



**ULAŞTIRMA, DENİZCİLİK VE HABERLEŞME**

**BAKANLIĞI**

---

**TÜRKİYE VE AVRUPA BİRLİĞİ'NDE  
YOLCU HAKLARININ KARŞILAŞTIRMALI  
İNCELENMESİ**

---

**DENİZCİLİK UZMANLIĞI TEZİ**

**Necibe Kübra SARIKAYA, Denizcilik Uzman Yardımcısı**

**Tehlikeli Mal ve Kombine Taşımacılık Düzenleme Genel Müdürlüğü**

**Nisan, 2018**

**Ankara**



**ULAŞTIRMA, DENİZCİLİK VE HABERLEŞME  
BAKANLIĞI**

---

**TÜRKİYE VE AVRUPA BİRLİĞİ'NDE  
YOLCU HAKLARININ KARŞILAŞTIRMALI  
İNCELENMESİ**

---

**DENİZCİLİK UZMANLIĞI TEZİ**

**Necibe Kübra SARIKAYA, Denizcilik Uzman Yardımcısı**

**Tehlikeli Mal ve Kombine Taşımacılık Düzenleme Genel Müdürlüğü**

**Tez Danışmanı  
İsmail Hakkı GEDİKOĞLU**

**Nisan, 2018**

**Ankara**

## TEZ ONAY SAYFASI

**Görev Yaptığı Birim:** Tehlikeli Mal ve Kombine Taşımacılık Düzenleme Genel Müdürlüğü  
**Tezin Teslim Edildiği Birim:** Personel ve Eğitim Dairesi Başkanlığı

T.C.

### ULAŞTIRMA, DENİZCİLİK VE HABERLEŞME BAKANLIĞI


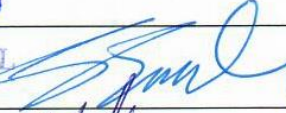



Necibe Kübra SARIKAYA tarafından hazırlanan ve sunulan “Türkiye ve Avrupa Birliği’nde Yolcu Haklarının Karşılaştırmalı İncelenmesi” başlıklı bu tezin uzmanlık tezi olarak uygun olduğunu onaylarım.

  
Tez Danışmanı

İsmail Hakkı GEDİKOĞLU, Daire Başkanı

19.04.2018

Bu çalışma, tez savunma komisyonumuz tarafından Denizcilik Uzmanlık tezi olarak kabul edilmiştir.

Başkan	 Ahmet Selçuk SERT Müsteşar Yardımcısı
Üye	 Güntüz SENGÜL Genel Müdür V.
Üye	 Hasan PEHLİVAN Genel Müdür V.
Üye	 Ergün ÖZGÜR Genel Müdür Yardımcısı
Üye	 Dr. Battal DOĞAN Genel Müdür Yardımcısı V.
05.10.2018	

Bu tez, Ulaştırma, Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı tez yazım kurallarına uygundur.

## TEŐEKKÖR

Türkiye ve Avrupa Birliği'nde Yolcu Haklarının Karşılaştırılmalı İncelenmesi isimli tez çalışmamda tez danışmanım Denizyolu, İçsuyolu ve Havayoluyla Tehlikeli Yük Taşımaları Dairesi Başkanı Sayın İsmail Hakkı GEDİKOĞLU'na, bana her daim destek olan ve yardımlarını esirgemeyen Denizyolu ve İçsuyoluyla Taşımacılık Şube Müdürü Sayın Bahtiyar SÜER'e, dairemizdeki iş arkadaşlarıma ve aileme sonsuz teőekkürlerimi sunarım.

## BEYAN

Bu belge ile sunduğum uzmanlık tezimidaki bütün bilgileri akademik kurallara ve etik davranış ilkelerine uygun olarak toplayıp sunduğumu; ayrıca, bu kural ve ilkelerin gereği olarak, çalışmamda bana ait olmayan tüm veri, düşünce ve sonuçları andığımı ve kaynağını gösterdiğimi beyan eder, tezimle ilgili yaptığım beyana aykırı bir durumun saptanması halinde ise ortaya çıkacak tüm ahlki ve hukuki sonuçlara katlanacağımı bildiririm.

19.04.2018

Necibe Kübra SARIKAYA  
Denizcilik Uzman Yardımcısı

## ÖZET

**Çalışmamızda havayolu, demiryolu denizyolu ve karayoluyla seyahat eden yolcuların haklarına ilişkin Avrupa Birliği ve ülkemiz düzenlemeleri karşılaştırmalı olarak incelenmiştir. Bu kapsamda çalışmamız altı bölümden oluşmaktadır. İlk bölümde tezimizin kısa bir özeti yer almaktadır. İkinci bölümde ise havayoluyla seyahat eden yolcu hakları yer almaktadır. İkinci bölümde ayrıca son yıllarda artan Avrupa Birliği Adalet Divanının havayolu yolcu haklarına ilişkin kararlarındaki bazı yorumlarına yer verilmiştir. Demiryoluyla, denizyoluyla ve karayoluyla seyahat eden yolcu hakları sırasıyla üçüncü dördüncü ve beşinci bölümde incelenmiştir. Son olarak, tartışma ve sonuç bölümünde denizyolu ve karayolu bakımından Bakanlığımızca yapılabilecek mevzuat çalışmalarının içeriğine yönelik öneriler getirilmiştir.**

**Anahtar Kelimeler:** yolcu hakları, Avrupa Birliği hukuku, seyahatin gecikmesi, seyahatin iptali

## ABSTRACT

**In this study, legislations concerning air, rail, sea and bus & coach passengers' rights of the European Union and our country have comparatively been reviewed. Within this scope, our study consists of six chapters. There is a brief summary of our thesis in first chapter. Air passengers' rights legislation has been reviewed in second chapter. Some comments of the Court of Justice of the European Union in his decisions which have increased in recent years concerning air passengers' rights have been included in the second chapter. Rail, sea and bus & coach passengers' rights legislation has been reviewed respectively in third, fourth and fifth chapters. Lastly, legislations about sea and bus & coach passengers' rights which could be studied by our Ministry have been proposed in the chapter of discussion and conclusions.**

**Key Words:** passenger rights, European Union law, delay of journey, cancellation of journey

## İÇİNDEKİLER

TEŞEKKÜR.....	iii
BEYAN.....	iv
TABLO LİSTESİ.....	viii
KISALTMA LİSTESİ .....	ix
EK LİSTESİ.....	x
1. GİRİŞ .....	1
2. HAVAYOLU İLE SEYAHAT EDEN YOLCULARIN SAHİP OLDUĞU HAKLAR .....	4
2.1. Avrupa Birliği'nde Havayolu ile Seyahat Eden Yolcuların Sahip Olduğu Haklar.....	4
2.1.2.Uçağa kabul edilmeme (denied boarding) .....	11
2.1.3.Uçuşun iptali .....	13
2.1.4.Uçuşun (uzun süre) ertelenmesi (gecikme/rötar/tehir).....	15
2.2. Türkiye'de Havayolu ile Seyahat Eden Yolcuların Sahip Olduğu Haklar .....	19
2.2.2. Uçağa kabul edilmeme, uçuşun iptali ve tehiri (ertelenmesi) .....	22
2.2.3. Diğer hükümler.....	26
2.2.4. Havayoluyla taşınan yolcuların haklarına ilişkin genalgeler.....	28
3. DEMİRYOLU İLE SEYAHAT EDEN YOLCULARIN HAKLARI .....	34
3.1. Avrupa Birliği'nde Demiryolu ile Seyahat Eden Yolcuların Hakları.....	34
3.2. Türkiye'de Demiryolu ile Seyahat Eden Yolcuların Hakları.....	38
4. DENİZYOLU İLE SEYAHAT EDEN YOLCULARIN HAKLARI .....	57
4.1. Avrupa Birliği'nde Denizyolu ile Seyahat Eden Yolcuların Hakları .....	57
4.2. Türkiye'de Denizyolu ile Seyahat Eden Yolcuların Hakları .....	60
5. KARAYOLU İLE SEYAHAT EDEN YOLCULARIN HAKLARI.....	64
5.1. Avrupa Birliği'nde Karayolu ile Seyahat Eden Yolcuların Hakları .....	64
5.2. Türkiye'de Karayolu ile Seyahat Eden Yolcuların Hakları .....	66
6. TARTIŞMA VE SONUÇ .....	73
6.1. Ülkemiz ve Avrupa Birliği'ndeki Yolcu Hakları Mevzuatının Mevcut Durumuna İlişkin Tespitler .....	73
6.2. Ülkemizde Yapılabilecek Çalışmalara İlişkin Öneriler .....	81



## TABLO LİSTESİ

<b>Tablo 1.</b>	Havayolunda Yolcu Haklarının Uluslararası Hukukta, AB’de ve Türkiye’de Karşılaştırılması .....	7
<b>Tablo 2.</b>	261/2004 Sayılı Tüzükte Öngörülen Haklar .....	18
<b>Tablo 3.</b>	..... Anlaşmalar, 2007/1371 sayılı Tüzük ve Taslak Demiryolu Yönetmeliğinin Karşılaştırılması .....	52
<b>Tablo 4.</b>	Yolcu Hakları Bakımından Havayolu ve Denizyolu Ulaştırma Modlarının Karşılaştırılması .....	61
<b>Tablo 5.</b>	Ülkemizde Tüm Ulaştırma Modlarında Yolcu Haklarının Karşılaştırılması.....	79

## KISALTMA LİSTESİ

<b>AB</b>	: Avrupa Birliği
<b>ABAD</b>	: Avrupa Birliği Adalet Divanı
<b>ABİHA</b>	: Avrupa Birliği'nin İşleyişi Hakkında Antlaşma
<b>CIV</b>	: The Contract of International Carriage of Passengers by Rail / Demiryolu Uluslararası Yolcu ve Bagaj Taşımacılığı Sözleşmesi
<b>COTIF</b>	: The Convention concerning International Carriage by Rail / Uluslararası Demiryolu Taşımacılığı Sözleşmesi
<b>DDGM</b>	: Demiryolu Düzenleme Genel Müdürlüğü
<b>km</b>	: kilometre
<b>SHGM</b>	: Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü
<b>TKHK</b>	: Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun
<b>TTK</b>	: Türk Ticaret Kanunu
<b>vb.</b>	: ve benzeri
<b>vd.</b>	: ve devamı

## **EK LİSTESİ**

**EK 1. :** Denizyolu ile Seyahat Eden Yolcuların Haklarına Dair Yönetmelik Taslağı

**EK 2. :** Karayolu ile Seyahat Eden Yolcuların Haklarına Dair Yönetmelik Taslağı

## 1. GİRİŞ

Avrupa Ekonomik Topluluğu'nu kuran 1957 tarihli Roma Anlaşması yerini 2007'de Lizbon'da imzalanan iki anlaşmaya bırakmıştır: Avrupa Birliği ("AB") Anlaşması ve Avrupa Birliği'nin İşleyişi Hakkında Antlaşma ("ABİHA")<sup>1</sup>. Taşımacılık politikası, ABİHA kapsamında (90-100. maddeler arasında) düzenlenmektedir. Buna göre taşımacılık alanı, AB'nin ve üye devletlerin yetki paylaşımı yaptıkları alanlardan birisidir. Bu da bir tarafın ulusal ihtiyaçları diğer tarafın ise genel AB politikalarını belirlemesi anlamına gelmektedir (Colangelo ve Zeno-Zencovich, 2016: 4). Buna göre ulaştırma - ve bu kapsamda yolcu hakları - alanında genel kurallar, Birlik düzeyinde belirlenecektir.

