

## Yolcu Trafiği ve Yolcu Hakları Kavramı

Devlet Hava Meydanları İşletmesi verilerine göre Türkiye geneli havaalanlarında 2002-2014 yılları arasında yolcu trafiği %19G artış göstermiştir.

İstanbul Atatürk Havaalanı, dünyada yolcu trafiği açısından yoğun olan 30 havaalanı içinde en hızlı büyüyen hava alanlarından biridir. Büyüme oranı %'10.5'tir. 18. Sıradan 13. sıraya yükselmiştir.

Son yıllarda yolcu sayısındaki artışla birlikte, yolcu hakları konusundaki farkındalığın giderek arttığı ve dünyadaki sivil havacılık otoritelerinin bu konuda düzenlemeler yaptığı görülmektedir.

Yolcu, taşıyıcı (hava yolu işletmesi) ile yapmış olduğu taşıma sözleşmesine dayanarak uçakta bulunan ve mürettebat dışında kalan kişi olarak tanımlanmaktadır. Hak, bir şeyi yapmak veya başkalarından belirli bir şekilde davranmasını veya bir şey yapmasını isteme yetkisidir.

Türkiye'de iç hat taşımalarında Türk Sivil Havacılık Kanunu (TSHK) hükümleri ve ilgili mevzuat uygulanır.

## Avrupa Birliği'nde Yolcu Hakları Düzenlemeleri

Avrupa Birliğinde yolcu hakları ile ilgili düzenlemeler şunlardır:

1. Yolcunun Uçağa Kabul Edilmemesi, Uçuş İptali ve Uzun Gecikmeli Uçuşlarda Yolcuya Yapılacak Yardım ve ödenecek Tazminat İle İlgili Ortak Kuralları Belirleyen 11 Şubat 2004 Tarih ve 201/2004 Sayılı Konsey Tüzüğü

2. Hava yolu İle Yolcu ve Bagaj Taşımacılığında Hava Taşıyıcısının Sorumluluğu İle İlgili 9 Ekim 1997 Tarih ve 2027/97 sayılı Konsey Tüzüğü

3. Hava yoluyla Seyahat Eden Engelli ve Hareketi Kısıtlı Kişilerin Haklarıyla İlgili 5 Temmuz 2006Tarih ve 1107/2006 Sayılı Avrupa Parlamentosu ve Konsey Tüzüğü

Avrupa Birliğinde hava yoluyla seyahatlerde yolcu haklarına ilişkin ilk düzenleme 1991 yılında yapılmıştır.

Yolcunun seçimine bağlı olarak:

- Yolcuya yedi gün içinde tam bilet parası ödenir veya seyahatin yapılmayan kısmı ile ilgili ödeme yapılır veya yolcunun gideceği yere ulaşması yolcu için anık bir anlam taşıyorsa bilet parasının tamamı ödenir ve ilk uçuşu yere geri uçuşu sağlanır.
- Yolcu mümkün olan en kısa sürede başka bir uçakla, son varış noktasına gönderilir.
- Yolcuya uygun olacak şekilde daha sonraki bir tarihte son varış noktasına gönderilir.

Tazminat ödeme yükümlülüğü aşağıdaki durumlarda ortadan kalkar:

- İptal en az iki hafta önce yolcuya bildirilirse,
- İptal İki hafta ile yedi gün arasında yolcuya bildirilir ve iptal edilen uçuşun yerine önerilen alternatif uçuşun orijinal uçuşa göre kalkış saati iki saat, varış saati dört saat gecikmeden az ise,
- İptal uçuştan önceki yedi gün içinde yolcuya bildirilirse ve iptal edilen uçuşun yerine önerilen alternatif uçuşun saati orijinal uçuşa göre kalkış saati bir saat, varış saati iki saat gecikmeden az ise,

Uçuş iptali bütün tedbirler alınsa bile önlenemeyecek olağanüstü koşullar nedeniyle olmuşsa hava yolu İşletmesi tazminat ödemekle yükümlü değildir.

Yolcu haklarına ilişkin yeni kurallar hava yolu taşımacılığında önemli değişiklikler yaratmış, fazla rezervasyon ve hava yollarının ticari iptallerinde azalmaya sebep olmuştur fakat aynı zamanda sorunlar da ortaya çıkmıştır.

