

ประกาศกระทรวงคมนาคม

เรื่อง การคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินของไทย
ในเส้นทางบินประจำภายในประเทศ
พ.ศ. ๒๕๕๓

อาศัยอำนาจตามความในข้อ ๓ (๔) ข้อ ๔ ข้อ ๗ และข้อ ๘ แห่งประกาศของคณะปฏิวัติ ฉบับที่ ๕๘ ประกาศ ณ วันที่ ๒๖ มกราคม พ.ศ. ๒๕๑๕ กำหนดให้กระทรวงคมนาคมมีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับกิจการเดินอากาศ และรัฐมนตรีสามารถกำหนดเงื่อนไขในการอนุญาตให้ประกอบกิจการค้าขายในการเดินอากาศอันเป็นสาธารณูปโภคได้ตามที่เห็นว่าจำเป็น เพื่อความปลอดภัยหรือผาสุกของประชาชน รวมทั้งแก้ไข เปลี่ยนแปลง หรือเพิ่มเติมเงื่อนไขได้ รัฐมนตรีว่าการกระทรวงคมนาคม จึงได้กำหนดมาตรการเพื่อคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินของไทยในเส้นทางบินประจำภายในประเทศไว้ในเงื่อนไขประกอบใบอนุญาตของผู้ประกอบกิจการค้าขายในการเดินอากาศแบบประจำของไทยทุกราย ทั้งที่ได้รับใบอนุญาตในปัจจุบันและในอนาคต เพื่อให้ผู้ประกอบกิจการยึดถือและปฏิบัติตาม ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ให้ยกเลิกประกาศกระทรวงคมนาคม เรื่อง สิทธิของผู้โดยสารซึ่งใช้บริการสายการบินของไทยในเส้นทางบินประจำภายในประเทศ ประกาศ ณ วันที่ ๖ ธันวาคม ๒๕๕๐

ข้อ ๒ ในประกาศนี้

“สายการบิน” หมายความว่า ผู้ได้รับใบอนุญาตให้ประกอบกิจการค้าขายในการเดินอากาศแบบประจำในเส้นทางบินภายในประเทศ

“สำรองที่นั่ง” หมายความว่า ข้อเท็จจริงที่มีหลักฐานยืนยันว่าสายการบินได้ยอมรับและจัดแจ้งการสำรองที่นั่งไว้แล้ว

“การเปลี่ยนแปลงเที่ยวบิน” หมายความว่า การจัดให้ผู้โดยสารเดินทางโดยเที่ยวบินอื่นของสายการบินนั้นเอง หรือของสายการบินอื่น

“เที่ยวบินล่าช้า” หมายความว่า เที่ยวบินที่ปฏิบัติการบินล่าช้ากว่าเวลาที่กำหนดตามตารางการบินซึ่งได้ประกาศไว้แล้ว

“การยกเลิกเที่ยวบิน” หมายความว่า การที่สายการบินยกเลิกเที่ยวบินใด ๆ ตามตารางการบินที่ประกาศไว้แล้ว และรวมถึงการยกเลิกเที่ยวบินพิเศษ (Extra Flight)

“การปฏิเสธการขนส่ง” หมายความว่า การปฏิเสธที่จะรับขนส่งผู้โดยสารเพื่อเดินทางไปกับเที่ยวบินที่ระบุไว้ในบัตรโดยสาร แม้ว่าผู้โดยสารนั้นจะเข้ามาแสดงตนเพื่อการขึ้นเครื่องตามที่กำหนดไว้ในประกาศนี้แล้วก็ตาม เว้นแต่ การปฏิเสธนั้นมีเหตุผลอันสมควร เช่น สุขภาพ ความมั่นคง ความปลอดภัย เอกสารการเดินทางไม่สมบูรณ์ เป็นต้น

“คนพิการ” หมายความว่า คนพิการตามกฎหมายว่าด้วยการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ

ข้อ ๓ ขอบเขต

ผู้โดยสารที่มีสิทธิได้รับความคุ้มครองตามประกาศนี้ ได้แก่

(๑) ผู้โดยสารที่เดินทางในเส้นทางบินประจำภายในประเทศ ซึ่งได้สำรองที่นั่งสำหรับเที่ยวบินนั้นและได้ชำระค่าบัตรโดยสารแล้ว รวมถึงผู้โดยสารที่เดินทางในโครงการสะสมไมล์หรือโครงการส่งเสริมการขายอื่น ๆ ที่สายการบินจัดขึ้น และ

