

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

**PERTANYAAN : BUKAN JAWAB LISAN (BERTULIS)**

**DARIPADA : YB SENATOR TUAN BALASUBRAMANIAM A/L  
NACHIAPPAN**

**TARIKH : OKTOBER 2021**

**SOALAN**

**YB SENATOR TUAN BALASUBRAMANIAM A/L NACHIAPPAN** minta **MENTERI PENGANGKUTAN** menyatakan tentang pemulangan semula duit tiket penerbangan yang terbatal akibat COVID-19, apakah duit mereka akan dipulangkan atau hangus kerana terdapat aduan yang mana terdapat duit yang tidak dikembalikan.

**JAWAPAN:**

**Tuan Yang di-Pertua,**

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

MACPC 2016 telah dirangka dengan tujuan untuk melindungi hak dan kepentingan pengguna selaras dengan *Convention for the Unification of Certain Rules for International Carriage by Air* yang biasanya dikenali sebagai *Montreal Convention 1999* dan *ICAO Core Principles on Consumer Protection*.

Bagi tujuan menangani hak dan kepentingan rakyat berhubung pertukaran jadual penerbangan, kombinasi penerbangan dan pembatalan penerbangan termasuk pemulangan semula duit tiket penerbangan yang terbatal akibat COVID-19, MACPC 2016 mempunyai peruntukan khusus untuk menangani isu ini.

Berdasarkan MACPC 2016, terdapat dua tafsiran berhubung kelewatan dan pembatalan penerbangan oleh syarikat penerbangan iaitu seperti berikut:

- (a) kelewatan dan pembatalan 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; dan
- (b) kelewatan dan pembatalan penerbangan yang dikategorikan sebagai “**di luar kawalan**” syarikat penerbangan disebabkan situasi **hal yang luar biasa** yang tidak dapat dielakkan, sebagai contoh arahan larangan rentas sempadan disebabkan oleh penularan wabak COVID-19.

Merujuk kepada **tafsiran pertama** iaitu kelewatan dan pembatalan penerbangan yang dikategorikan sebagai “**dalam kawalan**” syarikat penerbangan, Perenggan 12(1) MACPC 2016 menjelaskan seperti berikut:

(a) **kelewatan penerbangan**

Bahawa jika sesuatu syarikat penerbangan yang beroperasi semunasabahnya menjangkakan kelewatan suatu penerbangan sekurang-kurangnya dua jam di luar waktu perlepasan yang dijadualkan atau dalam hal jika suatu penerbangan dibatalkan, syarikat penerbangan yang beroperasi hendaklah menawarkan pampasan dan penjagaan kepada penumpang sebagaimana yang dinyatakan dalam Jadual Pertama MACPC 2016 seperti berikut:

<b>Kelewatan Penerbangan</b>	<b>Pampasan dan Penjagaan Kepada Penumpang</b>
Selama 2 jam atau lebih	Penumpang hendaklah ditawarkan secara percuma makanan, minuman, panggilan telefon yang terhad dan akses kepada internet mengikut keadaan yang munasabah.
Selama 5 jam atau lebih	Penumpang hendaklah ditawarkan secara percuma penginapan hotel dan pengangkutan antara lapangan terbang dengan tempat penginapan (hotel atau yang lain).

(b) **pembatalan penerbangan**

Sekiranya penerbangan dibatalkan, maka berdasarkan Perenggan 12 MACPC 2016, penumpang hendaklah ditawarkan pilihan-pilihan berikut:

- (i) 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
- (ii) 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.

Merujuk kepada **tafsiran kedua** iaitu kelewatan dan pembatalan penerbangan yang dikategorikan sebagai “**di luar kawalan**” syarikat penerbangan, Perenggan 12(5) MACPC 2016 menjelaskan bahawa syarikat penerbangan yang beroperasi ***tidak mempunyai obligasi untuk membayar pampasan*** jika syarikat penerbangan itu boleh membuktikan bahawa kelewatan atau 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 COVID-19, pembatalan jadual penerbangan oleh syarikat penerbangan boleh dikategorikan sebagai **hal keadaan luar biasa**. Maka, pilihan bayaran balik yang ditawarkan kepada pengguna penerbangan adalah dibuat berdasarkan keputusan komersial oleh syarikat penerbangan itu sendiri.

Dalam hubungan ini, sekiranya syarikat penerbangan masih meneruskan perkhidmatan dalam tempoh COVID-19, hak pengguna penerbangan adalah tertakluk kepada tafsiran Perenggan 12 MACPC 2016 bagi menentukan pampasan sekiranya terdapat pembatalan penerbangan.

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 Senator, 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. Tempoh sah laku baucar perjalanan atau kredit akaun tersebut adalah berbeza antara syarikat penerbangan namun ada syarikat yang menawarkan tempoh sah laku sehingga 36 bulan (3 tahun).

Terdapat juga syarikat penerbangan yang memberikan fleksibiliti dalam penggunaan baucar perjalanan atau kredit akaun tersebut. Sebagai contoh, baucar perjalanan atau kredit akaun tersebut boleh dipindah milik untuk kegunaan penumpang lain, digunakan untuk penukaran tiket penerbangan atau digunakan untuk pembelian produk/perkhidmatan lain yang ditawarkan oleh syarikat penerbangan tersebut.

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

Hanya satu syarikat penerbangan di Malaysia yang tidak menawarkan sebarang bentuk bayaran balik kepada penumpang iaitu syarikat penerbangan AirAsia X. Hal ini disebabkan oleh AirAsia X kini sedang menjalani skim penyusunan semula hutang yang telah dipersetujui oleh Mahkamah Tinggi.

Mengikut undang-undang, AirAsia X dilarang untuk membuat sebarang pembayaran kepada pemiutang yang terlibat dalam skim tersebut. Ini termasuk pembayaran kepada penumpang untuk sebarang hutang yang tertunggak kepada mereka, atau pemberian bayaran balik dalam bentuk kredit akaun atau penggantian tiket yang bukan dalam bentuk wang kepada penumpang. Semua penumpang AirAsia X telah dimaklumkan mengenai skim penyusunan semula hutang syarikat penerbangan tersebut.

Pada tahun 2020, MAVCOM telah menerima sebanyak 3,108 aduan berkaitan bayaran balik tiket penerbangan akibat pembatalan penerbangan disebabkan COVID-19. Sehingga 31 Ogos 2021 pula, sebanyak 663 aduan telah diterima. Sehingga kini, MAVCOM telah menyelesaikan sebanyak 97.65% daripada keseluruhan aduan tersebut. Dalam hubungan ini, pengguna telah ditawarkan bayaran balik dalam bentuk pembayaran asal, baucar perjalanan atau kredit akaun.