AB hukukunda yolcuların korunması alanının tüketicilerin korunmasından ayrılarak özel olarak gelişmesinde, özellikle 1970'lerden itibaren artan kullanım ve gelişen rekabet etkili olmuştur. Zira kullanımın yaygınlaşması ve rekabetin güçlenmesiyle yolcu korunmasına ilişkin farkındalık artmaktadır (Colangelo ve Zeno-Zencovich, 2016: 131-132). 1980'lerde başlayan süreç 2010'lara kadar devam etmiş; havayoluyla, demiryoluyla, denizyoluyla ve karayoluyla seyahat eden yolcu hakları konusunda genel kurallar belirlenmiş, söz konusu kurallara uyulmaması halinde uygulanacak yaptırımların ne olacağı üye devletlere bırakılmıştır<sup>2</sup>.

---

<sup>1</sup> Her iki anlaşma da 2009'da yürürlüğe girmiştir.

<sup>2</sup> Söz konusu yaptırımların caydırıcı, ölçülü olması istenmekle birlikte yaptırımın şekli, miktarı vb. hususlar üye devletlere bırakılmıştır. Bu nedenle yaptırımlar konusunda üye devletler arasında farklı uygulamalar söz konusudur.

Bu kapsamda çalışmamızda AB’de yolcu haklarını düzenleyen 261/2004<sup>1</sup> (havayolu), 1371/2007<sup>2</sup> (demiryolu), 1177/2010<sup>3</sup> (denizyolu) ve 181/2011<sup>4</sup> (karayolu) sayılı Tüzükler incelenmiş, benzer ve farklı yönlerine işaret edilmiştir.

Aynı şekilde yolcu hakları bakımından ülkemiz mevzuatı incelenmiş, AB düzenlemeleriyle olan benzerlik ve farklılıklara yer verilmiş; konuya dikkat çekmek istenmiştir. Zira AB’de olduğu gibi ülkemizde de yolcu hakları önemli bir alandır. Pazar ekonomilerinin etkisiyle giderek ekonomisi büyüyen ve zenginleşen ülkemizde yolcu ve yük taşıma talebinin güvenli, konforlu ve zamanında karşılanma isteği ön plana çıkmaktadır (UDHB, 2017: 20).

Yine ülkemiz bugün havayolu yolcu sayısında dünyada 11. ve Avrupa’da 5. sıradadır; denizcilikte dünya filo sıralamasında ise 15. sırada yer almaktadır. Ayrıca Avrupa’nın 6. dünyanın 8. hızlı tren ülkesidir (UDHB, 2017: 15). Karayolu bakımından ise 2003 - 2016 yılları arasında yolcu-km değeri %83 oranında artış göstermiştir (UDHB, 2017: 21). Bu kapsamda ülkemiz yolcu taşımacılığı bakımından Avrupa ve dünyada dikkate değer bir değere sahiptir.

Tezimizde yolcu hakları düzenlemelerinin AB’de ve Türkiye’de nasıl olduğu sırasıyla havayolu, demiryolu, denizyolu ve karayolu bakımından incelenmiş olup, yolcu hakları kapsamında uçağa kabul edilmeme, erteleme, iptal, bilgilendirme yükümlülüğü gibi hususlar incelenmiştir. Ölüm ve yaralanma, bagajların zarara uğraması, kaybolması hususları ise geniş anlamda yolcu hakkı kapsamında değerlendirilse de bu hususlar, ülkemiz literatüründe ve mevzuatında “taşıyanın sorumluluğu” kapsamında değerlendirilmektedir. Bu nedenle tezimizde taşıyanın sorumluluğuna yalnızca genel itibariyle, kısaca yer verilecek; esas olarak yolcu hakları konusu (gecikme ve iptal durumunda yolcu hakları, engelli ve hareket kabiliyeti

---

<sup>1</sup> Regulation (EC) No 261/2004 of the European Parliament and of the Council of 11 February 2004 establishing common rules on compensation and assistance to passengers in the event of denied boarding and of cancellation or long delay of flights, and repealing Regulation (EEC) No 295/91

<sup>2</sup> Regulation (EC) No 1371/2007 of the European Parliament and of the Council of 23 October 2007 on rail passengers’ rights and obligations

<sup>3</sup> Regulation (EU) No 1177/2010 of the European Parliament and of the Council of 24 November 2010 concerning the rights of passengers when travelling by sea and inland waterway and amending Regulation (EC) No 2006/2004

<sup>4</sup> Regulation (EU) No 181/2011 of the European Parliament and of the Council of 16 February 2011 concerning the rights of passengers in bus and coach transport and amending Regulation (EC) No 2006/2004.

kısıtlı kişilere sağlanacak kolaylıklar vb.) üzerinde durulacaktır. Bakanlığımız ikincil mevzuatıyla yapılabilecek çalışmalar, taşıyanın sorumluluğu kapsamındaki hususlardan ziyade yolcu hakları kapsamındaki hususlar olduğundan uzmanlık tezimizin amacına ulaşması bakımından da bu kararın isabetli olduğu düşünülmektedir.

## 2. HAVAYOLU İLE SEYAHAT EDEN YOLCULARIN SAHİP OLDUĞU HAKLAR

### 2.1. Avrupa Birliği'nde Havayolu ile Seyahat Eden Yolcuların Sahip Olduğu Haklar

Uluslararası hava taşımacılığına ilişkin olarak 12 Ekim 1929 tarihli Varşova Sözleşmesinde<sup>1</sup> yolcuların ölümü, yaralanması ve bagajın ya da yükün kaybı, zarara uğraması, geç gelmesi durumları düzenlenmiştir. Söz konusu Sözleşmede taşıyıcının sorumluluğuna üst sınır getirilmiştir.

Avrupa Birliği, Varşova Sözleşmesinde düzenlenen taşıyıcının sorumluluğunun günün ihtiyaçlarını karşılamaması (yetersiz kalması), yolcuların korunmasının geliştirilmesi gerektiği, Birlik içinde ulusal ve uluslararası uçuş arasında bir ayrımın olmamasına rağmen taşıyıcının sorumluluğunun farklılaşması, Birliğe üye ülkelerin Varşova Sözleşmesine taraf olmalarına ilişkin sürecin çok yavaş işlemesi, Avrupa Birliği Adalet Divanı (“ABAD”)<sup>2</sup> kararları nedeniyle Sözleşmedeki sınırın üye ülkelerce yükseltilmiş olması ve bu durumun Birlik içinde farklılığa yol açması ve AB taşıyıcıları ile Birlik dışı taşıyıcılar arasındaki rekabetin zarar görmesi riski gibi nedenlerle taşıyanların kazalardan sorumluluğu hakkında 2027/97 sayılı Tüzüğü<sup>3</sup> kabul etmiştir. Bu düzenlemeyle uluslararası uçuş tanımına girmeyen uçuşlar da kapsama alınmıştır (Colangelo ve Zeno-Zencovich, 2016: 146-147).

2027/97 sayılı Tüzüğün kabulü, Varşova Sözleşmesinin gözden geçirilmesi (revize edilmesi) çalışmalarının sonucu üzerinde doğrudan etkili olmuş (Colangelo ve Zeno-Zencovich, 2016:

---

<sup>1</sup> Uluslararası Hava Taşımalarına İlişkin Bazı Kuralların Birleştirilmesi Hakkında Sözleşme

<sup>2</sup> Avrupa Birliği'nin İşleyişi Hakkında Antlaşmanın 19. maddesi uyarınca Avrupa Birliği Adalet Divanı; Adalet Divanı, Genel Mahkeme ve ihtisas mahkemelerinden oluşur. Avrupa Birliği Adalet Divanı, Antlaşmalar'ın yorumlanmasında ve uygulanmasında hukuka riayet edilmesini sağlar. Üye devletler, Birlik hukukunun kapsadığı alanlarda etkili hukuki koruma sağlamak için gerekli hukuki başvuru yollarını temin ederler. Adalet Divanı, her üye devletten bir hakimden oluşur. Adalet Divanı'na hukuk sözcüleri yardımcı olur. Genel Mahkeme, her üye devletten en az bir hakimden oluşur. Adalet Divanı hakimleri ve hukuk sözcüleri ile Genel Mahkeme hakimleri, bağımsızlıkları şüphe götürmeyen ve Avrupa Birliği'nin İşleyişi Hakkında Antlaşma'nın 253 ve 254. maddelerinde öngörülen koşulları karşılayan kişiler arasından seçilirler. Üye devlet hükümetlerinin mutabakatıyla altı yıl için atanırlar. Görev süresi dolan hakimler ve hukuk sözcüleri yeniden atanabilirler. Avrupa Birliği Adalet Divanı, Antlaşmalar'a uygun olarak; bir üye devlet, Birlik kurumu veya gerçek ya da tüzel kişi tarafından açılan davalar hakkında karar verir, üye devlet mahkemelerinin talebi üzerine, Birlik hukukunun yorumlanması veya Birlik kurumları tarafından kabul edilen tasarrufların geçerliliği hakkında ön karar verir, Antlaşmalar'da öngörülen diğer durumlarda karar verir.

<sup>3</sup> Council Regulation (EC) No 2027/97 of 9 October 1997 on air carrier liability in the event of accidents

147) ve 2027/97 sayılı Tüzükten yalnızca 2 yıl sonra, 1999'da imzalanan Montreal Sözleşmesi<sup>4</sup> ile 2027/97 sayılı Tüzüğün prensipleri kabul edilmiştir<sup>5</sup>.

Montreal Sözleşmesi ile havayolu şirketlerinin sorumluluğu bağlamında köklü değişiklikler yapılmıştır. Bu kapsamda getirilen yeniliklerden birisi 21. maddede yer almaktadır. Bu maddenin birinci fıkrasına göre yolcunun ölümü ya da bedensel yaralanması nedeniyle doğan hasar 100,000 Özel Çekme Hakkını aşmıyorsa taşıyıcı, sorumluluğunu kabul etmeme ya da sınırlama imkânına sahip olmayacaktır. Diğer bir deyişle 100,000 Özel Çekme Hakkına kadarki zararlarda taşıyıcının sorumluluğu tamdır ve tazminata itiraz etme hakkı yoktur. Bu miktarın üzerindeki zararlarda taşıyıcının kusursuzluğunu ispat etmek suretiyle kendini sorumluktan kurtarma imkânı vardır. Buna ek olarak ölüm ve yaralama halinde hava taşıyıcısı ölü ya da yaralı yolcunun kimlik tespitinden itibaren 15 gün içerisinde, tazminat talep etme hakkı olan kimseye acil ihtiyaçlarının karşılanması için zararlar orantılı olarak ön ödeme yapmak zorundadır. İkinci fıkraya göre ise 100,000 Özel Çekme Hakkı aşıyorsa bu hasarın taşıyıcının ya da onun çalışanları ya da acentelerinin kusurundan kaynaklanmadığını ya da sadece üçüncü bir tarafın kusurundan kaynaklandığını ispat etmesi halinde sorumluluktan kurtulacaktır (Colangelo ve Zeno-Zencovich, 2016: 147).

Montreal Sözleşmesinin 22. maddesinin ikinci fıkrasına göre bagaj taşımacılığında, kontrol edilmiş bagajın taşıyıcının sorumluluğuna verildiği anda yolcu bagajın ulaşacağı yerde teslimi ile ilgili özel bir fayda beyanında bulunmadığı ve durumun gerektirmesi halinde ilave bir ödeme yapmadığı müddetçe, taşıyıcının bagajın tahrip olması, kaybolması ya da bagaja hasar gelmesi halinde her yolcu için sorumluluğu 1000 Özel Çekme Hakkı ile sınırlıdır. Diğer durumda, ödenecek toplamın, yolcunun varıştaki teslimatta sağlayacağı gerçek faydadan fazla olduğunu ispatlamadığı müddetçe, taşıyıcı beyan edilen toplamı aşmayan bir miktar ödemekle sorumlu olacaktır.

