



**Malaysian
Aviation Commission**
Suruhanjaya Penerbangan Malaysia

Cadangan pindaan kepada Kod Perlindungan Pengguna Penerbangan Malaysia 2016 - Kertas Perundingan

Februari 2018



ISU KANDUNGAN

1.0 Pengenalan.....	1
2.0 Latar Belakang.....	2
3.0 Cadangan Pindaan Kepada MACPC	4
4.0 Maklum Balas.....	12
LAMPIRAN I.....	13
LAMPIRAN II.....	17



1.0 PENGENALAN

Suruhanjaya Penerbangan Malaysia (selepas ini dirujuk sebagai "MAVCOM") telah ditubuhkan pada 1 Mac 2016 di bawah Akta Suruhanjaya Penerbangan Malaysia 2015 [Akta 771] untuk mengawal selia aspek ekonomi industri penerbangan awam di Malaysia. MAVCOM, antara lainnyanya telah dimandatkan untuk melindungi hak pengguna dalam industri penerbangan dan memperuntukkan suatu mekanisme bagi perlindungan pengguna.

Pada bulan Julai 2016, MAVCOM telah menerbitkan Kod Perlindungan Pengguna Penerbangan Malaysia 2016 – *Malaysian Aviation Consumer Protection Code 2016* ("MACPC"). MACPC secara utamanya memberi peruntukan yang lebih telus mengenai kewajipan penyedia perkhidmatan penerbangan terhadap pengguna dan memberi panduan yang lebih jelas kepada pengguna mengenai hak dan kepentingan mereka sebagai pengembara udara. MACPC juga menyediakan platform kepada pengguna untuk membuat aduan berkait isu penerbangan kepada MAVCOM.

Sebagai sebahagian daripada usaha MAVCOM yang berterusan, MAVCOM telah mengenal pasti bahawa terdapat beberapa perkara di dalam MACPC yang perlu ditambahbaik dan diperhalusi lagi bagi memastikan hak dan kepentingan pengguna dilindungi. Selain itu, melalui beberapa rundingan dengan pihak berkepentingan dan juga melalui analisa daripada aduan yang telah dibuat kepada MAVCOM, isu dan kekurangan yang perlu diutarakan telah dikenalpasti.

Cadangan pindaan kepada MACPC akan meliputi pelbagai hak dan kepentingan pengguna dan ini akan dijelaskan dengan lebih lanjut dalam Bahagian 3.0 Kertas Perundingan ini. Kertas Perundingan ini disediakan menurut subseksyen 69(2) Akta 771 yang menghendaki MAVCOM berunding dengan pihak berkepentingan bagi apa-apa pindaan kepada MACPC.

Kami menjemput maklum balas dan pandangan mengenai cadangan pindaan kepada MACPC selewat-lewatnya pada 22 Mac 2018. Segala maklum balas yang diterima boleh dipertimbangkan dalam pindaan kepada MACPC, yang dihasratkan untuk mula berkuat kuasa pada suku tahun ketiga 2018.



2.0 LATAR BELAKANG

MAVCOM diberi kuasa di bawah subseksyen 69(1) Akta 771 untuk menetapkan suatu kod pengguna yang hendaklah disiarkan dalam *Warta* yang boleh termasuk kehendak mengenai dasar dan amalan minimum bagi –

- (a) memenuhi dengan munasabahnya kehendak pengguna;
- (b) pengendalian aduan pengguna dan pampasan pengguna dalam hal pelanggaran kod pengguna;
- (c) meningkatkan kesedaran pengguna termasuklah pengadaaan maklumat kepada pengguna mengenai perkhidmatan penerbangan, caj dan tahap perkhidmatan dan standard pelaksanaan yang minimum;
- (d) perlindungan maklumat pengguna;
- (e) penentuan fi atau caj yang dikenakan ke atas pengguna oleh penyedia perkhidmatan penerbangan; dan
- (f) apa-apa perkara lain yang berkaitan dengan pengguna.

