(๑)** จัดทำแบบในการแสดงความจำนงขอคืนค่าโดยสารและค่าธรรมเนียมอื่นใด หรือเงินส่วนต่างตลอดจนจัดไว้ ณ ท่าอากาศยาน บริเวณอาคารผู้โดยสาร	**ข้อ ๒๑** วิธีปฏิบัติในการคืนเงินค่าโดยสารและค่าธรรมเนียมอื่นใด หรือเงินส่วนต่าง ผู้ขนส่งต้องปฏิบัติ ดังนี้ **ข้อ ๒๑ (๑)** **(๑)** จัดทำแบบแสดงความจำนงขอคืนเงินค่าโดยสารและค่าธรรมเนียมอื่นใด หรือเงินส่วนต่างไว้ ณ สนามบิน บริเวณอาคารผู้โดยสาร และสำนักงานใหญ่หรือสำนักงาน	คงหลักการเดิมตามข้อ ๖ ของประกาศ คค. เรื่อง การคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินของไทยในเส้นทางบินประจำภายในประเทศ พ.ศ. ๒๕๕๓ โดยได้แก้ไขถ้อยคำเล็กน้อย

ประกาศ คค.ฯ พ.ศ. ๒๕๕๓	ร่างข้อบังคับ กบร.ฯ	หลักการ ที่มา และเหตุผลของการแก้ไข
(ห้องโดยสารอากาศยาน) และสำนักงานใหญ่ หรือสำนักงานสาขาของสายการบิน หรือจัดให้ผู้โดยสารสามารถดาวน์โหลดผ่านทางเว็บไซต์ของสายการบินได้ ทั้งนี้ รายการในแบบแสดงความจำนงอย่างน้อยต้องประกอบด้วย วัน เวลา และเที่ยวบินที่สายการบินปฏิเสธการขนส่ง ยกเลิกเที่ยวบิน หรือทำการบินล่าช้า วิธีการที่ผู้โดยสารชำระค่าโดยสาร เช่น เงินสด บัตรเครดิต เป็นต้น จำนวนเงินค่าโดยสารที่ชำระ ที่อยู่และช่องทางที่สามารถติดต่อได้ รวมทั้งวิธีการรับคืนค่าโดยสารที่เลือก เช่น เงินสด การโอนผ่านบัญชีธนาคาร เช็คธนาคาร เป็นต้น	สาขาของผู้ขนส่ง หรือในเว็บไซต์ของผู้ขนส่งได้ ทั้งนี้ รายการในแบบแสดงความจำนงอย่างน้อยต้องประกอบด้วยวัน เวลา และเที่ยวบินที่ผู้ขนส่งทำการบินล่าช้า ยกเลิกเที่ยวบิน หรือปฏิเสธการขนส่ง วิธีการที่ผู้โดยสารชำระค่าโดยสาร เช่น เงินสด บัตรเครดิต เป็นต้น จำนวนเงินค่าโดยสารที่ชำระ ที่อยู่และช่องทางที่สามารถติดต่อได้ รวมทั้งวิธีการรับคืนเงินค่าโดยสารและค่าธรรมเนียมอื่นใดที่เลือก เช่น เงินสด การโอนผ่านบัญชีธนาคาร เช็คธนาคาร เป็นต้น	
ข้อ ๖ (๒) **(๒)** กำหนดและประกาศให้ผู้โดยสารทราบถึงสถานที่หรือช่องทางที่สามารถยื่นแบบแสดงความจำนงได้ เช่น เคาน์เตอร์ของสายการบิน ณ ท่าอากาศยาน บริเวณอาคารผู้โดยสาร (ห้องโดยสารอากาศยาน) และสำนักงานใหญ่หรือสำนักงานสาขาของสายการบิน หรือยื่นผ่านทางเว็บไซต์ของสายการบิน	**ข้อ ๒๑ (๒)** **(๒)** กำหนดและประกาศให้ผู้โดยสารทราบถึงสถานที่หรือช่องทางที่สามารถยื่นแบบแสดงความจำนงตาม (๑) ได้ เช่น เคาน์เตอร์ของผู้ขนส่ง ณ สนามบิน บริเวณอาคารผู้โดยสาร และสำนักงานใหญ่หรือสำนักงานสาขาของผู้ขนส่ง หรือยื่นผ่านทางเว็บไซต์ของผู้ขนส่ง	ข้อ ๒๑ (๒) คงหลักการเดิมตามประกาศ คค. เรื่อง การคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินของไทยในเส้นทางบินประจำภายในประเทศ พ.ศ. ๒๕๕๓ โดยแก้ไขถ้อยคำเล็กน้อยจากเดิมคำว่า “สายการบิน” แก้ไขเป็น “ผู้ขนส่ง”
