

**DALAM TRIBUNAL TUNTUTAN PENGGUNA MALAYSIA
DI SEREMBAN DALAM NEGERI SEMBILAN
TUNTUTAN NO: TTPM – N – (P) – 178 – 2023**

ANTARA

NG CHAI HOON..... PIHAK YANG MENUNTUT

DAN

**BEAUTIFUL PLANET HOLIDAY TOUR & TRAVEL SDN BHD....PENENTANG
(200201015862)**

ALASAN PENGHAKIMAN

FAKTA KES

1. Pihak Yang Menuntut (PYM) telah menggunakan perkhidmatan yang disediakan oleh Penentang Beautiful Planet Holiday Tour and Travel (PP) berhubung dengan land tours di Iceland selama 3 hari yang telah diatitkan semasa percutian cruise Sky Princess dari 13 Mei 2023 hingga 27 Mei 2023. PYM membuat tuntutan bagi diri beliau dan bagi pihak tiga rakannya yang bersama dalam lawatan/pelancongan iaitu Chan Sooi Mai, Yap Yoon Soon dan Heera Singh. PYM bersama rakan-rakannya telah dijanjikan bahawa aktiviti telah diatitkan untuk land tours semasa cruise ship berhenti di pelabuhan Iceland. Agen pelancongan Ms Aw Sau Ping telah membuat arrangement yang perlu bersama PP. PYM dimaklumkan PP akan menyediakan pengangkutan untuk tiga tempat berhenti yang telah dirancang di Iceland iaitu pada 20/5/2023 di Akureyri, 22/5/2023 di Grundarfjardar serta di Reykjavik pada 23/5/2023.
2. Kos untuk Land tours ini berjumlah RM3,000.00 seorang. PYM dan rakan-rakannya telah membuat pembayaran kepada travel agen Ms Aw Sau Ping. (Sila rujuk inouis yang dikeluarkan oleh PP berhubung 3 days Iceland Bus Sprinter Charter bertarikh 20/5/2023). Malangnya disebabkan keadaan cuaca yang tidak

mengizinkan land tours di tiga tempat yang dirancangan tersebut telah dibatalkan. Ms Aw telah maklumkan dengan segera kepada PP bagi membolehkan PP membuat pengubahsuaian mengenai land tours ini. Menurut PYM, respon PP terhadap permintaan ini sangat tidak memuaskan. PYM dan rakan-rakannya hanya ditawarkan RM1,000.00 dalam bentuk credit yang boleh digunakan untuk Iceland tour yang lain sebelum 31/12/2024. Tawaran ini tidak dapat diterima oleh PYM dan rakan-rakannya kerana mereka tidak berhasrat untuk melawat Iceland lagi mahupun untuk menggunakan perkhidmatan PP. Dengan kata lain mereka tidak dapat kembali duit RM3,000 seorang bagi perkhidmatan yang tidak diberikan untuk land tours selama 3 hari di Iceland.

ISU YANG BERBANGKIT

3. Sama ada PYM dan tiga rakannya berhak mendapatkan kembali bayaran untuk 3 hari land tours di Iceland yang telah dibayar kepada PP tetapi tiada perkhidmatan diterima oleh PYM.

PEMBELAAN PENENTANG

4. PP menyatakan pemberitahuan secara lisan oleh wakil PYM Ms Aw adalah pada 21/5/2023 sehari selepas tarikh lawatan pertama (20/5/2023) telah bermula. PP menerangkan bas mereka telah hadir dan bersedia untuk menjemput pelanggan. Ini menunjukkan komitmen PP terhadap perkhidmatan. PP juga mengatakan PYM tidak mematuhi Akta Industri Pelancongan 1992 [Akta 482]. Tempoh pemberitahuan diberi kurang dari 44 hari mengikut Akta tersebut dan deposit pembayaran tidak boleh dipulangkan. Susunan ini (arrangement) sukar untuk dibatalkan atau ditempatkan semula pada notis yang begitu singkat. Dalam surat penjelasan mengenai permintaan pengembalian bus rental bertarikh 22/6/2023 kepada travel agent Ms Aw, PP menyatakan contracted bus operator enggan

mengembalikan bayaran tersebut. PP tidak dapat override contractual agreement antara mereka dengan bus operator tersebut.

