

PEMBERITAHUAN PERTANYAAN LISAN DEWAN NEGARA  
MESYUARAT KEDUA, PENGGAL KEDUA  
PARLIMEN KEEMPAT BELAS

**PERTANYAAN : LISAN**

**DARIPADA : DATO' HAJI HUSAIN BIN AWANG**

**TARIKH : 29 JULAI 2019 (ISNIN)**

**SOALAN NO. 35**

Minta **MENTERI PENGANGKUTAN** menyatakan inisiatif atau pampasan yang diberikan kepada pengguna jika penerbangan mereka ditangguhkan atau dibatalkan.

**JAWAPAN:**

Yang di-Pertua,

1. Untuk makluman Yang Berhormat, hak-hak sebagai pengguna penerbangan kini dinyatakan dengan jelas dan dilindungi di bawah undang-undang negara, iaitu di bawah peruntukan-peruntukan perundangan berikut:

- (i) Akta Suruhanjaya Penerbangan 2015 [Akta 771];
- (ii) Kod Perlindungan Pengguna Penerbangan Malaysia 2016; dan
- (iii) Kod Perlindungan Pengguna Penerbangan Malaysia (Pindaan) 2019.

Hak-hak ini meliputi urusan niaga dengan syarikat penerbangan, lapangan terbang dan penyedia-penyedia perkhidmatan penerbangan lain, termasuk syarikat penerbangan asing yang beroperasi ke dalam dan dari Malaysia.

2. Jika sesuatu penerbangan ditunda atau dibatalkan oleh syarikat penerbangan, syarikat penerbangan yang terlibat perlu menyediakan pampasan bagi membantu penumpang untuk meneruskan perjalanan mereka. Tertakluk kepada punca penundaan atau pembatalan, pampasan ini mungkin merangkumi butiran seperti berikut:

- (i) Penundaan penerbangan
  - (a) makanan, panggilan telefon dan akses internet (bagi penangguhan selama 2 jam atau lebih); atau
  - (b) penginapan hotel apabila penginapan selama satu malam atau lebih adalah perlu dan pengangkutan antara lapangan terbang dengan tempat penginapan (untuk penangguhan selama 5 jam atau lebih).

(ii) Pembatalan penerbangan

- (a) pembayaran balik secara penuh kos tiket pada harga yang dibeli termasuk cukai dan fi dalam masa tiga puluh hari; atau
- (b) tawaran penerbangan alternatif dalam keadaan pengangkutan yang setanding ke destinasi akhir pada peluang yang terawal atau pada tarikh yang mengikut kemudahan pengguna tertakluk kepada ketersediaan tempat duduk, tanpa bayaran tambahan.

3. Satu-satunya pengecualian yang diberikan kepada syarikat penerbangan daripada keperluan untuk memberikan pampasan kepada penumpang adalah sekiranya penundaan atau pembatalan penerbangan tersebut berlaku disebabkan suatu “hal keadaan luar biasa” yang termasuk risiko keselamatan, cuaca ekstrem yang tidak bersesuaian dengan operasi penerbangan yang berkenaan, kelemahan aspek keselamatan penerbangan yang mana syarikat penerbangan tidak dapat menjangkanya dan mogok yang menjejaskan operasi sesuatu syarikat penerbangan.

4. Kod Perlindungan Pengguna Penerbangan Malaysia 2016 dan Kod Perlindungan Pengguna Penerbangan Malaysia (Pindaan) 2019 yang diperkenalkan oleh Suruhanjaya Penerbangan Malaysia (MAVCOM) telah berkuatkuasa dari 30 Jun 2016 dan 1 Jun 2019. Sekiranya penumpang ada sebarang kemusykilan atau aduan, penumpang dinasihatkan untuk berhubung terus dengan MAVCOM.

Sekian, terima kasih.