---

<sup>4</sup> Hava Yoluyla Uluslararası Taşımacılığa İlişkin Belirli Kuralların Birleştirilmesine Dair Sözleşme

<sup>5</sup> Unutulmamalıdır ki Montreal Sözleşmesinin yürürlüğe girmesi, Varşova Sözleşmesinin tüm ülkeler bakımından yürürlükten kalktığı anlamına gelmemektedir. Varşova Sözleşmesini onaylamış ancak henüz Montreal Sözleşmesini onaylamamış ülkeler bakımından Varşova Sözleşmesinin uygulama alanı bulmaktadır (Göktepe, 2016: 213).



Ancak getirdiği yeniliklere rağmen Montreal Sözleşmesinin –kendinden önceki Varşova Sözleşmesinde olduğu gibi- uygulama alanı yalnızca uluslararası uçuşları kapsamaması, diğer bir deyişle uygulama alanındaki kısıtlamalar, AB bakımından ulusal mevzuatla uluslararası mevzuat arasında farklılıklara ve dolayısıyla ulusal uçuşlarla uluslararası uçuşlarda taşıyıcıların sorumluluklarının farklı olmasına sebep olmuştur.

Bu nedenle Birlik, Montreal Sözleşmesini 5 Nisan 2001’de üye ülkelerle birlikte onayladıktan sonra 2027/97 sayılı Tüzük, 889/2002<sup>6</sup> sayılı Tüzükle değiştirilmiştir. Değişiklikler AB’de Montreal Sözleşmesiyle aynı tarihte, 28 Haziran 2004’te yürürlüğe girmiştir.

889/2002 sayılı Tüzükle yapılan değişikliklerin ardından 2027/97 sayılı Tüzüğün kapsamına yolcuların ölüm ve yaralanma durumundaki tazminat taleplerine ek olarak bagaj kaybı, zarara uğraması, geç ulaşması da eklenmiştir. 889/2002 sayılı Tüzük, Montreal Sözleşmesinin hükümlerini Birlik mevzuatıyla uyumlaştırmasının yanı sıra kapsamına tek bir üye ülke üzerinde yapılan uçuşları da almıştır. Böylece Montreal Sözleşmesi Birlik yolcularına ancak AB mevzuatının uygulanamaması halinde uygulanabilecektir.

2027/97 ve 889/2002 sayılı Tüzükler ile yolcunun yararlanması yahut ölümü halinde taşıyanın sorumluluğunu sınırlayan bir hüküm yoktur. Bu kapsamda Varşova Sözleşmesinde öngörülen üst limit kaldırılmıştır<sup>7</sup>. Ancak 889/2002 sayılı Tüzükte, Montreal Sözleşmesinden farklı olarak “bedensel zarar” yerine “yaralanma” ifadesi tercih edilmiştir. Böylece tazminata konu zarar yolcunun yalnızca fiziki değil; psikolojik zararını da kapsamakta ve yolcuya uluslararası düzenlemelerden daha geniş bir koruma sağlanmaktadır.

Kısaca havayoyla seyahat eden yolcuların ölümü, yaralanması durumundaki tazminatları düzenleyen 2027/97 sayılı Tüzük, sonradan 889/2002 sayılı Tüzükle değiştirilmiş ve bagajların kaybı, geç gelmesi veya zarara uğraması da kapsama eklenmiştir. Bu düzenlemelerden önce

---

<sup>6</sup> Council Regulation (EC) No 889/2002 of the European Parliament and of the Council of 13 May 2002 amending Council Regulation (EC) No 2027/97 on air carrier liability in the event of accidents

<sup>7</sup> 2027/97 sayılı Tüzüğün 3. maddesinin birinci fıkrası şu şekildedir: “The liability of a Community air carrier for damages sustained in the event of death, wounding or any other bodily injury by a passenger in the event of an accident shall not be subject to any financial limit, be it defined by law, convention or contract.”

havayolu şirketlerinin sorumluluğu yalnızca uluslararası sözleşmeler olan 1929 tarihli Varşova Sözleşmesi ve onun yerini alan 1999 tarihli Montreal Sözleşmesi kapsamında değerlendiriliyordu. Bu Tüzüklerin yürürlüğe girmesinin ardından ise Sözleşmelere ancak Tüzükler uygulanamıyorsa başvurulacaktır.

**Tablo 1.** Havayolunda Yolcu Haklarının Uluslararası Hukukta, AB’de ve Türkiye’de Karşılaştırılması

	<b>Uluslararası hukuk</b>	<b>Avrupa Birliği</b>	<b>Türkiye</b>
<b>(Kaza nedeniyle) ölüm ve yaralanma</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Varşova Sözleşmesi kapsamında sorumlulukta üst sınır vardır (125,000 frank)</li> <li>• Sorumlulukta üst sınır Montreal Sözleşmesinde bulunmamaktadır. 100,000 Özel Çekme Hakkına kadar hava taşıma işletmesinin sorumluluğu tamdır ve tazminata itiraz etme hakkı yoktur. Bu miktarın üzerindeki zararlarda taşıyıcının kusursuzluğunu ispat etmek suretiyle kendini sorumluktan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sorumlulukta üst sınır yok.</li> <li>• 100,000 Özel Çekme Hakkına kadar hava taşıma işletmesinin sorumluluğu tamdır ve tazminata itiraz etme hakkı yoktur. Bu miktarın üzerindeki zararlarda taşıyıcının kusursuzluğunu ispat etmek suretiyle kendini sorumluktan kurtarma imkânı vardır.</li> <li>• Ölüm halinde yolcu başına tazminat 16,000 Özel Çekme Hakkından az olamaz.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Usulünce onaylanıp yürürlüğe giren ve kanun hükmünde olan Montreal Sözleşmesi geçerlidir: Sorumlulukta üst sınır Montreal Sözleşmesinde bulunmamaktadır. 100,000 Özel Çekme Hakkına kadar hava taşıma işletmesinin sorumluluğu tamdır ve tazminata itiraz etme hakkı yoktur. Bu miktarın üzerindeki zararlarda taşıyıcının kusursuzluğunu ispat etmek suretiyle kendini sorumluktan</li> </ul>

	kurtarma imkânı vardır.		kurtarma imkânı vardır.
<b>Bagajların kaybolması, hasara uğraması</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Varşova Sözleşmesi kapsamında sorumlulukta üst sınır vardır (5000 frank)</li> <li>• Montreal Sözleşmesine göre taşıyıcının bagajın tahrip olması, kaybolması ya da bagaja hasar gelmesi halinde her yolcu için sorumluluğu 1,000 Özel Çekme Hakkı ile sınırlıdır.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bagajın tahrip olması, kaybolması ya da bagaja hasar gelmesi halinde her yolcu için sorumluluğu 1,000 Özel Çekme Hakkı ile sınırlıdır.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Usulünce onaylanıp yürürlüğe giren ve kanun hükmünde olan Montreal Sözleşmesi geçerlidir: Montreal Sözleşmesine göre taşıyıcının bagajın tahrip olması, kaybolması ya da bagaja hasar gelmesi halinde her yolcu için sorumluluğu 1,000 Özel Çekme Hakkı ile sınırlıdır.</li> </ul>

Ölüm ve yaralanma ve bagajlara gelen zararlar dışında havayoluyla seyahat eden yolculara ilişkin AB’de ilk düzenleme, 1990 yılında yürürlüğe giren paket turlar hakkındaki 314/90 sayılı Direktif<sup>8</sup> olmuştur. Bu düzenlemenin kapsamı havayoluyla yapılan paket turlarla sınırlı olduğu için havayolu yolcuları bakımından tam bir koruma sağlanamamıştır.

1990’lardan itibaren teknolojinin gelişmesiyle birlikte elektronik ortamda, bileti satın almaksızın yer ayırtmak (rezervasyon yapmak) mümkün hale gelmiştir. Bu durum da başlangıçta hava taşıma işletmeleri bakımından risk teşkil etmiştir. Zira yolcular genelde ücret ödemeksizin rezervasyonunu iptal edip başka bir uçuşa yönelebiliyor, kalkışa gelmeyebiliyor,

<sup>8</sup> Council Directive of 13 June 1990 on package travel, package holidays and package tours

bileti satın almıyor ve o koltuklar satılmamış oluyordu (Rossi Dal Pozzo, 2015: 144-145, Colangelo ve Zeno-Zencovich, 2016: 139-140).

Bu durumdan kaçınmak için bazı hava taşıma işletmeleri kapasite fazlası rezervasyon<sup>9</sup> yöntemini kullanmaya başlamışlardır. Bu yöntemde hava taşıma işletmeleri, yolcuların bir kısmının uçağa binişe gelmeyeceğini varsayarak uçağın kapasitesinin üstünde bilet satmaya (yer ayırtım işlemine izin vermeye) başlamışlardır.

Kapasite fazlası rezervasyonun yanında hava taşıma işletmeleri, belirli bir ücret ödemeksizin bileti iptal etme uygulamasını çok büyük ölçüde bırakmışlardır. Para iadesi yapılan biletlerle iadesi yapılmayan biletler arasında oldukça yüksek ücret farkı koymuşlardır. Bu nedenle uçak biletinin iptal edilmesi nadir bir durumdur. Bu uygulamalarla birlikte istatistiksel olarak kapasite fazlası rezervasyon aslında pek sık karşılaşılan bir husus değildir (Colangelo ve Zeno-Zencovich, 2016: 140). Bu nedenle kapasite fazlası rezervasyon uygulama genelde soruna sebep olmamakla birlikte cuma günleri, tatil öncesi ve sonrası gibi belirli zamanlarda kapasitenin üstünde yolcu kalkışa geldiği için bu durum özellikle aktarmalı uçuşu olan ve uçağa kabul edilmeyen yolcular için sıkıntılara sebep olmuştur (Colangelo ve Zeno-Zencovich, 2016: 139-140).

Böylece kapasite fazlası rezervasyonla ilgili olarak AB’de 295/91 sayılı Tüzük<sup>10</sup> yürürlüğe girmiştir. Ancak bu Tüzük, uçuşun ertelenmesi ya da iptal edilmesi durumları düzenlememesi (yalnızca uçağa kabul edilmemeyi düzenlemesi) nedeniyle eleştirilmiştir. Bu nedenle uçuşun ertelenmesi ya da iptal edilmesi durumlarını kapsayacak şekilde 11 Şubat 2004’te 261/2004 sayılı Tüzük kabul edilmiş ve 295/91 sayılı Tüzük yürürlükten kaldırılmıştır.

261/2004 sayılı Tüzük uçağa kabul edilmeme, uçuşun ertelenmesi ya da iptal edilmesi durumlarında yolculara tazminat talep etme hakkı tanınması bakımından yenilikçi bir düzenlemedir. Söz konusu tazminatlar zaman ve “varılacak yere uzaklığın kaç km olduğu”,

---

<sup>9</sup> İngilizcesi: overbooking.

<sup>10</sup> Council Regulation (EEC) No 295/91 of 4 February 1991 establishing common rules for a denied-boarding compensation system in scheduled air transport

“gecikilen zaman” gibi değişik kombinasyonlarla belirlenmektedir (González, 2014: 6). Yine bu kurallarla hava taşıma işletmelerinin yolculara yiyecek-içecek, kalacak yer gibi birtakım hizmetleri sunması beklenmektedir.

