



10 Mei 2019
10 May 2019
P.U. (B) 250

WARTA KERAJAAN PERSEKUTUAN

*FEDERAL GOVERNMENT
GAZETTE*

KOD PERLINDUNGAN PENGGUNA PENERBANGAN
MALAYSIA (PINDAAN) 2019

*MALAYSIAN AVIATION CONSUMER PROTECTION
(AMENDMENT) CODE 2019*

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

AKTA SURUHANJAYA PENERBANGAN MALAYSIA 2015

KOD PERLINDUNGAN PENGGUNA PENERBANGAN MALAYSIA (PINDAAN) 2019

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

Nama dan permulaan kuat kuasa

1. (1) Kod ini bolehlah dinamakan **Kod Perlindungan Pengguna Penerbangan Malaysia (Pindaan) 2019**.

(2) Kod ini mula berkuat kuasa pada 1 Jun 2019.

Pindaan perenggan 2

2. Kod Perlindungan Pengguna Penerbangan Malaysia 2016 [*P.U. (B) 305/2016*] yang disebut “Kod ibu” dalam Kod ini, dipinda—

(a) dengan memasukkan selepas takrif “Hak Pengeluaran Khas” takrif yang berikut:

‘ “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;’

(b) dengan memasukkan selepas takrif “hari” takrif yang berikut:

‘ “Kad OKU” mempunyai erti yang diberikan kepadanya dalam Akta Orang Kurang Upaya 2008 [*Akta 685*];’; dan

(c) dengan menggantikan takrif “orang kurang upaya” dengan takrif yang berikut:

‘ “orang kurang upaya” mempunyai erti yang diberikan kepadanya dalam Akta Orang Kurang Upaya 2008;’.

Penggantian perenggan 3

3. Kod ibu dipinda dengan menggantikan perenggan 3 dengan perenggan yang berikut:

“Penzahiran sepenuhnya harga muktamad tambang penerbangan

3. (1) Bagi maksud iklan sesuatu tambang penerbangan, sesuatu syarikat penerbangan hendaklah menerbitkan harga terangkum bagi tambang penerbangan itu yang hendaklah terdiri daripada—

- (a) tambang asas, termasuk semua caj yang kena dibayar kepada syarikat penerbangan itu;
- (b) apa-apa cukai dan fi yang dikenakan oleh kerajaan;
- (c) apa-apa fi dan caj yang ditetapkan di bawah mana-mana undang-undang bertulis; dan
- (d) surcaj bahan api.

(2) Sesuatu syarikat penerbangan hendaklah menzahirkan harga muktamad tambang penerbangan yang perlu dibayar sebelum pembelian tiket oleh pengguna yang hendaklah terdiri daripada—

- (a) tambang asas, termasuk semua caj yang kena dibayar kepada syarikat penerbangan itu;
- (b) apa-apa cukai dan fi yang dikenakan oleh kerajaan;

- (c) apa-apa fi dan caj yang ditetapkan di bawah mana-mana undang-undang bertulis;
- (d) surcaj bahan api; dan
- (e) caj bagi perkhidmatan pilihan yang dibeli oleh pelanggan secara pilih-masuk.

(3) Bagi maksud perenggan ini, Suruhanjaya boleh mengkehendaki sesuatu syarikat penerbangan untuk memberikan apa-apa maklumat atau dokumen yang sebagaimana yang ditentukan oleh Suruhanjaya.”.

Pindaan perenggan 4

4. Perenggan 4 Kod ibu dipinda—

- (a) dengan menggantikan perkataan “harga tambang penerbangan selepas tambang penerbangan dibeli oleh pengguna” dengan perkataan “harga muktamad bagi sesuatu tambang penerbangan selepas tiket telah dibeli oleh pengguna”; dan
- (b) dalam subperenggan (a), dengan menggantikan perkataan “fi yang dikenakan oleh Suruhanjaya” dengan perkataan “fi atau caj yang ditetapkan di bawah mana-mana undang-undang bertulis”.

Pindaan perenggan 5

5. Perenggan 5 Kod ibu dipinda—

- (a) dalam subperenggan (1)—
 - (i) dengan menggantikan perkataan “pembelian seseorang pelanggan” dengan perkataan “pembelian seseorang pengguna”; dan

- (ii) dengan menggantikan perkataan “pelanggan itu” dengan perkataan “pengguna itu”; dan
- (b) dalam subperenggan (2), dengan menggantikan perkataan “pelanggan” dengan perkataan “pengguna”.

