



30 Jun 2016  
30 June 2016  
P.U. (B) 305

WARTA KERAJAAN PERSEKUTUAN

*FEDERAL GOVERNMENT  
GAZETTE*

SURUHANJAYA PENERBANGAN MALAYSIA  
(KOD PERLINDUNGAN PENGGUNA) 2016

*MALAYSIAN AVIATION COMMISSION  
(CONSUMER PROTECTION CODE) 2016*



DISIARKAN OLEH/  
PUBLISHED BY  
JABATAN PEGUAM NEGARA/  
ATTORNEY GENERAL'S CHAMBERS

AKTA SURUHANJAYA PENERBANGAN MALAYSIA 2015

KOD PERLINDUNGAN PENGGUNA PENERBANGAN MALAYSIA 2016

---

SUSUNAN KOD

---

BAHAGIAN I  
PERMULAAN

Perenggan

1. Nama dan permulaan kuat kuasa
2. Tafsiran

BAHAGIAN II  
TAKAT PERKHIDMATAN MINIMUM DAN STANDARD PRESTASI SYARIKAT  
PENERBANGAN DAN PENGENDALI AERODROM

3. Penzahiran sepenuhnya tentang tambang penerbangan
4. Larangan menaikkan harga selepas pembelian
5. Larangan menambah perkhidmatan secara automatik
6. Identiti syarikat penerbangan yang beroperasi
7. Penzahiran mengenai terma dan syarat
8. Pemakluman tentang perubahan status penerbangan
9. Tiada diskriminasi terhadap orang kurang upaya

BAHAGIAN III  
HAK PENUMPANG PESAWAT UDARA

10. Hak untuk membuat tuntutan
11. Tidak dibenarkan menaiki pesawat

Perenggan

12. Kelewatan dan pembatalan penerbangan
13. Pampasan bagi kehilangan, kerosakan dan kelewatan bagasi
14. Pampasan bagi kehilangan atau kerosakan kelengkapan mobiliti dan alat bantuan
15. Notis untuk memberitahu penumpang mengenai hak
16. Pertukaran unit kewangan

BAHAGIAN IV  
ADUAN PENGGUNA

17. Aduan kepada syarikat penerbangan dan pengendali aerodrom
18. Aduan kepada Suruhanjaya

BAHAGIAN V  
KESEDARAN PENGGUNA

19. Kesedaran pengguna
20. Obligasi syarikat penerbangan

BAHAGIAN VI  
AM

21. Laporan
22. Penalti

JADUAL PERTAMA  
JADUAL KEDUA

AKTA SURUHANJAYA PENERBANGAN MALAYSIA 2015

KOD PERLINDUNGAN PENGGUNA PENERBANGAN MALAYSIA 2016

PADA menjalankan kuasa yang diberikan oleh subseksyen 69(1) Akta Suruhanjaya Penerbangan Malaysia 2015 [*Akta 771*], Suruhanjaya membuat kod yang berikut:

BAHAGIAN I  
PERMULAAN

**Nama dan permulaan kuat kuasa**

1. (1) Kod ini bolehlah dinamakan **Kod Perlindungan Pengguna Penerbangan Malaysia 2016**.

(2) Kod ini mula berkuat kuasa pada 1 Julai 2016.

**Tafsiran**

2. Dalam Kod ini, melainkan jika konteksnya menghendaki makna yang lain—

“aduan” ertinya suatu pernyataan ketidakpuasan hati bertulis yang khusus mengenai sesuatu kesukaran atau masalah yang dialami oleh seseorang pengguna apabila menggunakan atau cuba untuk menggunakan sesuatu perkhidmatan penyedia perkhidmatan penerbangan;

“bagasi” ertinya apa-apa harta peribadi yang dibawa oleh penumpang, sama ada secara daftar masuk atau dengan tangan;

“destinasi akhir” ertinya destinasi dalam tiket yang dikemukakan di kaunter daftar masuk atau, dalam hal penerbangan sambung secara terus, destinasi penerbangan terakhir, dan penerbangan sambung pilihan yang ada tidak boleh diambil kira jika waktu ketibaan asal yang dijadualkan dipatuhi;

“Hak Pengeluaran Khas” ertinya hak pengeluaran khas sebagaimana yang ditakrifkan oleh Tabung Kewangan Antarabangsa;

“hari” ertinya hari kalendar;

“kontrak pengangkutan” ertinya suatu kontrak bagi atau termasuk perkhidmatan penerbangan, dan termasuk kontrak yang pengangkutannya terdiri daripada dua penerbangan atau lebih yang dikendalikan oleh syarikat penerbangan yang sama atau yang berlainan;

“orang kurang upaya” ertinya mana-mana orang yang pergerakannya terbatas apabila menggunakan pengangkutan disebabkan oleh—

- (a) apa-apa kurang upaya fizikal, sama ada deria atau pergerakan, atau kekal atau sementara;
- (b) kurang upaya atau kecacatan intelek;
- (c) umur; atau
- (d) apa-apa sebab kurang upaya lain,

yang keadaannya memerlukan perhatian khusus dan penyesuaian kepada keperluan orang itu bagi perkhidmatan yang dijadikan tersedia kepada semua penumpang;

“pembatalan” ertinya suatu penerbangan yang tidak beroperasi yang penerbangannya telah dijadualkan dahulu dan sekurang-kurangnya satu tempat di dalamnya telah ditempah;

“pengendali aerodrom” ertinya pemegang lesen pengendali aerodrom yang dikeluarkan oleh Suruhanjaya atau mana-mana orang yang dibenarkan untuk mengendalikan aerodrom di bawah Akta;

“syarikat penerbangan” ertinya—

- (a) pemegang lesen perkhidmatan udara atau permit perkhidmatan udara yang dikeluarkan oleh Suruhanjaya;
- (b) seseorang yang diberi kuasa di bawah Akta untuk membawa melalui udara atau menggunakan apa-apa pesawat udara bagi membawa penumpang, mel atau kargo untuk sewa atau upah; atau
- (c) mana-mana orang lain yang dibenarkan untuk mengendalikan suatu perjalanan berjadual atau perjalanan tidak berjadual dari atau ke Malaysia di bawah terma mana-mana perjanjian atau perkiraan yang dibuat oleh Kerajaan Malaysia;

“syarikat penerbangan yang berkontrak” ertinya syarikat penerbangan dan mana-mana ejennya, yang membuat kontrak pengangkutan dengan seseorang penumpang;

“syarikat penerbangan yang beroperasi” ertinya sesuatu syarikat penerbangan yang membuat atau bermaksud untuk membuat sesuatu penerbangan di bawah suatu kontrak dengan seseorang penumpang atau bagi pihak seorang yang lain, menurut undang-undang atau sebenar, yang mempunyai kontrak dengan penumpang itu;

“sukarela” ertinya seseorang yang menghadirkan dirinya untuk menaiki pesawat di bawah syarat yang dinyatakan dalam subperenggan 10(1) atau yang telah dihubungi oleh sesuatu syarikat penerbangan sebelum waktu berlepas yang diterbitkan, dan memberikan maklum balas yang positif kepada panggilan syarikat penerbangan bagi penumpang yang bersedia untuk melepaskan tempahan mereka sebagai tukaran untuk pampasan dan penjagaan yang dinyatakan dalam Jadual Pertama;

“tambang penerbangan” ertinya harga yang kena dibayar kepada syarikat penerbangan atau ejen syarikat penerbangan atau penjual tiket lain bagi membawa penumpang dengan pengangkutan udara dan apa-apa syarat yang di bawahnya harga itu terpakai, termasuk saraan dan syarat yang ditawarkan kepada agensi dan perkhidmatan tambahan lain;

“tempahan” ertinya fakta bahawa penumpang mempunyai tiket atau bukti lain, yang menunjukkan bahawa tempahan telah diterima dan didaftarkan oleh syarikat penerbangan;

“tidak dibenarkan menaiki pesawat” ertinya suatu keengganan untuk membawa penumpang dalam sesuatu penerbangan, walaupun penumpang itu telah menghadirkan diri untuk menaiki pesawat di bawah syarat-syarat yang dinyatakan dalam subperenggan 10(1);

“tiket” ertinya suatu dokumen sah yang memberikan hak pengangkutan, atau apa-apa yang bersamaan dalam bentuk tanpa kertas, termasuk bentuk elektronik, yang dikeluarkan atau dibenarkan oleh syarikat penerbangan atau ejennya yang diberi kuasa.

## BAHAGIAN II

### TAKAT PERKHIDMATAN MINIMUM DAN STANDARD PRESTASI SYARIKAT PENERBANGAN DAN PENGENDALI AERODROM

#### **Penzahiran sepenuhnya tentang tambang penerbangan**

3. (1) Sesuatu syarikat penerbangan hendaklah memaparkan harga muktamad tambang penerbangan yang kena dibayar untuk perkhidmatan pengangkutan udara yang ditawarkan atau yang diterbitkan oleh syarikat penerbangan dalam apa-apa bentuk, termasuk dalam Internet.

(2) Harga muktamad tambang penerbangan hendaklah termasuk apa-apa cukai dan fi yang dikenakan oleh kerajaan, fi dan caj yang dikenakan oleh Suruhanjaya, caj, surcaj dan fi lain yang berkaitan yang tidak dapat dielakkan dan dapat dijangkakan pada masa penerbitan itu.

(3) Sebagai tambahan kepada pemaparan harga muktamad, syarikat penerbangan itu hendaklah memperincikan dengan jelas sekurang-kurangnya perkara yang berikut—

- (a) cukai dan fi yang dikenakan oleh kerajaan;
- (b) fi dan caj yang dikenakan oleh Suruhanjaya;
- (c) caj perkhidmatan penumpang;
- (d) caj keselamatan;
- (e) fi bagasi; dan
- (f) caj bahan api.

#### **Larangan menaikkan harga selepas pembelian**

4. Sesuatu syarikat penerbangan tidak boleh menaikkan harga tambang penerbangan selepas tambang penerbangan dibeli oleh pengguna, kecuali—

- (a) kenaikan itu disebabkan oleh cukai atau fi yang dikenakan oleh kerajaan; dan
- (b) pengguna diberikan notis mengenai kemungkinan terdapat kenaikan harga dan telah bersetuju secara bertulis sebelum menyempurnakan pembelian.