ข้อ ๖ (๓) **(๓)** คืนเงินค่าโดยสารและค่าธรรมเนียมอื่น หรือเงินส่วนต่างให้แก่ผู้โดยสาร ด้วยวิธีการที่ผู้โดยสารเลือก เช่น เงินสด โอนผ่านบัญชีธนาคาร เช็คธนาคาร เป็นต้น ภายในระยะเวลาที่นับจากวันซึ่งสายการบินได้รับแบบแสดงความจำนงและเอกสารที่จำเป็นครบถ้วนแล้ว ดังนี้	**ข้อ ๒๑ (๓)** **(๓)** คืนเงินค่าโดยสารและค่าธรรมเนียมอื่นใด หรือเงินส่วนต่าง ด้วยวิธีการที่ผู้โดยสารชำระ เช่น เงินสด การโอนเงินผ่านบัญชีธนาคาร บัตรเครดิต เป็นต้น ภายในระยะเวลานับแต่จากวันซึ่งผู้ขนส่งได้รับแบบแสดงความจำนงและเอกสารที่จำเป็นครบถ้วนแล้ว ดังนี้	ข้อ ๒๑ (๓) คงหลักการเดิมตามข้อ ๖ (๓) ของประกาศ คค. เรื่อง การคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินของไทยในเส้นทางบินประจำภายในประเทศ พ.ศ. ๒๕๕๓ โดยได้พิจารณาเปรียบเทียบกับกฎหมายคุ้มครองสิทธิฯ ของประเทศฟิลิปปินส์ สหภาพยุโรป ราชอาณาจักรซาอุดีอาระเบีย ประเทศมาเลเซีย และรัฐสุลต่านโอมาน

ประกาศ คค.ฯ พ.ศ. ๒๕๕๓	ร่างข้อบังคับ กบร.ฯ	หลักการ ที่มา และเหตุผลของการแก้ไข
ข้อ ๖ (๓) **(ก)** กรณีผู้โดยสารซื้อบัตรโดยสารด้วยเงินสด ต้องดำเนินการคืนให้เสร็จสิ้นภายในระยะเวลาไม่เกิน ๗ วัน **(ข)** กรณีผู้โดยสารซื้อบัตรโดยสารด้วยบัตรเครดิต ต้องดำเนินการคืนให้เสร็จสิ้นภายในระยะเวลาไม่เกิน ๔๕ วัน	**ข้อ ๒๑ (๓)** **(ก)** กรณีผู้โดยสารซื้อบัตรโดยสารจากผู้ขนส่งโดยตรงด้วยเงินสด ต้องดำเนินการคืนให้เสร็จสิ้นภายในระยะเวลาไม่เกินเจ็ด (๗) วัน **(ข)** กรณีผู้โดยสารซื้อบัตรโดยสารจากผู้ขนส่งโดยตรงด้วยบัตรเครดิต ต้องดำเนินการคืนให้เสร็จสิ้นภายในระยะเวลาไม่เกินสี่สิบห้า (๔๕) วัน **(ค)** กรณีผู้โดยสารซื้อบัตรโดยสารจากตัวแทนผู้ขนส่ง (Online Travel Agency) ด้วยเงินสดหรือบัตรเครดิต ให้ผู้ขนส่งกำหนดมาตรการให้ตัวแทนผู้ขนส่งต้องดำเนินการคืนให้เสร็จสิ้นภายในระยะเวลาไม่เกินเจ็ด (๗) วัน นับแต่วันที่ตัวแทนผู้ขนส่งได้รับเงินจากผู้ขนส่งแล้ว **ข้อ ๒๑ (๔)** **(๔)** คืนเป็นวงเงินเพื่อใช้ในการเดินทางครั้งต่อไป (credit shell) หรือบัตรกำนัลการเดินทาง (travel vouchers) หรือไมล์สะสมตามโครงการสะสมไมล์ หรือสิ่งอื่นแทนเงินค่าโดยสารและค่าธรรมเนียมดังกล่าว ภายในระยะเวลาไม่เกินเจ็ด (๗) วัน นับแต่จากวันซึ่งผู้ขนส่งได้รับแบบแสดงความจำนงและเอกสารที่จำเป็นครบถ้วนแล้ว	
- ไม่มี -	**ข้อ ๒๒** ผู้ขนส่งต้องรายงานการดูแลผู้โดยสารกรณีเที่ยวบินล่าช้า การยกเลิกเที่ยวบิน หรือการปฏิเสธการขนส่งตามข้อบังคับนี้ทุกครั้งภายในยี่สิบสี่ (๒๔) ชั่วโมง ผ่านระบบสารสนเทศเพื่อประมวลผลการติดตามตรวจสอบการดำเนินงานของสายการบินตามหลักเกณฑ์ (Economic Compliance Monitoring System: ECMS) นับแต่เวลาที่มีการแจ้งเที่ยวบินล่าช้า การยกเลิกเที่ยวบิน หรือการปฏิเสธการขนส่ง แล้วแต่กรณี	ข้อ ๒๒ วรรคหนึ่ง การรายงานการดูแลผู้โดยสารตามข้อ ๒๒ วรรคสอง กองคุ้มครองสิทธิผู้ใช้บริการ ฝ่ายกำกับดูแลทางเศรษฐกิจ กพท. ได้ให้ข้อมูลว่าปัจจุบันผู้ขนส่งสามารถรายงานการดูแลผู้โดยสารกรณีเที่ยวบินล่าช้าหรือยกเลิกเที่ยวบินภายใน ๒๔ ชั่วโมง นับแต่เกิดเหตุมายัง กพท. โดยไม่มีข้อขัดข้องในการปฏิบัติงาน ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของข้อมูลที่ กพท. ใช้ในการตรวจสอบการดำเนินการของผู้ขนส่งว่าเป็นไปตามร่างข้อบังคับ กบร. ฯ ฉบับนี้หรือไม่ เพื่อให้ผู้โดยสารได้รับความคุ้มครองตามสิทธิที่พึงได้รับตามกฎหมาย

