

 Saya adalah mangsa kepada sistem online booking MAS. Pada 30 Mac 2010, saya telah membeli tiket secara online iaitu (kch-miri-kch) berharga RM275. Amaun tersebut telah dibayar melalui Maybank2u.com. Walabagaimanapun, Saya tidak mendapat tiket ref. number kerana semasa booking internet mengalami masalah teknikal.

Kemudian saya menghubungi KL MAS center (1300883000) pada hari yang sama dan pegawai tersebut telah mengesahkan tiket pembelian saya. Dia memberitahu bahawa mereka akan menghantar confirmation email ke email saya keesokan harinya.

Pada hari khamis (tarikh penerbangan 1/4/10-7am), saya check in tetapi diberitahu bahawa tiket yang dibeli secara online tersebut tidak terdapat didalam sistem. Mereka(MAS airport kuching) cuba menghubungi KL tetapi dia kata susah nak contact. Flight saya sepatutnya pukul 7am tetapi 630am masih belum mendapat tiket lagi. Oleh itu MAS airport kuching memberitahu bahawa jika saya nak naik flight 7am tersebut maka saya terpaksa membeli baru tiket yang berharga RM329.00 (kch-miri sahaja). Oleh kerana saya mempunyai kerja penting dan urgent serta tiada pilihan, terpaksa saya membeli tiket tersebut sedangkan tiket sudah dibeli melalui online. Adakah ini kesalahan saya???

Disini ingin saya luahkan rasa tidak puas hati dengan sistem MAS yang sedia ada. Kesilapan ini dilakukan oleh pihak MAS dan bukan nya saya. Oleh itu, saya ingin dan bertegas kepada pihak MAS supaya memulangkan jumlah wang RM329.00 (pembelian tiket kali kedua) secepat mungkin. Sebagai pelanggan MAS, saya berasa amat kecewa dengan perkhidmatan ini.

Saya berharap pihak MAS dapat memulangkan wang tersebut. Kemungkinan saya akan membuat aduan kepada pihak akhbar mengenai kelemahan sistem ini yang menyebabkan kerugian kepada saya. Saya percaya banyak lagi pengguna lain yang menjadi mangsa kepada sistem yang lemah ini. Dimanakah keadilan sebagai pengguna MAS. Saya bersedia berjumpa dengan mana-mana pegawai MAS untuk menerangkan hal ini dengan lebih details lagi.

Status : Aduan di atas sudahpun di lanjutkan kepada pegawai berkenaan untuk perhatian dan tindakan serta merta. Sesalinan juga di lanjutkan kepada perhatian Kementerian Pengangkutan Malaysia (Bhgn Pengangkutan Udara).

Nasihat : Perkara seperti ini, harus di kemukakan serta merta untuk tindakan lanjut, kami akan membantu pengadu untuk menyelesaikan aduan/masalah yang diketengahkan kepada kami. Sekiranya pengadu menyertakan bukti bukti yang kukuh peluang untuk mendapatkan gantirugi/pulangan wang adalah lebih baik.

◆