MACPC yang mula berkuat kuasa pada 1 Julai 2016 telah dirangka dengan tujuan untuk melindungi hak dan kepentingan pengguna. MACPC telah digubal selaras dengan *Convention for the Unification of Certain Rules for International Carriage by Air* yang biasanya dikenali sebagai *Montreal Convention 1999* serta *ICAO Core Principles on Consumer Protection*.

Pada dasarnya, MACPC meliputi -

- (a) **tahap perkhidmatan dan standard pelaksanaan yang minimum bagi syarikat penerbangan dan pengendali aerodrom** yang antara lainnya merangkumi keperluan penzahiran sepenuhnya tambang penerbangan, penzahiran terma dan syarat kontrak pengangkutan dan larangan diskriminasi terhadap orang kurang upaya;
- (b) **hak penumpang udara** yang merangkumi hak untuk membuat tuntutan, pampasan bagi kelewatan dan pembatalan penerbangan, pampasan bagi kehilangan, kerosakan dan kelewatan bagasi, dan pampasan bagi kehilangan atau kerosakan kelengkapan mobiliti dan alat bantuan;



- (c) **aduan pengguna** yang merangkumi cara pengendalian aduan pengguna oleh syarikat penerbangan dan pengendali aerodrom serta aduan kepada MAVCOM; dan
- (d) **kesedaran pengguna** yang merangkumi kewajipan syarikat penerbangan dan pengendali aerodrom untuk meningkatkan kesedaran hak pengguna dan prosedur aduan.

Lanjutan daripada pengenalpastian kekurangan dan perkara yang perlu ditambah di dalam MACPC, MAVCOM, selaras dengan kewajipannya di bawah subseksyen 69(2) Akta 771 telah mengadakan rundingan awal dengan pelbagai pihak berkepentingan pada tahun 2017. MAVCOM telah mengambil kira pandangan dan maklum balas daripada pihak berkepentingan tersebut dalam merangka cadangan pindaan dan kini ingin mendapatkan maklum balas daripada pihak awam mengenai cadangan pindaan kepada MACPC.

3.0 CADANGAN PINDAAN KEPADA MACPC

Cadangan pindaan kepada MACPC pada dasarnya merangkumi kemasukan peruntukan baharu serta penambahbaikan peruntukan yang sedia ada. Cadangan pindaan tersebut dihuraikan dengan selanjutnya seperti di bawah.

CADANGAN PERUNTUKAN BAHARU

No.	Perkara	Huraian dan Rasional
1.	Pengenaaan fi dan caj oleh syarikat penerbangan	<p>Pada masa ini, pengguna tidak sedar bahawa pengguna dikehendaki membayar sesetengah fi atau caj yang wajib dan tidak dapat dielakkan apabila tambang penerbangan dimaklumkan kepada mereka pada kali pertama. Fi dan caj ini merangkumi seperti yang disenaraikan di bawah dan digambarkan secara lanjut di Lampiran I Kertas Perundingan ini:</p> <ul style="list-style-type: none"> (a) fi pentadbiran; (b) fi pemprosesan; (c) surcaj bahan api; dan (d) fi klia2. <p>MACPC akan dipinda dengan memasukkan suatu peruntukan baharu agar semua fi atau caj yang wajib dan tidak dapat dielakkan hendaklah dimasukkan ke dalam tambang penerbangan. Ini juga merangkumi fi atau caj yang berkaitan dengan apa-apa transaksi dan/atau pemprosesan.</p> <p>Bagi maksud mengelakkan keraguan, fi, caj atau cukai yang ditetapkan oleh mana-mana undang-undang bertulis yang merangkumi caj perkhidmatan penumpang ("PSC") dan cukai barang dan perkhidmatan ("GST") tidak</p>