Kapsamının yer aldığı 3. maddesi gereğince 261/2004 sayılı Tüzük:

- Birlik içerisindeki havaalanlarından ayrılan yolcuları ve
- Birlik içerisindeki bir havaalanına gelecek olan Birlik hava taşıma işletmesi yolcularını kapsar.

Ancak birinci ihtimalde, uçuş Birlik dışındaki üçüncü bir ülkeye yapılıyorsa ve üçüncü ülke yolcuya tazminat vb. hakları sağlıyorsa bu durum 261/2004 sayılı Tüzük kapsamına girmeyecektir.

Maddeyi aksi ile kanıt yöntemini kullanarak yorumladığımız zaman; üçüncü ülkeden üçüncü ülke hava taşıma işletmesiyle Birlik havaalanlarına gelen Birlik yolcularının bu Tüzük kapsamında korunmadığı sonucuna ulaşıyoruz. Aynı şekilde üçüncü ülkeden üçüncü ülkeye giden Birlik vatandaşı yolcuları da kapsam dışında kalmaktadır.

Bunlardan başka 261/2004 sayılı Tüzük, yolcunun herkese yönelik olmayan bir indirimden yararlandığı durumları (örneğin hava taşıma işletmesi ya da seyahat acentesi çalışanı olduğu için vs.) kapsamamaktadır. Diğer bir deyişle 261/2004 sayılı Tüzüğün korumasından yararlanmak için yolcuların halka açık olan ücretten ödeme yapmış olmaları gerekir. Yine sağlık, emniyet ya da biniş belgelerindeki eksiklikten kaynaklı olarak uçağa binilememesi durumları da 261/2004 sayılı Tüzük kapsamında değildir.

261/2004 sayılı Tüzük, 295/91 sayılı Tüzükten farklı olarak uçuşun tarifeli<sup>11</sup> olmasını aramamaktadır. Yolcunun onaylanmış bir rezervasyonunun olması ve uçuş öncesi kontrolü (check-in) zamanında yaptırması, zaman belirtilmemişse uçuştan 45 dakika önce gelmesi

---

<sup>11</sup> Havayolu ile Seyahat Eden Yolcuların Haklarına Dair Yönetmelikte tarifeli uçuş, kalkış saatleri ve ücretleri önceden ilan edilen, halkın kullanımına açık belirli bir düzende yapılan sefer; tarifersiz uçuş ise belirli bir düzene bağlı kalmadan tarifeli seferler dışında yapılan sefer olarak tanımlanmıştır.

yeterlidir. Bunun yanı sıra uçakla sık sık seyahat eden kişilere (hava taşıma işletmesi tarafından) sunulan ödül/puan/mil biriktirme/avantaj programı<sup>12</sup> kapsamında bilet alan yolcular da artık koruma altındadır (Rossi Dal Pozzo, 2015: 146).

Yorumları AB hukuku açısından oldukça önemli olan ABAD 10 Temmuz 2008 tarihli kararında<sup>13</sup> 261/2004 sayılı Tüzüğün kapsamı konusundaki görüşünü açıklamıştır. Ön karar prosedürü<sup>14</sup> yoluyla önüne gelen ve Bay Schenkel ile Emirates Havayolları arasındaki uyuşmazlıktan kaynaklanan davada ABAD'ın, "uçuş"un tanımını yapması gerekmiştir. "Uçuş", 261/2004 sayılı Tüzüğün tanımlar maddesinde tanımlanmamıştır. Uyuşmazlık, hava taşıma işletmesinin Bay Schenkel'e Manila, Filipinler'den Almanya'ya gidecek olan uçuşun (dönüş) iptal edilmesi nedeniyle tazminat ödemeyi reddetmesinden kaynaklanmıştır. Bay Schenkel gidiş-dönüş uçuşunun birbirinden ayrılamaz özellikte tek bir uçuş olduğunu, bu yüzden dönüş yolculuğu birlik hava taşıma işletmesi olmasa dahi 261/2004 sayılı Tüzüğün kapsamında tazminat alması gerektiğini ileri sürmüştür. Öncelikle uçuş ve seyahat arasındaki ayrımı ortaya ABAD, gidiş-dönüş seyahatinin, gidiş Birlik havalimanından olsa bile eğer dönüş yolculuğu Birlik üyesi olmayan üçüncü ülkenin havalimanından gidişte kullanılan aynı havalimanına olacaksa 261/2004 sayılı Tüzüğün kapsamının dışında olduğunu söylemiştir. Divana göre yolcu gidiş dönüş için aynı anda yer ayırtsa bile bu durum değişmez.

### **2.1.2. Uçağa kabul edilmeme (denied boarding)**

261/2004 sayılı Tüzükte uçağa kabul edilmeme, sağlık, emniyet, güvenlik ya da seyahat belgelerine eksiklik gibi makul bir neden olmaksızın 261/2004 sayılı Tüzüğün 3. maddesinin

---

<sup>12</sup> İngilizcesi: frequent-flyer program

<sup>13</sup> Judgment in Case C-173/07 *Emirates Airlines-Direktion für Deutschland v Diether Schenkel* [2008].

<sup>14</sup> Avrupa Birliği'nin İşleyişi Hakkında Antlaşmanın 267. maddesi şu şekildedir: Avrupa Birliği Adalet Divanı, aşağıdakiler hakkında ön karar verme yetkisine sahiptir: a) Antlaşmalar'ın yorumu, b) Birlik kurum, organ, ofis veya ajanslarının tasarruflarının geçerliliği ve yorumu. Bu tür bir sorunun bir üye devlet mahkemesinde ortaya konması halinde, bu mahkeme kendi kararını vermek için konuya ilişkin bir karara gerek duyarsa, Adalet Divanı'ndan bu sorun hakkında karar vermesini talep edebilir. Bu tür bir sorunun, iç hukuka göre kararlarına karşı kanun yolunun kapalı olduğu bir ulusal mahkemede görülmekte olan bir davada ortaya konması halinde, bu mahkeme Divan'a başvurmakla yükümlüdür. Bu tür bir sorunun bir üye devlet mahkemesinde görülmekte olan tutuklu bir kişiyle ilgili bir davada ortaya konması halinde, Avrupa Birliği Adalet Divanı mümkün olan en kısa sürede harekete geçer.

ikinci fıkrasına uygun şekilde<sup>15</sup> biniş e gelen yolcuları taşımayı reddetmek olarak tanımlanmıştır.

Uçağa kabul edilmeme, kapasite fazlası rezervasyondan daha geniş bir kavramdır. Teknik sebeplerle de -yeterince koltuk olmasına rağmen- yolcular uçağa kabul edilmeyebilir (Rossi Dal Pozzo, 2015: 158). Divan, 4 Ekim 2012 tarihli birleştirilmiş kararında<sup>16</sup> uçağa kabul edilmemenin kapsamına ilişkin olarak ABAD yorumunda, hava taşıma işletmesiyle yapılan tek bir taşıma sözleşmesi kapsamında birbiriyle hemen bağlantılı olan (transit) uçuşlar söz konusuysen ilk uçuşun gecikmesi sebebiyle ikinci uçuşta yolcunun uçağa alınmaması durumunun da uçağa kabul edilmeme kapsamına girdiğini söylemiştir. Diğer bir deyişle uçağa kabul edilmeme, kapasite fazlası rezervasyonun yanı sıra operasyonel nedenlerden de kaynaklanabilir.

261/2004 sayılı Tüzük, 295/91 sayılı Tüzükten farklı olarak öncelikle tarafların (anlaşarak kabul edecekleri birtakım faydalar karşılığında) gönüllü aranmasını zorunlu tutmaktadır. Yalnızca gönüllü sayısının yetersiz kalması durumunda geri kalan yolcuları (rıızaları dışında) uçağa kabul etmeyebilir.

Uçağa kabul edilmemede yolcuların hakları gönüllü olup olmadıklarına göre değişmektedir. Gönüllü yolculara 8. madde kapsamında biletin iadesi ile güzergâhın değiştirilmesi arasında seçim hakkı sunulur. Yolcu gönüllü değilse 261/2004 sayılı Tüzüğün 7, 8 ve 9. maddeleri uygulama alanı bulacaktır. Buna göre uçağa kabul edilmeyen ve gönüllü olmayan yolcular 7. madde kapsamında tazminat talep edebilir ya da 8. madde kapsamında bilet ücretinin tamamının iadesini veya varış yerine en kısa zamanda ya da yolcuya daha uygun bir tarihte güzergâhın değiştirilmesini isteyebilir. Bunların yanında uçağa kabul edilmeyen yolculara 9. madde kapsamında şu hizmetler sağlanır:

- Bekleme zamanına uygun şekilde verilecek yiyecek-içecek
- En az 1 gece kalınması gerekiyorsa kalınacak hotel

---

<sup>15</sup> Yolcunun onaylanmış bir rezervasyonunun olması ve uçuş öncesi kontrolü (check-in) zamanında yaptırması, zaman belirtilmemişse uçuştan 45 dakika önce gelmesi

<sup>16</sup> Judgment in Case C-321/11 *Rodríguez Cachafeiro and Martínez-Reboredo Varela-Villamor* [2012], Judgment in Case C-22/11 *Finnair* [2012].

- Kalınan yerle havalimanı arası ulaşım
- İki sefer ücretsiz telefon etme, teleks ya da faks çekme yahut e-posta gönderme imkânı

Uçağa kabul edilmeyen yolcular için 7. madde kapsamında öngörülen tazminat miktarları şu şekildedir:

- 1500 km'ye kadarki uçuşlar için 250 Avro
- 1500 ila 3500 km arasındaki uçuşlar için 250 Avro
- 3500 km üzeri uçuşlar için 600 Avro

Ancak:

- 1500 km'ye kadarki uçuşlarda 2 saat
- 1500 ila 3500 km arasındaki uçuşlarda 3 saat
- 3500 km üzeri uçuşlarda 4 saat

içerisinde varış yerine ulaşırsa tazminat %50 azaltılır.

Güzergâhı değiştirilen yolcu, bir öncekinden daha yüksek ya da daha düşük sınıfa yerleştirilebilir. Bir öncekinden daha yüksek sınıfa yerleştirilen yolcunun tazminat istemi söz konusu değildir. Daha düşük sınıfa yerleştirme halinde ise hava taşıma işletmesinin 7 işgünü içerisinde tazminat ödemesi gerekmektedir. Buna göre hava taşıma işletmesi banka transferi, çek yahut yolcuyla varılan anlaşma sonucu başka bir yolla:

- 1500 veya daha az km'lik uçuşlarda biletin bedelinin % 30'unu,
- Birlik içi 1500 km'den fazla olan tüm uçuşlarda biletin bedelinin % 50'sini
- Geri kalan tüm uçuşlarda biletin bedelinin % 75'ini yolcuya ödemekle mükelleftir.

### **2.1.3. Uçuşun iptali**

261/2004 sayılı Tüzüğün 2. maddesinin birinci fıkrasında iptal, “önceden planlanmış ve en az bir yer ayırılmış bir uçuşun işlemezliği” şeklinde tanımlanmıştır.



Uçuşu iptal edilen yolcular 8. madde kapsamında bilet ücretinin tamamının iadesini veya varış yerine en kısa zamanda ya da yolcuya daha uygun bir tarihte güzergâhın değiştirilmesini isteyebilir. Yolculara ayrıca 9. madde kapsamında:

- Bekleme zamanına uygun şekilde verilecek yiyecek-içecek
- En az 1 gece kalınması gerekiyorsa kalınacak hotel
- Kalınan yerle havalimanı arası ulaşım
- İki sefer ücretsiz telefon etme, teleks ya da faks çekme yahut e-posta gönderme imkânı

sağlanmalıdır.