(๒) ผู้โดยสารนั้น

(ก) ได้มาแสดงตนเพื่อการขึ้นเครื่อง (Check In) ภายในเวลาที่สายการบินระบุไว้ล่วงหน้าเป็นลายลักษณ์อักษร หรือภายในเวลาที่ผู้โดยสารได้รับการแจ้งผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น เว็บไซต์ เอสเอ็มเอส (SMS) เป็นต้น หากสายการบินไม่ได้ระบุเวลาไว้ให้ถือว่าไม่น้อยกว่า ๔๕ นาที ก่อนเวลาที่ระบุไว้ในตารางการบินที่ประกาศ หรือ

(ข) ถูกสายการบินย้ายโอน (Transfer) จากเที่ยวบินที่ตนสำรองที่นั่งไว้แล้วมายังอีกเที่ยวบินหนึ่งไม่ว่าด้วยสาเหตุใด

ข้อ ๔ เที่ยวบินล่าช้า

(๑) กรณีล่าช้าเกินกว่า ๒ ชั่วโมง แต่ไม่เกิน ๓ ชั่วโมง สายการบินต้องปฏิบัติต่อผู้โดยสาร ดังนี้

(ก) จัดอาหารและเครื่องดื่มให้แก่ผู้โดยสารตามความเหมาะสมกับระยะเวลาที่รอขึ้นเครื่องบินโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย

(ข) จัดอุปกรณ์ให้แก่ผู้โดยสารเพื่อใช้ในการติดต่อสื่อสารด้วยวิธีการใด ๆ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) เป็นต้น ตามความจำเป็นและเหมาะสมโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย

(ค) เมื่อผู้โดยสารไม่ประสงค์เดินทางต่อไปให้สายการบินคืนเงินค่าโดยสารและค่าธรรมเนียมอื่นใดที่เรียกเก็บเต็มตามจำนวน ซึ่งผู้โดยสารได้ชำระไปสำหรับการเดินทางหรือเฉพาะส่วนที่ยังไม่ได้เดินทางตามวิธีการและภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้ในข้อ ๖ แต่หากสายการบินประสงค์จะคืนเป็น Travel Vouchers หรือสิ่งอื่นแทนเงินค่าโดยสารและค่าธรรมเนียมดังกล่าวจะต้องได้รับความยินยอมจากผู้โดยสารก่อนแล้วเท่านั้น

(๒) กรณีล่าช้าเกินกว่า ๓ ชั่วโมง แต่ไม่เกิน ๕ ชั่วโมง สายการบินต้องปฏิบัติต่อผู้โดยสาร ดังนี้

(ก) จัดอาหารและเครื่องดื่มให้แก่ผู้โดยสารตามความเหมาะสมกับระยะเวลาที่รอขึ้นเครื่องบิน โดยไม่คิดค่าใช้จ่าย

(ข) จัดอุปกรณ์ให้แก่ผู้โดยสารเพื่อใช้ในการติดต่อสื่อสารด้วยวิธีการใด ๆ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) เป็นต้น ตามความจำเป็นและเหมาะสมโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย

(ค) เสนอให้ผู้โดยสารเลือกระหว่าง

๑) รับเงินค่าโดยสารและค่าธรรมเนียมอื่นใดที่ถูกเรียกเก็บคืนเต็มตามจำนวนที่ชำระไปสำหรับการเดินทาง หรือเฉพาะส่วนที่ยังไม่ได้เดินทาง ตามวิธีการและภายในระยะเวลาที่กำหนดในข้อ ๖ แต่หากสายการบินประสงค์จะชำระเป็น Travel Vouchers หรือสิ่งอื่นแทนเงินค่าโดยสารและค่าธรรมเนียมอื่นดังกล่าว จะต้องได้รับความยินยอมจากผู้โดยสารก่อนแล้วเท่านั้น หรือ

