Batik Air-এর বিরুদ্ধে ফ্লাইট বিলম্ব ও যাত্রী হয়রানির অভিযোগ

ছবি: সংগৃহীত

ইন্দোনেশিয়া থেকে বাংলাদেশে ফেরার পথে Batik Air-এর বিরুদ্ধে দীর্ঘ সময় ফ্লাইট বিলম্ব, যাত্রীদের বিশ্রামের ব্যবস্থা না করা, অতিরিক্ত ব্যাগেজের জন্য জরিমানা আদায় এবং লাগেজ ক্ষতিগ্রস্ত হওয়ার পর দায়িত্ব এড়িয়ে যাওয়ার অভিযোগ তুলেছেন আয়েশা নামে এক যাত্রী। গত ১ নভেম্বর OD166 ফ্লাইটে ভ্রমণের অভিজ্ঞতা তুলে ধরে এক ফেসবুক পোস্টে এসব অভিযোগ করেন তিনি।

আয়েশা লিখেন, ইন্দোনেশিয়া থেকে ফেরার পথে তাঁর ট্রানজিট সময় ছিল ৪ ঘণ্টা ২০ মিনিট। ঢাকাগামী পরবর্তী ফ্লাইটটি রাত ৮টা ২০ মিনিটে ছাড়ার কথা থাকলেও পরে প্রথমে প্রায় ৯ ঘণ্টা এবং পরবর্তী সময়ে ১২ থেকে ১৩ ঘণ্টা বিলম্বের কথা জানানো হয়। দীর্ঘ সময় বিমানবন্দরে অপেক্ষা করতে হলেও যাত্রীদের জন্য হোটেল কিংবা পর্যাপ্ত বিশ্রামের ব্যবস্থা করা হয়নি।

তিনি অভিযোগ করেন, হোটেল সুবিধা চাইলে মাল্টিপল এন্ট্রি ভিসা থাকার শর্তের কথা জানায় সংশ্লিষ্ট কর্তৃপক্ষ। প্রয়োজনীয় ভিসা থাকা সত্ত্বেও শেষ পর্যন্ত তাঁকে হোটেল দেওয়া হয়নি। দীর্ঘ অপেক্ষার পর নতুন বোর্ডিং পাসের পাশাপাশি মাত্র ৩৫ মালয়েশিয়ান রিঙ্গিত মূল্যের দুটি খাবারের ভাউচার দেওয়া হয়।

আয়েশা আরও বলেন, ফ্লাইট ছাড়ার সময় নিয়েও বারবার পরিবর্তন করা হয়। নির্ধারিত সময় ভোর ৪টা ৪০ মিনিট থেকে পরিবর্তন করে ২ নভেম্বর প্রথমে ভোর ৫টা ১০ মিনিট, পরে ৬টা এবং সর্বশেষ ৬টা ৪০ মিনিট নির্ধারণ করা হয়। এতে তাঁকে প্রায় ১২ থেকে ১৩ ঘণ্টা বিমানবন্দরে অপেক্ষা করতে হয়। এ সময় তিনি অসুস্থ হয়ে পড়েন। বয়স্ক ও শিশুসহ অন্য যাত্রীরাও শারীরিক কষ্টে পড়েন বলে জানান তিনি।

মালয়েশিয়ায় বোর্ডিংয়ের সময় হাতব্যাগের ওজন নিয়েও হয়রানির অভিযোগ করেন আয়েশা। তাঁর দাবি, নির্ধারিত সীমার চেয়ে প্রায় ১ থেকে দেড় কেজি বেশি ওজন থাকায় তাঁর কাছ থেকে ১০০ মালয়েশিয়ান রিঙ্গিত জরিমানা নেওয়া হয়। তবে অতিরিক্ত ওজন কমাতে ব্যাগ খুলে কাপড় বের করার সুযোগ দেওয়া হয়নি। বরং বোর্ডিং পাসে চিহ্ন দিয়ে দ্রুত জরিমানা আদায় করা হয়। এ সময় সংশ্লিষ্ট কর্মীদের আচরণও অসহযোগিতামূলক ছিল বলে অভিযোগ তাঁর।