Uçuşun iptali halinde hava taşıma işletmeleri uçağa kabul edilmemede olduğu gibi uçuşun uzunluğuna göre 250 ila 600 Avro arasında tazminat ödemekle mükelleftir:

- 1500 km'ye kadarki uçuşlar için 250 Avro
- 1500 ila 3500 km arasındaki uçuşlar için 250 Avro
- 3500 km üzeri uçuşlar için 600 Avro

Ancak yolcuyu iptalden en az 2 hafta evvel bildirimde bulunduğu takdirde hava taşıma işletmesi tazminat yükümlülüğünden kurtulmaktadır.

Bildirimde yolcunun varılacak yere 4 saatten az ya da planlanan zamandan 2 saat sonra varmasını sağlayacak şekilde alternatif uçuş (güzergâhın değiştirilmesi) teklif edilmişse, bildirim sırasıyla 2 haftadan ya da 7 günden az süre kala da yapılabilir. Bu durumlarda da tazminat sorumluluğu söz konusu değildir.

Uçağa kabul edilmemeden farklı olarak uçuşun iptalinde hava taşıma işletmesinin tazminat ödeme yükümlülüğünden kurtulma imkânı vardır. Buna göre hava taşıma işletmesi gecikmenin tüm makul önlemleri almış olsa bile önleyemeyeceği olağanüstü bir durumdan kaynaklandığını ispat ederse yolcular tazminat talep edemeyecektir.

Tazminat yükümlülüğünün ortadan kalkmasını sağlayacak olağanüstü durumlara sınırlı sayıda olmamak üzere 261/2004 sayılı Tüzüğün resitalinin 14. maddesinde yer verilmiştir. Buna göre siyasi istikrarsızlık, güvenlik riski oluşturan hava koşulları, beklenmeyen uçuş emniyeti

engelleri ve uçuşa engel olan grevler gibi örnekler sayılmıştır<sup>17</sup>. Ancak hangi durumların hangi koşullarda olağanüstü sayılacağına ilişkin olarak Divanın verdiği kararlar büyük önem arz etmektedir.

Divanın 22 Aralık 2008 tarihli kararındaki<sup>18</sup> somut olayda uçuş, türbindeki karmaşık bir motor arızası sebebiyle iptal edilmiştir. Divan, her ne kadar teknik arızanın “beklenmeyen uçuş emniyeti engeli” sayılabilese de 261/2004 sayılı Tüzüğün kastettiği engelin, doğası veya yapısı gereği tamamen hava taşıma işletmesinin fiili kontrolü dışındaki bir sebepten ileri gelmesi gerektiğini belirtmiştir. Kararın devamında Divan, hava taşıma işletmelerinin karmaşık bir yapıya sahip olan uçakların sık sık arızalanmaları durumuyla karşı karşıya kaldıklarını ve arıza ihtimaline karşılık önlemler almaları ve sık sık gerekli kontrolleri yapmaları gerektiğini ve bu bağlamda bakıma ilişkin teknik bir arızanın 261/2004 sayılı Tüzük kapsamında olağanüstü bir durum olarak addedilemeyeceğini ifade etmiştir.

Ancak Divana göre bu, teknik arızalar hiçbir durumda olağanüstü neden sayılamaz demek değildir. Uçağın üretimindeki hata ya da sabotaj, terör gibi durumlardaki teknik arızalar hava taşıma işletmesinin kontrolü dışındadır.

#### **2.1.4. Uçuşun (uzun süre) ertelenmesi (gecikme/rötar/tehir)**

261/2004 sayılı Tüzük uçağa kabul edilmemeyi ve iptali tanımlar maddesinde tanımlarken, erteleme tanımlar maddesinde yer almamaktadır. Ancak 6. maddeden ertelemeden kastedilenin ne olduğu ortaya çıkmaktadır. Buna göre:

- En az 1500 km veya daha az mesafeli uçuşlarda en az 2 saatlik,
- 1500 km’den fazla Birlik içi uçuşlarda en az 3 saatlik,
- Birlik dışı 1500 ila 3500 km arasındaki uçuşlarda en az 3 saatlik,

---

<sup>17</sup> Maddenin aslı şu şekildedir: “As under the Montreal Convention, obligations on operating air carriers should be limited or excluded in cases where an event has been caused by extraordinary circumstances which could not have been avoided even if all reasonable measures had been taken. Such circumstances may, in particular, occur in cases of political instability, meteorological conditions incompatible with the operation of the flight concerned, security risks, unexpected flight safety shortcomings and strikes that affect the operation of an operating air carrier.”

<sup>18</sup> Judgment in Case C-549/07 *Friederike Wallentin-Hermann v Alitalia Friederike Wallentin-Hermann v Alitalia* [2008].

- Uçuşun mesafesi ne olursa olsun en az 4 saatlik

bir rötör olmuşsa 261/2004 sayılı Tüzüğün yolcuya koruma sağlaması için gereken ertelemeden söz edebiliriz.

261/2004 sayılı Tüzüğün 6. maddesinde belirtilen gecikme halinde hava taşıma işletmesi yolculara 9. madde kapsamında:

- Bekleme zamanına uygun şekilde verilecek yiyecek-içecek
- En az 1 gece kalınması gerekiyorsa kalınacak hotel
- Kalınan yerle havalimanı arası ulaşım
- İki sefer ücretsiz telefon etme, teleks ya da faks çekme yahut e-posta gönderme imkânı

sağlamalıdır.

Uçuşun ertelenmesi 5 saate uzamışsa yolcu 9. maddenin yanı sıra 8. madde kapsamında bilet ücretinin iadesini veya varış yerine en kısa zamanda ya da yolcuya daha uygun bir tarihte güzergâhın değiştirilmesini isteyebilir. Biletin iadesi uçuşun henüz tamamlanmamış kısmını kapsar. Ancak tamamlanan kısım artık yolcunun gayesine hizmet etmiyorsa tamamlanmış kısmı da kapsayacaktır. Görüldüğü üzere uçağa kabul edilmemeden farklı olarak ertelemeye yolcu otomatikman bilet ücretinin tamamının iadesine hak kazanmamaktadır.

Ertelemeye ilişkin olarak 261/2004 sayılı Tüzük birtakım soru işaretlerini barındırmaktadır. Öncelikle hangi süreden sonra ertelemenin iptal sayılacağı belirtilmemiştir. İkinci olarak iptalde –belirli koşullar altında- tazminat verilmesine rağmen ertelemeye bakım, bilet iadesi ve güzergâhın değiştirilmesi söz konusu olmaktadır. Bu durum 261/2004 sayılı Tüzüğün zayıf kaldığı bir husustur. Erteleme yolcu için yer geldiğinde iptal ya da uçağa kabul edilmeme kadar sıkıntıya sebebiyet verebilir. Bu nedenle erteleme halinde yolcunun iptal ve binişin reddi durumuna göre daha az korunması anlaşılabilir değildir (Rossi Dal Pozzo, 2015: 164-165).

ABAD, 261/2004 sayılı Tüzükte iptal için tazminat öngörülmesine rağmen ertelemeye tazminat öngörülmediğini; ancak önceki içtihatlarıyla<sup>19</sup> da belirttiği üzere Birlik mevzuatı yorumlanırken hükmün yalnızca lafzına değil; özüne de bakılması gerektiğini belirtmiştir. Bu bakımdan yolcuların tazminat talep etme hakkı geniş yorumlanmalıdır. Öyleyse uçuşu ertelenen yolcuların tazminat hakkı olmadığı şeklinde otomatikman bir sonucu varılmamalıdır. Uçuşu iptal edilenlerin durumuyla uçuşu ertelenenlerin durumu eşitlik ilkesi kapsamında karşılaştırılmalıdır. 261/2004 sayılı Tüzük, gerek uçuşa kabul edilmemesinde gerek uçuşun iptalinde gerekse ertelemeye yolcu için acil ve standart bir yöntemle yolcuların zararlarının giderilmesini istemektedir. 261/2004 sayılı Tüzük yolcunun zararının karşılanmasını öngörüyorsa, öyleyse geri getirilemeyecek şekilde kaybedilen zamanın karşılığı da tazmin edilebilir. Kayıp zaman düşünüldüğünde uçuşu iptal edilen yolcuyla uçuşu ertelenen yolcu benzer zarara uğramakta ve kendilerini benzer durumda bulmaktadırlar. Şöyle ki ilk olarak her iki durumda da yolcu durumu (iptali ya da ertelemeyi) havaalanına geldikten sonra öğrenebilmektedir. İkinci olarak her iki durumda da yolcu varış yerine planlanan saatten/tarihten geç varmakta ve benzer şekilde zaman kaybına uğramaktadır. Şu durumda 261/2004 sayılı Tüzükte iptal halinde yolcuya tazminat talep etme hakkı tanınırken ertelemeye tanınmamış olmasının nesnel bir gerekçesi yoktur.

Yukarıdaki düşünceler ışığında Divan, tazminat talep etme hakkı bakımından, uçuşu ertelenen yolcuların durumunun uçuşu iptal edilen yolcuların durumu gibi yorumlanması gerektiğini ve uçuşu ertelenen yolcuların varış yerine planlanan zamandan 3 saat veya daha fazla bir gecikmeyle varılması halinde Tüzüğün 7. maddesine dayanarak tazminat talep etme hakları olduğunu belirtmiştir. Ancak böyle bir gecikme halinde dahi hava taşıma işletmesi gecikmenin tüm makul önlemleri almış olsa bile önleyemeyeceği olağanüstü bir durumdan, yani kontrolü dışındaki sebeplerden kaynaklandığını ispat ederse yolcular tazminat talep edemeyecektir. Divanın daha önceki bir kararında<sup>20</sup> da belirtildiği üzere uçaktaki teknik sorunlar, doğası yahut

---

<sup>19</sup> Judgment in Case C-156/98 *Germany v Commission* [2000], Case C-306/05 *SGAE* [2006].

<sup>20</sup> Judgment in Case C-549/07 *Friederike Wallentin-Hermann v Alitalia Friederike Wallentin-Hermann v Alitalia* [2008]. Kararın 34. Paragrafı şu şekildedir: “In the light of the above, the answer to the first and fourth questions referred must be that Article 5(3) of Regulation No 261/2004 must be interpreted as meaning that a technical problem in an aircraft which leads to the cancellation of a flight is not covered by the concept of ‘extraordinary circumstances’ within the meaning of that provision, unless that problem stems from events which, by their nature or origin, are not inherent in the normal exercise of the activity of the air carrier concerned and are beyond its

menşinden dolayı hava taşıma işletmesinin olağan aktivitelerinden değil de hava taşıma işletmesinin kontrolü dışında bir nedenden kaynaklanmadıkça “olağanüstü neden” kapsamına giremez.

23 Ekim 2012 tarihli kararında<sup>21</sup> da Divan, her erteleme yolcu için tazminat talep hakkı doğurmayacağını; erteleme sebebiyle tazminata hükmedilebilmesi için gecikme nedeniyle varış yerine planlanan zamandan en az 3 saatlik gecikmeyle varılması gerektiğini belirtmiştir. Ancak en az 3 saatlik bir gecikme halinde dahi hava taşıma işletmesi gecikmenin tüm makul önlemleri almış olsa bile önleyemeyeceği olağanüstü bir durumdan, yani kontrolü dışındaki sebeplerden kaynaklandığını ispat ederse yolcular tazminat talep edemeyeceği şeklindeki görüşünü de tekrarlamıştır.

