

## KPDNHEP siasat sisi kepentingan pengguna dalam isu kelewatan AirAsia

Bernama

Mei 10, 2022 08:30 MYT



KPDNHEP akan menjalankan siasatan dari sisi kepentingan pengguna berhubung isu kelewatan dan penjadualan semula penerbangan domestik melibatkan syarikat penerbangan AirAsia. -Gambar fail/BERNAMA

PUTRAJAYA: Kementerian Perdagangan Dalam Negeri dan Hal Ehwal Pengguna (KPDNHEP) akan menjalankan siasatan dari sisi kepentingan pengguna berhubung isu kelewatan dan penjadualan semula penerbangan domestik melibatkan syarikat penerbangan AirAsia.

Mengambil maklum rungutan, aduan dan keluhan pengguna, Menteri Perdagangan Dalam Negeri dan Hal Ehwal Pengguna Datuk Seri Alexander Nanta Linggi berkata isu kelewatan penerbangan Air Asia ke pelbagai destinasi dalam negara dikesan berlaku sejak hujung bulan lepas dan masih berlanjutan.

"KPDNHEP akan terus menjalankan siasatan daripada sisi kepentingan pengguna dan bekerjasama dengan MOT (Kementerian Pengangkutan) bagi merungkai permasalahan ini, demi memastikan ia tidak berlanjutan dan berulang," katanya dalam ciapan di akaun Twitter rasmi beliau pada Isnin.

Dalam rajutan di Twitter beliau, Nanta turut mengepilkan beberapa aduan dan rungutan pengguna yang tidak berpuas hati dengan penjadualan semula penerbangan AirAsia yang disiarkan melalui media sosial.

Nanta memaklumkan pengguna perkhidmatan penerbangan berhak menuntut pampasan bagi meneruskan perjalanan namun tertakluk kepada beberapa faktor dan punca penundaan atau pembatalan, berdasarkan maklumat daripada laman Suruhanjaya Penerbangan Malaysia (Mavcom).

Pampasan itu merangkumi makanan, bil panggilan telefon dan akses internet bagi penangguhan selama dua jam atau lebih; penginapan hotel dan pengangkutan untuk penangguhan selama lima jam atau lebih; dan pembayaran balik secara penuh atau penerbangan alternatif jika penerbangan dibatalkan.

Pengecualian bagi mendapatkan pampasan adalah apabila berlakunya suatu "keadaan luar biasa" termasuk risiko keselamatan atau cuaca ekstrem, yang mana syarikat penerbangan tidak dapat menjangka.

"Jika anda berpandangan bahawa anda tidak menerima pampasan sewajarnya, sila kemukakan aduan rasmi kepada syarikat penerbangan tersebut sebelum anda menghubungi Mavcom," katanya.

-- BERNAMA