

**DALAM MAHKAMAH MAJISTRET DI BALIK PULAU**

**DALAM NEGERI PULAU PINANG**

**GUAMAN SIVIL NO. PD-A72-1-1/2019**

**ANTARA**

**RAGINDRAN A/L SIVASAMY**

**... PLAINTIF**

**DAN**

**AIRASIA X BERHAD**

**... DEFENDAN**

**ALASAN PENGHAKIMAN**

**A. FAKTA KES**

- 1) Pada 19.06.2017, Plaintiff telah membeli tiket penerbangan dari Defendan, secara dalam talian untuk perjalanan dari Penang ke KLIA 2 (penerbangan AK 6123) dan dari KLIA 2 ke Melbourne (penerbangan D7 212). Plaintiff juga telah membeli peruntukan bagasi tambahan untuk 10 kilogram;

- 2) Plaintiff kemudiannya telah mendaftar masuk bagasi seberat 10 kilogram di Lapangan Terbang Antarabangsa Pulau Pinang dan menjangkakan akan menerimanya di Melbourne. Apabila tiba di Melbourne, Plaintiff mendapati bagasi tersebut gagal diserahkan semula oleh Defendan;
- 3) Plaintiff telah melaporkan kehilangan bagasi tersebut kepada kakitangan Defendan;
- 4) Defendan kemudiannya menawarkan pampasan kepada Plaintiff di atas kehilangan bagasi tersebut mengikut tarif yang telah ditetapkan;
- 5) Plaintiff bagaimanapun menolak tawaran Defendan dan memfailkan tindakan ini. Plaintiff menuntut perkara-perkara seperti berikut –

a. Kerugian berjumlah RM11,700.00 akibat kehilangan bagasi tersebut –

- |                               |            |
|-------------------------------|------------|
| i. Jam tangan jenama RADO     | RM3,000.00 |
| ii. Cermin mata jenama RAYBAN | RM1,800.00 |

- |                                 |            |
|---------------------------------|------------|
| iii. Pakaian Musim Salji        | RM3,000.00 |
| iv. Pakaian lain-lain jenama    | RM2,000.00 |
| v. Membeli pakaian di Melbourne | RM1,900.00 |
- b. Kos dan faedah.

## **B. DAPATAN MAHKAMAH**

### **ISU – ADAKAH PIHAK-PIHAK TERIKAT DENGAN TERMA-TERMA DAN SYARAT PENERBANGAN?**

- 6) Pihak Defendan menghujahkan bahawa pampasan kepada pihak Plaintiff adalah tertakhluk kepada Terma-Terma dan Syarat-Syarat Penerbangan D7. Manakala pihak Plaintiff menghujahkan bahawa terma-terma dan syarat-syarat penerbangan ini tidak terpakai ke atas Plaintiff atas alasan-alasan berikut –
- a) Terma-terma dan syarat-syarat penerbangan tidak dibawa ke perhatian Plaintiff;
  - b) Terma-terma dan syarat-syarat yang sepatutnya terpakai ke atas Plaintiff adalah untuk penerbangan AK

(penerbangan domestik) dan bukannya penerbangan D7 (penerbangan antarabangsa);

c) Defendan adalah bertanggung ke atas kehilangan bagasi Plaintiff; dan

d) Jumlah pampasan yang ditawarkan oleh Defendan adalah rendah dibandingkan dengan kerugian yang dialami oleh Plaintiff;

7) Malaysia merupakan penandatanganan *Warsaw Convention 1929* dan *Montreal Convention 1999* dan pemakaian kovensi-kovensi ini diregulasi oleh *Carriage By Air Act 1974 (Akta 148)*. Di bawah kovensi-kovensi ini, liabiliti pihak pengangkutan penerbangan adalah dihadkan kepada suatu jumlah pampasan yang telah ditetapkan bagi kes-kes kematian, kecederaan, kehilangan atau kerosakan bagasi. Peruntukan-peruntukan kovensi-kovensi ini telah dimasukkan ke dalam Terma-Terma dan Syarat-Syarat Penerbangan D7 yang boleh didapati di dalam laman sesawang Defendan;