**Tablo 2.** 261/2004 Sayılı Tüzükte Öngörülen Haklar

<b>Uçağa kabul edilmeme (denied boarding)</b>	<b>Uçuşun iptali</b>	<b>Uçuşun (uzun süre) ertelenmesi</b>
1) Tazminat (Madde 7) 2) Biletin iadesi yahut güzergâhın değiştirilmesi (Madde 8) 3) Hizmet hakkı (Madde 9) (Bekleme zamanına uygun şekilde verilecek yiyecek-içecek, en az bir gece kalınması gerekiyorsa kalınacak hotel,	1) Tazminat (Madde 7) <b>(Olağanüstü neden yoksa)</b> 2) Biletin iadesi yahut güzergâhın değiştirilmesi (Madde 8) 3) Hizmet hakkı (Madde 9)	1) <b>ABAD içtihadı gereği tazminat: en az 3 saatlik gecikme durumunda</b> 2) Her durumda hizmet hakkı (Madde 9) 3) Erteleme 5 saate uzamışsa biletin iadesi yahut güzergâhın değiştirilmesi (Madde 8)

actual control. The Montreal Convention is not decisive for the interpretation of the grounds of exemption under Article 5(3) of Regulation No 261/2004.”

<sup>21</sup> Judgment in Joined Cases *Emeka Nelson, Bill Chinazo Nelson, Brian Cheimezie Nelson v Deutsche Lufthansa AG (C-581/10)*, and *The Queen, on the application of: TUI Travel plc, British Airways plc, easyJet Airline Company Ltd, International Air Transport Association v Civil Aviation Authority (C-629/10)* [2012].

kalınan yerle havalimanı arası ulaşım, iki sefer ücretsiz telefon etme, teleks ya da faks çekme yahut e-posta gönderme imkânı)		
--	--	--

## 2.2. Türkiye’de Havayolu ile Seyahat Eden Yolcuların Sahip Olduğu Haklar

Havayolu ile seyahat eden yolcuların sahip olduğu haklar ve bu hakların geçerli olduğu durumlar ile yolcuların uçağa kabul edilmediği, uçuşlarının iptal edildiği ve uçuşlarının ertelendiği durumlardaki asgari hakları ülkemizde Sivil Havacılık Genel Müdürlüğüne (“SHGM”) hazırlanan ve 3 Aralık 2011 tarih ve 28131 sayılı Resmi Gazete ile yayımlanarak yürürlüğe giren “Havayolu ile Seyahat Eden Yolcuların Haklarına Dair Yönetmelik<sup>22</sup>” ile düzenlenmektedir. Bu Yönetmeliğin yanı sıra yine SHGM tarafından 2013, 2014 ve 2015 yıllarında çıkarılmış üç tane genelge bulunmaktadır.

Bagaj, vergi ve ücret iadeleri, online check-in zorlukları gibi Yönetmelik kapsamı dışındaki başvurular tüketici şikayeti olarak değerlendirilmiş ve SHGM faaliyet alanına içerisinde değerlendirilmemiştir.

Yönetmeliğin kapsamı (madde 2) şu şekildedir:

- Türk menşeli hava taşıma işletmelerinin Türkiye’deki havaalanlarına/havaalanlarından, yabancı menşeli hava taşıma işletmelerinin ise Türkiye’deki havaalanlarından gerçekleştirdikleri tarifeli ve tarifersiz tüm uçuşlarda, ilgili uçuş için onaylanmış rezervasyona sahip olan ve hava taşıma işletmesi, tur operatörü veya yetkili bir seyahat acentesi tarafından önceden ve yazılı olarak (elektronik ortam da dahil olmak üzere) belirtilen saatte ve öngörülen şekilde veya havayolunun bilet satışta belirttiği süreden önce veya herhangi bir zaman belirtilmediği takdirde, yolcuların ilan

<sup>22</sup> Bu bölüm boyunca “Yönetmelik” denilecektir.

edilen hareket saatinden en geç kırk beş dakika önce 6. maddede belirtilen uçuş iptalleri durumu haricinde uçuş öncesi kontrole (check-in) başvuran yolcular,

- Bir hava taşıma işletmesi veya tur operatörü tarafından, sebebe bakılmaksızın, bilette belirtilen uçuştan başka bir uçuşa aktarılmış olan yolcular ve
- Ücretsiz seyahat eden yolcular ve doğrudan veya dolaylı olarak halka açık olmayan indirimli biletle seyahat eden yolcular ile biriktirilen mil veya puanlarla seyahat eden yolculardır.

Buna göre Yönetmelik, hem Türk menşeli firmaların hem de yabancı menşeli firmaların yolcularını kapsamaktadır. Türk menşeli firmaların Türkiye'deki havaalanlarına veya Türkiye'deki havaalanlarından yaptıkları uçuşları Yönetmelik kapsamında yer almaktadır. Yabancı hava taşıma işletmesi için sadece kalkış noktasının Türkiye'deki bir havaalanı olduğu uçuşlarda Yönetmelik hükümleri uygulama alanı bulacaktır (Serdar, 2013: 2330).

Kısaca, Türkiye çıkışlı tüm uçuşlarda -hava taşıma işletmesinin Türk veya yabancı menşeli olması önem arz etmeksizin- yolcular, Yönetmelik kapsamında yer almakta iken, Türkiye dışındaki bir ülkeden çıkış yapan uçuşlarda sadece Türk menşeli hava taşıma işletmesinin, Türkiye'deki bir havaalanına yaptığı uçuşlardaki yolcular, Yönetmelik kapsamında yer almaktadır (Serdar, 2013: 2331).

Yönetmelik, 10.11.2005 tarihli ve 5431 sayılı Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü Teşkilat ve Görevleri Hakkında Kanunun yanı sıra ve AB'nin 11.02.2004 tarihli ve 261/2004 sayılı Tüzüğüne paralel olarak hazırlanmıştır (madde 2). Görüldüğü üzere 261/2004 sayılı Tüzüğe açıkça atıf yapılmaktadır.

Yönetmelikte geçen önemli bazı tanımlar şu şekildedir (madde 4):

- Gönüllü: Rezervasyonu onaylanmış bir bilete sahip olmasına rağmen hava taşıma işletmesi tarafından kendi isteği doğrultusunda ve hava taşıma işletmesinin sunacağı şartları kabul ederek, sunulacak yararlar karşılığında uçuştan feragat etmeye hazır olan ve hava taşıma işletmesinin yolculara yönelik çağrısına olumlu cevap veren kişiyi,

- Hareket kabiliyeti kısıtlı kişi: Herhangi bir fiziksel engel (daimi veya geçici olarak duyuşsal, mental veya fiziksel), zihinsel engel, yaşı veya başka herhangi bir engel sebebinden dolayı taşımacılık hizmetini kullanırken hareket kabiliyeti kısıtlı ve durumu tüm yolculara sunulan hizmetlerin kişinin ihtiyaçlarına göre özel itina ve uyarlama gerektiren herhangi bir kişiyi,
- Havaalanı işletmecisi: Havaalanının işletiminden sorumlu kamu kurum ve kuruluşları ile gerçek ve özel tüzel kişileri,
- Hava taşıma işletmesi: Geçerli bir işletme ruhsatına sahip bir ticari hava taşıma işletmesini,
- İptal: Önceden planlanmış olan ve en azından bir yerin rezerve edildiği bir uçuşun gerçekteştirilmemesini,
- Olağanüstü haller: Uçuşu icra eden hava taşıma işletmesinin çalışmasını etkileyen özellikle siyasi istikrarsızlık, ilgili uçuşun gerçekteştirilmesine uygun olmayan meteorolojik şartlar, doğal afetler, güvenlik riskleri, beklenmedik uçuş emniyeti noksanlıkları ve grev gibi durumları,
- Rezervasyon: Yolcunun belirli bir uçuşa hava taşıma işletmesi veya tur operatörü tarafından kabul edildiğini ve kaydedildiğini gösteren bir bilet ya da havayolu veya tur operatörü tarafından düzenlenmiş ve onaylanmış belgeye sahip olması durumunu,
- Son varış yeri: Uygun olan bağlantılı uçuşlar dikkate alınmamak şartıyla önceden planlanan varış zamanına uyulabileceği farz edilirse, biletin üzerindeki varış noktasını ya da direkt bağlantılı uçuşlar olması durumunda son uçuşun varış noktasını,
- Tarifeli uçuş: Kalkış saatleri ve ücretleri önceden ilan edilen, halkın kullanımına açık belirli bir düzende yapılan seferi,
- Tarifersiz uçuş: Belirli bir düzene bağlı kalmadan tarifeli seferler dışında yapılan seferi,
- 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 geçerli bir bilete sahip olmalarına rağmen yolcuların uçağa kabul edilmemesini,
- Uçuş öncesi kontrol (check-in): Uçakta oturulacak yerin belirlenmesi ve varsa bagaj teslimi işlemi,



- Yolcu: Havayolu ile seyahat eden kişileri, ifade eder.

### **2.2.2. Uçağa kabul edilmeme, uçuşun iptali ve tehiri (ertelenmesi)**

Yönetmeliğe göre hava taşıma işletmesi, bir uçuşta uçağa kabul edilmeme (madde 5) durumunun öngörülmesi halinde, öncelikle ilgili yolcu ile hava taşıma işletmesi arasında mutabık kalınacak menfaatler karşılığında rezervasyonundan feragat edecek gönüllüler bulmak için duyuru yapar; gönüllülere, 9. madde (geri ödeme veya güzergâh değişikliği hakkı) hükümlerine uygun olarak ayrıca yardımcı olur.

Rezervasyonu olan geriye kalan diğer yolcuların uçuşa kabul edilmelerine olanak verecek yeterli sayıda gönüllü çıkmadığı takdirde, hava taşıma işletmesi, yolcuları kendi iradeleri dışında uçağa kabul etmeyebilir. Yolcuların iradeleri dışında uçuşa kabul edilmemeleri durumunda, hava taşıma işletmesi derhal 8. madde (tazminat hakkı), 9. madde (geri ödeme veya güzergâh değişikliği hakkı) ve 10. maddede (hizmet hakkı) belirtilen yükümlülükleri yerine getirmek zorundadır.

Bir uçuşun iptal edilmesi (madde 6) durumunda hava taşıma işletmesi, ilgili yolculara, 9. madde (geri ödeme veya güzergâh değişikliği hakkı), 10. maddenin birinci fıkrasının (a) bendi (yiyecek-içecek yardımı) ve 10. maddenin ikinci fıkrası (ücretsiz olarak süre kısıtlaması olmaksızın iki telefon görüşmesi, faks mesajı veya e-posta hizmeti) hükümlerine uygun olarak yardım teklif eder.

9. madde kapsamında güzergâhın ye atıfta bulunulan hallerde, yolculara aşağıdaki seçenekler arasında tercih yapma hakkı verilir:

- Seyahatin gerçekleştirilmeyen bölüm veya bölümleri ile yolcunun planlamış olduğu seyahatin tamamlanmasının artık herhangi bir anlamı kalmaması durumunda seyahatin gerçekleştirilen bölüm veya bölümleri için, bilet ücretinin tamamının satın alınmış olduğu fiyat üzerinden nakit olarak veya elektronik banka havalesi, banka ödeme emirleri, banka çekleri ile ödenmesi veya yolcunun imzalı mutabakatı olması

durumunda seyahat fişleri ve/veya diğer hizmetler şeklinde en geç yedi gün içinde iade edilmesi; ayrıca yolcunun seyahatinin ilk başlangıç noktasına ilk fırsatta dönmesini sağlayacak bir dönüş uçuşunun ücretsiz sağlanması.