ประกาศ คค.ฯ พ.ศ. ๒๕๕๓	ร่างข้อบังคับ กบร.ฯ	หลักการ ที่มา และเหตุผลของการแก้ไข
- ไม่มี -	**ข้อ ๒๓** กรณีที่ผู้ขนส่งได้กำหนดมาตรการเพื่อคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสารไว้ในระดับที่ดีกว่า และไม่ขัดหรือแย้งกับมาตรการตามข้อบังคับนี้ ให้ผู้ขนส่งนั้นใช้มาตรการดังกล่าวเพื่อคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสาร	ข้อ ๒๓ อ้างอิงข้อมูลจาก**กฎหมายคุ้มครองสิทธิฯ ของประเทศมาเลเซีย** (Malaysian Aviation Consumer Protection Code 2016)
- ไม่มี -	**ข้อ ๒๔** การได้รับความคุ้มครองตามข้อบังคับนี้ ไม่จำกัดสิทธิของผู้โดยสารในการเรียกร้องค่าเสียหายตามกฎหมายว่าด้วยการรับขนทางอากาศระหว่างประเทศ	ข้อ ๒๔ เป็นการกำหนดไว้เพื่อยืนยันสิทธิของผู้โดยสารที่อาจได้รับความคุ้มครองจากร่างข้อบังคับ กบร.ฯ และพระราชบัญญัติการรับขนทางอากาศระหว่างประเทศ พ.ศ. ๒๕๕๘ และที่แก้ไขเพิ่มเติม
ข้อ ๑๐ การร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติของสายการบิน ผู้โดยสารสามารถร้องเรียนสายการบินซึ่งไม่ได้ปฏิบัติตามประกาศฉบับนี้ มายังกรมการบินพลเรือน เลขที่ ๗๑ ซอยงามดูพลี ถนนพระราม ๔ แขวงทุ่งมหาเมฆ เขตสาทร กรุงเทพ ฯ ๑๐๑๒๐ โทรสาร ๐ ๒๒๘๗ ๓๓๗๓ จดหมายอิเล็กทรอนิคส์ : airtravelcomplaint@aviation.go.th หรือสายด่วน ๑๑๑๑ โทร ๐ ๒๒๘๖ ๓๗๗๕ (ในเวลาราชการ) เพื่อกรมการบินพลเรือนจะได้ทำการตรวจสอบข้อเท็จจริงและดำเนินการต่อไป	**ข้อ ๒๕** ผู้โดยสารสามารถร้องเรียนกรณีผู้ขนส่งไม่ปฏิบัติตามข้อบังคับนี้ผ่านทางระบบรับเรื่องร้องเรียนของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทยพร้อมพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องผ่านช่องทางการร้องเรียนในเว็บไซต์ www.caat.or.th	ข้อ ๒๕ คงหลักการเดิมตามประกาศ คค. เรื่อง การคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินของไทยในเส้นทางบินประจำภายในประเทศ พ.ศ. ๒๕๕๓ โดยเปลี่ยนช่องทางการแจ้งข้อร้องเรียนเป็นช่องทางเว็บไซต์เพียงอย่างเดียว ทั้งนี้ เนื่องจากหากระบุที่อยู่สำหรับการติดต่อหรือการแจ้งข้อร้องเรียนอาจเกิดข้อขัดข้องกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงสถานที่ตั้งของสำนักงานในอนาคต
- ไม่มี -	**ข้อ ๒๖** การดำเนินการตามมาตรการคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสารที่ได้ดำเนินการตามประกาศกระทรวงคมนาคม เรื่อง การคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินของไทยในเส้นทางบินประจำภายในประเทศ พ.ศ. ๒๕๕๓ ก่อนข้อบังคับนี้มีผลใช้บังคับและยังไม่แล้วเสร็จให้ดำเนินการต่อไปตามประกาศกระทรวงคมนาคม เรื่อง การคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินของไทยในเส้นทางบินประจำภายในประเทศ พ.ศ. ๒๕๕๓	ข้อ ๒๖ กำหนดบทเฉพาะกาลเพื่อรองรับการคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสารในช่วงเวลาที่เปลี่ยนผ่านจากการใช้บังคับประกาศ คค. เรื่อง การคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินของไทยในเส้นทางบินประจำภายในประเทศ พ.ศ. ๒๕๕๓ มาเป็นร่างข้อบังคับ กบร.ฯ ฉบับนี้