No.	Perkara	Huraian dan Rasional
		<p>dikehendaki untuk dimasukkan ke dalam tambang penerbangan tetapi dibenarkan untuk dipaparkan secara berasingan.</p> <p>Dengan cadangan pindaan kepada MACPC, syarikat penerbangan hanya perlu memaparkan –</p> <ul style="list-style-type: none"> (a) tambang penerbangan; (b) caj berhubung dengan perkhidmatan pilihan / sampingan oleh syarikat penerbangan yang mereka pilih; dan (c) fi, caj atau cukai yang dikenakan oleh mana-mana undang-undang bertulis.
2.	Fi bagi bayaran balik PSC	<p>Kebanyakan syarikat penerbangan mengenakan bayaran antara RM15.00 hingga RM300.00 terhadap pengguna bagi pemprosesan bayaran balik PSC, suatu jumlah yang mungkin boleh melebihi kadar PSC yang ditetapkan. MAVCOM juga menyedari bahawa terdapat syarikat penerbangan yang tidak mengenakan apa-apa fi untuk bayaran balik PSC.</p> <p>Memandangkan pengguna berhak untuk bayaran balik secara penuh untuk PSC yang telah dibayar sekiranya mereka tidak meneruskan perjalanan mereka, suatu peruntukan baharu akan dimasukkan ke dalam MACPC bagi melarang mana-mana penyedia perkhidmatan penerbangan mengenakan apa-apa fi untuk tujuan bayaran balik PSC.</p>
3.	Fi bagi penyediaan bantuan khas	<p>Suatu peruntukan baharu akan dimasukkan ke dalam MACPC bagi melarang syarikat penerbangan mengenakan apa-apa fi bagi penyediaan bantuan khas kepada penumpang kurang upaya atau yang memerlukan bantuan</p>

No.	Perkara	Huraian dan Rasional
		<p>khas, tertakluk kepada pengguna mengemukakan kepada syarikat penerbangan salah satu dokumen seperti di bawah:</p> <p>(a) Kad OKU; atau</p> <p>(b) apa-apa dokumen pengesahan daripada seorang pengamal perubatan berdaftar yang mengesahkan keperluan bantuan khas.</p>
4.	Pemprosesan bayaran balik	<p>Suatu peruntukan baharu akan dimasukkan ke dalam MACPC yang mengkehendaki semua bayaran balik yang kena dibayar kepada penumpang perlu diserahkan dalam masa 30 hari dari tarikh permintaan oleh pengguna.</p> <p>Sekiranya suatu tiket dibeli melalui ejen yang dilantik oleh syarikat penerbangan yang berkontrak seperti ejen pengembaraan atau mana-mana portal pengembaraan, syarikat penerbangan berkontrak akan bertanggungjawab sekiranya ejen tidak mematuhi peruntukan tersebut.</p>
5.	Pemberitahuan rasmi secara bertulis berhubung dengan kelewatan atau pembatalan penerbangan kepada penumpang yang terjejas	<p>Atas permintaan mana-mana penumpang untuk suatu pemberitahuan rasmi oleh syarikat penerbangan bagi kelewatan atau pembatalan penerbangan, syarikat penerbangan adalah wajib untuk mengemukakan suatu surat pada kepala surat yang menyatakan butir-butir berhubung dengan kelewatan atau pembatalan penerbangan dalam masa dua (2) hari bekerja dari tarikh permintaan penumpang tersebut. Suatu peruntukan baharu akan dimasukkan ke dalam MACPC untuk kewajipan tersebut.</p>
6.	Skop pemakaian	<p>MACPC pada masa ini tidak mempunyai apa-apa peruntukan khusus yang menyatakan kepada siapa dan dalam apa hal keadaan MACPC terpakai. Pindaan kepada</p>



No.	Perkara	Huraian dan Rasional
		<p>MACPC akan merangkumi suatu peruntukan baharu yang menyatakan bahawa sekiranya ketidakpatuhan MACPC berlaku di seluruh Malaysia, MACPC akan terpakai kepada yang berikut:</p> <ul style="list-style-type: none">(a) mana-mana orang yang memegang suatu lesen atau permit yang dikeluarkan oleh MAVCOM untuk menjalankan apa-apa perkhidmatan penerbangan;(b) mana-mana orang yang diberi kuasa di bawah Akta 771 untuk menyediakan perkhidmatan penerbangan; dan(c) mana-mana syarikat penerbangan komersil Malaysia yang tidak ditetapkan yang telah mendarat dan pintu pesawat dibuka di mana-mana aerodrom di Malaysia. <p>Pindaan ini juga akan merangkumi pemakaian MACPC kepada mana-mana orang yang disebut dalam perenggan (a) dan (b) di atas yang telah menutup pintu pesawat dan berlepas dari mana-mana aerodrom di luar Malaysia.</p>
7.	Kewajipan untuk menyenggara notis yang dikeluarkan oleh MAVCOM	MAVCOM telah mengeluarkan notis dan memaparkan maklumat mengenai hak pengguna di lapangan terbang. Suatu peruntukan baharu akan dimasukkan ke dalam MACPC untuk mengenakan kewajipan ke atas pengendali aerodrom untuk menyenggara notis yang dikeluarkan atau dipaparkan oleh MAVCOM.