Pindaan perenggan 7

6. Perenggan 7 Kod ibu dipinda—

- (a) dengan menggantikan subperenggan (1) dengan subperenggan yang berikut:

“(1) Sesuatu syarikat penerbangan hendaklah menzahirkan kepada pengguna terma dan syarat utama yang berikut sebelum pembelian tiket oleh pengguna:

- (a) fi pembatalan;
- (b) apa-apa polisi bayaran balik dan tempahan semula;
- (c) polisi bagi penumpang yang tidak—
 - (i) hadir di kaunter daftar masuk;
 - (ii) hadir di pintu masuk dalam tempoh yang ditetapkan; dan
 - (iii) menaiki pesawat udara pada waktu masuk yang dinyatakan;
- (d) polisi peruntukan bagasi; dan
- (e) kesahan dokumen perjalanan penumpang.”;

(b) dengan memasukkan selepas subperenggan (1), subperenggan yang berikut:

“(1A) Jika tiket dibeli daripada seseorang ejen pelancongan, syarikat penerbangan hendaklah memastikan bahawa terma dan syarat utama yang disebut dalam subsubperenggan (1)(a) hingga (e) disampaikan kepada pengguna oleh ejen pelancongan itu sebelum pembelian tiket itu oleh pengguna.”; dan

(c) dalam subperenggan (3)—

(i) dalam subsubperenggan (a), dengan menggantikan perkataan “tambang” dengan perkataan “tambang penerbangan”;

(ii) dengan menggantikan subsubperenggan (e) dengan subsubperenggan yang berikut:

“(e) apa-apa fi dan caj yang ditetapkan di bawah mana-mana undang-undang bertulis;”;

(iii) dengan menggantikan subsubperenggan (f) dengan subsubperenggan yang berikut:

“(f) apa-apa caj yang kena dibayar kepada syarikat penerbangan dan surcaj bahan api;”;

(iv) dalam subsubperenggan (h), dengan menggantikan perkataan “jumlah keseluruhan harga tiket” perkataan “harga muktamad tambang penerbangan”.

Perenggan baharu 7A

7. Kod ibu dipinda dengan memasukkan selepas perenggan 7 perenggan yang berikut:

“Bayaran balik

7A. (1) Tertakluk kepada terma dan syarat sesuatu tiket, syarikat penerbangan yang berkontrak hendaklah, apabila dituntut oleh pengguna, membayar balik—

- (a) tambang asas, termasuk semua caj yang kena dibayar kepada syarikat penerbangan;
- (b) caj bagi perkhidmatan pilihan yang dibeli oleh pengguna secara pilih-masuk;
- (c) cukai dan caj yang dikenakan kerajaan; dan
- (d) fi dan caj yang ditetapkan di bawah mana-mana undang-undang bertulis.

(2) Bagi maksud bayaran balik cukai dan caj yang disebut dalam subsubperenggan (1)(c) dan fi dan caj yang disebut dalam subsubperenggan (1)(d), sesuatu syarikat penerbangan yang berkontrak boleh mengenakan fi pemprosesan sehingga lima peratus daripada cukai, caj atau fi itu, mengikut mana-mana yang berkenaan.

(3) Jika sesuatu syarikat penerbangan yang berkontrak telah mengenakan fi pemprosesan bagi maksud bayaran balik tambang asas atau caj yang disebut dalam subsubperenggan (1)(a) dan (b), syarikat penerbangan yang berkontrak itu tidak lagi boleh mengenakan apa-apa fi pemprosesan bagi bayaran balik cukai dan caj yang disebut dalam subsubperenggan 1(c) dan fi dan caj yang disebut dalam subsubperenggan 1(d).

(4) Sesuatu syarikat penerbangan yang berkontrak hendaklah meremit apa-apa bayaran balik kepada pengguna dalam masa tiga puluh hari dari tarikh tuntutan bagi bayaran balik.

(5) Jika sesuatu tiket dibeli daripada seseorang ejen pelancongan atau melalui mana-mana portal pelancongan, syarikat penerbangan yang berkontrak hendaklah meremit apa-apa bayaran balik kepada ejen pelancongan atau portal pelancongan itu dalam masa tiga puluh hari dari tarikh tuntutan bagi bayaran balik oleh pengguna mengikut terma dan syarat antara syarikat penerbangan yang berkontrak dengan ejen pelancongan atau antara syarikat penerbangan yang berkontrak dengan portal pelancongan, mengikut mana-mana yang berkenaan.

