भारत सरकार
नागर विमानन मंत्रालय
लोक सभा
अतारांकित प्रश्न संख्या : 1148
****
गुरूवार, 8 फरवरी, 2024/19 माघ, 1945 (शक) को दिया जाने वाला उत्तर

विलंबित उड़ानों के यात्रियों को मुआवजा

1148. श्री एम.वी.वी.सत्यनारायणः
श्री एन.रेड्डप्पः
श्रीमती चिंता अनुराधाः

क्या **नागर विमानन** मंत्री यह बताने की कृपा करेंगे किः

(क) उड़ानों के मौसम संबंधी रद्दीकरण और विलंब से प्रभावित यात्रियों की सहायता और सहयोग के लिए वर्तमान उपायों का ब्यौरा क्या है;

(ख) ऐसे व्यवधानों के दौरान यात्रियों को प्रदान किये गए मुआवजें और सहायता हेतु विनियमों का ब्यौरा क्या है;

(ग) सरकार द्वारा यह सुनिश्चित करने के लिए क्या कदम उठाए गए हैं कि विमानन कम्पनियां उक्त विनियमों का अनुपालन कर रही हैं?

उत्तर

नागर विमानन मंत्रालय में राज्य मंत्री (जनरल (डॉ.) विजय कुमार सिंह (सेवानिवृत्त))

(क) और (ख): उड़ान में विलंब के कारण या उड़ान रद्द करने के मामले में हवाई यात्रियों के लिए उचित सुरक्षा सुनिश्चित करने के लिए, नागर विमानन महानिदेशालय (डीजीसीए) ने "विमान में चढ़ने से मना करने, उड़ान रद्द करने एवं उड़ान में विलंब के कारण एयरलाइनों द्वारा यात्रियों को प्रदान की जाने वाली सुविधाएं" शीर्षक से नागर विमानन अपेक्षा (सीएआर) खंड 3, शृंखला एम, भाग IV जारी किया है। उक्त सीएआर के प्रावधानों के तहत:

(i) उड़ान रद्द करने के मामले में, यदि यात्री को उड़ान रद्द किए जाने के विषय में पहले सूचित नहीं किया गया है, तो एयरलाइनें या तो वैकल्पिक उड़ान प्रदान करेंगी अथवा हवाई टिकट की पूरी राशि वापस करने के साथ-साथ, अतिरिक्त मुआवजा प्रदान करेगी। इसके साथ ही, एयरलाइन को उन यात्रियों को भोजन और जलपान प्रदान कराना होगा, जो अपनी मूल उड़ान के लिए पहले ही हवाईअड्डे पर पहुँच चुके हैं और वैकल्पिक उड़ान की प्रतीक्षा कर रहे हैं।

(ii) विलंब के मामले में, एयरलाइन को उस यात्री को भोजन और जलपान/होटल/वैकल्पिक उड़ान/पूर्ण हवाई किराए की धनवापसी करनी होगी, जिसने प्रस्थान के पूर्व-निर्धारित घोषित समय से अतिरिक्त अपेक्षित विलंब के आधार पर समय पर चेक-इन किया है।

तथापि, परिचालन प्रदान कर रही एयरलाइन उन मामलों में क्षतिपूर्ति प्रदान करने के लिए बाध्य नहीं होगी जहां उड़ान को रद्द और उड़ान में देरी अप्रत्याशित घटना के कारण की गई हो, अर्थात एयरलाइन के नियंत्रण से बाहर असाधारण परिस्थिति (ओं) के कारण हुई हो।

(ग) हितधारकों द्वारा निर्धारित सीएआर के अनुपालन की जांच करने के लिए, डीजीसीए देश में विभिन्न हवाईअड्डों पर औचक आधार पर निरीक्षण करता है।

******