๒) เปลี่ยนแปลงเที่ยวบินเพื่อไปยังจุดหมายปลายทางที่ระบุไว้ในบัตรโดยสาร หรือไปยังจุดหมายปลายทางอื่นที่ใกล้เคียงกับจุดหมายปลายทางเดิม โดยเร็วที่สุดภายในวันเดียวกัน วันถัดไป หรือวันอื่นตามความสมัครใจของผู้โดยสาร ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับความสะดวกของผู้โดยสาร และที่นั่งว่างซึ่งสายการบินสามารถจะจัดให้ได้ โดยสายการบินไม่สามารถคิดค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมได้ ไม่ว่าในกรณีใด ๆ แต่หากการเปลี่ยนแปลงเที่ยวบินนั้นมีค่าโดยสารและค่าธรรมเนียมที่ต่ำกว่าจำนวนเงินค่าโดยสารและค่าธรรมเนียมอื่นใดที่ผู้โดยสารได้ชำระไว้แล้ว สายการบินต้องชำระเงินส่วนต่างคืนให้กับผู้โดยสารตามวิธีการและภายในระยะเวลาที่กำหนดในข้อ ๖

ในกรณีที่สายการบินเสนอเปลี่ยนแปลงเที่ยวบินไปยังสนามบินอื่นที่ใกล้เคียงกับจุดหมายปลายทางเดิม สายการบินจะต้องรับภาระค่าใช้จ่ายในการเดินทางจากสนามบินใหม่ไปยังสนามบินที่เป็นจุดหมายปลายทางเดิมให้แก่ผู้โดยสารด้วย หรือ

๓) เดินทางโดยการขนส่งทางอื่นที่เหมาะสมเพื่อไปยังจุดหมายปลายทางที่ระบุไว้ในบัตรโดยสาร หรือจุดหมายปลายทางอื่นที่ใกล้เคียงกับจุดหมายปลายทางเดิมตามความประสงค์ของผู้โดยสารโดยเร็วที่สุด โดยไม่เสียค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม ไม่ว่าในกรณีใด ๆ แต่หากกรณีที่ค่าใช้จ่ายในการเดินทางโดยการขนส่งทางอื่นต่ำกว่าจำนวนเงินค่าโดยสารและค่าธรรมเนียมอื่นใดที่ผู้โดยสารได้ชำระไว้แล้ว สายการบินจะต้องชำระเงินส่วนต่างคืนให้กับผู้โดยสารตามวิธีการและภายในระยะเวลาที่กำหนดในข้อ ๖

(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 สายการบินพิสูจน์ได้ว่าการล่าช้าของเที่ยวบินนั้นเกิดจากเหตุสุดวิสัยซึ่งอยู่นอกเหนือการควบคุมของสายการบิน เช่น สถานการณ์ทางการเมือง สภาพอากาศที่มีผลกระทบต่อการบิน การรักษาความปลอดภัย เหตุการณ์ใดๆ ที่มีหรืออาจมีผลกระทบต่อความปลอดภัยในการทำการบินของอากาศยานและผู้โดยสาร เป็นต้น ตลอดจนการนัดหยุดงานหรือการกระทำใดๆ ของพนักงานหรือลูกจ้างของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการของสายการบิน ซึ่งมีผลกระทบต่อการบินของสายการบิน

ในกรณีสายการบินประสงค์จะชำระเป็น Travel Vouchers หรือสิ่งอื่นแทนค่าชดเชยเป็นเงินสด ๖๐๐ บาท ตามวรรคหนึ่ง จะต้องได้รับความยินยอมจากผู้โดยสารก่อนแล้วเท่านั้น

(๔) กรณีล่าช้าเกินกว่า ๖ ชั่วโมง สายการบินต้องปฏิบัติต่อผู้โดยสาร เช่นเดียวกับมาตรการในเรื่องการยกเลิกเที่ยวบินตามที่กำหนดในข้อ ๕

ข้อ ๕ การยกเลิกเที่ยวบิน หรือการปฏิเสธการขนส่ง สายการบินต้องปฏิบัติต่อผู้โดยสาร ดังนี้

(๑) เสนอให้ผู้โดยสารเลือกระหว่าง

(ก) รับเงินค่าโดยสารและค่าธรรมเนียมอื่นใดที่ถูกเรียกเก็บคืนเต็มตามจำนวนที่จ่ายไป สำหรับการเดินทางหรือเฉพาะส่วนที่ยังไม่ได้เดินทางตามวิธีการและภายในระยะเวลาที่กำหนดในข้อ ๖ แต่หากสายการบินประสงค์จะชำระเป็น Travel Vouchers หรือสิ่งอื่นแทนเงินค่าโดยสารและค่าธรรมเนียมดังกล่าว จะต้องได้รับความยินยอมจากผู้โดยสารก่อนแล้วเท่านั้น หรือ