(6) Apa-apa cukai yang tidak dibayar balik kepada pengguna hendaklah diserahkan simpan dengan Pendaftar Wang Tak Dituntut mengikut peruntukan Akta Wang Tak Dituntut 1965 [*Akta 370*].”.

Pindaan perenggan 8

8. Perenggan 8 Kod ibu dipinda—

(a) dengan menggantikan subperenggan (1) dengan subperenggan yang berikut:

“(1) Tertakluk kepada subperenggan (4), sesuatu syarikat penerbangan yang beroperasi hendaklah memberikan maklumat kepada penumpang dan orang ramai tentang apa-apa perubahan status penerbangan, dengan secepat yang dapat dilaksanakan sebelum perubahan status penerbangan berlaku mengikut cara yang ditentukan oleh Suruhanjaya.”;

(b) dengan menggantikan subperenggan (3) dengan subperenggan yang berikut:

“(3) Bagi maksud perenggan ini, “perubahan status penerbangan” ertinya—

(a) pembatalan sesuatu penerbangan;

(b) suatu kelewatan selama tiga puluh minit dan lebih dalam operasi sesuatu penerbangan yang dijadualkan;

(c) pemberhentian laluan; atau

(d) penjadualan semula penerbangan yang telah dirancang.”; dan

(c) dengan memasukkan selepas subperenggan (3) subperenggan yang berikut:

“(4) Walau apa pun subperenggan (1)—

(a) dalam hal sesuatu pemberhentian laluan, syarikat penerbangan yang beroperasi itu hendaklah memberikan maklumat kepada penumpang dan orang ramai tentang pemberhentian laluan itu satu bulan dari tarikh pemberhentian itu; dan

(b) dalam hal sesuatu penjadualan semula penerbangan yang telah dirancang tiga jam sebelum atau selepas waktu perlepasan yang dijadualkan, syarikat penerbangan yang beroperasi itu hendaklah memberikan maklumat kepada penumpang tentang penjadualan semula itu dalam masa dua belas hingga

empat puluh lapan jam dari waktu perlepasan yang dijadualkan.

(5) Syarikat penerbangan itu hendaklah, apabila diminta oleh penumpang yang terjejas oleh pembatalan penerbangan atau kelewatan selama tiga puluh minit dan lebih dalam operasi sesuatu penerbangan yang dijadualkan, memberi penumpang itu suatu surat mengenai pembatalan atau kelewatan itu, mengikut mana-mana yang berkenaan, dalam masa tujuh hari bekerja dari tarikh permintaan itu.”.

Pindaan perenggan 9

9. Perenggan 9 Kod ibu dipinda—

- (a) dalam subsubperenggan (2)(a), dengan menggantikan perkataan “Ketua Pengarah Jabatan Penerbangan Awam” dengan perkataan “Ketua Pegawai Operasi Pihak Berkuasa Penerbangan Awam”; dan
- (b) dengan memasukkan selepas subperenggan (16) subperenggan yang berikut:

“(16A) Orang kurang upaya hendaklah berhak menggunakan perkhidmatan kerusi roda secara percuma apabila mengemukakan Kad OKU.”.

Pindaan perenggan 12

10. Perenggan 12 Kod ibu dipinda—

- (a) dengan menggantikan nota bahu dengan nota bahu yang berikut:

“Pampasan bagi kelewatan dan pembatalan penerbangan”; dan

- (b) dengan memotong subperenggan (7).

Perenggan baharu 12A

11. Kod ibu dipinda dengan memasukkan selepas perenggan 12 perenggan yang berikut:

“Pampasan bagi pemberhentian laluan dan penjadualan semula penerbangan yang telah dirancang

12A. (1) Apabila sesuatu syarikat penerbangan yang beroperasi—

- (a) memutuskan untuk memberhentikan sesuatu laluan; atau
- (b) memutuskan untuk melaksanakan penjadualan semula penerbangan yang telah dirancang tiga jam dan lebih sebelum atau selepas waktu perlepasan yang ditetapkan,

syarikat penerbangan yang beroperasi itu hendaklah menawarkan pampasan dan penjagaan kepada penumpang sebagaimana yang dinyatakan dalam Jadual Pertama.