#### **Larangan menambah perkhidmatan secara automatik**

5. (1) Sesuatu syarikat penerbangan tidak boleh menambah secara automatik apa-apa perkhidmatan pilihan kepada pembelian seseorang pelanggan jika pelanggan itu tidak mengambil tindakan lain semasa membuat pembelian.

(2) Apa-apa perkhidmatan pilihan hendaklah diberitahu secara jelas, nyata dan tidak samar pada permulaan mana-mana proses tempahan dan penerimaan kepada mana-mana perkhidmatan pilihan hendaklah dibuat oleh pelanggan secara pilih-masuk.



### **Identiti syarikat penerbangan yang beroperasi**

6. (1) Sesuatu syarikat penerbangan yang berkontrak hendaklah—

- (a) memaklumkan pengguna tentang identiti syarikat penerbangan yang beroperasi apabila pengguna itu membuat tempahan; dan
- (b) menyatakan dalam terma-terma am jualan tentang obligasinya untuk memaklumkan pengguna tentang identiti syarikat penerbangan yang beroperasi.

(2) Jika identiti syarikat penerbangan yang beroperasi belum diketahui pada masa tempahan, syarikat penerbangan yang berkontrak hendaklah memastikan bahawa penumpang dimaklumkan tentang nama syarikat penerbangan yang berkemungkinan untuk bertindak sebagai syarikat penerbangan yang beroperasi dalam penerbangan yang berkenaan dengan seberapa segera setelah identiti itu ditentukan.

(3) Jika terdapat perubahan mengenai sesuatu syarikat penerbangan yang beroperasi selepas tempahan, syarikat penerbangan yang berkontrak itu hendaklah mengambil langkah serta-merta untuk memastikan bahawa penumpang dimaklumkan tentang perubahan itu melalui apa-apa cara dengan secepat yang dapat dilaksanakan, tanpa mengira sebab bagi perubahan itu.

(4) Syarikat penerbangan yang berkontrak hendaklah memastikan bahawa ejennya dimaklumkan tentang identiti syarikat penerbangan yang beroperasi dengan seberapa segera setelah hal ini diketahui, khususnya jika terdapat perubahan identiti itu.

### **Penzahiran mengenai terma dan syarat**

7. (1) Sesuatu syarikat penerbangan hendaklah menzahirkan semua terma dan syarat kontrak pengangkutan kepada pengguna sebelum pembelian tiket oleh pengguna.

(2) Sesuatu syarikat penerbangan hendaklah memastikan bahawa semua terma dan syarat kontrak pengangkutan dicetak atas atau dilampirkan dengan tiket atau pas naik, atau memasukkan terma dan syarat pengangkutan secara rujukan.

(3) Syarikat penerbangan hendaklah memastikan bahawa terma dan syarat utama yang berikut ditunjukkan pada tiket:

- (a) syarat dan sekatan yang mengikat jenis tambang;
- (b) apa-apa polisi bayaran balik dan tempahan semula;
- (c) polisi peruntukan bagasi;
- (d) apa-apa cukai dan fi yang dikenakan oleh kerajaan;
- (e) fi dan caj yang dikenakan oleh Suruhanjaya;
- (f) apa-apa caj, surcaj dan fi lain yang berkaitan;
- (g) maklumat perhubungan syarikat penerbangan; dan
- (h) maklumat lain yang perlu untuk memaklumkan penumpang tentang syarat dan jumlah keseluruhan harga tiket yang dibeli.

(4) Bagi maksud perenggan ini, “memasukkan terma dan syarat pengangkutan secara rujukan” ertinya tiket atau pas naik hendaklah menyatakan yang terma dan syarat lengkap pengangkutan terdapat dalam tapak web syarikat penerbangan.

(5) Sesuatu syarikat penerbangan boleh menetapkan bahawa kontrak pengangkutan adalah tertakluk kepada had liabiliti yang lebih tinggi daripada yang diperuntukkan dalam Kod ini atau tiada had liabiliti.

### **Pemberitahuan tentang perubahan status penerbangan kepada penumpang**

8. (1) Sesuatu syarikat penerbangan yang beroperasi hendaklah memberikan maklumat kepada penumpang dan orang ramai tentang sesuatu perubahan status penerbangan, dengan secepat yang dapat dilaksanakan selepas syarikat penerbangan itu menyedari tentang perubahan itu mengikut cara sebagaimana yang ditentukan oleh Suruhanjaya.

(2) Syarikat penerbangan hendaklah menetapkan obligasi untuk memberitahu penumpang tentang perubahan status penerbangan dalam terma dan syarat am kontrak pengangkutan.

(3) Bagi maksud peraturan ini, “perubahan status penerbangan” ertinya pembatalan sesuatu penerbangan, suatu kelewatan selama tiga puluh minit atau lebih dalam operasi sesuatu penerbangan yang dijadualkan atau suatu lencongan.

### **Tiada diskriminasi terhadap orang kurang upaya**

9. (1) Sesuatu syarikat penerbangan tidak boleh menolak—

(a) daripada menerima suatu tempahan bagi penerbangan yang berlepas dari suatu aerodrom yang baginya Kod ini terpakai; atau

(b) daripada mengambil orang kurang upaya di aerodrom sedemikian, dengan syarat bahawa orang itu mempunyai tempahan yang sah,

atas alasan kurang upaya.

(2) Sesuatu syarikat penerbangan boleh menolak sesuatu tempahan di bawah subsubperenggan (1)(a) atau daripada mengambil orang kurang upaya di bawah subsubperenggan (1)(b) jika—

(a) penolakan itu bagi memenuhi kehendak keselamatan yang ditetapkan oleh Ketua Pengarah Jabatan Penerbangan Awam; atau

(b) saiz pesawat udara atau pintunya menjadikan pengambilan atau pengangkutan orang kurang upaya itu secara fizikal tidak mungkin dapat dilakukan.

(3) Sesuatu syarikat penerbangan boleh, bagi memenuhi kehendak keselamatan yang disebut dalam subsubperenggan (2)(a), menghendaki orang kurang upaya itu untuk diiringi oleh seseorang yang lain yang berupaya untuk memberikan bantuan yang diperlukan oleh orang kurang upaya itu.

(4) Sekiranya terdapat penolakan untuk menerima sesuatu tempahan atas alasan yang disebut dalam subsubperenggan (2)(a) atau (b), syarikat penerbangan hendaklah melakukan usaha yang sewajarnya untuk mencadangkan suatu pilihan yang boleh diterima kepada orang kurang upaya itu.

(5) Orang kurang upaya yang tidak dibenarkan menaiki pesawat atas alasan kurang upayanya dan mana-mana orang yang mengiringi orang itu menurut subperenggan (3) hendaklah ditawarkan pampasan dan penjagaan yang dinyatakan dalam Jadual Pertama.

(6) Hak kepada opsyen penerbangan pergi balik atau perubahan laluan hendaklah bersyarat setelah semua kehendak keselamatan dipenuhi.

(7) Sesuatu syarikat penerbangan hendaklah menjadikan tersedia kepada umum, dalam format yang boleh diakses dan dalam sekurang-kurangnya bahasa yang sama seperti maklumat yang dijadikan tersedia kepada penumpang lain, kaedah-kaedah keselamatan yang terpakai bagi pengangkutan orang kurang upaya, dan juga apa-apa sekatan ke atas pengangkutan mereka atau ke atas pengangkutan kelengkapan mobiliti disebabkan saiz pesawat udara.

(8) Sesuatu syarikat penerbangan yang enggan menerima tempahan atau mengambil orang kurang upaya di bawah subsubperenggan (2)(a) atau (b), atau subperenggan (3) hendaklah—

- (a) dengan serta-merta memberitahu orang kurang upaya itu tentang sebab bagi keengganan itu; dan
- (b) atas permintaan orang kurang upaya itu, memberitahu sebab di bawah subsubperenggan (a) secara bertulis dalam masa lima hari bekerja dari permintaan itu.

(9) Jika sesuatu syarikat penerbangan menerima pemberitahuan tentang keperluan bantuan oleh orang kurang upaya pada mana-mana peringkat jualan, syarikat penerbangan itu hendaklah mengambil semua langkah yang perlu untuk menerima pemberitahuan itu.

(10) Jika pemberitahuan yang disebut dalam subperenggan (9) diterima sekurang-kurangnya empat puluh lapan jam sebelum waktu perlepasan yang dijadualkan, syarikat penerbangan hendaklah—

- (a) menyampaikan maklumat yang berkenaan dalam masa dua belas jam daripada penerimaan pemberitahuan tentang keperluan bantuan kepada syarikat penerbangan yang beroperasi, jika tempahan tidak dibuat dengan syarikat penerbangan itu; atau
- (b) jika identiti syarikat penerbangan yang beroperasi tidak diketahui pada masa pemberitahuan, menyampaikan maklumat itu kepada syarikat penerbangan yang beroperasi dengan seberapa segera setelah identitinya diketahui

(11) Pemberitahuan di bawah subperenggan (9) hendaklah juga meliputi penerbangan pergi balik, jika penerbangan keluar dan penerbangan balik telah dikontrakkan dengan syarikat penerbangan yang sama.

(12) Jika pemberitahuan yang disebut dalam subperenggan (9) diterima kurang daripada empat puluh lapan jam sebelum waktu perlepasan penerbangan yang dijadualkan, syarikat penerbangan hendaklah menyampaikan maklumat itu kepada syarikat penerbangan yang beroperasi secepat yang dapat dilaksanakan.

(13) Apabila orang kurang upaya tiba melalui udara di aerodrom, syarikat penerbangan yang beroperasi hendaklah membuat tindakan yang munasabah bagi menyediakan bantuan yang dinyatakan dalam Jadual Kedua mengikut apa-apa cara yang membolehkan orang yang berkenaan itu boleh menaiki penerbangan yang baginya dia mempunyai tempahan, dengan syarat bahawa—

- (a) penumpang itu menghadirkan diri bagi daftar masuk pada masa yang ditentukan oleh syarikat penerbangan yang beroperasi; atau
- (b) penumpang itu tiba pada suatu tempat dalam sempadan lapangan terbang yang ditetapkan mengikut subperenggan (19) pada masa yang ditentukan oleh syarikat penerbangan yang beroperasi.