PENAMBAHBAIKAN PERUNTUKAN MACPC YANG SEDIA ADA

No.	Perkara	Huraian dan Rasional
1.	Penzahiran terma dan syarat – Lima (5) terma dan syarat utama	<p>Subperenggan 7(1) MACPC memperuntukkan bahawa "<i>sesuatu syarikat penerbangan hendaklah menzahirkan semua terma dan syarat kontrak pengangkutan kepada pengguna sebelum pembelian tiket oleh pengguna</i>". Dalam memenuhi keperluan ini, berhubung pembelian atas talian, syarikat penerbangan telah menyediakan pautan kepada kontrak pengangkutan, di mana pengguna perlu klik pautan tersebut untuk melihat terma dan syarat. Oleh itu, terdapat risiko dan kemungkinan bahawa terma dan syarat itu tidak diambil perhatian oleh pengguna.</p> <p>MACPC akan dipinda bagi merangkumi keperluan untuk menarik perhatian pengguna kepada lima (5) terma dan syarat utama seperti berikut pada detik tempahan dibuat iaitu semasa pengguna memilih penerbangan yang dikehendaki:</p> <ul style="list-style-type: none"> (a) fi pertukaran / fi pembatalan; (b) fi tidak hadir; (c) sama ada tiket mempunyai nilai bayaran balik; (d) elaun bagasi; dan (e) keperluan penumpang untuk memastikan bahawa mereka mempunyai dokumen perjalanan yang diperlukan. <p>Sebahagian terma dan syarat utama dalam cadangan pindaan tersebut telah diamalkan oleh beberapa syarikat penerbangan di laman web masing-masing seperti di Lampiran II.</p>

No.	Perkara	Huraian dan Rasional
		<p>Sekiranya tiket dibeli melalui ejen, ejen dikehendaki memaklumkan pengguna mengenai terma dan syarat utama yang dinyatakan di atas pada detik tempahan dibuat. Syarikat penerbangan yang berkontrak akan bertanggungjawab sekiranya ejen gagal mematuhi keperluan tersebut.</p>
2.	<p>Pemakluman tentang perubahan status penerbangan – penerbangan yang diawalkan dari masa yang dijadualkan dan pembatalan penerbangan disebabkan oleh pemberhentian laluan.</p>	<p>Berhubung kewajipan untuk memaklumkan penumpang mengenai perubahan status penerbangan, subperenggan 8(1) menyatakan seperti berikut:</p> <p><i>“Sesuai syarikat penerbangan yang beroperasi hendaklah memberikan maklumat kepada penumpang dan orang ramai tentang suatu perubahan status penerbangan, dengan secepat yang dapat dilaksanakan selepas syarikat penerbangan itu menyedari tentang perubahan itu mengikut cara sebagaimana yang ditentukan oleh Suruhanjaya”.</i></p> <p>Terma “perubahan status penerbangan” seperti yang ditafsirkan dalam subperenggan 8(3) bererti pembatalan sesuatu penerbangan, suatu kelewatan selama tiga puluh minit atau lebih dalam operasi sesuatu penerbangan yang dijadualkan atau suatu lencongan. Ia tidak meliputi keadaan di mana syarikat penerbangan menukar waktu penerbangan kepada suatu masa yang lebih awal dari masa yang dijadualkan.</p> <p>Terdapat juga keadaan di mana syarikat penerbangan membatalkan penerbangan disebabkan oleh pemberhentian laluan.</p> <p>Atas sebab yang dinyatakan di atas, MACPC akan dipinda dengan memasukkan peruntukkan mengenai pemakluman tentang perubahan penerbangan yang diawalkan dari masa yang dijadualkan dan pembatalan</p>

