

บทคัดย่อ

การนำเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จ (แพ็คเกจทัวร์) เป็นการท่องเที่ยวรูปแบบหนึ่งที่มีการจัดรายการนำเที่ยวโดยรวมเอาบริการท่องเที่ยวตั้งแต่สองประเภทขึ้นไปมารวมเป็นรายการนำเที่ยว และเสนอขายให้แก่นักท่องเที่ยว ซึ่งการท่องเที่ยวในรูปแบบนี้ได้รับความนิยมจากนักท่องเที่ยวเพิ่มมากขึ้นตามลำดับ โดยนักท่องเที่ยวจะเข้าทำสัญญากับผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวหรือตัวแทนการเดินทางเพื่อใช้บริการนำเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จ และผู้ประกอบการอุตสาหกรรมท่องเที่ยว เช่น โรงแรม ผู้ขนส่ง เป็นต้น จะเป็นผู้ให้บริการแก่นักท่องเที่ยว ด้วยเหตุที่สัญญานำเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จมีบุคคลที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับสัญญาหลายฝ่าย และลักษณะของสัญญานำเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จเป็นสัญญาที่นักท่องเที่ยวจะต้องชำระราคาล่วงหน้า เมื่อมีการไม่ปฏิบัติตามสัญญา จึงก่อให้เกิดปัญหาแก่นักท่องเที่ยวตามมาในภายหลัง เช่น สิทธิ หน้าที และความรับผิดชอบของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวเมื่อมีการยกเลิกการนำเที่ยวหรือเปลี่ยนแปลงรายการนำเที่ยว รวมถึงผลของข้อยกเว้นหรือจำกัดความรับผิดต่าง ๆ ของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว เป็นต้น

สำหรับในประเทศไทย แม้จะมีพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2551 ซึ่งเป็นกฎหมายที่มีวัตถุประสงค์หลักในการกำกับดูแลผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว แต่กฎหมายดังกล่าวยังไม่สามารถคุ้มครองนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับสัญญานำเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จได้โดยตรง

จากการศึกษากฎหมายต่างประเทศในเชิงเปรียบเทียบพบว่า ในสหราชอาณาจักรมีกฎหมายที่บังคับใช้กับสัญญานำเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จโดยตรง โดยมีการใช้ข้อสัญญาโดยปริยาย (implied term) กับสัญญานำเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จ จนกระทั่งได้นำมาบัญญัติไว้ในกฎหมาย The Package Travel, Package Holidays and Package Tours Regulations 1992 ทำให้สามารถกำกับดูแลเนื้อหาของสัญญานำเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จได้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่วนในออสเตรเลียมีกฎหมายที่ใช้กำกับดูแลการประกอบธุรกิจเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเท่านั้น แต่ยังไม่มีการกำกับดูแลเนื้อหาของสัญญาโดยตรง อย่างไรก็ตาม ศาลได้ปรับใช้กฎหมายทั่วไปในการกำกับดูแลเนื้อหาของสัญญานำเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จ และได้สร้างหลักเกณฑ์ต่าง ๆ จากคำพิพากษาของศาล ซึ่งสามารถนำมาปรับใช้กับสัญญานำเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จเพื่อคุ้มครองนักท่องเที่ยวได้อย่างมีประสิทธิภาพเช่นกัน

วิทยานิพนธ์นี้ได้วิเคราะห์ประเด็นปัญหาทางกฎหมายต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับสัญญานำเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จ รวมถึงหามาตรการการคุ้มครองนักท่องเที่ยวที่เหมาะสม ผลจากการศึกษาพบว่าควรให้มีการแก้ไขเพิ่มเติมบทบัญญัติกฎหมายที่เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้

