

**KES TUNTUTAN NO** : **TTPM-WP-(P)-723-2024**  
**PIHAK YANG MENUNTUT** : **YAP CHEE PENG**  
**PIHAK PENENTANG** : **FOREVER LEISURE SDN. BHD.**

### **Fakta Kes**

1. Pada 13 Disember 2023, Pihak Yang Menuntut (PYM) telah menghubungi Pihak Penentang (PP) tentang pakej lawatan ke Itali. PP telah menawarkan suatu pakej lawatan 10 hari 7 malam ke Itali yang berlepas pada 10 April 2024 dengan harga RM9,999.00 untuk twin share atau RM11,798.00 untuk single.
2. PYM setuju dengan tawaran ini dan PP telah mengeluarkan sales quotation/invois pada 20 Disember 2023. PYM telah membayar RM3,000.00 sebagai deposit dan bakinya telah dibayar pada 21 Disember 2023.

### **Tuntutan PYM**

3. PYM tidak puas hati dengan perkhidmatan yang diberikan oleh PP atas alasan-alasan berikut:
  - Semasa lawatan ke Itali syarikat PP tidak diwakili dan tidak menyediakan perkhidmatan seperti mengambil tindakan tertentu iaitu menukar bilik kerana bilik penginapan kotor sehingga menimbulkan rashes di seluruh badan;
  - PP tidak bantu untuk mendapatkan gantirugi untuk kos rawatan untuk rashes yang dialami;
  - Tidak bantu untuk mendapatkan gantirugi apabila begnya rosak semasa dalam perjalanan balik ke Malaysia.
4. Mengikut keterangan PYM, beliau telah dikelirukan kerana PP tidak diwakili sepanjang lawatan ke Itali. Lawatan tersebut telah dikendalikan oleh Syarikat Best Tour Sdn Bhd dan wakil syarikat tersebut (tour leader) hanya melayan aduan daripada pelancung kendalian mereka sahaja. Oleh itu segala aduan PYM tidak diambil tindakan. Manakala bagi aduan mengenai bilik kotor, memandangkan terlalu ramai orang yang mengadu mengenai bilik yang kotor, aduan ini tidak dapat dilayan oleh pihak hotel. Oleh itu pelancung lain diminta memberi review pakej lawatan

mengenai bilik yang kotor. PYM pula tidak diminta memberi review kerana beliau di bawah kendalian agensi pelancungan lain.

5. Tentang beg yang rosak, wakil PP telah meminta PYM membuat tuntutan sendiri dengan memberi pelbagai alasan.

6. Selain itu, PYM menuntut bahawa harga pakej lawatan yang dibeli adalah melebihi harga pasaran. Beliau memberi contoh seorang pelancung yang bersama beliau dalam pakej tersebut telah membayar RM8888.00 untuk *twin share* untuk pakej yang sama berbanding tawaran PP yang berjumlah RM9999.00 untuk *twin share*. Sekiranya pelancung tersebut merupakan *early bird*, beliau hanya perlu membayar RM7999.00 manakala PP tidak menawarkan tawaran *early bird*.

7. Oleh itu PYM menuntut RM3000.00 yang merupakan lebihan yang beliau bayar untuk harga pakej dan gantirugi bagi perkhidmatan yang tidak setaraf berbanding harga yang dibayar.

#### **Pembelaan PP**

8. Mengikut keterangan PP pula, adalah menjadi *industry practise* bahawa bakal pelancung di bawah kendalian beberapa agensi pelancungan akan digabungkan dan lawatan akan dikendalikan oleh wakil satu syarikat sahaja untuk mendapatkan keuntungan optima. Perkiraan seperti ini telah lama menjadi amalan industri. Wakil tersebut akan memberi layanan sama rata walau pun pelancung tersebut di bawah pengendalian syarikat lain. Dalam kes ini, PYM telah diberitahu bahawa *tour leader* yang mengikuti pakej lawatan tersebut bukan daripada syarikat PP tetapi beliau boleh menghubunginya untuk apa-apa urusan. Malah PYM juga boleh whatsapp wakil PP di Kuala Lumpur sekiranya ada masalah.