(ข) เปลี่ยนแปลงเที่ยวบินเพื่อเดินทางไปยังจุดหมายปลายทางที่ระบุไว้ในบัตรโดยสาร หรือจุดหมายปลายทางอื่นที่ใกล้เคียงกับจุดหมายปลายทางเดิมโดยเร็วที่สุดภายในวันเดียวกัน วันถัดไป หรือวันอื่นตามความสมัครใจของผู้โดยสาร ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับความสะดวกของผู้โดยสาร และที่นั่งว่างที่สายการบินสามารถจัดให้ได้ โดยสายการบินต้องไม่คิดค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมไม่ว่าในกรณีใดๆ แต่หากการเปลี่ยนแปลงเที่ยวบินนั้นมีค่าโดยสารและค่าธรรมเนียมอื่นที่ต่ำกว่าจำนวนเงินค่าโดยสารและค่าธรรมเนียมที่ผู้โดยสารได้ชำระไว้แล้ว สายการบินต้องชำระเงินส่วนต่างคืนให้กับผู้โดยสารตามวิธีการและภายในระยะเวลาที่กำหนดในข้อ ๖

ในกรณีที่สายการบินเสนอเปลี่ยนแปลงเที่ยวบินไปยังสนามบินอื่นที่ใกล้เคียงกับจุดหมายปลายทางเดิม สายการบินจะต้องรับภาระค่าใช้จ่ายในการเดินทางจากสนามบินใหม่ไปยังสนามบินที่เป็นจุดหมายปลายทางเดิมให้แก่ผู้โดยสารด้วย หรือ

(ค) เดินทางโดยการขนส่งทางอื่นที่เหมาะสมเพื่อไปยังจุดหมายปลายทางที่ระบุไว้ในบัตรโดยสาร หรือจุดหมายปลายทางอื่นที่ใกล้เคียงกับจุดหมายปลายทางเดิมตามความประสงค์ของผู้โดยสารโดยเร็วที่สุด โดยไม่เสียค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมไม่ว่าในกรณีใด ๆ แต่หากค่าเดินทางโดยการขนส่งทางอื่นต่ำกว่าจำนวนเงินค่าโดยสารและค่าธรรมเนียมที่ผู้โดยสารได้ชำระไว้แล้ว สายการบินต้องชำระเงินส่วนต่างคืนให้กับผู้โดยสารตามวิธีการและภายในระยะเวลาที่กำหนดในข้อ ๖

(๒) ให้การดูแลผู้โดยสาร ดังนี้

(ก) จัดอาหารและเครื่องดื่มให้แก่ผู้โดยสารตามความเหมาะสมกับระยะเวลาที่รอขึ้นเครื่องบิน โดยไม่คิดค่าใช้จ่าย

(ข) จัดอุปกรณ์ให้แก่ผู้โดยสารเพื่อใช้ในการติดต่อสื่อสารด้วยวิธีการใด ๆ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร หรือจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) เป็นต้น ตามความจำเป็นและเหมาะสม โดยไม่คิดค่าใช้จ่าย

(ค) จัดที่พักแรมให้แก่ผู้โดยสารตั้งแต่ ๑ คืน ขึ้นไป ตามความจำเป็นและเหมาะสมในการจัดการขนส่งระหว่างสนามบินและที่พักระหว่างสนามบิน ในกรณีที่เปลี่ยนเที่ยวบินใหม่ที่มีกำหนดเวลาการออกเดินทางล่าช้ากว่ากำหนดเวลาตามตารางการบินเดิมเกินกว่า ๑ วัน โดยไม่คิดค่าใช้จ่าย

(๓) ชำระค่าชดเชยเป็นเงินสดจำนวน ๑,๒๐๐ บาท ให้แก่ผู้โดยสารทันทีก่อนที่ผู้โดยสารจะออกเดินทางไปยังจุดหมายปลายทาง เว้นแต่ สายการบินพิสูจน์ได้ว่า

(ก) ได้แจ้งข่าวการยกเลิกเที่ยวบินและรายละเอียดเกี่ยวกับทางเลือกในการเดินทางอื่น ๆ ให้ผู้โดยสารทราบก่อนกำหนดวันเวลาเดินทางไม่น้อยกว่า ๓ วัน หรือ