No.	Perkara	Huraian dan Rasional
		<p>penerbangan disebabkan oleh pemberhentian laluan. Jangka masa yang dicadangkan untuk pemberitahuan kepada penumpang adalah seperti berikut:</p> <p>(a) penerbangan yang diawalkan dari masa yang dijadualkan - penumpang hendaklah dimaklumkan sekurang-kurangnya satu (1) minggu sebelum tarikh penerbangan; dan</p> <p>(b) pembatalan penerbangan disebabkan oleh pemberhentian laluan - penumpang hendaklah dimaklumkan sekurang-kurangnya satu (1) bulan sebelum tarikh penerbangan.</p>
3.	<p>Penjelasan mengenai terma “bagasi” bagi maksud pampasan bagi kerosakan bagasi</p>	<p>Perenggan 13 MACPC tidak menyatakan dengan jelas sama ada kerosakan kepada bahagian tertentu bagasi berdaftar perlu diberikan pampasan oleh syarikat penerbangan yang beroperasi. Oleh yang demikian, bagi maksud pampasan bagi kerosakan bagasi, Perenggan 13 akan dipinda untuk menjelaskan bahawa terma “bagasi” merangkumi pemegang, kunci, roda and bahagian luar bagasi.</p>
4.	<p>Kewajipan untuk memastikan penyedia perkhidmatan penerbangan dan mana-mana pihak yang melaksanakan perkhidmatan penerbangan bagi pihak penyedia perkhidmatan penerbangan mempunyai pengetahuan yang mencukupi mengenai MACPC</p>	<p>Perenggan 19 MACPC menyatakan bahawa:</p> <p><i>“Penyedia perkhidmatan penerbangan hendaklah berusaha untuk meningkatkan kesedaran hak pengguna dan prosedur aduan”.</i></p> <p>Peruntukan ini akan dipinda untuk melanjutkan kewajipan meningkatkan kesedaran pengguna kepada mana-mana pihak yang melaksanakan perkhidmatan penerbangan bagi pihak penyedia perkhidmatan penerbangan. Pihak berkenaan dikehendaki mempunyai pengetahuan yang mencukupi mengenai MACPC dalam</p>

No.	Perkara	Huraian dan Rasional
		membantu dan memudahkan pengguna melaksanakan hak mereka.
5.	Pengisytiharan hak pengguna di laman web oleh syarikat penerbangan	<p>Perenggan 20 MACPC mengkehendaki syarikat penerbangan untuk:</p> <ul style="list-style-type: none"> (a) menyiarkan takat perkhidmatan dan standard prestasi minimum dengan jelas dalam kontrak pengangkutan; (b) mempamerkan penunjuk di lapangan terbang, tentang takat perkhidmatan dan standard prestasi minimum sebagaimana yang dinyatakan dalam MACPC; dan (c) menjalankan apa-apa obligasi lain sebagaimana yang ditentukan oleh MAVCOM bagi meningkatkan kesedaran pengguna. <p>Perenggan 20 akan dipinda dengan memasukkan suatu keperluan bagi syarikat penerbangan membuat pengisytiharan di laman web masing-masing yang menyatakan bahawa pengguna berhak kepada semua hak di bawah MACPC tanpa mengambil kira sama ada pengguna telah membeli insurans atau tidak.</p>



**Malaysian
Aviation Commission**
Suruhanjaya Penerbangan Malaysia

4.0 MAKLUM BALAS

MAVCOM mengalu-alukan apa-apa maklum balas kepada cadangan pindaan kepada MACPC. Semua maklum balas dan pandangan hendaklah dalam bentuk bertulis dan dihantar **sebelum pukul 5.00 petang pada 22 Mac 2018** melalui salah satu cara seperti berikut:

- (i) melalui e-mel kepada MACPC.consultation@mavcom.my
- (ii) melalui pos ke alamat:

Malaysian Aviation Commission
Level 19, Menara 1 Sentrum
201, Jalan Tun Sambanthan
50470 Kuala Lumpur
Malaysia
Untuk perhatian: Cik Yong Su-N

- (iii) melalui serahan tangan ke alamat yang disebutkan di atas.