(14) Apabila orang kurang upaya transit melalui aerodrom, atau dipindahkan oleh syarikat penerbangan yang beroperasi dari penerbangan yang baginya orang itu mempunyai tempahan ke penerbangan yang lain, syarikat penerbangan yang beroperasi itu hendaklah bertanggungjawab bagi memastikan penyediaan bantuan yang dinyatakan dalam Jadual Kedua mengikut apa-apa cara yang membolehkan orang itu menaiki penerbangan yang baginya dia mempunyai tempahan.

(15) Semasa ketibaan orang kurang upaya di aerodrom, syarikat penerbangan yang beroperasi hendaklah bertanggungjawab bagi memastikan penyediaan bantuan yang dinyatakan dalam Jadual Kedua mengikut apa-apa cara yang membolehkan orang itu tiba ke tempat perlepasan dari aerodrom yang disebut dalam subperenggan (19).

(16) Bantuan yang disediakan hendaklah, setakat yang mungkin, bersesuaian dengan keperluan tertentu penumpang individu.

(17) Syarikat penerbangan hendaklah—

- (a) memastikan bahawa semua kakitangan, termasuk kakitangan yang diambil bekerja oleh mana-mana subkontraktor, yang menyediakan bantuan terus kepada orang kurang upaya mempunyai pengetahuan tentang cara untuk memenuhi keperluan orang yang mempunyai pelbagai ketakupayaan;
- (b) memberikan latihan kesamarataan dan kesedaran mengenai orang kurang upaya kepada semua kakitangan yang bekerja di aerodrom yang berurusan secara terus dengan orang awam yang membuat perjalanan; dan
- (c) memastikan bahawa, selepas pengambilan, semua pekerja baharu menghadiri latihan berkaitan dengan orang kurang upaya dan semua kakitangan mengikuti kursus latihan ulang kaji apabila perlu.

(18) Seseorang pengendali aerodrom hendaklah bertanggungjawab bagi memastikan penyediaan ameniti dan kemudahan berstruktur untuk orang kurang upaya mengikut apa-apa cara yang membolehkan orang itu menaiki penerbangan yang baginya dia mempunyai tempahan.

(19) Pengendali aerodrom hendaklah—

- (a) menetapkan tempat ketibaan dan perlepasan dalam sempadan lapangan terbang atau di suatu tempat di bawah kawalan langsung pengendali aerodrom itu, di dalam dan di luar bangunan terminal, yang orang kurang upaya boleh, dengan mudah, mengumumkan ketibaannya di lapangan terbang dan meminta bantuan; dan

- (b) memastikan yang tempat ketibaan dan perlepasan yang disebut dalam subsubperenggan (a) ditandakan dengan jelas dan menawarkan maklumat asas mengenai lapangan terbang, dalam format yang boleh diakses.

### BAHAGIAN III HAK PENUMPANG PESAWAT UDARA

#### **Hak untuk membuat tuntutan**

10. (1) Seseorang penumpang berhak untuk membuat tuntutan pampasan dan penjagaan di bawah Kod ini jika penumpang itu—

- (a) mempunyai tempahan yang disahkan dalam penerbangan yang berkenaan dan, kecuali dalam hal pembatalan di bawah perenggan 12, menghadirkan diri untuk daftar masuk pada masa yang ditentukan oleh syarikat penerbangan; atau
- (b) telah dipindahkan ke penerbangan yang lain oleh suatu syarikat penerbangan daripada penerbangan yang baginya dia mempunyai tempahan, tanpa mengira sebab.

(2) Bagi mengelakkan keraguan, penumpang yang disebut dalam subperenggan (1) termasuklah seseorang penumpang dengan tiket yang dikeluarkan di bawah program pengguna penerbangan kerap atau program komersial lain oleh sesuatu syarikat penerbangan.

#### **Tidak dibenarkan menaiki pesawat**

11. (1) Apabila sesuatu syarikat penerbangan yang beroperasi semunasabahnya menjangkakan untuk tidak membenarkan pesawat dinaiki dalam sesuatu penerbangan, syarikat penerbangan yang beroperasi itu hendaklah menghubungi terlebih dahulu penumpang supaya menawarkan diri secara sukarela untuk melepaskan tempahan mereka.



(2) Penumpang yang menawarkan diri secara sukarela di bawah subperenggan (1) hendaklah ditawarkan pampasan dan penjagaan mengikut Jadual Pertama.

(3) Jika bilangan sukarela tidak mencukupi, syarikat penerbangan yang beroperasi boleh untuk tidak membenarkan pesawat dinaiki oleh mana-mana penumpang dan hendaklah dengan serta-merta menawarkan pampasan dan penjagaan mengikut Jadual Pertama.

(4) Perenggan ini tidak terpakai bagi penumpang yang tidak dibenarkan untuk menaiki pesawat atas alasan yang munasabah seperti kesihatan, keselamatan dan perlindungan, atau dokumen perjalanan tak memadai.

### **Kelewatan dan pembatalan penerbangan**

12. (1) 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.

(2) Syarikat penerbangan adalah bertanggungjawab bagi kerosakan yang disebabkan oleh kelewatan suatu penerbangan melainkan jika syarikat penerbangan itu membuktikan bahawa syarikat penerbangan itu dan pekerja dan ejennya mengambil segala langkah yang semunasabahnya dikehendaki untuk mengelakkan bahaya atau bahawa mustahil bagi syarikat penerbangan itu untuk mengambil langkah-langkah itu.

(3) Liabiliti sesuatu syarikat penerbangan bagi kerosakan di bawah subperenggan (2) terhad kepada 4,694 Hak Pengeluaran Khas bagi setiap penumpang.

(4) Syarikat penerbangan yang beroperasi hendaklah memberitahu penumpang tentang pembatalan, dan memberikan penjelasan tentang sebab bagi pembatalan dan pengangkutan pilihan yang mungkin ada.

(5) Sesuatu 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.

(6) Beban pembuktian berkenaan dengan persoalan tentang sama ada dan bila penumpang diberitahu mengenai kelewatan atau pembatalan penerbangan hendaklah terletak pada syarikat penerbangan yang beroperasi.

(7) Bagi maksud perenggan ini, “hal keadaan luar biasa” ertinya hal keadaan yang boleh, secara khusus, 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.

(8) Hal keadaan luar biasa disifatkan wujud apabila impak keputusan pengurusan trafik udara berhubung dengan sesuatu pesawat udara pada sesuatu hari tertentu menimbulkan kelewatan yang lama, kelewatan semalaman, atau pembatalan satu atau lebih penerbangan oleh pesawat udara itu, walaupun semua tindakan munasabah telah diambil oleh syarikat penerbangan yang beroperasi itu bagi mengelakkan kelewatan atau pembatalan.

### **Pampasan bagi kehilangan, kerosakan dan kelewatan bagasi**

13. (1) Jika bagasi tidak sampai dalam penerbangan yang sama sebagaimana yang penumpang tiba, syarikat penerbangan yang beroperasi adalah bertanggungjawab untuk memberikan pampasan bagi apa-apa kerosakan yang disebabkan oleh kelewatan itu dan penumpang yang merupakan pemilik bagasi itu hendaklah diberikan pampasan melainkan jika syarikat penerbangan yang beroperasi mengambil segala langkah yang sewajarnya untuk mengelakkan kelewatan itu atau bahawa adalah mustahil untuk mengambil langkah-langkah itu.

(2) Liabiliti bagi kelewatan bagasi dalam sesuatu penerbangan terhadap kepada 1,131 Hak Pengeluaran Khas bagi setiap penumpang.

(3) Jika bagasi hilang atau rosak semasa di dalam pesawat udara atau pada bila-bila masa yang bagasi berdaftar berada dalam jagaan syarikat penerbangan yang beroperasi, penumpang yang merupakan pemilik bagasi itu hendaklah diberikan pampasan jika—

(a) syarikat penerbangan mengakui kehilangan bagasi berdaftar itu; atau

(b) bagasi berdaftar itu tidak sampai selepas tamat tempoh dua puluh satu hari selepas tarikh bagasi berdaftar itu sepatutnya sampai.

(4) Sesuatu syarikat penerbangan yang beroperasi adalah bertanggungjawab bagi kerosakan yang dialami dalam hal kemusnahan atau kehilangan, atau kerosakan, bagasi berdaftar dengan syarat kejadian yang menyebabkan kemusnahan, kehilangan atau kerosakan itu berlaku dalam pesawat udara atau semasa dalam mana-mana tempoh bagasi berdaftar itu berada dalam jagaan syarikat penerbangan yang beroperasi itu.

(5) Liabiliti bagi kehilangan dan kerosakan bagasi dalam sesuatu penerbangan terhadap kepada 1,131 Hak Pengeluaran Khas bagi setiap penumpang.

(6) Seseorang penumpang boleh mendapat manfaat daripada had liabiliti yang lebih tinggi dengan membuat perisytiharan khas paling lewat semasa daftar masuk dan dengan membayar fi tambahan.

(7) Jika sesuatu bagasi lewat atau rosak, penumpang hendaklah menulis dan membuat aduan kepada syarikat penerbangan dalam masa—

(a) dalam hal kelewatan bagasi, dua puluh satu hari dari tarikh bagasi itu berada dalam milikan penumpang; atau

(b) dalam hal bagasi yang rosak, tujuh hari dari tarikh bagasi berada dalam milikan penumpang.

(8) Jika tiada aduan dibuat dalam masa yang disebut dalam subperenggan (7), tiada apa-apa tindakan di bawah Kod ini boleh dibuat terhadap syarikat penerbangan yang beroperasi.

(9) Jika syarikat penerbangan yang beroperasi tidak sama dengan syarikat penerbangan yang berkontrak, penumpang mempunyai hak untuk mengemukakan aduan atau membuat tuntutan pampasan bagi kerosakan terhadap sama ada syarikat penerbangan yang beroperasi atau syarikat penerbangan yang berkontrak.

(10) Bagi maksud subperenggan (9), nama dan kod sesuatu syarikat penerbangan yang ditunjukkan pada tiket merupakan syarikat penerbangan yang berkontrak.

#### **Pampasan bagi kehilangan atau kerosakan kelengkapan mobiliti dan alat bantuan**

14. Jika kelengkapan mobiliti atau alat bantuan penumpang hilang atau rosak semasa dikendalikan di aerodrom atau dipindahkan ke dalam pesawat udara, penumpang hendaklah menerima pampasan sebagaimana yang dinyatakan dalam Jadual Pertama.