বাংলাদেশে পৌঁছানোর পর নতুন কেনা চেক-ইন লাগেজটি ভাঙা অবস্থায় পান আয়েশা। এ বিষয়ে বিমান সংস্থার সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তা ও গ্রাউন্ড স্টাফদের কাছে অভিযোগ জানালে তাঁরা দায়

নিতে অস্বীকৃতি জানান বলে দাবি করেন তিনি। তাঁর ভাষ্য, কর্মকর্তারা লাগেজটি নিজ উদ্যোগে মেরামত করে নিতে বলেন এবং ক্ষতিপূরণ দেওয়ার নিয়ম নেই বলে ওয়েবসাইট দেখে নিতে পরামর্শ দেন।

লাগেজের ক্ষতিপূরণ দাবি করতে গিয়ে বারবার বিমান সংস্থার কার্যালয়ে যাতায়াত করতে হয়েছে বলেও জানান তিনি। অভিযোগ জানানোর পরও তাঁকে লাগেজ ক্লেইমের প্রয়োজনীয় অনুমতিপত্র দেওয়া হয়নি। হেল্প ডেস্ক থেকেও বারবার ফিরিয়ে দেওয়া হয় বলে অভিযোগ করেন আয়েশা।

পরে বিমানবন্দরের ম্যাজিস্ট্রেট মেহেদী ও নওশাদ নামে দুই কর্মকর্তার কাছে বিষয়টি তুলে ধরেন তিনি। তাঁদের সহযোগিতায় লিখিত অভিযোগ জমা দেন আয়েশা। সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তারা তাঁকে বিষয়টি নিয়ে প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা নেওয়ার আশ্বাস দেন। পাশাপাশি লাগেজ ক্ষতিগ্রস্ত হওয়ার অভিযোগ নিয়ে নিয়মিত মাসিক সভায় আলোচনা হয় বলেও তাঁকে জানানো হয়।

ফেসবুক পোস্টে আয়েশা কয়েকটি প্রশ্ন তুলে ধরেন। তাঁর প্রশ্ন, দীর্ঘ সময় ফ্লাইট বিলম্বিত হলে যাত্রীদের বিশ্রামের ব্যবস্থা কেন করা হবে না, প্রয়োজনীয় ভিসা থাকা সত্ত্বেও হোটেল সুবিধা কেন দেওয়া হয়নি, অতিরিক্ত ওজন কমানোর সুযোগ না দিয়ে জরিমানা আদায়ের যৌক্তিকতা কী এবং লাগেজ ক্ষতিগ্রস্ত হলে বিমান সংস্থা কেন দায় এড়াবে?

নিজেকে ভ্রমণপ্রেমী উল্লেখ করে আয়েশা বলেন, বিভিন্ন দেশ ও একাধিক বিমান সংস্থায় ভ্রমণের অভিজ্ঞতা থাকলেও Batik Air-এর কাছ থেকে এমন পরিস্থিতির মুখোমুখি হওয়া তাঁর জন্য হতাশাজনক। তিনি কোনো বিশেষ সুবিধা চাননি; একজন যাত্রী হিসেবে ন্যায্য অধিকার, সম্মানজনক আচরণ এবং ক্ষতিগ্রস্ত লাগেজের উপযুক্ত সমাধান চেয়েছেন।

ঘটনার সুষ্ঠু তদন্ত, দায়ীদের জবাবদিহি এবং ক্ষতিগ্রস্ত লাগেজের যথাযথ সমাধান দাবি করেন তিনি। একই সঙ্গে অন্য ভ্রমণকারীরা যেন এমন ভোগান্তিতে না পড়েন, সে জন্য Batik Air-এর টিকিট কেনার আগে সতর্কভাবে সিদ্ধান্ত নেওয়ার পরামর্শ দিয়েছেন আয়েশা।

LENS ASIA