(2) Sesuatu syarikat penerbangan yang beroperasi tidak mempunyai obligasi untuk menyediakan pampasan dan penjagaan jika syarikat penerbangan yang beroperasi itu boleh membuktikan bahawa pemberhentian laluan atau penjadualan semula penerbangan yang telah dirancang, mengikut mana-mana yang berkenaan, disebabkan oleh hal keadaan luar biasa yang tidak dapat dielakkan walaupun semua langkah yang sewajarnya telah diambil.

(3) Hal keadaan luar biasa disifatkan wujud apabila impak suatu keputusan pengurusan trafik udara berhubung dengan sesuatu pesawat udara tertentu 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 itu.”.

Pindaan perenggan 15

12. Perenggan 15 Kod ibu dipinda—

(a) dengan menggantikan subperenggan (1) dengan subperenggan yang berikut:

“(1) Seseorang pengendali aerodrom hendaklah memastikan bahawa apa-apa notis sebagaimana yang ditentukan oleh Suruhanjaya dipamerkan di suatu tempat yang dapat dilihat secara jelas oleh penumpang dan mengikut cara yang ditentukan oleh Suruhanjaya.”; dan

(b) dengan memasukkan selepas subperenggan (1) subperenggan yang berikut:

“(1A) Seseorang pengendali aerodrom hendaklah memastikan notis yang disebut dalam subperenggan (1) disenggarakan dengan sepatutnya.”.

Pindaan perenggan 18

13. Subsubperenggan 18(4)(c) Kod ibu dipinda dengan memotong perkataan “dan prosiding itu telah dimulakan sebelum aduan dibuat kepada Suruhanjaya”.

Perenggan baharu 18A

14. Kod ibu dipinda dengan memasukkan selepas perenggan 18 perenggan yang berikut:

“Penyelesaian oleh penyedia perkhidmatan penerbangan

18A. Penyelesaian yang diberikan kepada pengguna oleh penyedia perkhidmatan penerbangan bagi apa-apa aduan yang dibuat oleh pelanggan di bawah Bahagian ini hendaklah dalam bentuk tindakan pembetulan termasuk bayaran balik dan pampasan berbentuk wang atau bukan wang.”.

Pindaan perenggan 19

15. Perenggan 19 Kod ibu dipinda—

- (a) dengan menomborkan semula perenggan sedia ada sebagai subperenggan (1); dan
- (b) dengan memasukkan selepas subperenggan (1) yang dinomborkan semula subperenggan yang berikut:

“(2) Seseorang penyedia perkhidmatan penerbangan hendaklah dengan sedaya-upayanya memastikan bahawa semua pekerjaanya atau mana-mana orang yang menjalankan perkhidmatan penerbangan bagi pihaknya memiliki pengetahuan dan kesedaran yang mencukupi tentang Kod ini.”.

Pindaan perenggan 20

16. Perenggan 20 Kod ibu dipinda dengan menggantikan subperenggan (a) dengan subperenggan yang berikut:

- “(a) menerbitkan dalam laman sesawangnya sebelum pembelian tiket oleh pengguna, hak yang diberikan kepada pengguna di bawah Kod ini, sama ada atau tidak suatu insurans perjalanan telah dibeli oleh pengguna.”.

Pindaan perenggan 21

17. Perenggan 21 Kod ibu dipinda dalam subperenggan (a) dengan memasukkan selepas perkataan “penyelesaiannya” perkataan “yang telah diambil”.

Pindaan perenggan 22

18. Perenggan 22 Kod ibu dipinda dengan memasukkan selepas perkataan “12,” perkataan “12A,”.

Pindaan Jadual Pertama

19. Jadual Pertama kepada Kod ibu dipinda—

(a) dalam kepala—

(i) dengan memasukkan selepas perkataan “12” perkataan “,12A”;

(ii) dalam teks bahasa kebangsaan, dengan menggantikan perkataan “JAGAAN” dengan perkataan “PENJAGAAN”;

(b) dalam teks bahasa kebangsaan, dengan menggantikan kepala ruang “Pampasan/Jagaan” dengan kepala “Pampasan/Penjagaan”; dan

(c) dengan memasukkan selepas butiran 5 butiran yang berikut:

“5A.	Perenggan 12A	Pemberhentian laluhan	(1) Penumpang hendaklah ditawarkan pilihan antara— (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
------	------------------	--------------------------	--

			<p>tidak lagi menyediakan perkhidmatan bagi apa-apa maksud berhubung dengan perancangan perjalanan asal penumpang, tanpa hak untuk menaiki pesawat; atau</p> <p>(b) 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>(2) Jika sesuatu syarikat penerbangan yang beroperasi menawarkan kepada seseorang penumpang penerbangan ke suatu lapangan terbang yang merupakan alternatif kepada lapangan terbang yang baginya</p>
--	--	--	---

			tempahan dibuat, syarikat penerbangan yang beroperasi itu hendaklah menanggung kos pemindahan penumpang itu dari lapangan terbang alternatif itu sama ada ke lapangan terbang yang baginya tempahan dibuat, atau ke destinasi lain yang berhampiran yang dipersetujui oleh penumpang itu.
5B.	Perenggan 12A	Penjadualan semula penerbangan yang telah dirancang	(1) Penumpang hendaklah ditawarkan pilihan antara— (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

			<p>perjalanan asal penumpang, tanpa hak untuk menaiki pesawat; atau</p> <p>(b) 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>(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</p>
--	--	--	---

			sama ada ke lapangan terbang yang baginya tempahan dibuat, atau ke destinasi lain yang berhampiran yang dipersetujui oleh penumpang itu.”.
--	--	--	--

Bertarikh 9 Mei 2019
[MAVCOM/RDU/MACPC/2018; PN(PU2)735/II]

NUNGSARI AHMAD RADHI
Pengerusi Eksekutif
Suruhanjaya Penerbangan Malaysia

MALAYSIAN AVIATION COMMISSION ACT 2015

MALAYSIAN AVIATION CONSUMER PROTECTION (AMENDMENT) CODE 2019

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

Citation and commencement

1. (1) This code may be cited as the **Malaysian Aviation Consumer Protection (Amendment) Code 2019**.

(2) This Code comes into operation on 1 June 2019.

Amendment of paragraph 2

2. The Malaysian Aviation Consumer Protection Code 2016 [*P.U. (B) 305/2016*] which is referred to as the “principal Code” in this Code, is amended—

(a) by inserting after the definition of “Special Drawing Rights” the following definition:

‘ “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;’;

(b) by inserting after the definition of “days” the following definition:

‘ “Kad OKU” has the meaning assigned to it in the Persons with Disabilities Act 2008 [*Act 685*];’; and

(c) by substituting for the definition of “person with disability” the following definition:

‘ “persons with disability” has the meaning assigned to it in the Persons with Disabilities Act 2008;’.

Substitution of paragraph 3

3. The principal Code is amended by substituting for paragraph 3 the following paragraph:

“Full disclosure of final price of air fare

3. (1) For the purpose of advertisement of an air fare, an airline shall publish an all-inclusive price of the air fare which shall consist of—

- (a) the base fare, including all charges payable to the airline;
- (b) any government imposed taxes and fees;
- (c) any fees and charges prescribed under any written law; and
- (d) fuel surcharge.

(2) An airline shall disclose the final price of the air fare to be paid before the purchase of a ticket by a consumer which shall consist of—

- (a) the base fare, including all charges payable to the airline;
- (b) any government imposed taxes and fees;
- (c) any fees and charges prescribed under any written law;
- (d) fuel surcharge; and

(e) charges for optional services purchased by a consumer on an opt-in basis.

(3) For the purpose of this paragraph, the Commission may require an airline to provide any information or document as the Commission may determine.”.

Amendment of paragraph 4

4. Paragraph 4 of the principal Code is amended—

(a) by substituting for the words “price of an air fare after the air fare has been purchased by the consumer” the words “final price of an air fare after the ticket has been purchased by the consumer”; and

(b) in subparagraph (a), by substituting for the words “fees imposed by the Commission” the words “fees or charges prescribed under any written law”.

Amendment of paragraph 5

5. Paragraph 5 of the principal Code is amended—

(a) in subparagraph (1)—

(i) by substituting for the words “customer’s purchase” the words “consumer’s purchase”; and

(ii) by substituting for the words “the customer” the words “the consumer”; and

(b) in subparagraph (2), by substituting for the word “customer” the word “consumer”.

