
Golongan Orang Kurang Upaya merupakan golongan masyarakat yang perlu diberi perhatian dan layanan yang sewajarnya. Memandangkan pergerakan golongan OKU ini sangat terbatas dan terhad, semua pihak perlu memikirkan keperluan golongan OKU bagi membantu mereka meneruskan kehidupan. Pelbagai kemudahan dan keistimewaan telah disediakan oleh pihak kerajaan dan badan-badan korporat bagi menyamaratakan hak golongan OKU ini.
Namun tidak dinafikan, masih terdapat beberapa aduan melibatkan golongan OKU, iaitu melibatkan perkhidmatan penerbangan tambang rendah. Berikut adalah antara aduan yang diterima oleh Pusat Khidmat Aduan Pengguna Nasional (NCCC).
Kes : Encik Seng (bukan nama sebenar) menempah tiket penerbangan dari Kota Kinabalu ke Kuala Lumpur pada bulan Mei 2014. Encik Seng juga telah membuat tempahan penggunaan kerusi roda bagi tiket penerbangan bapa beliau. Bapa beliau mengalami masalah fizikal dan tidak mampu berjalan jauh. Apabila sampai di terminal KLIA2, staf syarikat penerbangan meminta beliau menunggu. Setelah menunggu selama lebih satu jam, tidak ada makluman dibuat terhadap tempahan kerusi roda tersebut. Beliau mengambil alternatif lain untuk membawa bapa beliau keluar dari terminal tersebut. Encik Seng telah membuat aduan kepada syarikat penerbangan tersebut untuk menuntut kembali wang beliau atas sebab tidak menerima perkhidmatan penggunaan kerusi roda tersebut.
Kes seperti di atas tidak seharusnya berlaku. Syarikat penerbangan hendaklah lebih prihatin terhadap keperluan pelanggan mereka. Mereka perlu mempunyai tanggungjawab sosial korporat (CSR) kepada semua pelanggan, terutama golongan OKU.
Pengguna juga disarankan untuk membuat perbandingan tahap kualiti perkhidmatan syarikat-syarikat penerbangan melalui `review dan komen orang awam. `Review ini boleh diperoleh melalui blog persendirian. Pihak yang membuat komen biasanya berkongsikan pengalaman baik dan buruk terhadap sesuatu perkhidmatan. Terdapat beberapa syarikat penerbangan yang menyediakan perkhidmatan kerusi roda tanpa mengenakan caj tambahan. Pengguna perlu bijak menilai kualiti perkhidmatan yang diberikan. Nilai wang yang anda bayar perlulah setimpal dengan perkhidmatan yang anda terima.
Sebagai pengguna, anda berhak memilih perkhidmatan yang terbaik dan diberi layanan yang memuaskan di sepanjang perjalanan atau penerbangan anda.