1. ปัญหาเรื่องลักษณะของสัญญาและนิติสัมพันธ์ของคู่สัญญา เนื่องจากนักท่องเที่ยวจะต้องชำระค่าบริการนำเที่ยวล่วงหน้า ทำให้นักท่องเที่ยวตกเป็นผู้เสียเปรียบหากมีการไม่ปฏิบัติตามสัญญา อีกทั้ง ลักษณะของสัญญานำเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จมีสัญญาเพื่อประโยชน์ของบุคคลภายนอกประกอบอยู่ด้วย แต่ในบางกรณีนักท่องเที่ยวไม่สามารถเรียกให้ผู้ประกอบอุตสาหกรรมท่องเที่ยวชำระหนี้ตามสัญญาที่ตนทำไว้กับผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวได้ หากผู้ประกอบการนำเที่ยวทำสัญญากับผู้ประกอบการอุตสาหกรรมท่องเที่ยวให้บริการที่ต่ำกว่าที่สัญญาไว้กับนักท่องเที่ยว ผู้เขียนจึงเสนอให้การทำสัญญานำเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จจะต้องทำเป็นลายลักษณ์อักษร และมีข้อมูลหรือข้อความตามที่กฎหมายกำหนด รวมถึงจะต้องส่งมอบสัญญานั้นให้แก่นักท่องเที่ยว รวมถึงควรมีการกำหนดความรับผิดชอบของผู้ประกอบการนำเที่ยวไว้ในกฎหมาย อันเป็นการลดภาระการพิสูจน์ไปยังผู้ประกอบการนำเที่ยว

2. ปัญหาเกี่ยวกับการคุ้มครองนักท่องเที่ยว เนื่องจากหลักการเกี่ยวกับการคุ้มครองนักท่องเที่ยวตามพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2551 ในด้านการโฆษณารายการนำเที่ยว การยกเลิกการนำเที่ยว รวมถึงการเปลี่ยนแปลงรายการนำเที่ยวยังไม่สามารถคุ้มครองนักท่องเที่ยวอย่างเพียงพอ ผู้เขียนจึงเสนอให้มีการแก้ไขและปรับปรุงกฎหมายในประเด็นต่าง ๆ เพื่อให้กฎหมายมีความเหมาะสมกับการทำสัญญานำเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จในปัจจุบัน

3. ปัญหาเกี่ยวกับการเยียวยาความเสียหายแก่นักท่องเที่ยว เนื่องด้วยวัตถุประสงค์ของสัญญานำเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จ คือ นักท่องเที่ยวคาดหวังจะได้รับความสะดวกสบาย และการพักผ่อนหย่อนใจ ผู้เขียนจึงเสนอว่า การกำหนดค่าเสียหายไม่ควรจำกัดเฉพาะความเสียหายที่คำนวณเป็นเงินได้เท่านั้น ศาลสามารถกำหนดค่าเสียหายทางจิตใจแก่นักท่องเที่ยวได้แม้ไม่มีเหตุมาจากความเสียหายทางร่างกาย โดยถือได้ว่าค่าเสียหายทางจิตใจเป็นค่าเสียหายปกติที่เกิดขึ้นจากการผิดสัญญานำเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จการผิดสัญญาประเภทนี้

4. ปัญหาเกี่ยวกับการกำกับดูแลการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จ เนื่องจากกฎหมายยังไม่เปิดช่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเข้าไปกำกับดูแลสัญญานำเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จได้ ทำให้มีการกำหนดสัญญาที่ไม่เป็นธรรมต่อนักท่องเที่ยว ผู้เขียนจึงเสนอให้มีการออกกฎกระทรวง หรือออกระเบียบหรือประกาศเพื่อกำกับดูแลสัญญานำเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จโดยอาศัยแนวทางตามหลักการคุ้มครองผู้บริโภคในด้านสัญญาในมาตรา 35 ทวิ แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2541 ซึ่งเป็นอีกหนึ่งกลไกที่จะทำให้หน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องสามารถเข้ามากำกับดูแลสัญญานำเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จที่สร้างขึ้นระหว่างผู้ประกอบการนำเที่ยวกับนักท่องเที่ยวให้มีความเป็นธรรม และมีเนื้อหาที่สนับสนุนประโยชน์ของนักท่องเที่ยวได้อีกทางหนึ่ง