Havaalanı idareleri engelli ve hareket kısıtlı yolculara herhangi bir ilave ücret istemeden yardımcı olmakla sorumludurlar. AB havaalanlarına iniş ve kalkış yapan bava yolu yolcularına ihtiyaç duyulan hizmeti sağlamakla yükümlüdürler.

Engelli ve hareket kısıtlı yolcuların ihtiyaç duyduğu hizmetin sağlanabilmesi için, hava yolları ve havaalanları kendi personeline uygun eğitimi vermekle yükümlüdür. Havaalanlarında doğrudan seyahat eden kişilere yönelik olarak çalışan bütün personel engelli ve hareket kısıtlı yolcularla ilgili eğitim almalıdır.

## Türkiye’de Genel Olarak Yolcu Hakları Düzenlemeleri

Türk Sivil Havacılık Kanunu’na (TSHK) göre: yolcunun ölümü veya herhangi bir cismani zarar uğraması halinde, bu zarar a sebebiyet veren kaza hava aracında veya iniş veya biniş sırasında meydana geldiği takdirde, taşıyıcı sorumludur.

Genelgeye göre hava yolu işletmeleri aşağıdaki usul ve esaslara göre gerekli tedbirleri almalıdır:

1. Hava yolu işletmelerinin İnternet siteleri ve çağrı merkezlerinden yapılan ücret ilanlarında ilk afişe edildiği bölümde bilet ücreti tüm zorunlu ücretleri de kapsayarak "her şey dahil bilet ücreti\* şeklinde açık olarak belirtilmelidir.

2. Her şey dahil bilet ücretinin bölümleri (temel ücret, hizmet bedeli, vergi, harç, yakıt, güvenlik, sigorta vb. giderlerin toplamı veya detayları) kullanıcının kolaylıkla erişebileceği şekilde ilgili satış kanalında gösterilmelidir.

3. Her şey dahil bilet ücretleri hizmet sınıflarına göre (ekonomi, business vb.) ayrı ayrı ilan edilmelidir.

4. Hava yolu işletmeleri tarafından yolcuya özel sunulan, ilave ve/veya isteğe bağlı hizmetler için alınacak ücretler ilgili satış kanalında açık ve şüpheye yer bırakmayacak biçimde açıklanmalı veya gösterilmelidir. Her şey dahil bilet ücreti üzerine ilave ve / veya isteğe bağlı hizmetler dışında eklemeler yapılmaz.

5. Hava yolu işletmeleri bilet ücretlerinin basılı, görsel ve/veya internet ortamındaki tanıtımlarını her şey dahil bilet ücretini esas alarak yapmalıdırlar.

6. Bilet rezervasyon değişiklikleri, iptal ve İade kuralları ilgili kanalda ilan edilmeli ve satın alma işlemleri tamamlanmadan önce yolcuya bilgi verilmelidir.

Yolcu Hakları Yönetmeliği yürürlüğe girmeden önce yolcular şikâyetlerini;

- Türkiye cumhuriyeti Başbakanlık İletişim Merkezine (BİMER)
- UDHB (Ulaştırma, Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı) Bilgi Edinme Sistemine
- Sivil Havacılık Genel Müdürlüğüne

dilekçe ile başvurarak bildirebiliyorlardı.

## Türkiye’de Uçağa Kabul Edilmeme, Uçuş iptali ve Gecikmelerinde Yolcu Hakları

Uçağa kabul edilmeme; sağlık, emniyet, güvenlik, uygun olmayan seyahat belgeleri gibi sebeplerle uçuşa kabul edilmemeleri için makul gerekçelerin bulunduğu durumlar hariç olmak üzere, uçuşa kabul edilmek üzere onaylanmış rezervasyon kaydı olan ve geçerli bir bilete sahip olmalarına rağmen yolcuların uçağa kabul edilmemesini ifade etmektedir.

Geri ödeme ve güzergâh değişikliği hakkına bağlı olarak yolcuya aşağıdaki seçenekler arasından tercih yapma hakkı verilir:

- Seyahatin gerçekleştirilmeyen bölümü ile ilgili ödeme yapılır. Seyahatin tamamlanmasının bir anlamı kalmaması durumunda bilet ücretinin tamamı ödenir. Ücret en geç yedi gün içinde İade

edilmelidir. Ayrıca seyahatin ilk başlangıç noktasına ilk fırsatta dönmesini sağlayacak dönüş uçuşu ücretsiz sağlanır.