9. PYM tidak menghubungi PP melalui whatsapp semasa di Itali mengenai bilik yang kotor dan timbul rashes ke seluruh badan. Oleh itu tindakan tidak diambil.

10. Mengenai kos rawatan untuk rashes yang dialami, wakil PP tidak diberitahu mengenai rashes tersebut. Oleh itu tuntutan insurance tidak dibuat.

11. Mengenai gantirugi untuk beg yang rosak pula, mereka tidak dapat memfailkan tuntutan tersebut dengan cepat kerana ada beberapa hari cuti am.

Tuntutan akan mengambil masa selama 90 hari setelah mengambil kira cuti tersebut. Namun PYM tidak mahu menunggu dan pilih untuk membuat tuntutan sendiri.

**12.** Mengenai perbezaan harga pakej lawatan, PP menyatakan bahawa perkiraan ini adalah berdasarkan *willing-buyer* dan *willing seller* dan tidak ada unsur-unsur desakan. Wakil PP telah mengemukakan salinan percakapan whatsapp sebagai bukti. Harga yang ditawarkan oleh syarikat lain adalah di luar kawalan beliau.

### **Sebab Keputusan**

**13.** Untuk isu kedua, Seksyen 56(1) Akta 599 iaitu gerenti tersirat mengenai harga adalah peruntukkan yang terpakai dalam hal ini. Seksyen 56(1) Akta 599 memperuntukkan bahawa “Jika perkhidmatan dibekalkan kepada pengguna, maka hendaklah tersirat suatu gerenti bahawa pengguna tidak dikenakan membayar kepada pembekal lebih daripada harga yang munasabah bagi perkhidmatan itu jika harga perkhidmatan itu tidak ditentukan melalui kontrak. Dalam hal ini, harga pakej lawatan telah ditentukan melalui kontrak di mana PYM telah diberi invois bertarikh 20 Disember 2023 yang jelas menetapkan harga pakej tersebut. Sebagai pengguna yang bijak, PYM seharusnya membuat kajian sendiri mengenai harga untuk mendapatkan pakej yang paling menguntungkan beliau. Kegagalan berbuat demikian telah merugikan PYM. Memandangkan tiada peruntukkan undang-undang yang dicabuli oleh PP, maka Tribunal ini menolak tuntutan PYM mengenai perbezaan harga pakej lawatan.

**14.** Untuk isu pertama mengenai kualiti perkhidmatan yang tidak mencapai tahap yang diharapkan, Tribunal ini menerima keterangan PYM mengenai bilik penginapan yang kotor kerana mengikut keterangan PYM, pelancung lain juga membuat aduan yang sama. PP juga tidak menyangkal perkara ini. Kalau pun PYM menghubungi wakil PP di Kuala Lumpur mengenai bilik yang kotor, kemungkinan beliau tidak boleh berbuat apa-apa.

**15.** Dalam hal ini, Tribunal ini menetapkan bahawa harga bilik untuk satu malam hendaklah dikembalikan dan Tribunal ini menetapkan harga yang munasabah ialah RM500.00. Walaupun PYM tidak memaklumkan wakil PP mengenai kos rawatan

untuk rashes yang beliau tanggung, adalah munasabah untuk PP menganggu kos ini yang berjumlah RM65.00.

**16.** Mengenai tuntutan beg yang rosak, tuntutan ini sepatutnya diuruskan oleh wakil PP. Dalam hal ini masa 90 hari untuk urusan ini adalah suatu tempoh yang lumrah dan PYM sepatutnya membiarkan perkara ini diuruskan oleh wakil PP. Oleh itu Tribunal ini menolak tuntutan ini.

**17.** Berdasarkan perkara di atas, award Tribunal ini (B10) ialah:

“PP hendaklah membayar kepada PYM jumlah RM565.00 dalam tempoh 14 hari daripada tarikh hari ini.”.

Haliza Aini Othman

Presiden