(ข) ได้แจ้งข่าวการยกเลิกเที่ยวบินให้ผู้โดยสารทราบก่อนกำหนดวันเวลาเดินทางไม่ถึง ๓ วัน ในกรณีที่เที่ยวบินใหม่ที่เปลี่ยนแปลงนั้นจะออกเดินทางก่อนหรือหลังกำหนดวันเวลาเดิมและไปถึงจุดหมายปลายทางที่ระบุในบัตรโดยสารเร็ว หรือช้ากว่ากำหนดวันเวลาเดิมไม่เกิน ๓ ชั่วโมง หรือ

(ค) การยกเลิกเที่ยวบินนั้นเกิดแต่เหตุสุดวิสัยซึ่งอยู่นอกเหนือการควบคุมของสายการบิน เช่น สถานการณ์ทางการเมือง สภาพอากาศที่มีผลกระทบต่อการบิน การรักษาความปลอดภัย เหตุการณ์ใด ๆ ที่มีหรืออาจมีผลกระทบต่อความปลอดภัยในการทำการบินของอากาศยานและผู้โดยสาร เป็นต้น ตลอดจนการนัดหยุดงานหรือการกระทำใด ๆ ของพนักงานหรือลูกจ้างของหน่วยงานอื่นซึ่งเกี่ยวข้องกับการให้บริการของสายการบิน ที่มีผลกระทบต่อการบินของสายการบิน

โดยการแจ้งข่าวการยกเลิกเที่ยวบินตาม (ก) และ (ข) ให้สายการบินแจ้งไปยังสถานที่ติดต่อหรือช่องทางการสื่อสารทางอื่นใดที่ผู้โดยสารได้แจ้งไว้กับสายการบินเมื่อทำการสำรองที่นั่งไว้แล้ว ทั้งนี้ การพิสูจน์ว่าสายการบินได้แจ้งข่าวการยกเลิกเที่ยวบินให้ตกเป็นภาระของสายการบิน

ในกรณีที่สายการบินประสงค์จะชำระเป็น Travel Vouchers หรือสิ่งอื่นแทนค่าชดเชยเป็นเงินสด จำนวน ๑,๒๐๐ บาท ตามวรรคหนึ่ง จะต้องได้รับความยินยอมจากผู้โดยสารก่อนแล้วเท่านั้น

ข้อ ๖ วิธีปฏิบัติในการคืนเงินค่าโดยสารและค่าธรรมเนียมอื่นใด หรือเงินส่วนต่างสายการบินต้องปฏิบัติ ดังนี้

(๑) จัดทำแบบในการแสดงความจำนงขอคืนค่าโดยสารและค่าธรรมเนียมอื่นใด หรือเงินส่วนต่างตลอดจนจัดไว้ ณ ท่าอากาศยาน บริเวณอาคารผู้โดยสาร (ห้องโดยสารอากาศยาน) และสำนักงานใหญ่หรือสำนักงานสาขาของสายการบิน หรือจัดให้ผู้โดยสารสามารถดาวน์โหลดผ่านทางเว็บไซต์ของสายการบินได้ ทั้งนี้ รายการในแบบแสดงความจำนงอย่างน้อยต้องประกอบด้วย วัน เวลา และเที่ยวบินที่สายการบินปฏิเสธการขนส่ง ยกเลิกเที่ยวบิน หรือทำการบินล่าช้า วิธีการที่ผู้โดยสารชำระค่าโดยสาร เช่น เงินสด บัตรเครดิต เป็นต้น จำนวนเงินค่าโดยสารที่ชำระ ที่อยู่และช่องทางที่สามารถติดต่อได้ รวมทั้งวิธีการรับคืนค่าโดยสารที่เลือก เช่น เงินสด การโอนผ่านบัญชีธนาคาร เช็คธนาคาร เป็นต้น

(๒) กำหนดและประกาศให้ผู้โดยสารทราบถึงสถานที่หรือช่องทางที่สามารถยื่นแบบแสดงความจำนงได้ เช่น เคาน์เตอร์ของสายการบิน ณ ท่าอากาศยาน บริเวณอาคารผู้โดยสาร (ห้องโดยสารอากาศยาน) และสำนักงานใหญ่หรือสำนักงานสาขาของสายการบิน หรือยื่นผ่านทางเว็บไซต์ของสายการบิน

