भारत सरकार
नागर विमानन मंत्रालय
लोक सभा
लिखित प्रश्न संख्या: 2291
गुरुवार, 12 फरवरी, 2026/23 माघ, 1947 (शक) को दिया जाने वाला उत्तर

यात्रियों को मुआवजा

2291. श्री अबू ताहेर खानः

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

(क) विगत तीन वर्षों के दौरान इंडिगो द्वारा रद्द की गई उड़ानों की संख्या और प्रभावित यात्रियों को मुआवजे के रूप में दी गई कुल राशि कितनी है;

(ख) क्या इंडिगो एयरलाइंस ने उड़ान रद्द होने के मामलों में रिफंड, वैकल्पिक व्यवस्था, भोजन और मौद्रिक मुआवजे सहित यात्री मुआवजे के संबंध में नागर विमानन अपेक्षाओं (सीएआर) का पालन किया है और यदि नहीं, तो दर्ज किए गए उल्लंघनों का ब्यौरा क्या है और इस संबंध में नागर विमानन महानिदेशालय (डीजीसीए) द्वारा की गई कार्रवाई का ब्यौरा क्या है; और

(ग) क्या सरकार का विचार उड़ान रद्द होने से प्रभावित यात्रियों को विशेष रूप से यात्रा के पीक सिजन के दौरान समय पर पर्याप्त मुआवजा सुनिश्चित करने के लिए निगरानी और प्रवर्तन तंत्र को सुदृढ़ करने का है और यदि हां, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है?

उत्तर
नागर विमानन मंत्रालय में राज्य मंत्री (श्री मुरलीधर मोहोल)

(क): पिछले तीन वर्षों (2023 से 2025) के दौरान मैसर्स इंडिगो द्वारा रद्द की गई उड़ानों की कुल संख्या 24083 है और इस अवधि के दौरान मुआवजे के रूप में 2274.61 लाख रुपये की राशि का भुगतान किया गया।

(ख): दिसंबर 2025 के दौरान इंडिगो के परिचालन व्यवधान के परिणामस्वरूप बड़ी संख्या में उड़ानें रद्द और विलंबित हुईं। नागर विमानन अपेक्षाओं (सीएआर) के अनुरूप एयरलाइन को परिचालन को स्थिर करने, यात्री असुविधा को कम करने और हवाईअड्डों पर फंसे यात्रियों को सहायता प्रदान करने के लिए आवश्यक उपाय करने का निर्देश दिया गया था। इसके अलावा, एयरलाइन को यह सुनिश्चित करने के लिए भी निर्देशित किया गया था कि रिफंड और मुआवजे का भुगतान पूरी तरह से डीजीसीए द्वारा जारी नागर विमानन अपेक्षाओं (सीएआर), खडं-3, श्रृंखला-एम, भाग-IV के प्रावधानों के अनुसार यात्री की सहमति से या तो नकद, बैंक हस्तांतरण के माध्यम से या यात्रा वाउचर के रूप में किया जाए। इंडिगो ने सूचित किया कि सभी रिफंड की प्रक्रिया पूरी कर ली गई है और भुगतान के मूल स्रोत में राशि का भुगतान कर दिया गया है।

(ग): एयरलाइन अनुपालन सुनिश्चित करने के लिए नियमित निगरानी, निरीक्षण और ऑडिट किए जाते हैं। एयरलाइनों को मुआवजे, धनवापसी और सुविधा मानदंडों का सख्ती से अनुपालन करना आवश्यक है, और अनुपालन न करने के मामलों में दंड सहित प्रवर्तन कार्रवाई की जाती है। इसके अलावा, मनमाने ढंग से रद्दीकरण को रोकने और यात्री हितों की रक्षा के लिए एयरसेवा प्लेटफॉर्म के माध्यम से शिकायत निवारण और मजबूत निगरानी तंत्र मौजूद हैं।

******