MAVCOM berhak untuk tidak mempertimbangkan apa-apa maklum balas atau pandangan yang diterima selepas masa dan tarikh yang telah dinyatakan.



LAMPIRAN I

CONTOH FI ATAU CAJ YANG DIKENAKAN OLEH SYARIKAT PENERBANGAN KEPADA PENGGUNA PADA MASA INI

CONTOH 1

Dalam Contoh 1 di bawah bagi sektor KUL – PEN – KUL, selain daripada tambang penerbangan, syarikat penerbangan juga mengenakan fi terhadap penumpang seperti berikut:

- (i) fi klia2 berjumlah sebanyak RM6.00 (RM3.00 bagi setiap penumpang yang berlepas dari KUL); dan
- (ii) fi pemprosesan kad kredit berjumlah sebanyak RM33.92 (RM8.00 bagi setiap penumpang bagi setiap sektor dan GST sebanyak 6%)

Booking details		309.92 MYR Total fare inclusive processing fee	
Depart date 01 May 2018	Kuala Lumpur → Penang 10:35 - 11:40 1h 5m		
Depart total 138.00 MYR	Fare, taxes and fees		
	2x Guest	102.18 MYR	
	2x klia2 fee	6.00 MYR	
	2x Passenger Service Charge	22.00 MYR	
	2x GST	7.82 MYR	
	Add-ons (Inclusive of GST)		
	John Anthony		
	No add-ons		
	Anne Anthony		
	No add-ons		
Return date 05 May 2018	Penang → Kuala Lumpur 15:30 - 16:35 1h 5m		
Return total 138.00 MYR	Fare, taxes and fees		
	2x Guest	108.18 MYR	
	2x Passenger Service Charge	22.00 MYR	
	2x GST	7.82 MYR	
	Add-ons (Inclusive of GST)		
	John Anthony		
	No add-ons		
	Anne Anthony		
	No add-ons		
	Processing fee	33.92 MYR	

Akibat daripada pengenaan fi klia2 dan fi pemprosesan kad kredit oleh syarikat penerbangan, pengguna perlu membayar tambahan sebanyak RM20 bagi setiap penumpang di mana pengguna tidak sedar mengenai jumlah ini semasa tambang penerbangan dimaklumkan



**Malaysian
Aviation Commission**
Suruhanjaya Penerbangan Malaysia

kepadanya pada kali pertama. Pengguna mungkin tidak akan memilih penerbangan tersebut sekiranya kos keseluruhan dimaklumkan kepadanya pada detik pengguna membuat keputusan untuk membeli tiket.



CONTOH 2

Dalam Contoh 2 di bawah bagi sektor KUL – PEN – KUL, selain daripada tambang penerbangan, syarikat penerbangan juga mengenakan fi pentadbiran terhadap penumpang yang berjumlah sebanyak RM160.00 (RM80.00 bagi setiap penumpang).

Booking Summary		
Departure Flight		
Depart: Tue, 01 May 2018		
Arrive: Tue, 01 May 2018		
KUL	PEN	
10:35	11:35	
Return Flight		
Depart: Sat, 05 May 2018		
Arrive: Sat, 05 May 2018		
PEN	KUL	
16:50	17:50	
Pricing Summary		
Adult(s)	MYR	2 x 48.00
Fare	MYR	96.00
Taxes & Fees	MYR	222.00
Admin Fee [YR]	MYR	160.00
Passenger Service Charge [MY]	MYR	44.00
Goods and Services Tax [D8]	MYR	18.00
Total Amount	MYR	318.00

Pengguna dalam contoh ini perlu membayar tambahan sebanyak RM80.00 bagi setiap penumpang akibat dikenakan fi pentadbiran oleh syarikat penerbangan di mana pengguna tidak sedar mengenai jumlah ini semasa tambang penerbangan dimaklumkan kepadanya pada kali pertama.



