



Persatuan Pengguna Pulau Pinang Consumers Association of Penang

檳城消費人協會 பிளாங்கு பயனீட்டாளர் சங்கம்

Websites:
www.consumer.org.my

10 Jalan Masjid Negeri, 11600 Pulau Pinang, Malaysia
Tel: 604-8299511 Fax: 604-8298109
email: consumerofpenang@gmail.com

Siaran Akhbar

7 Jun 2016

Pengguna “Terpedaya” Oleh Tempahan Tiket Penerbangan Dalam Talian

Persatuan Pengguna Pulau Pinang (CAP) menggesa Kementerian Pengangkutan agar menangani segera masalah yang sering timbul sewaktu atau selepas tempahan tiket penerbangan dalam talian yang sering dihadapi oleh pengguna.

Salah satu perkara biasa yang sering dihadapi oleh mereka yang tidak berhati-hati atau tidak begitu celik komputer mengenai tempahan tiket secara dalam talian adalah prapemilihan pilihan tambahan seperti insurans penerbangan dan pemilihan tempat duduk yang melibatkan kos tambahan. Seseorang yang menempah tiket perlu memadamkan tanda pada kotak yang disertakan bersama dengan pernyataan yang menyatakan kepada berkuatakuasa bahawa *jika* tanda pada kotak tidak dipadam maka ia diandaikan bahawa seseorang itu telah bersetuju untuk membeli polisi insurans perjalanan. Syarikat penerbangan sering melindungi diri mereka sendiri dengan pernyataan seperti, “***Saya telah membaca dan memahami Pernyataan Pendedahan Produk***”.

Sering kotak pra tanda ini sering berada dalam muka surat yang penuh dengan perkataan dan mudah untuk terlepas pandang. Apabila seseorang itu menyedari bahawa kos insurans telah ditambah ke dalam harga tiket, tidak mungkin untuk kembali kepada muka surat insurans untuk memadamkan tanda pada kotak, melainkan seluruh proses tempahan tiket itu diulang semula dan pada ketika itu harga tiket mungkin berbeza.

Di New Zealand, Jetstar secara rasmi telah menghentikan harga tarik diri sejak Mac 2016 selepas satu tahun kempen “Ditch the Tick” yang dilancarkan oleh Consumer NZ bersama dengan rakan Australia, Choice. Selaras dengan ini, CAP menggesa syarikat penerbangan tempatan turut menyingkirkannya juga. Pihak Bekuasa United Kingdom (UK) Financial Conduct Authority juga merancang untuk mengharamkan prapemilihan pilihan tambahan di bawah Peraturan Kontrak Pengguna.

CAP banyak menerima aduan berhubung perkara ini antaranya:

Kes 1

Kenaikan harga tiket tanpa sebarang alasan. Seorang pengadu yang datang ke CAP adalah salah satu contoh terbaik. Beliau membeli tiket penerbangan pergi balik Pulau Pinang-Bangkok kelas ekonomi MAS pada Februari 2014 yang pada awalnya berharga RM606 termasuk cukai dan surcaj. Ia kemudiannya dinaikkan RM98 dan beliau perlu membayar RM704 dengan paparan skrin kenyataan tempahan “Semak Jadual Perjalanan dan Harga”. Harga penuh tiket tidak dipaparkan sehingga masa untuk membuat bayaran. Pada ketika itu harganya akan meningkat termasuk cukai dan surcaj, ditambah pula dengan insurans tanpa menyatakan alasan atau penjelasan mengenai kenaikan harga tambang itu.

Maklum balas kepada pertanyaan CAP, MAS menjelaskan tambang dalam talian berbeza sepenuhnya kerana tambang itu belum disahkan. Pada hakikatnya terdapat satu pernyataan yang menyatakan: “Harga dalam MYR bag semua penumpang, tidak termasuk cukai dan bayaran bagasi tambahan dan bayaran lain. Harga yang ditunjukkan adalah untuk membantu anda membuat keputusan bagi pilihan

yang paling sesuai. Jumlah sebenar akan ditunjukkan selepas anda memilih pilihan keluar dan masuk mungkin lebih tinggi berbanding jumlah yang ditunjukkan pada muka surat ini.”

Ini jelas memperdayakan kerana apa yang anda lihat tidak sama dengan apa yang anda dapat. Ia jelas menyatakan bahawa tambang awal merupakan petunjuk untuk membantu anda untuk membuat pilihan, tanpa menunjukkan bayaran pelbagai dan tambang yang lebih tinggi berbanding apa yang anda tawar-menawar untuknya. Kenyataan ini adalah usaha untuk melepaskan syarikat penerbangan untuk kemunculan saat-saat akhir dan ini tidak adil bagi pengguna.

Sering paparan harga bagi tempahan dalam talian “masa tamat” begitu cepat sehingga pelanggan tidak mempunyai masa untuk membandingkan harga dengan penerbangan lain untuk mendapatkan harga yang terbaik.