#### **Notis untuk memberitahu penumpang mengenai hak**

15. (1) Sesuatu syarikat penerbangan yang beroperasi hendaklah memastikan bahawa suatu notis yang mengandungi perkataan “Jika anda tidak dibenarkan menaiki pesawat atau jika penerbangan anda dibatalkan atau lewat selama sekurang-kurangnya dua jam, minta di kaunter daftar masuk atau pintu masuk maklumat yang menyatakan hak anda, khususnya berkenaan dengan pampasan dan penjagaan” dipamerkan di kaunter daftar masuk dengan cara yang dapat dilihat secara jelas oleh penumpang.

(2) Syarikat penerbangan yang beroperasi hendaklah, jika diminta oleh penumpang yang terjejas oleh sebab tidak dibenarkan menaiki pesawat, pembatalan penerbangan atau kelewatan penerbangan selama sekurang-kurangnya dua jam memberikan penumpang itu suatu notis bertulis yang menyatakan—

(a) pampasan dan penjagaan yang selaras dengan Kod ini; dan

(b) maklumat perhubungan bahagian yang ditetapkan di syarikat penerbangan yang beroperasi.

(3) Sekiranya penumpang yang terjejas oleh sebab tidak dibenarkan menaiki pesawat, pembatalan penerbangan atau kelewatan penerbangan selama sekurang-kurangnya dua jam merupakan orang buta atau cacat penglihatan, obligasi di bawah subperenggan (2) hendaklah diberitahu secara lisan kepada penumpang itu.

#### **Pertukaran unit kewangan**

16. Bagi maksud menukar jumlah wang yang dikehendaki untuk dibayar di bawah Kod ini daripada hak pengeluaran khas kepada Ringgit Malaysia, satu hak pengeluaran khas hendaklah dikira sebagai bersamaan dengan nilai dalam Ringgit Malaysia sebagaimana yang ditetapkan oleh Tabung Kewangan Antarabangsa sebagai setara dengan satu hak pengeluaran khas untuk—

(a) hari apabila sesuatu perintah di bawah subperenggan 18(8) dibuat oleh Suruhanjaya; atau

(b) jika tiada nilai wang yang ditetapkan pada hari itu, hari terakhir sebelum hari yang suatu nilai telah ditetapkan.

BAHAGIAN IV  
ADUAN PENGGUNA

**Aduan kepada syarikat penerbangan dan pengendali aerodrom**

17. (1) Sesuatu syarikat penerbangan atau pengendali aerodrom hendaklah menjadikan tersedia nombor yang boleh dihubungi, alamat surat-menyurat dan e-mel atau alamat web bahagian di syarikat penerbangan atau pengendali aerodrom yang dengannya seseorang pengguna boleh membuat aduan berkenaan dengan apa-apa perkhidmatan penerbangannya.

(2) Sesuatu syarikat penerbangan hendaklah menyiarkan maklumat yang disebut dalam subperenggan (1) dalam tapak webnya dan pengesahan tiket elektronik dan hendaklah, atas permintaan, mengemukakan maklumat itu di mana-mana kaunter tiket atau pintu masuk yang dijaga oleh kakitangan syarikat penerbangan itu.

(3) Sesuatu pengendali aerodrom hendaklah menyiarkan maklumat yang disebut dalam subperenggan (1) dalam tapak webnya dan mengemukakan maklumat itu di kaunter maklumat di aerodrom.

(4) Sesuatu syarikat penerbangan atau pengendali aerodrom hendaklah mengakui penerimaan apa-apa aduan yang dibuat kepada syarikat penerbangan atau pengendali aerodrom itu dalam masa dua puluh empat jam dari penerimaan aduan itu dan hendaklah memberikan maklum balas bertulis yang substantif kepada pengadu dan memberikan resolusi kepada aduan itu dalam masa tiga puluh hari dari penerimaan aduan.

(5) Sesuatu syarikat penerbangan atau pengendali aerodrom yang menggunakan medium rangkaian sosial dan tidak berniat agar medium itu dijadikan cara penerimaan aduan pengguna hendaklah menyatakan secara jelas dalam muka utama medium rangkaian sosial syarikat penerbangan atau pengendali aerodrome itu bahawa ia tidak akan membalas aduan pengguna dalam medium itu dan hendaklah menunjukkan pengguna kepada alamat surat-menyurat dan e-mel atau lokasi tapak web syarikat penerbangan atau pengendali aerodrom itu bagi membuat aduan.

**Aduan kepada Suruhanjaya**

18. (1) Seseorang pengguna boleh membuat aduan kepada Suruhanjaya berkaitan dengan mana-mana perkhidmatan penerbangan mengikut bentuk dan cara yang ditetapkan oleh Suruhanjaya.

(2) Sesuatu aduan di bawah subperenggan (1) tidak boleh dibuat selepas tamat tempoh satu tahun dari tarikh kuasa tindakan bagi aduan itu terakru.

(3) Suruhanjaya boleh, dalam masa tujuh hari dari penerimaan aduan di bawah subperenggan (1)—

- (a) menolak aduan itu dan memaklumkan pengguna tentang sebab bagi penolakannya dan memberikan panduan mengenai saluran lain bagi mendapatkan tebus rugi; atau
- (b) menerima aduan itu dan memaklumkan pengguna bahawa aduannya akan dibawa kepada penyedia perkhidmatan penerbangan yang terhadapnya aduan dibuat.

(4) Suruhanjaya boleh menolak sesuatu aduan di bawah subsubperenggan (3)(a) jika—

- (a) Suruhanjaya mendapati yang aduan itu remeh dan menyusahkan;
- (b) jenis aduan tidak berkaitan dengan industri penerbangan awam;
- (c) aduan itu menjadi subjek prosiding antara pihak yang sama dalam mana-mana mahkamah dan prosiding itu telah dimulakan sebelum aduan dibuat kepada Suruhanjaya ; atau
- (d) hal perkara dalam aduan itu telah diputuskan oleh mana-mana mahkamah.

(5) Jika subsubperenggan (4)(c) terpakai, sesuatu aduan itu boleh dibawa ke hadapan Suruhanjaya jika tuntutan di hadapan mahkamah ditarik balik, ditinggalkan atau dibatalkan.

(6) Jika Suruhanjaya menerima sesuatu aduan di bawah subsubperenggan (3)(b), Suruhanjaya hendaklah menghantar aduan itu kepada dan mengarahkan penyedia perkhidmatan penerbangan yang berkenaan untuk memberikan maklum balas bertulis yang substantive kepada pengadu dengan menyatakan resolusi kepada pengadu dalam masa tiga puluh hari dari penerimaan aduan yang dihantar oleh penyedia pekhidmatan penerbangan.

(7) Penyedia perkhidmatan penerbangan hendaklah dengan serta-merta memberikan sesalanan maklum balas bertulis di bawah subperenggan (6) kepada Suruhanjaya.

(8) Jika penyedia perkhidmatan penerbangan gagal untuk memberikan maklum balas bertulis di bawah subperenggan (6) atau jika Suruhanjaya mendapati bahawa maklum balas itu tidak mamadai atau tidak mencukupi untuk menjawab aduan itu, Suruhanjaya boleh membuat perintah untuk memberi remedi kepada pengadu.

(9) Suruhanjaya boleh, sebelum membuat sesuatu perintah di bawah subperenggan (8), menghendaki pengadu atau penyedia perkhidmatan penerbangan untuk mengemukakan maklumat lanjut atau dokumen kepada Suruhanjaya.

(10) Sesuatu perintah yang dibuat oleh Suruhanjaya di bawah subperenggan (4) hendaklah dimaklumkan kepada pengadu dan penyedia perkhidmatan penerbangan secepat yang dapat dilaksanakan.



BAHAGIAN V  
KESEDARAN PENGGUNA

**Kesedaran pengguna**

19. Penyedia perkhidmatan penerbangan hendaklah berusaha untuk meningkatkan kesedaran hak pengguna dan prosedur aduan.

**Obligasi syarikat penerbangan**

20. Syarikat penerbangan hendaklah—

- (a) menyiarkan takat perkhidmatan dan standard prestasi minimum dengan jelas dalam kontrak pengangkutan;
- (b) mempamerkan papan penunjuk di lapangan terbang, tentang takat perkhidmatan dan standard prestasi minimum sebagaimana yang dinyatakan dalam Kod; dan
- (c) menjalankan apa-apa tanggungjawab lain sebagaimana yang ditentukan oleh Suruhanjaya bagi meningkatkan kesedaran pengguna.

BAHAGIAN VI

AM

**Laporan**

21. Penyedia perkhidmatan penerbangan hendaklah mengemukakan suatu laporan dalam bentuk dan cara sebagaimana yang ditentukan oleh Suruhanjaya, yang mengandungi—

- (a) statistik mengenai pelanggaran Kod dan resolusinya, yang digariskan secara terperinci dengan sewajarnya;

- (b)* statistik mengenai aduan terhadap syarikat penerbangan dan pengendali aerodrom yang berkaitan dan resolusinya, yang digariskan secara terperinci dengan sewajarnya;
- (c)* pelanggaran Kod yang dikenal pasti dan langkah-langkah yang diambil untuk pelanggaran itu;
- (d)* aduan berulang yang dikenal pasti dan langkah-langkah yang diambil untuk menanganinya;
- (e)* langkah-langkah yang diambil oleh syarikat penerbangan dan pengendali aerodrom yang berkaitan dalam membangunkan sistem pematuhan dalaman; dan
- (f)* apa-apa maklumat lain sebagaimana yang ditetapkan oleh Suruhanjaya.

### **Penalti**

22. Suruhanjaya boleh mengenakan penalti kewangan ke atas mana- mana orang bagi ketidakpatuhan pada Bahagian II Kod, perenggan 11, 12, 13, 14, 15, 17 dan 18 Kod, Bahagian V Kod, dan Bahagian VI Kod, sejumlah yang tidak melebihi dua ribu ringgit, dan dalam hal ketidakpatuhan kedua atau yang berikutnya, suatu jumlah yang tidak melebihi sepuluh kali penalti kewangan yang dikenakan bagi ketidakpatuhan pertama.