CONTOH 3

Dalam Contoh 3 di bawah bagi sektor SZB – PEN – SZB, selain daripada tambang penerbangan, syarikat penerbangan juga mengenakan fi pentadbiran terhadap penumpang yang berjumlah sebanyak RM140.00 (RM35.00 bagi setiap penumpang bagi setiap sektor).

Flight Details	
Going Out	
Tue, 01 May 2018	
Subang (SZB) to Penang (PEN)	
Time 7:20 AM to 8:20 AM	
Coming Back	
Sat, 05 May 2018	
Penang (PEN) to Subang (SZB)	
Time 6:05 PM to 7:05 PM	

Price Details	
SZB to PEN	
2 Guest(s) @ 124.95 MYR 249.90 MYR	
Admin Fee	70.00 MYR
Airport Tax	22.00 MYR
GST	20.52 MYR
PEN to SZB	
2 Guest(s) @ 104.00 MYR 208.00 MYR	
Admin Fee	70.00 MYR
Airport Tax	22.00 MYR
GST	18.00 MYR
TOTAL PRICE	680.42 MYR

Pada detik pemilihan penerbangan yang dikehendaki, pengguna tidak sedar bahawa pengguna perlu membayar tambahan sebanyak RM35.00 bagi penerbangan dari Subang ke Pulau Pinang dan juga tambahan sebanyak RM35.00 bagi penerbangan balik ke Subang.

Pengguna terpaksa membayar jumlah tambahan sebanyak RM70.00 bagi lawatan 4 hari ke Pulau Pinang dan juga jumlah tambahan sebanyak RM70.00 bagi tetamunya. Jumlah keseluruhan fi pentadbiran yang kena dibayar ialah RM140.00 di mana pengguna mungkin membuat keputusan untuk tidak meneruskan pemilihan penerbangan tersebut sekiranya pengguna mengetahui jumlah kos keseluruhan semasa pengguna membuat pertimbangan mengenai pilihannya.



LAMPIRAN II CONTOH TERMA DAN SYARAT UTAMA YANG DITEKANKAN KEPADA PENGGUNA OLEH SYARIKAT PENERBANGAN

CONTOH I

Kuala Lumpur > Total duration: 8h 5m
Doha
Thu, 22 Mar 2018

Economy Saver

Thu, 22 Mar 2018
02:05 KUL
Kuala Lumpur, Kuala Lumpur
International Airport
Malaysia
QR 0853, Airbus A330-300

8h 5m

Thu, 22 Mar 2018
05:10 DOH
Doha, Hamad International
Airport
Qatar
Operated by : Qatar Airways

Total duration : 8h 5m

Fare details Flight & Cabin features

- Changes **371.00 MYR**
- No show **1325.00 MYR**
- Cancellation **702.00 MYR**
- Hold booking for 24 hours **39.00 MYR**

Compare fares >

Thu, 22 Mar 2018
02:05 KUL
Kuala Lumpur, Kuala Lumpur
International Airport
Malaysia
QR 0853, Airbus A330-300

8h 5m

Thu, 22 Mar 2018
05:10 DOH
Doha, Hamad International
Airport
Qatar
Operated by : Qatar Airways

Total duration : 8h 5m

Fare details Flight & Cabin features

- Hand baggage
One piece, not to exceed 7 kg

Compare fares >



CONTOH 2

	KUL → DXB	DXB → KUL	Subtotal:
Services (per person) Compare all services	Saver <i>Lowest price</i>	Flex	Flex Plus
Checked baggage	✓ 30kg	✓ 30kg	✓ 35kg
Onboard Wi-Fi	✓ 20MB free	✓ 20MB free	✓ 20MB free
Regular seat selection	🔒 At a charge	✓ Complimentary	✓ Complimentary
Skywards Miles	✓ 1,050 Miles	✓ 2,625 Miles	✓ 3,500 Miles
Upgrade to Business	🔒 67,500 Miles	✓ 50,700 Miles	✓ 39,000 Miles
Change fees	🔒 MYR 400	🔒 MYR 250	✓ No charge
Refunds fees	🔒 Restricted	🔒 MYR 450	✓ No charge
	MYR 1,763.38	MYR 2,168.38	MYR 3,027.38
	Select	Select	Select