- 8) Suatu demonstrasi pembelian tiket penerbangan secara dalam talian di laman sesawang Defendan telah ditunjukkan di hadapan Mahkamah ini oleh saksi Defendan iaitu SD1. Berdasarkan keterangan SD1, di atas paparan untuk pembayaran, terdapat notis yang menyatakan bahawa *“By clicking “Purchase”, you confirm that you understand and accept our Terms and Conditions of Carriage, which address cancellation, refund and rebooking, no show, baggage allowance and travel documents, and other policies.”*. Butang *“Purchase”* diletakkan bersebelahan dengan notis tersebut. Untuk paparan terma-terma dan syarat-syarat penerbangan yang terperinci, pengguna hanya perlu mengklik pada perkataan *“Terms and Conditions of Carriage”* yang berwarna merah pada notis tersebut dan laman sesawang akan membawa pengguna ke laman yang memaparkan terma-terma dan syarat-syarat penerbangan;
- 9) Pihak Plaintiff menghujahkan bahawa terma-terma penerbangan tidak dibawa ke pengetahuan Plaintiff memandangkan terma-terma ini tidak terpampang secara terus di paparan untuk

pembayaran, sebaliknya pembeli perlu mengklik pada perkataan “*Terms and Conditions*” untuk melihat paparan terma-terma dan syarat-syarat penerbangan yang lengkap;

- 10) Mahkamah ini bersetuju bahawa terma-terma dan syarat-syarat penerbangan tidak terpapar secara terus di paparan untuk pembayaran pada laman sesawang Defendan, namun jelas terpampang pada paparan untuk pembayaran iaitu notis bahawa terdapat terma-terma dan syarat-syarat penerbangan yang perlu dipatuhi dan mengikat pihak-pihak;
  
- 11) Mahkamah ini merujuk kes **Hubbert v. Dell Corp., 359 Ill. App.3d (Ill. Ct. App. 2005)** sebuah Mahkamah Rayuan di Amerika Syarikat telah memutuskan seperti berikut –

*“... **The blue hyperlink** entitled “Terms and Conditions of Sale” appeared on numerous Web pages the plaintiffs completed in the ordering process [... and] **should be treated the same as a multipage written paper contract.** The blue hyperlink simply takes a person to another page of the contract, similar to turning the page of a written paper contract. Although there is no conspicuousness*

*requirement, the hyperlink's contrasting blue type makes it conspicuous...*

*Additionally, on three of the defendant's Web pages that the plaintiffs completed to make their purchases, the following statement appeared: "All sales are subject to Dell's Term[s] and Conditions of Sale." This statement would place a reasonable person on notice that there were terms and conditions attached to the purchase and that it would be wise to find out what the terms and conditions were before making a purchase.*

***The statement that the sales were subject to the defendant's "Terms and Conditions of Sale," combined with making the "Terms and Conditions of Sale" accessible online by blue hyperlinks, was sufficient notice to the plaintiffs that purchasing the computers online would make the "Terms and Conditions of Sale" binding on them.***; (penekanan diberikan)

- 12) Adalah munasabah untuk Defendan menjangkakan bahawa mana-mana pihak yang membeli tiket penerbangan dari laman sesawang Defendan, akan mengambil maklum berkenaan terma-terma dan syarat-syarat penerbangan. Defendan telah meletakkan notis yang mencukupi di laman sesawang Defendan untuk pengguna-pengguna dengan meletakkan notis di sebelah butang "*Purchase*" dengan pautan (*hyperlink*) berwarna merah. Adalah menjadi tanggungjawab Plaintiff untuk memastikan apakah perincian terma-terma dan syarat-syarat penerbangan

tersebut memandangkan beliau akan menggunakan penerbangan yang disediakan pihak Defendan;;