JADUAL PERTAMA  
[Perenggan 9, 11, 12 dan 14]

PAMPASAN DAN PENJAGAAN

<i>Bil.</i>	<i>Peruntukan</i>	<i>Perihal</i>	<i>Pampasan/Penjagaan</i>
1.	Perenggan 9	Tidak membenarkan orang kurang upaya menaiki pesawat atas alasan kurang upayanya	<p>Orang kurang upaya dan orang yang mengirinya hendaklah ditawarkan pilihan antara—</p> <p>(a) pembayaran ganti dalam masa tiga puluh hari, daripada kos tiket sepenuhnya pada harga yang dibeli, termasuk cukai dan fi, bagi bahagian atau bahagian-bahagian perjalanan yang tidak dilakukan, dan bagi bahagian atau bahagian-bahagian yang telah dilakukan jika penerbangan itu tidak lagi menyediakan perkhidmatan bagi apa-apa maksud berhubung dengan perancangan perjalanan asal penumpang, tanpa hak untuk menaiki pesawat;</p>

<i>Bil.</i>	<i>Peruntukan</i>	<i>Perihal</i>	<i>Pampasan/Penjagaan</i>
			<p>(b) penerbangan balik semula ke tempat pertama perlepasan, pada peluang yang terawal; atau</p> <p>(c) perubahan laluan, di bawah 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.</p> <p>Dalam hal apabila beberapa lapangan terbang menyediakan perkhidmatan bagi sesuatu pekan, bandar atau wilayah, sesuatu syarikat penerbangan yang beroperasi menawarkan kepada seseorang penumpang penerbangan ke suatu lapangan terbang yang merupakan alternatif kepada lapangan terbang yang baginya tempahan dibuat, syarikat penerbangan yang beroperasi itu hendaklah</p>

<i>Bil.</i>	<i>Peruntukan</i>	<i>Perihal</i>	<i>Pampasan/Penjagaan</i>
			menanggung kos pemindahan penumpang itu dari lapangan terbang alternatif itu ke lapangan terbang yang baginya tempahan dibuat, atau ke destinasi lain yang berhampiran yang dipersetujui dengan penumpang itu.
2.	Perenggan 11	Penumpang tidak dibenarkan menaiki pesawat	<p>Penumpang hendaklah ditawarkan secara percuma—</p> <p>(a) makanan, panggilan telefon yang terhad dan akses kepada internet;</p> <p>(b) penginapan di hotel apabila penginapan selama satu malam atau lebih adalah perlu;</p> <p>(c) pengangkutan antara lapangan terbang dengan tempat penginapan (hotel atau yang lain); dan</p> <p>pilihan antara—</p> <p>(a) pembayaran ganti dalam masa tiga puluh hari, daripada kos tiket</p>

<i>Bil.</i>	<i>Peruntukan</i>	<i>Perihal</i>	<i>Pampasan/Penjagaan</i>
			<p>sepenuhnya pada harga yang dibeli, termasuk cukai dan fi, bagi bahagian atau bahagian-bahagian perjalanan yang tidak dilakukan, dan bagi bahagian atau bahagian-bahagian yang telah dilakukan jika penerbangan itu tidak lagi menyediakan perkhidmatan bagi apa-apa maksud berhubung dengan rancangan perjalanan asal penumpang, tanpa hak untuk menaiki pesawat; atau</p> <p>(b) perubahan laluan, di bawah syarat-syarat pengangkutan yang boleh dibandingkan, 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.</p>

<i>Bil.</i>	<i>Peruntukan</i>	<i>Perihal</i>	<i>Pampasan/Penjagaan</i>
			<p>Dalam hal apabila beberapa lapangan terbang menyediakan perkhidmatan bagi sesuatu pekan, bandar atau wilayah, sesuatu syarikat penerbangan yang beroperasi menawarkan kepada seseorang penumpang penerbangan ke suatu lapangan terbang yang merupakan alternatif kepada lapangan terbang yang baginya tempahan dibuat, syarikat penerbangan yang beroperasi itu hendaklah menanggung kos pemindahan penumpang itu dari lapangan terbang alternatif itu ke lapangan terbang yang baginya tempahan dibuat, atau ke destinasi lain yang berhampiran yang dipersetujui oleh penumpang itu.</p>
3.	Perenggan 12	Kelewatan penerbangan selama dua jam atau lebih	<p>Penumpang hendaklah ditawarkan secara percuma, makanan, minuman, panggilan telefon yang terhad dan akses kepada internet mengikut keadaan yang munasabah dengan waktu menunggu.</p>

<i>Bil.</i>	<i>Peruntukan</i>	<i>Perihal</i>	<i>Pampasan/Penjagaan</i>
4.	Perenggan 12	Kelewatan penerbangan selama lima jam atau lebih	<p>Penumpang hendaklah ditawarkan secara percuma—</p> <p>(a) penginapan hotel dalam hal—</p> <p>(i) di mana penginapan selama satu malam atau lebih adalah perlu; atau</p> <p>(ii) di mana penginapan tambahan kepada yang dirancang oleh penumpang adalah perlu; dan</p> <p>(b) pengangkutan antara lapangan terbang dengan tempat penginapan (hotel atau yang lain).</p>
5.	Perenggan 12	Pembatalan penerbangan	<p>(1) Penumpang hendaklah ditawarkan pilihan antara—</p> <p>(a) pembayaran ganti dalam masa tiga puluh hari, daripada kos tiket sepenuhnya pada harga yang dibeli, termasuk</p>



<i>Bil.</i>	<i>Peruntukan</i>	<i>Perihal</i>	<i>Pampasan/Penjagaan</i>
			<p>cukai dan fi, bagi bahagian atau bahagian-bahagian perjalanan yang tidak dilakukan, dan bagi bahagian atau bahagian-bahagian yang telah dilakukan jika penerbangan itu tidak lagi menyediakan perkhidmatan bagi apa-apa maksud berhubung dengan rancangan perjalanan asal penumpang, tanpa hak untuk menaiki pesawat; atau</p> <p>(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.</p>

<i>Bil.</i>	<i>Peruntukan</i>	<i>Perihal</i>	<i>Pampasan/Penjagaan</i>
			<p>(2) Jika sesuatu syarikat penerbangan yang beroperasi menawarkan kepada seseorang penumpang penerbangan ke suatu lapangan terbang yang merupakan alternatif kepada lapangan terbang yang baginya tempahan dibuat, syarikat penerbangan yang beroperasi itu hendaklah menanggung kos pemindahan penumpang itu dari lapangan terbang alternatif itu ke lapangan terbang yang baginya tempahan dibuat, atau ke destinasi lain yang berhampiran yang dipersetujui oleh penumpang itu.</p>
6.	Perenggan 14	Kehilangan atau kerosakan kelengkapan mobiliti atau alat bantu	Penumpang hendaklah diberikan pampasan berdasarkan harga pasaran semasa alat itu.

JADUAL KEDUA

[Perenggan 9]

BANTUAN OLEH SYARIKAT PENERBANGAN

1. Bantuan dan perkiraan yang perlu bagi membolehkan orang kurang upaya untuk—

- (a) memaklumkan ketibaan mereka di sesuatu lapangan terbang dan permintaan mereka bagi mendapatkan bantuan di tempat yang ditetapkan di dalam dan di luar bangunan terminal yang disebut dalam subperenggan 9(19);
- (b) bergerak dari tempat yang ditetapkan ke kaunter daftar masuk;
- (c) mendaftar masuk dan mendaftar bagasi;
- (d) bergerak dari kaunter daftar masuk ke pesawat udara, termasuklah penyelesaian tatacara imigresen, kastam dan keselamatan;
- (e) menaiki pesawat udara, dengan penyediaan lif, kerusi roda atau bantuan lain yang diperlukan, mengikut kesesuaian;
- (f) meneruskan perjalanan dari pintu pesawat udara ke tempat duduk mereka;
- (g) menyimpan dan mengambil bagasi di dalam pesawat udara;
- (h) meneruskan perjalanan dari tempat duduk mereka ke pintu pesawat udara;
- (i) turun daripada pesawat udara, dengan penyediaan lif, kerusi roda atau bantuan lain yang diperlukan, mengikut kesesuaian;

- (j) bergerak dari pesawat udara ke balai bagasi dan mengambil bagasi, siap selesai dengan tatacara imigresen dan kastam;
  - (k) meneruskan perjalanan dari balai bagasi ke tempat yang ditetapkan;
  - (l) sampai ke penerbangan sambung apabila dalam transit, dengan bantuan di udara dan darat dan dalam dan antara terminal sebagaimana yang diperlukan;
  - (m) bergerak ke kemudahan tandas jika perlu.
2. Jika orang kurang upaya dibantu oleh seseorang yang mengiringinya, orang itu mesti, jika diminta, dibenarkan untuk memberikan bantuan yang perlu di lapangan terbang dan semasa menaiki dan menuruni pesawat.
  3. Pengendalian darat bagi semua kelengkapan mobiliti yang perlu, termasuk kelengkapan seperti kerusi roda elektrik, tertakluk kepada pemakluman awal selama empat puluh lapan jam dan kepada kemungkinan had ruang di dalam pesawat udara, dan tertakluk kepada pemakaian perundangan yang berkaitan mengenai barang-barang berbahaya.
  4. Penggantian sementara bagi kelengkapan mobiliti yang rosak atau hilang, walaupun tidak semestinya berdasarkan kesamaan.
  5. Penyampaian maklumat yang diperlukan untuk menyertai penerbangan dalam format yang boleh diakses.
  6. Sebagai tambahan kepada kelengkapan perubatan, pengangkutan sehingga dua unit kelengkapan mobiliti bagi setiap orang kurang upaya, termasuk kerusi roda elektrik, tertakluk kepada pemakluman awal selama empat puluh lapan jam dan kepada kemungkinan had ruang di dalam pesawat udara, dan tertakluk kepada pemakaian perundangan yang berkaitan mengenai barang-barang berbahaya.