- En erken fırsatta başka bir uçakla son varış yerine gönderilir.
- Boş koltuk durumuna bağlı olarak yolcunun uygun göreceği daha sonraki bir tarihte son varış yerine gönderilir.

İptal, önceden planlanmış olan ve en azından bir yerin rezerve edildiği bir uçuşun gerçekleştirilmemesini ifade etmektedir.

Geri ödeme ve güzergâh değişikliği hakkına bağlı olarak yolcuya aşağıdaki seçenekler arasından tercih yapma hakkı verilir:

- Seyahatin gerçekleştirilmeyen bölümü ile ilgili ödeme yapılır. Seyahatin tamamlanmasının bir anlamı kalmaması durumunda bilet ücretinin tamamı ödenir. Ücret en geç yedi gün içinde iade edilmelidir. Ayrıca seyahatin ilk başlangıç noktasına ilk fırsatta dönmesini sağlayacak dönüş uçuşu ücretsiz sağlanır.
- En erken fırsatta başka bir uçakla son varış yerine gönderilir.
- Boş koltuk durumuna bağlı olarak yolcunun uygun göreceği daha sonraki bir tarihte son varış yerine gönderilir.

## Yolcu Hakları Yönetmeliğinde Düzenlenen Diğer Konular

- Hareket Kabiliyeti Kısıtlı veya Özel İhtiyaçları Olan Kişiler
- Ek Tazminat Hakkı
- Yolculara Haklarını Bildirme Yükümlülüğü
- Son Varış Yerinin Değiştirilmesi

Denetleme ve Yaptırımlar

## Yolcu Hakları Yönetmeliğinin Daha İyi Uygulanmasına Yönelik Çalışmalar

Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü (SIİGM) tarafından yolcu haklarının uygulanmasında standardizasyonun sağlanması, yolculara hakları konusunda yeterli bilginin verilmesi. Yolcu Hakları Yönetmeliği çerçevesinde bildirilen şikayetlerin değerlendirilmesi ile hava yolu işletmeleri ve havaalanı işletmecilerinin sorumluluklarının belirlenmesi amacıyla 19 Mart 2013 tarihinde Yolcu Hakları Genelgesi yayınlanmıştır.

## Yolcu Hakları Yönetmeliği Kapsamındaki Konularla İlgili Şikayetlerin Bildirilmesi

İlgili genelgeye göre. Yönetmelik kapsamındaki; ‘uçığa kabul edilmeme’, ‘uçuş tehiri ya da gecikme’, ‘uçuş İptali’, ‘alt sınıf-üst sınıfa yerleştirme’ ile ilgili şikayetlerin öncelikle şikâyete muhatap hava yolu işletmesine yapılması esastır.

## Türkiye’de Engelli ve Hareket Kabiliyeti Kısıtlı Hava Yolu Yolcularının Hakları

Engelli veya hareket kabiliyeti kısıtlı kişi; ulaşım araçlarını kullanırken, daimi veya geçici, duyuşal veya lokomotor becerileri ile ilgili herhangi bir fiziksel, zihinsel, yaşlılık kaynaklı veya herhangi bir başka engeli sebebiyle, diğer yolculara sunulan hizmetlerin kişinin ihtiyaçlarına göre özel itina ve uyarılama gerektiren kişiyi ifade etmektedir.

Engelli veya hareket kısıtlılığı bulunan kişilere yapılacak yardımlar şöyle sıralanmaktadır:

1. Yardım isteme noktalarında gerekli kolaylığın sağlanması
2. Belirlenmiş bir noktadan check-in kontuarına ulaştırılması.
3. Check-in ve bagaj kayıt işleminin yaptırılması
4. Göçmenlik, gümrük ve güvenlik prosedürlerinin tamamlanması ve uçağa gidilmesi
5. Asansör, tekerlekli sandalye veya diğer gerekli yardımın sağlanmasıyla uçağa binilmesi
6. Uçak kapısından koltuklara ulaşılması ve oturulması
7. Uçak içinde bagajın yerleştirilmesi ve geri alınması
8. Koltuklardan uçak kapısına ulaşılması