- Benzer taşıma şartları altında, en erken fırsatta son varış yerine güzergâh değişikliğinin sağlanması.
- Son varış yerine, boş koltuk durumuna bağlı olarak, yolcunun uygun göreceği daha sonraki bir tarihte, benzer taşıma şartları altında güzergâh değişikliğinin yapılması.

Bir şehir veya bölgeye birden fazla havaalanının hizmet etmesi durumunda, hava taşıma işletmesinin rezervasyonu onaylanmış olan yolculara alternatif bir havaalanına bir uçuş teklif etmesi halinde, hava taşıma işletmesi, yolcunun o alternatif havaalanından rezervasyonun yapılmış olduğu havaalanına veya yolcu tarafından kabul edilen başka yakın bir varış noktasına transfer edilmesine ait masrafı karşılamak zorundadır.

Güzergâhın değiştirildiği hallerde yeni uçuşun beklenen kalkış zamanının, iptal edilen uçuş için planlanmış olan kalkış zamanından sonraki gün veya günler içerisinde olması halinde ek olarak 10 uncu maddenin birinci fıkrasının (b) bendi (otelde veya uygun bir konaklama tesisinde konaklama) ve (c) bendi (havaalanı ve konaklama yeri arasındaki ulaşım) belirtilen yardım teklif eder.

Hava taşıma işletmesi güzergâhı değiştirirken bir yolcuyla biletin satın alındığı hizmet sınıfından daha üst bir hizmet sınıfına yerleştirdiği takdirde herhangi bir ek ödeme talep edemez.

Hava taşıma işletmesinin bir yolcuyla biletin satın alındığı hizmet sınıfından daha alt bir hizmet sınıfına yerleştirmesi durumunda, bilet ücretleri arasındaki farkın iadesine ilave olarak;

- 1500 km (1500 km dahil) veya daha kısa uçuşlar için bilet ücretinin % 30'unu,
- 1500 ile 3500 (3500 km dahil) km arası uçuşlar için bilet ücretinin % 50'sini,
- 3500 km den daha uzun uçuşlar için bilet ücretinin % 75'ini,

7 gün içerisinde nakit olarak veya elektronik banka havalesi, banka ödeme emirleri, banka çekleri ile veya yolcunun imzalı mutabakatı olması durumunda seyahat fişleri ve/veya diğer hizmetler şeklinde yolcuya ödenmesi zorunludur.

Üst sınıftan alt sınıfa yerleştirme durumunda ücret iadesinde, biletin satın alınma tarihindeki fiyatlar dikkate alınır.

10. maddeye atıfta bulunulması halinde, aşağıdaki hizmetler yolculara bedelsiz olarak sağlanır:

- Bekleme süresine uygun olarak;
  - 2 ile 3 saat arası gecikmelerde, makul ölçüde sıcak ve soğuk içecekler,
  - 3 ile 5 saat arası gecikmelerde sıcak ve soğuk içecekler ile günün zamanına göre kahvaltı veya yemek,
  - 5 saat ve üzeri gecikmelerde sıcak ve soğuk içecekler ile günün zamanına göre kahvaltı veya yemek, ilave sıcak ve soğuk içecekler ile ilave hafif ara yemeği.
- Bir veya daha fazla gece konaklamanın gerekli hale geldiği durumlarda veya yolcu için ilave bir konaklamanın gerekli hale geldiği durumlarda, otelde veya uygun bir konaklama tesisinde konaklama.
- Havaalanı ve konaklama yeri (otel veya benzeri) arasındaki ulaşım.

Bu hizmetlere ilaveten, yolculara ücretsiz olarak süre kısıtlaması olmaksızın iki telefon görüşmesi, faks mesajı veya e-posta hizmeti teklif edilmesi zorunludur. Hava taşıma işletmesi ayrıca, özellikle hareket kabiliyeti kısıtlı kişiler ve refakatçileri ile tek başına seyahat eden çocukların bu maddede belirtilen ihtiyaçlarının karşılanması sırasında özel ilgi göstermek zorundadır.

Yolcular, 8. madde (tazminat hakkı) hükümlerine göre şu hallerde hava taşıma işletmesinden tazminat alma hakkına sahiptir:

- Planlanan hareket zamanından en az 2 hafta öncesinde iptalden haberdar edilmedikleri takdirde,
- Planlanan hareket zamanından 2 hafta ila 7 gün öncesinde iptalden haberdar edilmedikleri, kendilerine planlanan hareket saatinden en fazla 2 saat önce kalkışlarına

ve son varış yerlerine planlanan varış saatinden en fazla 4 saat sonra ulaşmalarına olanak veren güzergâh değışikliği teklif edilmediği sürece,

- Planlanan hareket saatinden 7 günden kısa zaman öncesinde iptalden haberdar edilmedikleri ve planlanan hareket saatinden en fazla 1 saat önce ayrılmalarına ve son varış yerlerine planlanan varış saatinden en fazla 2 saat sonra ulaşmalarına olanak veren güzergâh değışikliği teklif edilmediği sürece.

Tazminat, iç hat uçuşlar için 100 Avronun Türk Lirası cinsinden karşılığıdır. Dış hat uçuşlarında ise yolculara;

- 1500 km veya daha kısa tüm uçuşlar için 250 Avronun Türk Lirası cinsinden karşılığı,
- 1500 ile 3500 km arası uçuşlar için 400 Avronun Türk Lirası cinsinden karşılığı,
- 3500 km'den daha uzun uçuşlar için 600 Avronun Türk Lirası cinsinden karşılığı

tutarında tazminat verilir. Tazminat alacaklarının Türk Lirası cinsinden karşılığı hesaplanırken biletin satın alındığı, yani bilet için ödemenin yapıldığı güne ait Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası döviz satış kuru esas alınır.

Tazminat nakit olarak, elektronik banka havalesi, banka ödeme emirleri veya banka çekleri ile ödenebilir. Ancak, yolcunun imzalı mutabakatı olması durumunda seyahat fişleri ve/veya diğer hizmetler şeklinde de ödenebilir.

Yolculara, 9. madde (geri ödeme veya güzergâh değışikliği hakkı) uyarınca, rezervasyonu yapılan uçuşun planlanan varış zamanını;

- 1500 km (1500 km dahil) veya daha kısa uçuşlar için iki saat,
- 1500 ile 3500 (3500 km dahil) km arası uçuşlar için üç saat,
- 3500 km den daha uzun uçuşlar için dört saat,

aşmayan alternatif bir uçuş ile son varış yerlerine güzergâh değışikliği teklif edilmesi halinde, tazminat % 50 oranında düşürülebilir.

Hava taşıma işletmesi bir uçuşun planlanan hareket saatinden itibaren,

- 1500 km'den (1500 km dahil) daha kısa ve iç hatlardaki uçuşlar için iki saat veya daha fazla,

- 1500 ile 3500 (3500 km dahil) km arası uçuşlar için üç saat veya daha fazla,
- 3500 km'den daha uzun uçuşlar için dört saat veya daha fazla

tehir edilmesini beklediğinde, 7. madde kapsamında yolculara aşağıdaki hususları teklif eder:

- 10. maddenin birinci fıkrasının (a) bendi (yiyecek-içecek yardımı) ve 10 uncu maddenin ikinci fıkrasında (ücretsiz olarak süre kısıtlaması olmaksızın iki telefon görüşmesi, faks mesajı veya e-posta hizmeti) belirtilen yardım.
- Beklenen hareket saati, önceden ilan edilmiş hareket saatinden sonraki gün veya günler içerisinde olduğu takdirde, 10. maddenin birinci fıkrasının (b) bendi (otelde veya uygun bir konaklama tesisinde konaklama) ve (c) bendi (havaalanı ve konaklama yeri arasındaki ulaşım) belirtilen yardım.
- Tehir en az beş saat olduğunda, 9. maddenin birinci fıkrasının (a) bendinde belirtilen (Seyahatin gerçekleştirilmeyen bölüm veya bölümleri ile yolcunun planlamış olduğu seyahatin tamamlanmasının artık herhangi bir anlamı kalmaması durumunda seyahatin gerçekleştirilen bölüm veya bölümleri için, bilet ücretinin tamamının satın alınmış olduğu fiyat üzerinden nakit olarak veya elektronik banka havalesi, banka ödeme emirleri, banka çekleri ile ödenmesi veya yolcunun imzalı mutabakatı olması durumunda seyahat fişleri ve/veya diğer hizmetler şeklinde en geç yedi gün içinde iade edilmesi; ayrıca yolcunun seyahatinin ilk başlangıç noktasına ilk fırsatta dönmesini sağlayacak bir dönüş uçuşunun ücretsiz sağlanması) yardım.

Görüldüğü üzere, 261/2004 sayılı Tüzüğe paralel şekilde Yönetmelikte de erteleme için tazminat öngörülmemiştir<sup>23</sup>.

### **2.2.3. Diğer hükümler**

261/2004 sayılı Tüzükle paralel olacak şekilde Yönetmelikte öngörülen diğer hükümler şu şekildedir:

---

<sup>23</sup> Aşağıda göreceğimiz üzere bu hak genelge ile verilmiştir.

- Hava taşıma işletmeleri, hareket kabiliyeti kısıtlı kişiler ve refakatçileri ile refakat etmek için sertifikalandırılmış rehber köpekler ve tek başına seyahat eden çocukların taşınmasına öncelik tanır.
- Uçağa kabul edilmeme, iptal ve her türlü tehir söz konusu olduğunda, hareket kabiliyeti kısıtlı kişiler ve refakatçileri ile tek başına seyahat eden çocuklar, 10. madde hükümlerine uygun olarak en kısa zamanda hizmet alma hakkına sahiptir.
- Yolcuların diğer kanun ve düzenlemelerden doğan tazminat talep etme hakları saklıdır. Bu Yönetmelik kapsamında ödenen tazminat söz konusu tazminattan mahsup edilebilir. Hava taşıma işletmesinin, 3. kişilere rücu etme hakkı saklıdır (madde 14).
- Hava taşıma işletmesi, uçuş öncesi kontrol (check-in) işlemi sırasında, “Uçağa kabul edilmediğiniz, uçuşunuz iptal edildiği veya en az iki saat tehir edildiği takdirde, alacağınız hizmetler ile ilgili haklarınızı belirten metni check-in kontuarından veya uçağa biniş kapısından isteyiniz.” ifadesini içeren Türkçe ve İngilizce bir bildirim okunaklı bir şekilde yolcular tarafından açıkça görülebilmesini sağlamak zorundadır.
- Yolcuyu uçağa kabul etmeyen veya bir uçuşu iptal eden hava taşıma işletmesi, etkilenen her yolcuya bu Yönetmeliğe göre tazminat ve yardım kurallarını belirleyen yazılı bir bildirim sunmakla yükümlüdür. Ayrıca, hava taşıma işletmesi en az iki saatlik bir tehirden etkilenen her yolcuya bu kapsamda sözlü, yazılı ve/veya elektronik formatta olarak bildirmekle yükümlüdür. Görme engelli kişiler için uygulanırken uygun alternatif yöntemler kullanılır.
- Yönetmelik uyarınca yolculara karşı yükümlülükler, özellikle taşıma sözleşmelerinde yer alan hükümler ile sınırlandırılmaz, kısıtlanamaz veya bu yükümlülükler için muafiyet tanınmaz.
- Yolcuya, hakları Yönetmelik hükümlerine uygun olarak bildirilmediği takdirde ve bu nedenle yolcunun Yönetmelikte öngörülmüş olandan daha düşük bir tazminatı kabul etmesi durumunda dahi, yolcu ek tazminat elde etmek amacıyla yetkili mahkemeler veya kurumlar nezdinde gerekli girişimlerde bulunma hakkına sahiptir.
- Bilette belirtilen son varış yerinin hava taşıma işletmesi tarafından zorunlu bir sebeple değiştirilerek uçuşun farklı bir havaalanında sonlanması durumunda, hava taşıma işletmesi, yolcuları bilette belirtilen son varış yerine en kısa sürede mümkün olan ulaşım olanaklarını kullanmak suretiyle ulaştırılmasını sağlamak zorundadır.