(๓) คืนเงินค่าโดยสารและค่าธรรมเนียมอื่น หรือเงินส่วนต่างให้แก่ผู้โดยสาร ด้วยวิธีการที่ผู้โดยสารเลือก เช่น เงินสด โอนผ่านบัญชีธนาคาร เช็คธนาคาร เป็นต้น ภายในระยะเวลาที่นับจากวันซึ่งสายการบินได้รับแบบแสดงความจำนงและเอกสารที่จำเป็นครบถ้วนแล้ว ดังนี้

(ก) กรณีผู้โดยสารซื้อบัตรโดยสารด้วยเงินสดต้องดำเนินการคืนให้เสร็จสิ้นภายในระยะเวลาไม่เกิน ๗ วัน

(ข) กรณีผู้โดยสารซื้อบัตรโดยสารด้วยบัตรเครดิตต้องดำเนินการคืนให้เสร็จสิ้นภายในระยะเวลาไม่เกิน ๔๕ วัน

ข้อ ๗ การเพิ่มหรือลดชั้นของบริการในเที่ยวบิน สายการบินต้องปฏิบัติ ดังนี้

(๑) กรณีที่จัดให้ผู้โดยสารเดินทางในชั้นบริการที่สูงกว่าชั้นบริการที่ระบุไว้ในบัตรโดยสาร สายการบินต้องไม่คิดค่าโดยสาร ค่าธรรมเนียม หรือค่าใช้จ่ายอื่นใดเพิ่มเติม

(๒) กรณีที่จัดให้ผู้โดยสารเดินทางในชั้นบริการที่ต่ำกว่าชั้นบริการที่ระบุไว้ในบัตรโดยสาร สายการบินต้องคืนเงินส่วนต่างของราคาค่าโดยสารแก่ผู้โดยสารตามวิธีการและภายในระยะเวลาที่กำหนดในข้อ ๖

ข้อ ๘ ในกรณีผู้โดยสารเป็นเด็กอายุต่ำกว่า ๑๒ ปี (เดินทางโดยลำพัง) คนพิการ หรือบุคคลที่ไม่สามารถช่วยเหลือตัวเองได้ สายการบินต้องปฏิบัติโดยให้บริการและดูแลเป็นกรณีพิเศษตามหลักปฏิบัติสากล และไม่คิดค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมไม่ว่าในกรณีใด ๆ หากสายการบินได้ปฏิเสธ การขนส่ง ยกเลิกเที่ยวบิน หรือทำการบินล่าช้าไม่ว่าเป็นเวลาสั้นหรือยาวเพียงใด สายการบิน ต้องให้บริการและดูแลแก่ผู้โดยสารดังกล่าวโดยไม่ชักช้า

ข้อ ๙ มาตรการคุ้มครองที่ดีกว่า

ในกรณีที่สายการบินได้กำหนดมาตรการเพื่อคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสารของตนไว้ในระดับ ที่ดีกว่า และไม่ขัดหรือแย้งกับมาตรการตามประกาศนี้ ให้สายการบินนั้นใช้มาตรการดังกล่าว เพื่อคุ้มครองสิทธิของผู้โดยสารของตน

ข้อ ๑๐ การร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติของสายการบิน

ผู้โดยสารสามารถร้องเรียนสายการบินซึ่งไม่ได้ปฏิบัติตามประกาศฉบับนี้มายังกรมการบิน พลเรือน เลขที่ ๗๑ ซอยงามดูพลี ถนนพระราม ๔ แขวงทุ่งมหาเมฆ เขตสาทร กรุงเทพฯ ๑๐๑๒๐ โทรสาร ๐ ๒๒๘๗ ๓๓๗๓ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ : airtravelcomplaint@aviation.go.th หรือสายด่วน ๑๑๑๑ โทร ๐ ๒๒๘๖ ๓๓๗๕ (ในเวลาราชการ) เพื่อกรมการบินพลเรือนจะได้ทำการตรวจสอบ ข้อเท็จจริงและดำเนินการต่อไป

ข้อ ๑๑ ประกาศฉบับนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากวันประกาศในราชกิจจานุเบกษา เป็นต้นไป

ประกาศ ณ วันที่ ๖ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๕๓

โสภณ ชาร์มย์

รัฐมนตรีว่าการกระทรวงคมนาคม