- 13) Mahkamah ini membandingkan kes Hubbert (supra) dengan satu lagi kes dari Amerika Syarikat iaitu **Hoffman v. Supplements Togo Mgmt., LLC, No. A-5022-09T3 (N.J. App. May 13, 2011)**, di mana Mahkamah tersebut telah memutuskan bahawa laman sesawang Defendan tidak memaparkan notis yang mencukupi kepada penggunaanya berkenaan dengan terma-terma dan syarat-syarat yang terpakai, oleh itu Plaintiff tidak diikat dengan terma-terma dan syarat-syarat yang diletakkan oleh Defendan–

*“Defendants provide nothing to contradict plaintiff’s contention that the forum selection clause would not be visible on an Erection MD purchaser’s computer screen unless he or she scrolled down to a submerged portion of the webpage where the disclaimer containing the clause appeared. Nor do defendants rebut plaintiff’s contention that if a purchaser selected one of their products (such as Erection MD) advertised on the site, by clicking that item and adding it to his or her electronic “shopping cart,” the webpage would skip ahead to new pages that do not contain the disclaimer.*

*In sum, the forum selection clause was unreasonably masked from the view of the prospective purchasers because of its circuitous mode of presentation. The relative size of the disclaimer’s type face is*



*irrelevant, because the website was designed in a manner that makes it unlikely that consumers would ever see it at all on their computer screen. ...”;*

- 14) Mahkamah ini berpendapat situasi di dalam kes Hoffman (supra) adalah berbeza dengan kes Hubbert (supra) dan kes di hadapan Mahkamah ini, di mana Mahkamah ini mendapati laman sesawang Defendan telah memaparkan notis yang mencukupi kepada Plaintiff bahawa terdapat terma-terma dan syarat-syarat yang akan mengikat sekiranya Plaintiff membuat pembelian tiket penerbangan;
  
- 15) Mahkamah ini berpendapat kontrak antara Plaintiff dan Defendan wujud sebaik sahaja pembayaran tiket dilakukan dan sebarang terma-terma dan syarat-syarat penerbangan adalah mengikat pihak-pihak sebaik sahaja kontrak terwujud. Seperti yang diperuntukkan oleh *Eletronic Commerce Act 2006 (Akta 658)* di bawah seksyen 7 akta tersebut –

*(1) In the formation of a contract, the communication of proposals, acceptance of proposals, and revocation of proposals and acceptances or any related communication may be expressed by an electronic message.*

*(2) A contract shall not be denied legal effect, validity or enforceability on the ground that an electronic message is used in its formation.*

- 16) Memandangkan penerbangan Plaintiff adalah dari Penang ke Melbourne, dengan transit di KLIA, dan Plaintiff menjangkakan akan menerima bagasi beliau di Melbourne, maka terma-terma dan syarat-syarat untuk penerbangan D7 iaitu untuk penerbangan antarabangsa, adalah terpakai;
- 17) Artikel 12.2 di dalam terma-terma dan syarat-syarat untuk penerbangan D7 menyatakan seperti berikut –

***Notice of Baggage Liability Limitations: Liability for loss, delay or damage to baggage including any protruding parts of the baggage such as wheels, feet, straps, pull/telescoping handles, hangar hooks, loose flaps, zippers, pockets or other attached items is limited unless a higher value is declared in advance and additional charges are paid. Liability for domestic travel and liability for international travel may vary according to the respective law.***  
(penekanan diberikan)

18) Di dalam kes ini, Defendan tidak menafikan bahawa kehilangan bagasi Plaintiff adalah di bawah tanggungan Defendan. Kecuali dapat dibuktikan bahawa perbuatan atau pengabaian yang dibuat oleh Defendan disertai dengan niat untuk menyebabkan kehilangan bagasi Plaintiff, atau dibuat secara melulu, serta dengan pengetahuan bahawa Plaintiff akan kehilangan bagasinya, maka liabiliti Defendan adalah terhad seperti yang dinyatakan di dalam terma-terma dan syarat-syarat penerbangan D7. Artikel 12.3 di dalam terma-terma dan syarat-syarat untuk penerbangan D7 menyatakan seperti berikut -

...

