

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

PERTANYAAN : BUKAN JAWAB LISAN

**DARIPADA : YB PUAN ALICE LAU KIONG YIENG
(LANANG)**

TARIKH : NOVEMBER – DISEMBER 2021

SOALAN

PUAN ALICE LAU KIONG YIENG [LANANG] minta **MENTERI PENGANGKUTAN** menyatakan apakah tindakan yang telah dan akan diambil oleh Kementerian untuk menangani masalah pembatalan penerbangan secara tiba-tiba di Sarawak dan juga peningkatan harga tiket yang terlampau tinggi sejak penularan wabak COVID-19 bagi menjaga hak-hak pengguna perkhidmatan tersebut.

JAWAPAN

Tuan Yang Dipertua,

Bagi menangani masalah pembatalan penerbangan secara tiba-tiba di Sarawak dan di Malaysia amnya, 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

NO. SOALAN : 48

dilewatkan atau dibatalkan, maka berdasarkan Seksyen 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.

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 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.

NO. SOALAN : 48

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 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.

Penetapan tambang penerbangan domestik oleh syarikat-syarikat penerbangan negara adalah berdasarkan kepada rasionalisasi sektor perkhidmatan udara domestik pada tahun 2006. Dalam hal ini, Jemaah Menteri telah memutuskan bahawa syarikat-syarikat penerbangan negara yang menyediakan perkhidmatan udara domestik diberikan kebebasan dalam menentukan liputan rangkaian (*network coverage*), kekerapan penerbangan dan kadar tambang yang ingin ditawarkan berdasarkan permintaan pasaran.

Harga tiket penerbangan ditentukan menggunakan kaedah dinamik (*dynamic pricing mechanism*) yang antara lain mengambil kira kadar penawaran dan permintaan (*supply and demand*) yang didorong oleh pasaran (*market driven*). Syarikat-syarikat penerbangan negara akan menetapkan kadar tambang penerbangannya dengan mengambil kira permintaan pasaran, keadaan ekonomi serta faktor-faktor lain seperti harga bahan api dan kos operasi.

Di samping itu, syarikat penerbangan juga mempraktikkan konsep *cross-subsidisation* dalam penetapan harga tambang. Mana-mana laluan penerbangan yang mencatatkan keuntungan akan menampung kos operasi laluan-laluan yang tidak mencatatkan keuntungan. Melalui konsep ini

NO. SOALAN : 48

syarikat penerbangan mampu menawarkan harga penerbangan yang rendah dan mampu dibeli oleh penumpang.

Pelaksanaan konsep ini bagaimanapun amat bergantung kepada kemampuan syarikat penerbangan untuk menawarkan jaringan penerbangan yang meluas berdasarkan permintaan. Sekatan perjalanan antara negeri yang dikuatkuasakan dalam tempoh Perintah Kawalan Pergerakan sebelum ini dan berterusan di bawah tempoh Pelan Pemulihan Negara telah memberi impak besar kepada jumlah trafik penumpang udara domestik yang secara langsung telah menjejaskan kemampuan syarikat penerbangan untuk mempraktikkan konsep *cross-subsidisation* dalam penetapan harga tambang.

Berdasarkan pemantauan yang dilaksanakan oleh MAVCOM bagi tempoh di antara 24 Jun 2021 sehingga 18 Ogos 2021, MAVCOM mendapati kebanyakan penerbangan di antara Semenanjung dan Sarawak merekodkan harga tiket yang tinggi iaitu di antara 0.5 sehingga 7 kali ganda lebih mahal berbanding harga tiket pada tahun 2019.

Namun, berdasarkan pemantauan yang dilaksanakan oleh MAVCOM bagi tempoh di antara 26 September 2021 sehingga 2 Oktober 2021 untuk perjalanan selepas 8 Oktober 2020, MAVCOM mendapati penerbangan di antara Kuala Lumpur-Kuching telah merekodkan harga tiket yang lebih rendah iaitu di antara 29% sehingga 74% berbanding harga tiket pada tahun 2019. Manakala laluan-laluan lain seperti Kuala Lumpur-Miri dan Kuala Lumpur-Sibu masih lagi merekodkan harga yang tinggi iaitu di antara RM530 hingga RM1600 untuk penerbangan sehala.

Harga tiket penerbangan yang tinggi ini antara lain merupakan kesan daripada pelaksanaan had kapasiti penerbangan oleh Kerajaan Negeri Sarawak. Pelaksanaan had kapasiti ini adalah sebahagian daripada usaha Kerajaan Negeri Sarawak melalui Jawatankuasa Pengurusan Bencana Negeri untuk menangani penularan wabak COVID-19. Pada ketika ini, kekerapan penerbangan ke Sarawak telah berkurangan sebanyak 94% berbanding semasa tempoh sebelum wabak COVID-19.

Kerajaan Negeri Sarawak melalui Jawatankuasa Pengurusan Bencana Negeri pada 24 September 2021 telah bersetuju untuk

NO. SOALAN : 48

membenarkan peningkatan kekerapan penerbangan bagi mana-mana laluan di antara Semenanjung Malaysia dan Sarawak daripada 22 penerbangan seminggu kepada 87 penerbangan seminggu. Pada masa yang sama, Kerajaan Negeri Sarawak juga telah bersetuju untuk membenarkan syarikat penerbangan menyediakan perkhidmatan tanpa had kapasiti penumpang. Peningkatan kekerapan dan kelonggaran had kapasiti ini telah berkuat kuasa mulai 8 Oktober 2021. Dengan kebenaran ini, kekerapan perkhidmatan penerbangan ke Sarawak telah meningkat sehingga 50 penerbangan seminggu mulai 8 Oktober 2021 yang lalu.

Selanjutnya, Kerajaan Negeri Sarawak pada 25 Oktober 2021 telah bersetuju untuk membenarkan peningkatan kekerapan penerbangan ke Sarawak daripada 89 penerbangan seminggu kepada 223 penerbangan seminggu, tanpa had kapasiti penumpang, berkuatkuasa mulai 1 November 2021. Kebenaran ini dijangka akan membolehkan pihak syarikat penerbangan meningkatkan kekerapan operasi penerbangan dan menawarkan harga tiket yang lebih rendah.

Harga tiket penerbangan bagi laluan-laluan ke negeri Sarawak dijangka akan kembali ke paras purata apabila jumlah kekerapan penerbangan beroperasi seperti biasa. Sehubungan dengan itu, Kerajaan melalui MAVCOM akan meneruskan pemantauan terhadap harga tiket penerbangan bagi semua laluan penerbangan domestik termasuk laluan-laluan di antara Semenanjung dan Sarawak.