

Apabila anda ingin pergi bercuti, melantik ejen daripada agensi pelancongan adalah cara yang paling mudah untuk melawat tempat yang anda ingini. Agensi pelancongan dapat mengendalikan pakej pelancongan ke semua destinasi, termasuk membuat tempahan tiket penerbangan domestik dan antarabangsa dengan pelbagai syarikat penerbangan, membuat tempahan tempat penginapan, makan minum dan juga menyediakan pakej umrah serta menziarahi kota suci Mekah dan Madinah (hanya untuk yang beragama islam). Hal ini kelihatan dapat memberi manfaat dan menjimatkan masa pengguna. Namun begitu, Pusat Khidmat Aduan Pengguna Nasional (NCCC) sering menerima aduan terhadap perkhidmatan agensi pelancongan. Lebih merunsingkan lagi, ramai pengguna membayar wang yang banyak untuk pergi bercuti tetapi tidak mengetahui risiko yang mungkin dialami.

Berikut adalah kes-kes yang diterima oleh NCCC, yang boleh dijadikan panduan kepada pengguna:

- ◆◆◆◆ Mengambil wang daripada pengguna, tetapi tidak menyediakan pakej.
- ◆◆◆◆ Pembatalan pakej pelancongan pada saat akhir.
- ◆◆◆◆ Tidak membayar balik duit pendahuluan apabila pakej pelancongan dibatalkan.
- ◆◆◆◆ Wang yang dikenakan terlalu mahal, tetapi hotel dan kemudahan lain yang disediakan oleh agensi pelancongan tersebut tidak memuaskan. Contohnya, tempat tinggal yang tidak bersih, barang-barang dicuri dan sebagainya.
- ◆◆◆◆ Ingin membatalkan pakej kerana sebab-sebab tertentu, sebagai contohnya masalah kesihatan, namun tidak dibenarkan dan agensi enggan memulangkan wang.
- ◆◆◆◆ Agensi pelancongan tidak wujud. Mengambil wang daripada pengguna dan apabila pengguna menelefon untuk mendapatkan maklumat mengenai pakej yang dibeli, nombor tersebut tiada dalam perkhidmatan dan agensi pelancongan itu tidak lagi beroperasi.
- ◆◆◆◆ Pengguna terpaksa membayar wang yang banyak untuk membatalkan keahlian.
- ◆◆◆◆ Jika pengguna enggan membayar, agensi pelancongan akan menghantar surat peguam palsu untuk mengugut pengguna. Mereka juga menelefon rumah dan tempat kerja pengguna tanpa henti semata-mata untuk meminta wang tersebut.

NCCC mendapati terdapat beberapa agensi pelancongan yang ditubuhkan dengan tujuan untuk menipu pelanggan semata-mata. Selepas mengambil wang daripada pengguna, agensi tersebut akan ditutup dan melarikan diri bersama-sama wang pelanggan mereka.

Walau bagaimanapun, bukan semua agensi pelancongan melakukan sindiket seperti ini. Oleh itu, pengguna haruslah bijak dan berwaspada dalam memilih agensi yang berlesen supaya tidak ditipu oleh mereka.

Nasihat untuk anda

Disarankan beberapa cara untuk membantu anda menjadi pelanggan yang bijak apabila melantik agensi pelancongan untuk menguruskan pakej pelancongan:

1. ◆◆◆ Kaji dengan teliti mengenai agensi pelancongan tersebut sebelum melantiknya.
2. ◆◆◆ Pengguna boleh mengetahui dengan lebih lanjut mengenai latar belakang agensi pelancongan tersebut melalui Suruhanjaya Syarikat Malaysia (SSM). Untuk menyemak status, pengguna boleh membuat bayaran sebanyak RM12.00 kepada SSM.
3. ◆◆◆ Membuat laporan kepada Kementerian Pelancongan Malaysia, Tribunal Tuntutan Pengguna Malaysia dan Polis Diraja Malaysia.
4. ◆◆◆ Sebarang laporan yang dibuat, jika didapati benar, pembatalan lesen dan amaran keras akan dikenakan kepada agensi pelancongan supaya tidak mengulangi kesalahan, selaras dengan Akta Industri Pelancongan 1992.
5. ◆◆◆ Senarai lesen pengendalian agensi pelancongan dan pengembaraan boleh didapati di portal rasmi Kementerian Pelancongan dan Kebudayaan Malaysia.

Berdasarkan lima tindakan yang telah dinyatakan di atas, pengguna haruslah berhati-hati semasa melantik agensi untuk menguruskan pakej pelancongan. Jika tidak, pengguna akan ditipu dengan sindiket tersebut. Oleh itu, jadilah pengguna yang

berhemat dan bijak memilih!
Untuk maklumat lanjut, sila hubungi Pusat Khidmat Aduan Pengguna Nasional (NCCC) di talian 03-7877 9000 atau myAduan@nccc.org.my.