

Railways: Short-changed by KTMB

QUESTION

30/04/2010

NST

ON the morning of April 22, I went to the Seremban railway station to purchase an inter-city ticket from Kuala Lumpur to Kampar for April 26.

I asked the counter officer for economy class, but he said only second-class seats were available.

But when I checked on the Keretapi Tanah Melayu Berhad (KTMB) website at 11.30am, there were 35 economy-class seats still available. So, why did the KTMB staff tell me the tickets had been sold?

The user id on the ticket was 223515AD/22700/2.

SLOW JIUN HOU, Seremban

FEEDBACK

26/05/2010

NST

Merujuk kepada aduan yang disiarkan di dalam akhbar NST bertarikh 30 April 2010, berikut adalah rentetan dari aduan pengadu.

22 April 2010

Pengadu (Siow Jiun Hou) telah mengirim e-mel kepada Presiden KTM Berhad berkenaan situasi yang beliau hadapi;

Presiden memanjangkan e-mel tersebut kepada pegawai berkaitan (KTM Intercity dan Unit Komunikasi Korporat) untuk tindakan selanjutnya;

Siasatan telah dilaksanakan oleh KTM Intercity dan aduan pengadu mempunyai asas. Ianya berpunca dari salah faham kakitangan kami yang membuat semakan pada tarikh yang berlainan;

Pengadu telah dihubungi dan KTM Intercity telah memohon maaf dan menawarkan penukaran kelas tiket dan beza tambang akan dipulangkan; dan

Staff terbabit telah diminta memberi suat tunjuk sebab atas perkara yang berlaku.

24 April 2010

Pengadu telah hadir ke Kaunter tiket KTM Intercity untuk membuat tuntutan semula tiket dan beza tambang

Kami tidak menjangka bahawa aduan beliau akan disiarkan di akhbar kerana hal ini telah selesai pada 24 April 2010. Walau bagaimanapun draft jawapan telah disediakan pada 3 Mei 2010 namun pihak kami telah menghubungi media terbabit bagi memaklumkan bahawa aduan pengadu telah diselesaikan pada 24 April 2010.

Terima kasih.