DAPATAN / KEPUTUSAN TRIBUNAL

5. PP tidak pertikaikan PYM dan 3 rakannya telah membuat pembayaran berjumlah RM3,000.00 seorang untuk land tours bagi Akureyri pada 20/5/2023, Grundarfjoardur pada 22/5/2023 serta Reykjavik pada 23/5/2023 berdasarkan itinerary : Iceland day trip Bus sprinter charter for 3 days (6-8 hrs). Ketiga-tiga land tours ditempa-tempatt tersebut telah dibatalkan disebabkan keadaan cuaca yang tidak mengizinkan. Dengan kata lain PYM tidak mendapat perkhidmatan land tours tersebut walaupun telah membuat pembayaran berjumlah RM3,000.00 seorang.
6. PP menyatakan agen PYM Ms Aw memberi notis yang singkat untuk membuat perubahan atau pengubahsuaian akibat pembatalan land tours selama 3 hari tersebut. Oleh yang demikian PP berhujah mengikut Akta Industri Pelancongan 1992, notis bertulis hendaklah diberikan sekurang-sekurangnya 44 hari sebelum lawatan. Dalam kes ini PYM gagal mematuhi kehendak Akta tersebut. Tribunal merujuk kepada terma dan syarat Peraturan-Peraturan Industri Pelancongan (Perniagaan Pengendalian Pelancongan Dan Perniagaan Agensi Pengembaraan) 1999 khususnya perenggan 3.2.2. Jika notis pembatalan diterima 2 hari bekerja atau kurang sebelum tarikh berlepas maka 100% bayaran tambang pelancongan terlucuthak.
7. Berkenaan Peraturan-Peraturan berkenaan jelas menyatakan notis pembatalan yang diterima daripada anggota pelancongan. Tribunal dapati berdasarkan keterangan mana-mana anggota pelancongan dan dalam kes ini PYM serta rakannya tidak sekali-kali membuat pembatalan kepada PP. Pembatalan land tours dalam kes ini melibatkan keadaan cuaca yang tidak mengizinkan. Oleh itu perenggan 3.2.2 Peraturan-Peraturan di bawah Akta Industri Pelancongan 1992 tidak terpakai dan tidak relevan dalam kes ini. Tribunal dapati PYM tidak dapat

menikmati perkhidmatan land tours selama tiga hari bagi bayaran yang telah dibuat dan diterima oleh PP.

8. Salah satu alasan dan penjelasan yang diberi oleh PP adalah bus operator enggan memulangkan kembali bayaran kepada mereka. Mereka terikat dengan kontrak perjanjian antara syarikat PP dengan bus operator tersebut. Alasan kerugian dan masalah kewangan tidak relavan kepada PYM. PYM juga tidak ada privy dalam kontrak antara PP dengan operator bus berkenaan.
9. Ketiadaan perkhidmatan land tours selama 3 hari atas pembayaran yang telah dibuat berjumlah RM3,000.00 seorang juga tidak memenuhi kehendak seksyen 54 Akta Perlindungan Pengguna 1999 [Akta 599]. Mengikut seksyen tersebut hendaklah tersirat suatu gerenti bahawa perkhidmatan itu dan apa-apa keluaran hasil daripada perkhidmatan itu akan semunasabahnya sesuai bagi apa-apa maksud tertentu dan daripada jenis dan kualiti yang semunasabahnya dapat dijangka akan mencapai apa-apa hasil tertentu.
10. Tribunal mendapati berdasarkan keterangan yang dikemukakan, PYM berhak mendapatkan kembali bayaran yang telah dibuat berjumlah RM3,000.00 seorang setelah menolak 5% bagi kos pentadbiran. PP hendaklah memulangkan kepada PYM berjumlah RM11,400.00.

AWARD BORANG 10

11. Penentang hendaklah membayar Pihak Yang Menuntut RM 11,400.00 dalam tempoh 14 hari dari tarikh award.

BERTARIKH 30 OGOS 2023



ABDUL RASHID BIN DAUD
PRESIDEN TTPM