भारत सरकार
नागर विमानन मंत्रालय
लोक सभा

मौखिक प्रश्न संख्या :128

दिनांक 10 फरवरी, 2022/ 21 माघ, 1943 (शक) को दिया जाने वाला उत्तर

विमान यात्रा टिकटों का रद्द किया जाना

*128. **श्रीमती शर्मिष्ठा सेठी:**

क्या **नागर विमानन मंत्री** यह बताने की कृपा करेंगे कि :

(क) क्या सरकार का वेश्विक महामारी, लॉकडाउन, चक्रवात इत्यादि जैसे संकट के समय निजी एयरलाइन कंपनियों द्वारा टिकट रद्द किए जाने के संबंध में मनमाने तरीके से लगाए गए शुल्क की जानकारी है और यदि हां, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है;

(ख) क्या मनमाने तरीके से लगाए गए शुल्कों के विरूद्ध निजी एयरलाइन कंपिनयों को कोई दिशा-निर्देश अथवा अनुदेश जारी किए गए है और यदि हां, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है, और

(ग) क्या गत तीन वर्षों के दौरान ऐसे शुल्क लगाए जाने के विरोध में निजी एयरलाइन कंपनियों के विरूद्ध कोई शिकायतें प्राप्त हुई हैं और यदि हां, तो श्रेणी एवं वर्ष-वार तत्संबंधी ब्यौरा क्या है और इस संबंध में क्या कार्रवाई की गई है?

उत्तर

नागर विमानन मंत्री (श्री ज्योतिरादित्य म. सिंधिया)

(क) से (ग): विवरण सदन के पटल पर रख दिया गया है।

'विमान यात्रा टिकटों को रद्द किया जाना' विषय पर लोक सभा के दिनांक 10.02.2022 के तारांकित प्रश्न संख्या 128 के भाग (क) से (ग) के उत्तर में उल्लिखित विवरण।

(क) और (ख): नागर विमानन महानिदेशालय (डीजीसीए) ने "सार्वजनिक परिवहन उपक्रमों के यात्रियों को एयरलाइन टिकटों का रिफण्ड" शीर्षक से एक नागर विमानन अपेक्षा (सीएआर), खंड-3, श्रृंखला-एम, भाग- II जारी की है। जिसमें, अन्य बातों के साथ-साथ, रद्दकरण शुल्क के संबंध में निम्नलिखित प्रावधान निर्धारित किए गए हैं:-

i) बुकिंग के समय रद्दकरण शुल्क को प्रमुखता से दर्शाया जाना चाहिए

ii) टिकट रद्द करने/उपयोग न करने/उड़ान के लिए न पहुंचने (नो शो) की स्थिति में एयरलाइनें यात्रियों को सभी वैधानिक कर और उपयोगकर्ता विकास शुल्क (यूडीएफ)/हवाई अड्डा विकास शुल्क (एडीएफ)/यात्री सेवा शुल्क (पीएसएफ) रिफण्ड कर देंगी। यह प्रावधान सभी प्रकार के प्रोमो/विशेष किराए के लिए, और जहां मूल किराया अप्रतिदेय है, वहां भी लागू होगा ।

iii) किसी भी परिस्थिति में, एयरलाइन या उसका एजेंट मूल किराए और ईंधन अधिभार से अधिक रद्दकरण शुल्क नहीं लेगा। इसमें ट्रैवल एजेंट द्वारा लगाया गया ऐसा कोई भी शुल्क शामिल नहीं होगा,, जिसका बुकिंग के समय पूरी तरह से खुलासा किया गया है। यह एयरलाइन का उत्तरदायित्व होगा कि वह ट्रैवल एजेंटों/पोर्टल के साथ अपनी संविदाओं के माध्यम से इसे सुनिश्चित करे।

अनुलग्नक

लोकसभा के दिनांक 10.02.2022 के मौखिक प्रश्न संख्या 128 के उत्तर में संदर्भित विवरण

2019

एयरलाइन	शिकायत की प्रकृति									कुल शिकायतें
	किराया	धनवापसी	उड़ान समस्या	सामान	ग्राहक सेवा	विकलांगता	कर्मचारी व्यवहार	खानपान	अन्य	
एयर एशिया	0	67	62	44	22	0	20	0	0	**215**
विस्तारा	5	16	8	14	25	1	30	0	0	**99**
गो एयर	0	0	94	444	102	0	9	17	82	**748**
इंडिगो	0	48	1679	857	664	65	23	0	0	**3336**
स्पाइसजेट	0	0	898	163	110	0	36	0	123	**1330**
एअर इंडिया (घरेलू)	0	60	1133	566	1323	19	218	0	2	**3321**
ट्रूजेट	1	4	14	3	0	0	0	0	3	**25**
कुल	**6**	**195**	**3888**	**2091**	**2246**	**85**	**336**	**17**	**210**	**9074**

2020

एयरलाइन	शिकायत की प्रकृति									कुल शिकायतें
	किराया	धनवापसी	उड़ान समस्या	सामान	ग्राहक सेवा	विकलांगता	कर्मचारी व्यवहार	खानपान	अन्य	
एयर एशिया	0	41	22	13	10	0	1	0	0	**87**
विस्तारा	1	6	1	11	13	0	7	0	0	**39**
गो एयर	0	0	173	166	19	0	0	1	25	**384**
इंडिगो	0	44	288	164	224	9	1	0	0	**730**
स्पाइसजेट	0	0	346	62	65	3	21	6	79	**582**
एअर इंडिया (घरेलू)	0	2129	250	110	313	0	93	0	34	**3104**
ट्रूजेट	0	6	6	5	0	0	0	0	0	**17**
कुल	**1**	**2226**	**1086**	**531**	**644**	**12**	**123**	**7**	**138**	**4943**

2021

एयरलाइन	शिकायत की प्रकृति									कुल शिकायतें
	किराया	धनवापसी	उड़ान समस्या	सामान	ग्राहक सेवा	विकलांगता	कर्मचारी व्यवहार	खानपान	अन्य	

एयर एशिया	0	25	20	8	22	0	3	0	0	78
विस्तारा	1	12	2	0	32	3	5	0	5	60
गो एयर	0	0	17	50	17	0	0	6	2	92
इंडिगो	0	2	99	82	78	0	0	0	0	261
स्पाइसजेट	0	0	331	68	39	0	17	6	77	538
एअर इंडिया (घरेलू)	0	2145	344	193	855	0	300	2	29	3868
ट्रूजेट	0	6	6	1	0	0	0	0	1	14
एलायंस एयर	125	69	209	36	1 1	5	6	0	8	469
कुल	**126**	**2259**	**1028**	**438**	**1054**	**8**	**331**	**14**	**122**	**5380**