เมื่อมีการแก้ไขและปรับปรุงกฎหมายเพื่อคุ้มครองนักท่องเที่ยวผู้เข้าทำสัญญา
นำเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จโดยเฉพาะ ย่อมเป็นส่งเสริมและพัฒนาภาพลักษณ์การท่องเที่ยวที่ดี รวมถึง
สร้างความมั่นใจให้แก่นักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและต่างชาติในการท่องเที่ยวประเทศไทย



ชำนาญกหอสมุด

Abstract

Package tour, a kind of travelling with arrangements for the details of the tour, includes more than two tour services into the details of the tour and then is presented to tourists. This kind of travelling has been increasingly popular. Tourists will enter into a contract with a tour operator or travel agent in order to receive a package tour. Tourist industry operators such as a hotel operator, transporter, etc will be service providers to tourists. The package tour contract is involved with many people and its characteristic requires a tourist to pay in advance. Therefore when there is a breach of the contract or when the tour is cancelled or changed, the tourist faces problems regarding rights, obligations, liabilities, exoneration and restriction of liabilities of the tour operator.

With regard to Thailand, even though there is the Travel Agency Business and Guide Act B.E. 2551 (2008), an act with an objective to regulating tour operators, this Act neither directly nor fully protects tourists on the issue concerning package tour contract.

From the comparative study with foreign laws, this thesis finds that the United Kingdom has a specific law directly governing the package tour contract. It has applied an implied term to the package tour contract which was later prescribed into the Package Travel, Package Holidays and Package Tours Regulations 1992. As a result, it can monitor content of the package tour contract efficiently. In relation to Australia, while there is only a law regulating an operation of travel business, it does not have a special law on the content of package tour contract. Nevertheless, the court applies general law to govern the content of the package tour operator as well as creates rulings in judgments which can be applied to the package tour contract in order to protect tourists effectively.

This thesis analyzes various legal issues relating package tour contract and finds a suitable measure to protect tourists. The study finds that it should amend the following legal provisions.

1. The first issue is about character of contract and legal relation between the parties because tourists have to pay the price of the package in advance. The tourists are in an inferior position if there is a breach of contract. Moreover, the package tour contract has a characteristic of third party beneficiary contract. In some cases, if the tour operator makes a contract with the tourist industry operator with a lower service than the one specified in the contract with the tourist, the tourists, unfortunately, cannot ask tourist industry operator to make a performance under the contract between them. Hence, this author proposes that the package tour contract has to be made in writing, with information or text as mentioned by law, and handed to tourists. In addition, the law should place a burden of proof to the tour operator by prescribing liability of the tour operator in law.

2. The next issue concerns with tourist protection. The principles relating tourist protection in the Travel Agency Business and Guide Act B.E. 2551 (2008), namely, advertisement, details of the tour, cancellation of the tour, and change of the detail of the tour, cannot adequately protect tourists. This author, thus, suggests amending laws in various points so the law can cope with the existing package tour contract.

3. Problem on remedy to tourists is another interesting point. Owing to the fact that an objective of the package tour contract is for entertainment, this author recommends that compensation should not be limited only to monetary damage but extended to non-monetary one. The court should consider damages for the mental distress as common damage from breach of package tour contract and award compensation for distress and disappointment for tourists even though there is not physical damage.

4. Lastly, issue on regulating package tour is a subject of study because the law does not allow relevant authorities to administrate package tour contract. Accordingly, an unfair contract is provided to tourists. In this author's opinion, it should issue a ministerial regulation, regulation or notification governing package tour contract. It should make an analogy with the consumer protection principle in Section 35 bis of

the Consumer Protection Act (No. 2) B.E. 2541 (1998) because it permits relevant public authorities to control the package tour contract made between the tour operator and tourist. This will lead to fairer package tour contract of which content benefits the tourists.

Once the specific law to protect tourists who enter into the package tour contract is amended, it will promote and improve the image of tourism including boosting confidence of Thai and foreign tourist for travelling in Thailand.