Amendment of paragraph 7

6. Paragraph 7 of the principal Code is amended—

(a) by substituting for subparagraph (1) the following subparagraph:

“(1) An airline shall disclose to the consumer the following key terms and conditions before the purchase of a ticket by the consumer:

(a) cancellation fees;

(b) any refund and rebooking policies;

(c) policies for passenger who fails to—

(i) show up at a check-in counter;

(ii) show up at a boarding gate within a designated period; and

(iii) board the aircraft at a specified boarding time;

(d) baggage allowance policies; and

(e) validity of the passenger’s travel documents.”;

(b) by inserting after subparagraph (1), the following subparagraph:

“(1A) If a ticket is purchased from a travel agent, an airline shall ensure that the key terms and conditions referred to in subsubparagraph (1)(a) to (e) are communicated to the consumer by the travel agent before the purchase of the ticket by the consumer.”; and

(c) in subparagraph (3)—

(i) in subparagraph (a), by substituting for the word “fare” the words “air fare”;

(ii) by substituting for subparagraph (e) the following subparagraph:

“(e) any fees and charges prescribed under any written law;”;

(iii) by substituting for subparagraph (f) the following subparagraph:

“(f) any charges payable to the airline and fuel surcharge;” and

(iv) in subparagraph (h), by substituting for the words “total price of the ticket” the words “final price of the air fare”.

New paragraph 7A

7. The principal Code is amended by inserting after paragraph 7 the following paragraph:

“Refunds

7A. (1) Subject to the terms and conditions of a ticket, a contracting airline shall, upon a claim by a consumer, refund—

(a) the base fare, including all charges payable to the airline;

(b) charges for optional services purchased by the consumer on an opt-in basis;

(c) the government imposed taxes and fees; and

(d) the fees and charges prescribed under any written law.

(2) For the purpose of refund of taxes and fees referred to in subparagraphs (1)(c) and fees and charges referred to in subparagraph 1(d), a contracting airline may charge a processing fee of up to five percent of the taxes, fees or charges, as the case may be.

(3) If a contracting airline has charged a processing fee for the purpose of the refund of the base fare or charges referred to in subparagraphs (1)(a) and (b), the contracting airline shall no longer charge any processing fee for the refund of taxes and fees referred to in subparagraphs (1)(c) and fees and charges referred to in subparagraph 1(d).

(4) A contracting airline shall remit any refund to the consumer within thirty days from the date of the claim for the refund.

(5) If the ticket is purchased from a travel agent or through any travel portal, a contracting airline shall remit any refund to the travel agent or travel portal within thirty days from the date of the claim for the refund by the consumer in accordance with the terms and conditions between the contracting airline and the travel agent or between the contracting airline and the travel portal, as the case may be.

(6) Any tax which is not refunded to the consumer shall be lodged with the Registrar of Unclaimed Moneys in accordance with the provisions of the Unclaimed Moneys Act 1965 [Act 370].”.

Amendment of paragraph 8

8. Paragraph 8 of the principal Code is amended—

(a) by substituting for subparagraph (1) the following subparagraph :

“(1) Subject to subparagraph (4), an operating airline shall provide to the passengers and to the public information about any change in the status of a flight, as soon as practicable before the change in the status of a flight occurs in a manner determined by the Commission.”;

(b) by substituting for subparagraph (3) the following subparagraph:

“(3) For the purposes of this paragraph, “change in the status of a flight” means—

- (a) cancellation of a flight;
- (b) a delay of thirty minutes and more in the scheduled operation of a flight;
- (c) route cessation; or
- (d) planned flight rescheduling.”; and

(c) by inserting after subparagraph (3) the following subparagraphs:

“(4) Notwithstanding subparagraph (1)—

- (a) in the case of a route cessation, the operating airline shall provide to the passengers and the public the information about the cessation one month before the date of the cessation; and
- (b) in the case of a planned flight rescheduling of three hours and more before or after the scheduled time of departure, the operating airline shall provide to the passengers, information about the rescheduling

within twelve hours to forty-eight hours from the scheduled time of departure.

(5) The operating airline shall, if requested by a passenger affected by the cancellation of a flight or delay of thirty minutes and more in the scheduled operation of a flight, provide to the passenger a letter pertaining to the cancellation or delay, as the case may be, within seven working days from the date of the request.”.

