

KAVETHA NAIR A/P SANDRA SAGAR
LWN
TRIPFEZ TRAVEL & TOURS SDN BHD
TRIBUNAL TUNTUTAN PENGGUNA MALAYSIA, SEREMBAN, NEGERI
SEMBILAN

TTPM-WP-(P)-37-2024

ALASAN KEPUTUSAN

PERMULAAN

[1] Berdasarkan Borang 1 bertarikh 13 Februari 2024, Pihak Yang Menuntut (PYM) menuntut gantirugi sebanyak RM6438.00 terhadap Penentang atas jumlah wang yang telah dibayar bagi kos melancong pelayaran Dream Cruise.

[2] Penentang di dalam Borang 2 bertarikh 28 Mac 2024 menyatakan bahawa Penentang telah memaklumkan terma dan syarat pembatalan pakej pelayaran tersebut kepada PYM dengan jelas secara lisan dan bertulis.

VERSI PYM

[3] Tuntutan PYM adalah secara terperinci adalah seperti di dalam lampiran Borang 1. Berdasarkan Lampiran kepada Borang 1 PYM menyatakan antara lain -

“Malangnya saya dan anak lelaki saya telah jatuh sakit pada 20/01/24 dan 21/01/24. Keadaan saya semakin teruk telah membuat pemeriksaan selanjutnya pada 22/01/24 di klinik ria seremban dan disahkan menghidapi denggi dan anak saya demam viral. Status darah saya turun pada keesokkan hari dan doctor menasihati saya untuk masuk ke hospital. Kami berdua masuk ke hospital pada hari rabu 23/01/24. Suami saya telah pergi ke syarikat Tripfez pada 22/01/24 untuk memberitahu keadaan kami dan ini adalah kecemasan dan beri kami tarikh lain untuk ke cruises itu. Tapi suami saya tidak diberikan peluang untuk bercakap dengan petugas cruises dan diberikan penjelasan bahawa mereka dan mesyuarat dan menyuruh suami emailkan segala bukti.

Suami saya pun telah berbuat demikian. Kami tidak diberikan layanan. Sehingga hari jumaat 26/01/24 saya dari hospital berhubung melalui watsapp bahawa kami ini dalam kecemasan

bagi kami tarikh baru. Saya juga memberitahu bahawa akan bawa kes ini ke consumer court. Barulah salah satu staf menghubungi suami saya dan memberitahu bahawa dia akan memberitahu pihak PIC. Petang itu juga staf tersebut membalas bahawa tidak boleh dan kena beritahu sebelum 7 hari dari tarikh sailing. Kami hampa dan pilu.

[4] Selanjutnya, PYM telah dimasukkan ke wad dan hanya telah keluar dari wad pada 28 Januari 2024 sehari sebelum tarikh pelayaran iaitu pada 29 Januari 2024.

VERSI PENENTANG

[5] Penentang telah memanggil dua orang saksi untuk menyokong pembelaan antara lain, selain menerangkan berhubung syarat-syarat pembatalan Penentang juga menyatakan bahawa Penentang adalah agen berdaftar yang menjual pakej Cruise bagi pihak Resort World Cruises.

ALASAN KEPUTUSAN

[6] Setelah membaca keterangan saksi-saksi dan meneliti dokumen-dokumen yang dikemukakan oleh pihak-pihak, Tribunal mendapati seperti yang berikut:

(a) bahawa PYM telah pun disahkan mengidap penyakit denggi pada 22 Januari 2023. Suami PYM telah pergi ke syarikat Tripfez pada tarikh sama untuk memberitahu keadaan itu dan situasi kecemasan serta meminta tarikh lain untuk ke cruises itu. Tapi suami PYM tidak diberi peluang untuk bercakap dengan petugas cruises dan diberikan penjelasan bahawa Penentang bermesyuarat dan menyuruh suami PYM menulis emel dengan segala bukti pada tarikh sama.

(b) Sekiranya, Penentang memberi peluang untuk suami PYM untuk berbincang pada tarikh tersebut berkemungkinan syarat tujuh (7) hari pembatalan boleh dipatuhi. Penentang sepatutnya mengetahui bahawa masa adalah penting (*time is the essence*) semasa suami PYM hadir ke Pejabat Penentang pada 22 Januari 2023.

- (c) Walau apapun yang dinyatakan di atas, Tribunal dimaklumkan bahawa tiada syarat berhubung pembatalan dalam keadaan kecemasan dan kesakitan yang serius yang boleh menyebabkan kematian.
- (d) Persoalan timbul sekiranya seseorang itu ditimpa kesakitan yang serius sebelum pelayaran, apakah polisi atau syarat yang akan terpakai.
- (e) Atas ketiadaan (*in the absence*) syarat dan polisi berhubung perkara di atas, Tribunal juga dipandu oleh perkara berhubung demam denggi di laman web WHO yang menyatakan antara lain bahawa:
- “while many dengue infections are asymptomatic or produce only mild illness, the virus can occasionally cause more severe cases, and even death.”*
- (f) Tribunal juga mendapati bahawa PYM hanya dibenarkan keluar dari wad sehari sebelum pelayaran dan menerima alasan PYM bahawa sebagai seorang yang tidak bekerja beliau tidak meminta atau diberi sijil cuti sakit kerana tiada keperluan bagi PYM.
- (g) Tribunal menerima versi PYM dan selanjutnya Tribunal mendapati bahawa situasi PYM adalah satu *exceptional circumstances* dan adalah wajar, sesuai dan munasabah di dalam keadaan kecemasan dan kesakitan PYM memohon pelayaran PYM dan keluarga sekurang-kurangnya dapat ditukar ke tarikh yang lain namun tidak dipertimbangkan oleh pihak Penentang.

KESIMPULAN

[7] Tribunal juga atas alasan yang dinyatakan di atas dan setelah meneliti keterangan saksi-saksi dan dokumen yang dikemukakan, atasimbangan kebarangkalian mendapati bahawa PYM telah berjaya membuktikan tuntutan terhadap Penentang. Tribunal juga mengambilkira kos pentadbiran yang telah

dilaksanakan oleh pihak Penentang dan adalah wajar tolakan sebanyak 10% dikenakan terhadap sebarang jumlah gantirugi yang akan dibayar kepada PYM.

AWARD BORANG 10

[8] Berdasarkan alasan yang dinyatakan di atas, Tribunal memerintahkan Penentang membayar sebanyak RM5794.20 kepada PYM dalam tempoh 14 hari dari tarikh award.



Norsiah Ujang

Presiden

Tribunal Tuntutan Pengguna Malaysia

14 Mei 2024