*(c) Except in the case of an act or omission done with intent to cause Damage or done recklessly and with knowledge that Damage would probably result, our liability in the case of Damage to Checked Baggage and Unchecked Baggage shall be limited to such amount as provided for in the Tariff. If the weight of the Baggage is not recorded on the Baggage Identification Tag, it is presumed that the total weight of the Checked Baggage does not exceed the applicable free baggage allowance for the class of carriage concerned. If in the case of Checked Baggage, a higher value is declared in writing pursuant to an excess valuation facility, our liability shall be limited to such higher declared value. (penekanan diberikan)*

- 19) Defendan di dalam kes ini telah menawarkan pampasan mengikut tarif yang telah ditetapkan iaitu USD20.00 bagi setiap kilogram, yang mana tawaran pampasan tersebut telah ditolak oleh Plaintiff. Maklumat berkenaan tarif yang ditetapkan juga boleh didapati di dalam laman sesawang Defendan;
- 20) Plaintiff juga tidak pernah pada bila-bila masa, sebelum mendaftar masuk bagasi beliau, mengemukakan atau membuat pengisytiharan berkenaan nilai kandungan bagasi beliau. Oleh itu Plaintiff telah kehilangan peluang untuk menuntut nilai pampasan berdasarkan nilai kehilangan yang didakwa;
- 21) Sekadar menyatakan nilai-nilai barang yang dikatakan berada di dalam bagasi yang hilang tersebut tidak mencukupi untuk Mahkamah ini membenarkan tuntutan Plaintiff. Plaintiff perlu membuktikan kerugian yang didakwa dialami oleh Plaintiff. Telah menjadi undang-undang mantap bahawa pihak yang mendakwa hendaklah membuktikan dakwaannya terlebih dahulu sebelum beban tersebut dipindahkan kepada pihak yang menafikan dakwaan tersebut Mahkamah ini merujuk kes **Datuk Mohd Ali**

**bin Hj Abdul Majid & Anor v Public Bank Berhad (Mahkamah Persekutuan) [2014] 6 CLJ 269 –**

*“[32] It is trite law that a claimant claiming damages must prove that he has suffered the damage. The claimant has the burden of proving both liability and quantum of damages, before he can recover the sum claimed. This follows from the general rule that the burden of proving a fact is upon him who alleges it and not upon him who denies it, so that where a particular allegation forms an essential part of a person's case, the proof of such allegation falls on him. (See s. 103 of the Evidence Act 1950). If he fails to prove both the liability and the quantum of damages, he loses the action.*

*[33] Therefore, in a claim for damages, it is not sufficient for the plaintiff to merely state the amount of damages that he is claiming, he must prove the damage that he had in fact suffered to the satisfaction of the court. This principle is borne out in the case of Bonham-Carter v. Hyde Park Hotel [1948] 64 TLR 177 where Lord Goddard CJ observed:*

*Plaintiffs must understand that if they bring actions for damages it is for them to prove their damage; it is not enough to write down the particulars, and, so to speak, throw them at the head of the court, saying: 'This is what I have lost, I ask you to give me these damages'. They have to prove it.”;*

- 22) Atas alasan-alasan yang dinyatakan di atas, Mahkamah ini berpendapat, atasimbangan kebarangkalian, Plaintiff telah gagal untuk membuktikan tuntutananya terhadap Defendan. Oleh itu tuntutan Plaintiff ditolak dengan kos RM1,000.00.

Bertarikh 30 Oktober 2019

**tt**  
**NUR AZZUIN BINTI ABDUL MOATI**  
Majistret  
Mahkamah Majistret Balik Pulau  
Pulau Pinang

Peguamcara untuk Plaintiff - Tetuan A. Syahril & Co  
Peguamcara untuk Defendan - Tetuan Sitham & Co