

Complaint : Unfair Air Asia Policy

Written by Administrator

Friday, 11 September 2009 11:26 -

21 April 2008

Saya telah membeli tiket airasia menerusi internet pada 21/11/2007. Penerbangan adalah pada 28/5/2008. Saya membuat pembelian awal untuk mendapatkan tiket yang murah dan saya berjaya membeli tiket dengan harga RM278.98 untuk penerbangan pergi balik Tawau - JB.

Minggu lalu, saya meragui penerbangan terus dari Tawau - JB dibatalkan. Saya telefon untuk memastikan keraguan ini. Saya diberitahu penerbangan dibatalkan dan saya terpaksa membeli tiket transit Tawau - KK - JB . Saya perlu membayar lebih disebabkan tiada penerbangan terus dari Tawau - JB.

Saya membuat aduan, dan diberitahu hal ini adalah urusan pihak pengurusan. Mereka hanya boleh menukarkan tiket dan saya bayar lebih, atau mengembalikan wang yang saya bayar untuk penerbangan terus.

Saya kemudiannya menulis surat aduan kepada khidmat pelanggan. Menyatakan tiket ini saya belikan untuk datuk saya yang berusia tua. Penerbangan transit akan meletihkan dia. Walaubagaimanapun, Saya berharap mereka akan menyusun semula tiket saya. Walaupun terpaksa transit , tetapi memilih masa yang tidak menunggu lama. Dan saya berharap mereka tidak lagi memerlukan wang lebih bayar daripada saya.

Saya menerima surat balasan daripada mereka, menyatakan mereka menyesal atas kesulitan saya. tetapi saya masih perlu menanggung wang lebih yang diperlukan untuk penukaran penerbangan.

Harga Airasia berubah dan meningkat setiap minit, saya terpaksa menelefon untuk menukar tiket saya dengan membayar lebih RM330.98.

Apabila meminta mereka menambahkan insuran penerbangan, mereka katakan bukan urusan mereka, dan saya terpaksa menerifon ke syarikat insuran sendiri. Walaupun saya terpaksa membayar sekali lagi dengan wang sendiri, saya perlu menguruskan perkara ini sendiri.

Harga yang saya tambah lagi RM 330.98 , adalah harga terendah yang saya boleh dapat dengan menyesuaikan tarikh penerbangan ke hari yang lebih awal.

Tahun lalu, Tiket Tawau - JB - Tawau berharga RM278.98. Saya telah bayar. Pada Hari ini , Harga berbeza, Penerbangan berbeza. Dan saya perlu menanggung kerugian wang dan kesulitan datuk saya. Saya terpaksa membayar lagi.