

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

**PERTANYAAN : JAWAB LISAN**

**DARIPADA : YB SENATOR DATO' HAJI JEFRIDIN BIN HAJI  
ATAN**

**TARIKH : 16 DISEMBER 2021 (KHAMIS)**

**SOALAN**

**DATO' HAJI JEFRIDIN BIN HAJI ATAN** minta **MENTERI PENGANGKUTAN** menyatakan bagaimanakah Kerajaan mampu bertindak dalam membantu pengguna yang ditindas dan dinafikan hak oleh syarikat penerbangan, antaranya melibatkan pemulangan semula tambang penerbangan yang dibatalkan semasa pandemik dan juga kekerapan pembatalan atau penukaran waktu penerbangan yang menjejaskan persediaan penumpang penerbangan.

**JAWAPAN:**

**Tuan Yang Dipertua,**

Kod Perlindungan Pengguna Penerbangan Malaysia 2016 (Malaysian Aviation Consumer Protection Code 2016, MACPC) telah dikuatkuasakan oleh Suruhanjaya Penerbangan Malaysia (MAVCOM) mulai 1 Julai 2016. Kod ini bertujuan untuk melindungi hak dan kepentingan pengguna dengan memastikan semua aduan terhadap syarikat-syarikat penerbangan diambil tindakan dan diselesaikan.

Berdasarkan MACPC 2016, sekiranya penerbangan dibatalkan oleh syarikat penerbangan yang dikategorikan sebagai “dalam kawalan” syarikat penerbangan, sebagai contoh pembatalan atas sebab teknikal, atau kapasiti penumpang yang tidak memuaskan menyebabkan penerbangan tersebut dilewatkan atau dibatalkan, maka berdasarkan Seksyen 12 MACPC 2016, penumpang hendaklah ditawarkan pilihan-pilihan berikut:

- a. pembayaran ganti dalam masa 30 hari, daripada kos tiket sepenuhnya pada harga yang dibeli, termasuk cukai dan fi, bagi bahagian atau bahagian- bahagian perjalanan yang tidak dilakukan jika penerbangan itu tidak lagi menyediakan perkhidmatan bagi apa-apa maksud berhubung dengan rancangan perjalanan asal penumpang tanpa hak untuk menaiki pesawat; atau
- b. perubahan laluan dalam keadaan pengangkutan yang setanding ke destinasi akhir mereka pada peluang yang terawal atau pada tarikh yang kemudian mengikut kemudahan pengguna, tertakluk kepada ketersediaan tempat duduk tanpa dikenakan bayaran tambahan.

Manakala, sekiranya pembatalan penerbangan yang dikategorikan sebagai “di luar kawalan” syarikat penerbangan disebabkan situasi hal yang luar biasa yang tidak dapat dielakkan, seksyen 12(5) MACPC 2016 menjelaskan bahawa syarikat penerbangan yang beroperasi tidak

## SOALAN NO. 30

mempunyai obligasi untuk membayar pampasan jika syarikat penerbangan itu boleh membuktikan bahawa pembatalan, mengikut mana-mana yang berkenaan, disebabkan oleh hal keadaan luar biasa yang tidak dapat dielakkan walaupun semua langkah yang sewajarnya telah diambil oleh syarikat penerbangan.

Dalam hubungan ini, hal keadaan luar biasa adalah bermaksud seperti hal keadaan yang boleh berlaku dalam hal peperangan, keadaan meteorologi tidak bersesuaian dengan operasi penerbangan yang berkenaan, risiko keselamatan, kelemahan aspek keselamatan penerbangan yang tidak dapat dijangka dan mogok yang menjejaskan operasi sesuatu syarikat penerbangan yang beroperasi.

Dalam situasi berbeza di mana pengguna sendiri yang membatalkan penerbangan, maka bayaran balik tiket kepada pengguna adalah tertakluk kepada terma dan syarat yang telah dipersetujui oleh kedua-dua pihak iaitu syarikat penerbangan dan pengguna, semasa pengguna membeli tiket tersebut.

Untuk makluman Yang Berhormat, syarikat penerbangan di Malaysia secara amnya menawarkan bayaran balik (*refund*) kepada penumpang yang terkesan daripada pembatalan penerbangan akibat daripada penularan wabak COVID-19. Dalam hubungan ini, syarikat penerbangan pada kebiasaannya akan menawarkan pilihan kepada penumpang untuk menerima bayaran balik dalam bentuk baucar perjalanan atau kredit akaun yang boleh digunakan untuk perjalanan yang ingin dilakukan pada masa hadapan.

Selain itu, syarikat penerbangan juga menawarkan pilihan untuk penumpang membuat sekali penukaran tarikh perjalanan dengan caj perubahan tarikh yang dikecualikan. Pihak syarikat penerbangan turut menawarkan pilihan untuk bayaran balik dalam bentuk pembayaran asal namun pilihan ini akan dipertimbangkan berasaskan kes demi kes.