Amendment of paragraph 9

9. Paragraph 9 of the principal Code is amended—

(a) in subparagraph (2)(a), by substituting for the words “Director General of the Department of Civil Aviation” the words “Chief Executive Officer of the Civil Aviation Authority of Malaysia”; and

(b) by inserting after subparagraph (16) the following subparagraph:

“(16A) A person with disability shall be entitled to use the wheelchair service free of charge upon production of a Kad OKU. “.

Amendment of paragraph 12

10. Paragraph 12 of the principal Code is amended—

(a) by substituting for the shoulder note the following shoulder note:

“Compensation for flight delay and cancellation”; and

(b) by deleting subparagraph (7).

New paragraph 12A

11. The principal Code is amended by inserting after paragraph 12 the following paragraph:

“Compensation for route cessation and planned flight rescheduling

12A. (1) Where an operating airline—

- (a) decides to cease a route; or
- (b) decides to perform a planned flight rescheduling of three hours and more before or after the scheduled time of departure,

the operating airline shall offer the passengers compensation and care as specified in the First Schedule.

(2) An operating airline shall not be obliged to provide the compensation and care if the operating airline can prove that the route cessation or planned flight rescheduling, as the case may be, is caused by extraordinary circumstances which could not have been avoided even if all reasonable measures had been taken.

(3) Extraordinary circumstances is deemed to exist where 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.”.

Amendment of paragraph 15

12. Paragraph 15 of the principal Code is amended—

(a) by substituting for subparagraph (1) the following subparagraph:

“(1) An aerodrome operator shall ensure that any notice as determined by the Commission be displayed at a place clearly visible to the passengers in the manner determined by the Commission.”; and

(b) by inserting after subparagraph (1) the following subparagraph:

“(1A) An aerodrome operator shall ensure that the notice referred to in subparagraph (1) is properly maintained.”.

Amendment of paragraph 18

13. Subsubparagraph 18(4)(c) of the principal Code is amended by deleting the words “and such proceedings were commenced before the complaint was lodged with the Commission”.

New paragraph 18A

14. The principal Code is amended by inserting after paragraph 18 the following paragraph:

“Resolution by provider of aviation service

18A. Resolution to be provided to the consumer by the provider of aviation service to any complaint made by a consumer under this Part shall be in a form of necessary remedial action, including refund and monetary or non-monetary compensation.

Amendment of paragraph 19

15. Paragraph 19 of the principal Code is amended—

(a) by renumbering the existing paragraph as subparagraph (1); and

(b) by inserting after subparagraph (1) as renumbered the following subparagraph:

“(2) A provider of aviation service shall use its best endeavour to ensure that all its employees or any person who performs aviation services on its behalf possess adequate knowledge and awareness of this Code.”.

Amendment of paragraph 20

16. Paragraph 20 of the principal Code is amended by substituting for subparagraph the following subparagraph:

“(a) publish on its website before the purchase of a ticket by a consumer, the rights conferred to the consumer under this Code, whether or not a travel insurance has been purchased by the consumer;”.

Amendment of paragraph 21

17. Paragraph 21 of the principal Code is amended in subparagraph (a) by inserting after the word “resolution” the words “which has been taken”.

Amendment of paragraph 22

18. Paragraph 22 of the principal Code is amended by inserting after the words “12,” the words “12A,”.

Amendment of First Schedule

19. The First Schedule to the principal Code is amended—

(a) in the heading—

(i) by inserting after the word “12” the words “, 12A”;

(ii) in the national language text, by substituting for the word “JAGAAN” the word “PENJAGAAN”;

(b) in the national language text, by substituting for the heading of the column “*Pampasan/Jagaan*” the heading “*Pampasan/Penjagaan*”; and

(c) by inserting after item 5 the following items:

“5A.	Paragraph 12A	Route cessation	<p>(1) Passengers shall be offered the choice between—</p> <p>(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; or</p> <p>(b) 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>
------	---------------	-----------------	--

			(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.
5B.	Paragraph 12A	Planned flight rescheduling	<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</p>

			<p>opportunity or at a later date at the passenger's convenience, subject to availability of seats, at no extra charge.</p> <p>(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.”.</p>
--	--	--	--

Dated 9 May 2019
[MAVCOM/RDU/MACPC/2018; PN(PU2)735/II]

NUNGSARI AHMAD RADHI
Executive Chairman
Malaysian Aviation Commission