CAP juga mendapati kos seperti tambang, cukai lapangan terbang (kini dikenali sebagai ‘Caj Perkhidmatan Penumpang’), dan cukai yang perlu dibayar oleh setiap penumpang perlu dipaparkan daripada awal tempahan untuk membolehkan seseorang itu membuat keputusan yang wajar. Alasan seperti harga bahan api menyebabkan harga tiket tidak dapat diramalkan tidak lagi boleh diterima kerana MAS dan Air Asia sudah menghentikan ‘surcuj bahan api’ daripada kos tiket mereka; MAS secara berperingkat sejak 2013 dan Air Asia pada 2015.

Kes 2

Seorang penumpang menempah tiket penerbangan pada Mac 2015 dengan Air Asia untuk penerbangan dari Kuala Lumpur ke Narita, Jepun, pada Oktober 2015. Pada 21 Ogos 2015, Air Asia memaklumkan kepada beliau mereka menggantung penerbangan dari Kuala Lumpur ke Narita berkuatkuasa pada 20 Ogos 2015. Oleh sebab itu, penerbangannya dialihkan ke lapangan terbang Haneda. Jika Encik Z tidak mahu mengambil penerbangan dengan perubahan laluan maka beliau perlu memilih salah satu daripada dua pilihan yang diberikan oleh Air Asia: 1) Dari Kuala Lumpur ke Don Muang, Thailand dan dari Don Muang ke Narita, Jepun, 2) Kredit Shell dengan nilai yang dibayar untuk digunakan dalam tempoh 180 hari dari tarikh ia dikeluarkan.

Penumpang terpaksa menerima pilihan yang diberikan walaupun telah menempah tiket enam bulan awal sebelum perjalanannya. Syarikat penerbangan memaklumkan kepadanya perubahan laluan kurang daripada satu setengah bulan dari tarikh berlepas untuk mencari pelan perjalanan alternatif. Jika beliau memilih Kredit Shell, beliau mempunyai kurang daripada enam bulan untuk menggunakan kredit dengan membeli tiket lain dari Air Asia, gagal untuk berbuat demikian kreditnya akan dirampas.

Kes 3

Seorang penumpang menempah empat tiket apabila laman sesawang Air Asia ‘bermasalah’. Memikirkan bahawa tempahannya dibuatnya tidak diterima, penumpang itu menempah semula tempat duduk dan menerima bil berganda. Apabila beliau meminta bayaran balik, dia diberikan pelbagai alasan sebelum diberikan nota kredit pada 14 Januari 2016 yang perlu digunakan dalam tempoh setahun tetapi tiket mestilah ditempah pada April. Dengan campurtangan CAP, syarikat penerbangan itu akhirnya membayar balik kepada beliau.

CAP bertanya kenapa begitu sukar bagi syarikat penerbangan membayar balik secara tunai sebagai ganti memilih untuk menawarkan Kredit Shell yang mana seseorang mungkin tidak membuat perjalanan dalam tempoh enam bulan akan datang selepas pengalaman pahit itu. Dalam kes di atas, penumpang menjadi susah bukan disebabkan oleh kesalahan mereka dan menjangkakan untuk membeli tiket dalam tempoh tiga bulan untuk mengelakkan kredit bernilai AUD1,748 (kira-kira RM5,200) dirampas oleh syarikat penerbangan.

Kes 4

Puan X menghadapi pengalaman yang berbeza. Beliau mendapati bagasinya hilang apabila beliau tiba

dalam penerbangan transit di Frankfurt, Jerman, dari Rome pada 4 Ogos 2014. Beliau terus menfailkan laporan kepada syarikat penerbangan Alitalia. Beliau diberitahu bahawa bagasinya yang lewat akan tiba pada hari yang berikutnya. Bagaimanapun, beliau hanya mendapat bagasinya semula 16 hari kemudian. Untuk meneruskan kelangsungan hidupnya dalam tempoh ini, beliau terpaksa membatalkan kunjungannya ke beberapa negara Eropah. Pada 17 November 2014, syarikat penerbangan memaklumkan kepada beliau bahawa mereka akan membayar pampasan kepadanya EUR175.18 (RM732) berdasarkan penerimaan untuk “perbelanjaan keperluan pertama”. Puan X mengulangi bahawa penerimaannya berjumlah EUR190.10 (RM839) dan akhirnya pada 18 Disember 2014, Alitalia bersetuju untuk membayar balik jumlah itu.

Selepas menerima begitu banyak aduan berhubung syarikat penerbangan, CAP menggesa Kementerian Pengangkutan perlu mempertimbangkan dengan serius bagi melaksanakan Peraturan Kontrak Pengguna UK (yang dilaksanakan pada 13 Jun 2014) untuk melindungi pengguna daripada peniaga yang tidak bertanggungjawab. Syarikat penerbangan juga perlu dikawal oleh Kementerian Pengangkutan bagi memastikan mereka mematuhi rangkakerja perundangan tertentu untuk kebaikan pengguna.

S.M. MOHAMED IDRIS

Presiden

Persatuan Pengguna Pulau Pinang