7. Penyampaian maklumat penting mengenai sesuatu penerbangan dalam format yang boleh diakses.
8. Pelaksanaan segala usaha yang sewajarnya untuk mengatur tempat duduk bagi memenuhi keperluan individu yang kurang upaya atau yang pergerakannya terbatas atas permintaan dan tertakluk kepada kehendak keselamatan dan ketersediaan.
9. Jika orang kurang upaya dibantu oleh seseorang yang mengiringinya, syarikat penerbangan akan melaksanakan segala usaha yang sewajarnya untuk memberi orang itu tempat duduk di sebelah orang kurang upaya itu.

Bertarikh 30 Jun 2016  
[MAVCOM/EC/(CC)/2016/001; PN(PU2)735]

JENERAL TAN SRI DATO' SRI ABDULLAH BIN AHMAD (B)  
*Pengerusi Eksekutif*  
*Suruhanjaya Penerbangan Malaysia*

MALAYSIAN AVIATION COMMISSION ACT 2015

MALAYSIAN AVIATION CONSUMER PROTECTION CODE 2016

---

ARRANGEMENT OF CODE

---

PART I

PRELIMINARY

Paragraph

1. Citation and commencement
2. Interpretation

PART II

MINIMUM SERVICE LEVEL AND STANDARDS OF PERFORMANCE  
FOR AIRLINES AND AERODROME OPERATORS

3. Full disclosure of air fare
4. Prohibition on post-purchase price increase
5. Prohibition on automatically adding on services
6. Identity of operating airline
7. Disclosure of terms and conditions
8. Communication of change in flight status
9. Non-discrimination of persons with disability

PART III

AIR PASSENGER'S RIGHTS

10. Entitlement to claims
11. Denied boarding
12. Flight delay and cancellation
13. Compensation for lost, damaged or delayed baggage

Paragraph

14. Compensation for lost or damaged mobility equipment and assistive devices
15. Notice to inform passengers of their rights
16. Conversion of monetary units

PART IV  
CONSUMER COMPLAINTS

17. Complaint to airline and aerodrome operator
18. Complaint to the Commission

PART V  
CONSUMER AWARENESS

19. Consumer awareness
20. Obligations of airlines

PART VI  
GENERAL

21. Reports
22. Penalty

FIRST SCHEDULE

SECOND SCHEDULE

MALAYSIAN AVIATION COMMISSION ACT 2015

MALAYSIAN AVIATION CONSUMER PROTECTION CODE 2016

IN exercise of the powers conferred by subsection 69(1) of the Malaysian Aviation Commission Act 2015 [*Act 771*], the Commission prescribes the following code:

PART I  
PRELIMINARY

**Citation and commencement**

1. (1) This code may be cited as the **Malaysian Aviation Consumer Protection Code 2016**.

(2) This Code comes into operation on 1 July 2016.

**Interpretation**

2. In this Code, unless the context otherwise requires—

“complaint” means a specific written or verbal expression of dissatisfaction concerning a difficulty or problem which a consumer experienced when using or attempting to use services from providers of aviation services;

“baggage” means any personal property carried by the passenger, either by check-in or hand-carry;

“final destination” means the destination on the ticket presented at the check-in counter or, in the case of directly connecting flights, the destination of the last flight, and alternative connecting flights available shall not be taken into account if the original planned arrival time is respected;



“Special Drawing Rights” means special drawing rights as defined by the International Monetary Fund;

“days” means calendar days;

“contract of carriage” means a contract for or including aviation services, and includes a contract where the transport is composed of two or more flights operated by the same or different airlines;

“person with disability” means any person whose mobility is reduced when using transport due to—

- (a) any physical disability, whether sensory or locomotory, or permanent or temporary;
- (b) intellectual disability or impairment;
- (c) age; or
- (d) any other cause of disability,

whose situation needs special attention and adaptation to the person’s needs of the services made available to all passengers;

"cancellation" means the non-operation of a flight which was previously planned and on which at least one place was reserved;

“aerodrome operator” means the holder of an aerodrome operator license issued by the Commission or any person authorized to operate an aerodrome under the Act;

"airline" means—

- (a) a holder of an air service licence or an air service permit issued by the Commission;
- (b) a person authorized under the Act to carry by air or use any aircraft for the carriage of passengers, mail or cargo for hire or reward; or
- (c) any other person who is permitted to operate a scheduled journey or non-scheduled journey to or from a place in Malaysia under the terms of any agreement or arrangement entered into by the Government;

"contracting airline" means the airline and any of its agents, which concludes a contract of carriage with a passenger;

"operating airline" means an airline that performs or intends to perform a flight under a contract with a passenger or on behalf of another person, legal or natural, having a contract with that passenger;

"volunteer" means a person who has presented himself for boarding under the conditions laid down in subparagraph 10(1) or who has been contacted by an airline prior to the published departure time, and responds positively to the airline's call for passengers prepared to surrender their reservation in exchange for compensation and care as specified in the First Schedule;

"air fares" means the prices to be paid to airlines or their agents or other ticket sellers for the carriage of passengers on air transport services and any conditions under which those prices apply, including remuneration and conditions offered to agency and other auxiliary services;

"reservation" means the fact that the passenger has a ticket or other proof, which indicates that the reservation has been accepted and registered by the airline;

"denied boarding" means a refusal to carry a passenger on a flight, although the passenger has presented himself for boarding under the conditions laid down in subparagraph 10(1);

"ticket" means a valid document giving entitlement to transport, or something equivalent in paperless form, including electronic form, issued or authorized by the airline or its authorized agent.

PART II  
MINIMUM SERVICE LEVEL AND STANDARD OF PERFORMANCE  
FOR AIRLINES AND AERODROME OPERATORS

**Full disclosure of air fare**

3. (1) An airline shall indicate the final price of air fares to be paid for the air transport service offered or published by the airline in any form, including on the Internet.

(2) The final price of air fares shall include any government imposed taxes and fees, fees and charges imposed by the Commission, charges, surcharges and other related fees which are unavoidable and foreseeable at the time of publication.

(3) In addition to the indication of the final price, the airline shall clearly itemise at least the following items:

- (a) government imposed taxes and fees;
- (b) fees and charges imposed by the Commission;
- (c) passenger service charges;
- (d) security charges;
- (e) baggage fees; and
- (f) fuel charges.

**Prohibition on post-purchase price increase**

4. An airline shall not increase the price of an air fare after the air fare has been purchased by the consumer, unless—

*(a)* such increase is due to government imposed taxes or fees, or fees imposed by the Commission; and

*(b)* the consumer is given notice of the potential price increase and has consented in writing before completing the purchase.

**Prohibition on automatically adding on services**

5. (1) An airline shall not automatically add on any optional services to a customer's purchase if the customer takes no other action when making the purchase.

(2) Any optional services shall be communicated in a clear, transparent and unambiguous way at the start of any reservation process and acceptance to any of the optional services shall be made by the customer on an opt-in basis.

**Identity of operating airline**

6. (1) A contracting airline shall—

*(a)* inform its consumer the identity of the operating airline when the consumer is making a reservation; and

*(b)* specify in the general terms of sale its obligation to inform the consumer of the identity of the operating airline.

(2) If the identity of the operating airline is not yet known at the time of reservation, the contracting airline shall ensure that the passenger is informed of the name of the airline that is likely to act as operating airline on the flight concerned as soon as such identity is established.

(3) If there is a change of an operating airline after the reservation, the contracting airline shall take immediate steps to ensure that the passenger is informed of the change by any means as soon as practicable irrespective of the reason for the change.

(4) The contracting airline shall ensure that its agent is informed of the identity of the operating airline as soon as this is known in particular in the event of a change of such identity.

### **Disclosure of terms and conditions**

7. (1) An airline shall disclose all terms and conditions of the contract of carriage to the consumer before the purchase of a ticket by the consumer.

(2) An airline shall ensure that all the terms and conditions of the contract of carriage is printed on or attached to the ticket or boarding pass, or the incorporation of such terms and conditions of carriage by reference.

(3) The airline shall ensure that the following key terms and conditions are identified on the ticket:

*(a)* any conditions and restrictions attached to the fare type;

*(b)* any refund and rebooking policies;

*(c)* baggage allowance policies;

*(d)* any government imposed taxes and fees;

*(e)* fees and charges imposed by the Commission;

*(f)* any charges, surcharges and other related fees;

*(g)* contact details of the airline; and

(h) other information necessary to inform the passenger of the conditions and the total price of the ticket purchased.

(4) For the purposes of this paragraph, “incorporation of such terms and conditions of carriage by reference” means that the ticket or boarding pass shall state that the complete terms and conditions of carriage are available on the airline’s website.

(5) An airline may stipulate in its terms and conditions that the contract of carriage shall be subject to higher limits of liability than those provided for in this Code or to no limits of liability.

### **Communication of change in flight status**

8. (1) An operating airline shall provide to passengers and to the public information about any change in the status of a flight, as soon as practicable after the operating airline becomes aware of such change by means as may be determined by the Commission.

(2) The airline shall specify the obligation to inform passengers of such change in the status of a flight in the general terms and conditions of the contract of carriage.

(3) For the purposes of this paragraph, “change in the status of a flight” means cancellation of a flight, a delay of thirty minutes or more in the scheduled operation of a flight or a diversion.

### **Non-discrimination of persons with disability**

9. (1) An airline shall not refuse—

(a) to accept a reservation for a flight departing from an aerodrome to which this Code applies; or

- (b) to embark a person with disability at such an aerodrome, provided that the person concerned has a valid reservation,

on the grounds of disability.

(2) An airline may refuse to accept a reservation under subparagraph (1)(a) or to embark a person with disability under subparagraph (1)(b) if—

- (a) the refusal is to meet safety requirements established by the Director General of the Department of Civil Aviation; or
- (b) the size of the aircraft or its doors makes the embarkation or carriage of that person with disability physically impossible.

(3) An airline may, in order to meet the applicable safety requirements referred to in subparagraph (2)(a), require that a person with disability be accompanied by another person who is capable of providing the assistance required by that person with disability.

(4) In the event of refusal to accept a reservation on the grounds referred to in subparagraph (2)(a) or (b) above, the airline shall make reasonable efforts to propose an acceptable alternative to the person with disability.

(5) A person with disability who has been denied embarkation on the grounds of his disability and any person accompanying such person pursuant to subparagraph (3) shall be offered the compensation and care as specified in the First Schedule.

(6) The right to the option of a return flight or re-routing shall be conditional upon all safety requirements being met.

