

**PEMBERITAHUAN PERTANYAAN DEWAN RAKYAT
MESYUARAT KETIGA, PENGGAL KETIGA
PARLIMEN KEEMPAT BELAS**

PERTANYAAN : LISAN

DARIPADA : PUAN ALICE LAU KIONG YIENG [LANANG]

TARIKH : 9 DISEMBER 2020 (RABU)

SOALAN

Minta **MENTERI PENGANGKUTAN** menyatakan langkah-langkah yang akan diambil oleh Kementerian untuk menjaga hak dan kepentingan rakyat akibat pertukaran jadual penerbangan, kombinasi penerbangan dan pembatalan penerbangan yang sering dimaklumkan pada saat terakhir terutama MAS yang enggan memberi bayaran balik penuh kepada para pelanggan yang terbabit.

JAWAPAN

Yang Dipertua,

1. Untuk makluman Yang Berhormat, 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.
2. 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*.
3. Bagi tujuan menangani hak dan kepentingan rakyat berhubung pertukaran jadual penerbangan, kombinasi penerbangan dan pembatalan penerbangan, MACPC 2016 mempunyai peruntukan khusus untuk menangani isu ini.
4. Kelewatan dan pembatalan penerbangan atas sebab teknikal atau kapasiti penumpang yang tidak memuaskan akan membolehkan penumpang ditawarkan pampasan, penjagaan dan pembayaran ganti.
5. Manakala, sekiranya **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.
6. Sehingga akhir September 2020, pihak MAS telah membayar balik sepenuhnya harga tiket bagi 222,594 penumpang dengan bayaran sebanyak RM378,649,134.

Sekian, terima kasih.