(7) An airline shall make publicly available, in accessible formats and in at least the same languages as the information made available to other passengers, the safety rules that it applies to the carriage of persons with disability, as well as any restrictions on their carriage or on that of mobility equipment due to the size of aircraft.

(8) An airline that refuses to accept a reservation or to embark a person with disability under subsubparagraph (2)(a) or (b), or subparagraph (3) shall—

(a) immediately inform the person with disability the reasons for the refusal; and

(b) if requested by the person with disability, provide the reasons in subsubparagraph (a) in writing within five working days from such request.

(9) Where an airline receives notification of the need for assistance by a person with disability at all its points of sale, the airline shall take all measures necessary for the receipt of such notification.

(10) Where the notification referred to in subparagraph (9) is received at least forty-eight hours before the scheduled time of departure of the flight, the airline shall—

(a) transmit the information concerned within twelve hours from the receipt of notification of the need for assistance to the operating airline, if a reservation was not made with that airline; or

(b) if the identity of the operating airline is not known at the time of notification, transmit the information to the operating airline as soon as its identity is known.

(11) The notification referred to under subparagraph (9) shall cover a return flight, if the outward flight and the return flight have been contracted with the same airline.



(12) If notification referred to in subparagraph (9) is received less than forty-eight hours before the scheduled time of departure of the flight, the airline shall transmit the information to the operating airline as soon as practicable.

(13) When a person with disability arrives at an aerodrome for travel by air, the operating airline shall make all reasonable efforts to provide the assistance specified in the Second Schedule in such a way that the person concerned is able to take the flight for which he holds a reservation, provided that—

- (a) the passenger presents himself for check-in at the time stipulated by the operating airline; or
- (b) the passenger arrives at a point within the airport boundary designated in accordance with subparagraph (19) at the time stipulated by the operating airline.

(14) When a person with disability transits through an aerodrome, or is transferred by an operating airline from the flight for which he holds a reservation to another flight, the operating airline shall be responsible for ensuring the provision of the assistance specified in the Second Schedule in such a way that the person is able to take the flight for which he holds a reservation.

(15) On the arrival by air of a person with disability at an aerodrome, the operating airline shall be responsible for ensuring the provision of the assistance specified in the Second Schedule in such a way that the person is able to reach his point of departure from the aerodrome as referred to in subparagraph (19).

(16) The assistance provided shall, as far as possible, be appropriate to the particular needs of the individual passenger.

(17) An airline shall—

- (a) ensure that all its personnel, including those employed by any sub-contractor, providing direct assistance to persons with disability have knowledge of how to meet the needs of persons having various disabilities;
- (b) provide disability-equality and disability-awareness training to its personnel working at the aerodrome who deal directly with the travelling public; and
- (c) ensure that all new employees attend disability-related training upon recruitment and that all personnel receive refresher training courses when appropriate.

(18) An aerodrome operator shall be responsible for ensuring the provision of structural amenities and facilities for persons with disabilities in such a way that the person is able to take the flight for which he holds a reservation.

(19) An aerodrome operator shall—

- (a) designate points of arrival and departure within the airport boundary or at a point under the direct control of the aerodrome operator, inside and outside terminal buildings, at which a person with disability can, with ease, announce his arrival at the airport and request assistance; and
- (b) ensure that the points of arrival and departure referred to in subparagraph (a) are clearly signed and shall offer basic information about the airport, in accessible formats.

PART III  
PASSENGER'S RIGHTS

**Entitlement to claims**

10. (1) A passenger shall be entitled to claim compensation and care under this Code if the passenger—

(a) has a confirmed reservation on the flight concerned and, except in the case of cancellation under paragraph 12, presents himself for check-in at the time stipulated by the airline; or

(b) has been transferred to another flight by an airline from the flight for which he held a reservation, irrespective of the reason.

(2) For the avoidance of doubt, a passenger referred to in subparagraph (1) includes a passenger with a ticket issued under a frequent flyer programme or other commercial programme by an airline.

**Denied boarding**

11. (1) When an operating airline reasonably expects to deny boarding on a flight, it shall first contact passengers to volunteer to surrender their reservations.

(2) Passengers who volunteered under subparagraph (1) shall be offered compensation and care in accordance with the First Schedule.

(3) If the number of passengers who volunteer is insufficient, the operating airline may deny boarding to any passenger and shall immediately offer compensation in accordance with the First Schedule.

(4) This paragraph does not apply to passengers who are denied boarding on reasonable grounds such as health, safety or security, or inadequate travel documentation.

**Flight delay and cancellation**

12. (1) Where an operating airline reasonably expects a flight to be delayed for at least two hours in its scheduled time of departure or in the case where a flight is cancelled, the operating airline shall offer passengers the compensation and care as specified in the First Schedule.

(2) The airline is liable for damage occasioned by delay in a flight unless the airline proves that the airline and its servants and agents took all measures that could reasonably be required to avoid the damage or that it was impossible for the airline to take such measures.

(3) The liability of an airline for damages under subparagraph (2) is limited to 4,694 Special Drawing Rights for each passenger.

(4) The operating airline shall inform the passengers of the cancellation, and provide an explanation as to the reason for cancellation and possible alternative transport.

(5) An operating airline shall not be obliged to pay compensation if it can prove that the delay or cancellation, as the case may be, is caused by extraordinary circumstances which could not have been avoided even if all reasonable measures had been taken.

(6) The burden of proof concerning the questions as to whether and when the passenger has been informed of the delay or cancellation of the flight shall rest with the operating airline.

(7) For the purpose of this paragraph, "extraordinary circumstances" means circumstances that may, in particular, occur in cases of war, meteorological conditions incompatible with the operation of the flight concerned, security risks, unexpected flight safety shortcomings and strikes that affect the operation of an operating airline.

(8) Extraordinary circumstances is deemed to exist where the impact of an air traffic management decision in relation to a particular aircraft on a particular day gives rise to a long delay, an overnight delay, or the cancellation of one or more flights by that aircraft, although all reasonable measures had been taken by the operating airline concerned to avoid the delays or cancellations.

**Compensation for lost, damaged or delayed baggage**

13. (1) Where a baggage does not arrive on the same flight as the passenger arrived in, the operating airline is liable to compensate any damage occasioned by the delay and the passenger to whom the baggage belongs shall be compensated unless the operating airline took all reasonable measures to avoid the delay or it was impossible to take such measures.

(2) The liability for baggage delay on a flight is limited to 1,131 Special Drawing Rights for each passenger.

(3) Where baggage is lost while on board the aircraft or during any period within which the checked baggage was in the charge of the operating airline, the passenger to whom the baggage belongs shall be compensated if—

(a) the operating airline admits the loss of the checked baggage; or

(b) the checked baggage has not arrived after the expiration of twenty one days after the date it ought to have arrived.

(4) The operating airline is liable for damage sustained in case of destruction or loss of, or damage to, checked baggage upon condition only that the event which caused the destruction, loss or damage took place on board the aircraft or during any period within which the checked baggage was in the charge of the operating airline.

(5) The liability for lost or damaged baggage on a flight is limited to 1,131 Special Drawing Rights for each passenger.

(6) A passenger may benefit from a higher liability limit by making a special declaration at the latest at check-in and by paying a supplementary fee.

(7) If a baggage is delayed or damaged, the passenger shall write and complain to the airline within—

(a) in the case of a delayed baggage, twenty-one days from the date on which the baggage was placed at the passenger's disposal; or

(b) in the case of a damaged baggage, seven days from the date on which the baggage was placed at the passenger's disposal.

(8) If no complaint is made within the times referred to in subparagraph (7), no action under this Code shall lie against the operating airline.

(9) Where the operating airline is not the same as the contracting airline, the passenger has the right to address a complaint or to make a claim for damages against either the operating airline or the contracting airline.

(10) For the purpose of subparagraph (9), the name or code of an airline indicated on the ticket is the contracting airline.

### **Compensation for lost or damaged mobility equipment and assistive devices**

14. Where mobility equipment or assistive devices of the passenger are lost or damaged whilst being handled at an aerodrome or transported on board an aircraft, the passenger shall receive compensation as set out in the First Schedule.

### **Notice to inform passengers of their rights**

15. (1) An operating airline shall ensure that a notice containing the words "If you are denied boarding or if your flight is cancelled or delayed for at least two hours, ask at the check-in counter or boarding gate for the information stating your rights, particularly with regard to compensation and care" be displayed at check-in counters in a manner clearly visible to the passengers.

(2) The operating airline shall, if requested by a passenger affected by denied boarding, flight cancellation or flight delay of at least two hours, provide to the passenger a written notice setting out—

(a) the compensation and care in line with this Code; and

(b) the contact details of the designated department of the operating airline.

(3) In the event the passenger who is affected by denied boarding, flight cancellation or flight delay of at least two hours is blind or visually impaired, the obligation under subparagraph (2) shall be communicated verbally to the passenger.

#### **Conversion of monetary units**

16. For the purpose of converting the amount of money required to be paid under the Code from special drawing rights into Ringgit Malaysia, one special drawing right shall be treated as equal to a sum in Ringgit Malaysia as fixed by the International Monetary Fund as being the equivalent of one special drawing right for—

(a) the day on which the order under subparagraph 18(8) is made by the Commission; or

(b) if no sum of money has been so fixed for that day, the last day before that day for which a sum has been so fixed.

### **PART IV CONSUMER COMPLAINTS**

#### **Complaint to airline and aerodrome operator**

17. (1) An airline or an aerodrome operator shall make available the contact number, mailing address and e-mail or web address of the department in the airline or aerodrome operator with which a consumer may lodge a complaint pertaining to its services.

(2) An airline shall publish the particulars referred to in subparagraph (1) on its website and e-ticket confirmation and shall, upon request, provide the particulars at any ticket counter or boarding gate that is staffed by the airline.

(3) An aerodrome operator shall publish the particulars referred to in subparagraph (1) on its website and provide the particulars at the information counter at the aerodrome.

(4) An airline or aerodrome operator shall acknowledge receipt of any complaint lodged to the airline or aerodrome operator within twenty-four hours from the receipt of the complaint and shall send a substantive written response to the complainant and provide resolution to the complaint within thirty days from the receipt of the complaint.

(5) An airline or aerodrome operator that uses a social networking site and that does not intend for the site to be a method for receipt of consumer complaints shall clearly indicate on the airline or aerodrome operator's primary page of the social networking site that it will not reply to consumer complaints on that site and shall direct consumers to the airline or aerodrome operator's mailing address and e-mail or website location for lodgement of complaints.

### **Complaint to the Commission**

18. (1) A consumer may lodge a complaint to the Commission pertaining to any aviation service in the form and manner as may be determined by the Commission.

(2) A complaint under subparagraph (1) shall not be lodged after the expiration of one year from the date the cause of complaint accrued.



(3) The Commission may, within seven days of receipt of the complaint under subparagraph (1)—

- (a) reject the complaint and notify the complainant the reason for rejection and provide guidance on alternative avenues for redress; or
- (b) accept the complaint and notify the complainant that the complaint will be taken up to the provider of aviation service against which the complaint was lodged.

(4) The Commission may reject a complaint under subparagraph (3)(a) if—

- (a) the Commission finds the complaint to be frivolous or vexatious;
- (b) the nature of the complaint does not relate to the civil aviation industry;
- (c) the complaint is the subject of proceedings between the same parties in any court and such proceedings were commenced before the complaint was lodged with the Commission; or
- (d) the subject matter of the complaint has been decided by any court.

(5) Where subparagraph (4)(c) applies, the complaint may be brought before the Commission if the claim before the court is withdrawn, abandoned or struck out.

(6) Where the Commission accepts a complaint under subparagraph (3)(b), the Commission shall forward such complaint to and instruct the provider of aviation service concerned to provide a substantive written response to the complainant setting out a resolution to the complainant within thirty days from the receipt of the forwarded complaint by the provider of aviation service.

(7) The provider of aviation service shall forthwith furnish a copy of the written response under subparagraph (6) to the Commission.

(8) If the provider of aviation service fails to provide a written response under subparagraph (6) or if the Commission finds the response to be inadequate or insufficient to address the complaint, the Commission may make an order to provide remedy to the complainant.

(9) The Commission may, before making an order under subparagraph (8), require the complainant or provider of aviation service to provide further information or documents to the Commission.

(10) An order made by the Commission under subparagraph (4) shall be notified to the complainant and the aviation service provider as soon as practicable.

## PART V CONSUMER AWARENESS

### **Consumer awareness**

19. A provider of aviation service shall make efforts to raise awareness of the consumer rights and the complaints procedures.

### **Obligations of the airlines**

20. The airlines shall—

- (a)* prominently publish the minimum service levels and standards of performance within the contracts of carriage;
- (b)* display signage at airports, of the minimum service levels and standards of performance as set out in the Code; and
- (c)* perform such other obligations as may be determined by the Commission to raise consumer awareness.

## PART VI GENERAL

### **Reports**

21. A provider of aviation service shall furnish a report in the form and manner as may be determined by the Commission, consisting—

- (a)* statistics of non-compliance with the Code and their resolution, outlined in appropriate detail;
- (b)* statistics on complaints against the respective airlines and aerodrome operator and their resolution, outlined in appropriate detail;
- (c)* identified non-compliance with the Code and steps taken to address such non-compliance;
- (d)* identified recurring complaints and steps taken to address such complaints;
- (e)* steps taken by the respective airlines and aerodrome operators in the development of in-house compliance systems; and

(f) any other information as may be determined by the Commission.

### Penalty

22. The Commission may impose a financial penalty to any person for non-compliance with Part II of the Code, paragraph 11, 12, 13, 14, 15, 17 dan 18 of the Code, Part V of the Code, and Part VI of the Code, an amount not exceeding two hundred thousand ringgit, and in the case of a second or subsequent non-compliance, an amount ten times of the financial penalty which was imposed for the first non-compliance.

### FIRST SCHEDULE

[Paragraphs 9, 11, 12 and 14]

### COMPENSATION AND CARE

<i>No.</i>	<i>Provision</i>	<i>Description</i>	<i>Compensation/Care</i>
1.	Paragraph 9	Denied embarkation of person with disability on the grounds of disability	The person with disability and any person accompanying him shall be offered the choice between—  (a) reimbursement within thirty days, of the full cost of the ticket at the price at which it was bought, including taxes and fees, for the part or parts of the journey not made, and for the part or parts already made if the flight is no longer serving any purpose in relation to the passenger's original travel plan, without right to board;

<i>No.</i>	<i>Provision</i>	<i>Description</i>	<i>Compensation/Care</i>
			<p>(b) a return flight to their first point of departure, at the earliest opportunity; or</p> <p>(c) re-routing, under comparable transport conditions, to their final destination at the earliest opportunity or at a later date at the passenger's convenience, subject to availability of seats, at no extra charge.</p> <p>In the case where a town, city or region is served by several airports, an operating airline offers a passenger a flight to an airport alternative to that for which the reservation was made, the operating airline shall bear the cost of transferring the passenger from that alternative airport either to that for which the reservation was made, or to another close-by destination agreed with the passenger.</p>
2.	Paragraph 11	Passenger denied boarding	<p>The passenger shall be offered free of charge:</p> <p>(a) meals, limited telephone calls and internet access;</p>

<i>No.</i>	<i>Provision</i>	<i>Description</i>	<i>Compensation/Care</i>
			<p><i>(b)</i> hotel accommodation where a stay of one or more nights becomes necessary;</p> <p><i>(c)</i> transport between the airport and place of accommodation (hotel or other); and</p> <p>the choice between—</p> <p><i>(a)</i> reimbursement within thirty days, of the full cost of the ticket at the price at which it was bought, including taxes and fees, for the part or parts of the journey not made, and for the part or parts already made if the flight is no longer serving any purpose in relation to the passenger's original travel plan, without right to board; or</p> <p><i>(b)</i> re-routing, under comparable transport conditions, to their final destination at the earliest opportunity or at a later date at the passenger's convenience, subject to availability of seats, at no extra charge.</p>

<i>No.</i>	<i>Provision</i>	<i>Description</i>	<i>Compensation/Care</i>
			In the case where a town, city or region is served by several airports, an operating airline offers a passenger a flight to an airport alternative to that for which the reservation was made, the operating airline shall bear the cost of transferring the passenger from that alternative airport either to that for which the reservation was made, or to another close-by destination agreed with the passenger.
3.	Paragraph 12	Flight delayed for two hours or more	Passengers shall be offered free of charge, meals, refreshments, limited telephone calls and internet access in a reasonable relation to the waiting time.
4.	Paragraph 12	Flight delayed for five hours or more	Passengers shall be offered free of charge—  (a) hotel accommodation in cases—  (i) where a stay of one or more nights becomes necessary; or  (ii) where a stay additional to that intended by the passenger becomes necessary; and

<i>No.</i>	<i>Provision</i>	<i>Description</i>	<i>Compensation/Care</i>
			<i>(b)</i> transport between the airport and place of accommodation (hotel or other).
5.	Paragraph 12	Flight cancellation	<p>(1) Passengers shall be offered the choice between—</p> <p><i>(a)</i> reimbursement within thirty days, of the full cost of the ticket at the price at which it was bought, including taxes and fees, for the part or parts of the journey not made, and for the part or parts already made if the flight is no longer serving any purpose in relation to the passenger's original travel plan, without right to board; or</p> <p><i>(b)</i> re-routing, under comparable transport conditions, to their final destination at the earliest opportunity or at a later date at the passenger's convenience, subject to availability of seats, at no extra charge.</p>



<i>No.</i>	<i>Provision</i>	<i>Description</i>	<i>Compensation/Care</i>
			(2) Where an operating airline offers a passenger a flight to an airport alternative to that for which the reservation was made, the operating airline shall bear the cost of transferring the passenger from that alternative airport either to that for which the reservation was made, or to another close-by destination agreed with the passenger.
6.	Paragraph 14	Lost or damaged mobility equipment or assistive device	The passenger shall be compensated based on the prevailing market price of the device.

## SECOND SCHEDULE

[Paragraph 9]

## ASSISTANCE BY AIRLINES

1. Assistance and arrangements necessary to enable persons with disability to—
  - (a) communicate their arrival at an airport and their request for assistance at the designated points inside and outside terminal buildings mentioned in subparagraph 9(19);
  - (b) move from a designated point to the check-in counter;
  - (c) check-in and register baggage;

- (d)* proceed from the check-in counter to the aircraft, including the completion of immigration, customs and security procedures;
- (e)* board the aircraft, with the provision of lifts, wheelchairs or other assistance needed, as appropriate;
- (f)* proceed from the aircraft door to their seats;
- (g)* store and retrieve baggage on the aircraft;
- (h)* proceed from their seats to the aircraft door;
- (i)* disembark from the aircraft, with the provision of lifts, wheelchairs or other assistance needed, as appropriate;
- (j)* proceed from the aircraft to the baggage hall and retrieve baggage, with completion of immigration and customs procedures;
- (k)* proceed from the baggage hall to a designated point;
- (l)* reach connecting flights when in transit, with assistance on the air and land sides and within and between terminals as needed;
- (m)* move to the toilet facilities if required.

2. Where a person with disability is assisted by an accompanying person, this person must, if requested, be allowed to provide the necessary assistance in the airport and with embarking and disembarking.

3. Ground handling of all necessary mobility equipment, including equipment such as electric wheelchairs, subject to advance notice of forty eight hours and to possible limitations of space on board the aircraft, and subject to the application of relevant legislation concerning dangerous goods.

4. Temporary replacement of damaged or lost mobility equipment, albeit not necessarily on a like-for-like basis.
5. Communication of information needed to take flights in accessible formats.
6. In addition to medical equipment, transport of up to two pieces of mobility equipment per person with disability, including electric wheelchairs, subject to advance notice of forty eight hours and to possible limitations of space on board the aircraft, and subject to the application of relevant legislation concerning dangerous goods.
7. Communication of essential information concerning a flight in accessible formats.
8. The making of all reasonable efforts to arrange seating to meet the needs of individuals with disability or reduced mobility on request and subject to safety requirements and availability.
9. Where a person with disability is assisted by an accompanying person, the airline will make all reasonable efforts to give such person a seat next to the person with disability.

Dated 30 June 2016  
[MAVCOM/EC/(CC)/2016/001; PN(PU2)735]

GENERAL TAN SRI DATO' SRI ABDULLAH BIN AHMAD (R)  
*Executive Chairman*  
*Malaysian Aviation Commission*