#### 2.2.4. Havayoluyla taşınan yolcuların haklarına ilişkin genelgeler

SHGM tarafından Yönetmeliği tamamlayıcı özellikte üç genelge yayımlanmıştır. İlk olarak, yolcu haklarının uygulanmasında standardizasyon olmadığı, yolculara hakları hakkında yeterli bilgi verilmediği, Yönetmelik çerçevesinde bildirilen şikayetlerin zamanında cevaplanmadığı yönünde şikayetler alındığı gerekçesiyle, Yolcu Hakları Genelgesi - 2013<sup>24</sup> yayımlanmıştır. Bu Genelge ile şikâyetlerin çözümüne ilişkin etkin bir sistem oluşturulmaya çalışıldığı görülmektedir.

Söz konusu Genelge ile hava taşıma işletmelerinden:

- Yolcu hakları şikâyetleri ile ilgili 7 gün 24 saat hizmet verecek etkin bir yolcu hizmetleri biriminin kurulması ya da zaten mevcut olan yapının etkinliğinin sağlanması, yolcu hizmetlerinden sorumlu kişilerin iletişim bilgilerinin, SHGM'ye ve havaalanı işletmecilerine gönderilmesi,
- Sefer düzenlenen havaalanındaki havayolunun yetkilileri veya yetki verilen temsilcilerin iletişim bilgilerinin ilgili havaalanı işletmecilerine bildirilmesi,
- Havayolu web sitelerinin ana sayfasında ilk sayfalarında görülebilir bir alanda “yolcu hakları” adlı bir bölümün veya bağlantının oluşturulması ve yolcu hakları ile ilgili bilgiler ile Yönetmeliğin yer alması,
- Yolcuların şikâyet veya isteklerini işletmeleri için, 7 gün 24 saat ulaşılabilir telefon, e-posta ve faks bilgilerinin yer alması,
- Hava taşıma işletmelerinin SHGM tarafından şikâyetlerin takibi için oluşturulan ortak veri tabanına giriş yaparak şikâyetlere yönelik yapılan işlemlerin sisteme girilmesi,
- Uçuş öncesi kontrol (check-in) bankolarında veya biniş kapılarında yolcunun uçağa kabul edilmemesi, uçuşun iptal edilmesi veya en az 2 saat tehir edilmesi durumlarında verilmesi gerekli hizmetler ile ilgili hakları belirten ifadenin, Türkçe ve İngilizce olarak en az A4 boyutunda ve 20 punto olarak yolcular tarafından görülecek şekilde duyuru metni bulundurulması,

---

<sup>24</sup> Tarih: 19.03.2013, Sayı: 68754916-010/364

- İşletmeler tarafından yayınlanan, elektronik olanlar dahil, yolculara yönelik tüm dergilerde altı ay boyunca bir tam sayfanın “yolcu hakları” konusuna ayrılması, gibi yükümlülükler getirilmiştir.

Söz konusu Genelge, havaalanı işletmecilerine de yolcu haklarına ilişkin birtakım yükümlülükler getirmiştir:

- SHGM tarafından hazırlanan afişin bastırılarak yolcuların rahatça görecekları şekilde asmak ve muhafazasını temin etmek,
- Havaalanındaki yolcuların yolcu hakları ile ilgili olarak, her an ulaşabileceği bir görevli belirlenmesi, bu kişinin iletişim bilgisinin afişe yazmak,
- Gelen talepler hakkında havayollarının veya temsilcilerinin Yönetmelik çerçevesinde yolcuları doğru bilgilendirmek, haklı taleplerini karşılamaları konusunda uyarmak, uygulamayı kontrol etmek vb.

İkinci olarak, Yolcu Hakları Değerlendirme ve Uygulama Esasları Genelgesi - 2014<sup>25</sup> ile yolcunun uçağa kabul edilmeme, uçuş tehiri/gecikme, uçuş iptali ve alt sınıf-üst sınıfa yerleştirilme ile ilgili başvurularda yolcuların başvuruyu önce şikâyete muhatap hava taşıma işletmesine yapması; hava taşıma işletmesi tarafından şikâyete verilen cevabın yeterli olmaması, şikâyetten sonuç alınamaması ya da şikâyete 10 gün içerisinde cevap verilmemesi durumunda ise SHGM’ye yapması istenmiştir. Konuya ilişkin olarak yolcular SHGM çağrı merkezinden<sup>26</sup> bilgi alabilmektedirler.

Söz konusu Genelgede hava taşıma işletmelerinden şikâyetlerin çözümüne ilişkin olarak ek birtakım yükümlülükler de getirilmiştir:

- “Yolcu İşlemleri ve Hakları” adlı bir bölüm oluşturulması, bu alanda yolcu işlemleri ile hakları konusundaki tüm bilgiler, ilgili mevzuat (Yönetmelik, Genelgeler, vb.), yolcuların şikâyet veya isteklerini işletmeleri için gerekli bildirim formu ve sürekli ulaşılabilir iletişim bilgilerin (e-posta, faks ve/veya telefon) yer alması,

---

<sup>25</sup> Tarih: 23.05.2014, Sayı: 36738619-622/674

<sup>26</sup> Çağrı merkezi telefon numarası: 444 60 01



- Yerli hava taşıma işletmelerinin yolcu şikâyetleri ile ilgili başvuru yöntemleri belirlemesi, iş akış şeması hazırlaması ve şikâyetlerin cevaplanma süreçleri ile izleme ve değerlendirme prosedürleri hazırlanarak kalite sistemine dâhil etmesi,
- Yönetmelik kapsamındaki haklı şikâyetler en geç 10 iş günü içerisinde çözümlenmesi, bunun mümkün olmaması halinde yolcuya ön bilgi verilmesi

ve diğer bazı sistemsel yükümlülükler öngörülmektedir.

Söz konusu Genelge ile havalimanı işletmelerinden:

- Terminal binaları içinde yolcu haklarına yönelik her formattaki afiş, duyuru ve benzeri dokümanların yolcularca görülebilir mekânlarda duyurulmasını sağlaması,
- Check-in kontuarlarında yolcu haklarına ait afiş ve bilgilendirmelerin yapıldığını kontrol etmesi,
- Yönetmelik kapsamındaki yolcu şikâyetleri konusunda ihtiyaç olması halinde ilgili tarafları koordine etmesi

istenmiştir.

Son olarak, Yolcu Hakları Uygulama Esasları Genelgesi - 2015<sup>27</sup>'e geldiğimizde ise Genelgede yolcu hakları kapsamında yayımlanarak yürürlüğe giren mevzuatın aktif olarak uygulanmakla birlikte belirli konularda farklı uygulamalara gidildiği ve tereddütlerin hâsıl olduğu belirtilmiş ve bu kapsamda uçuş iptali, uçuş tehiri, uçağa kabul edilmeme ile ilgili olarak birtakım genel prensipler ve uygulama esasları kabul edilmiştir.

Bu Genelge, ABAD kararlarının etkisiyle birtakım yeni hususlar getirmesi sebebiyle oldukça dikkat çekicidir.

Söz konusu Genelge ile kabul edilen genel prensipler şu şekildedir:

- Ücretsiz seyahat eden yolcular ve doğrudan veya dolaylı olarak halka açık olmayan indirimli biletle seyahat eden yolcular ile mil veya puanlarla seyahat eden yolcular, ücretle seyahat eden yolcularla aynı haklara haizdir. Bu hususun 261/2004 sayılı

---

<sup>27</sup> Tarih: 02.09.2015, Sayı: 98063956-090.99/E.1234

Tüzükten farklı olduğunu görüyoruz. 261/2004 sayılı Tüzükte halka açık olmayan indirimli biletle seyahat eden yolcular, 261/2004 sayılı Tüzüğün koruması kapsamı dışındadır.

- Teknik arıza ve operasyonel nedenler olağanüstü hal (mücbir sebep) olarak kabul edilmez.
- Yolcuların uçak içerisinde 2 saat ve üzeri bekletilmesi durumunda Yönetmelik kapsamında hizmet hakkı verilir.
- Yolcular, tarife değişikliğinden 2 haftadan daha az sürede haberdar edilirler ise bu durum uçuş iptali başlığı altında değerlendirilir ve iptal hükümleri uygulanır.
- Yönetmeliğin 9. maddesine göre (geri ödeme veya güzergâh değişikliği) atıfta bulunulması durumunda; yolculara güzergâh değişikliği, gün kısıtlaması yapılmaksızın, boş koltuk durumu dikkate alınarak, yolcunun uygun göreceği tarihe ücret tahsil edilmeksizin yapılır.
- Mevzuatın ilgili maddelerinde tanımlanan yükümlülükler hava taşıma işletmelerince zamanında yerine getirilir, başvurular zamanında değerlendirilir, konu ile ilgili aksamaya mahal verilmemesini teminen gerekli önlemler işletmelerce alınır, aksi takdirde yolculara Yönetmelik kapsamında tazminat hakkı ödenir.
- İşletmeler yolcu hakları ile ilgili başvurularda yolcuya;
  - “Başvurunuz işleme alınmıştır” mesajını başvuru alındığında gecikmeksizin gönderir.
  - 10 gün içerisinde cevap verir, 10 günlük sürede işlemi tamamlanamayan hususlarda ise yolcuyu bilgilendirilir.
- Uçuşların mücbir sebep olmaksızın;
  - 1500 km’den (1500 km dâhil) daha kısa uçuşlar için 5 saat veya daha fazla,
  - 1500 ile 3500 km arası uçuşlar için 7.5 saat veya uçuş süresi 4 saat ve fazla uçuşlar için uçuş süresinin 2 katı veya daha fazla
  - 3500 km’den daha uzun (uçuş süresi 5 saat ve fazla) uçuşlar için uçuş süresinin 2 katı veya fazla

tehir edilmesi halinde, tehir uçuş iptali olarak değerlendirilir.

- Sistem hataları, müşteri hizmetleri, personel hataları, acente veya satış ofisi kaynaklı yolcu mağduriyetleri hava taşıma işletmesi tarafından giderilir.

Yukarıda, erteleme nedeniyle tazminat ödenmesinin tamamen ABAD içtihatları ile belirlenmiş olduğuna değinmiştik. İşte 1234 sayılı Yolcu Hakları Uygulama Esasları Genelgesi ile yapılan, tehirin belirli bir müddetten sonra iptal sayılacağı hususu, söz konusu Divan içtihadına dayalı olarak yapılmıştır. Ancak bu değişikliğin yetki ve usulde paralellik ilkesi doğrultusunda yine yönetmelik değişikliği suretiyle yapılması gerekirken bunun genelgeyle yapılmış olduğu gerekçesiyle söz konusu Genelgenin tazminat öngören hükmü hakkında Danıştay'da iptal davası açılmıştır. Dava halen devam etmekle beraber 2016 yılında yürütmeyi durdurma kararı verilmiştir. Yani halihazırda ülkemizde uçuşun gecikmesinden ötürü söz konusu Genelge yahut Yönetmelik kapsamında tazminat talep edilememektedir.

Yolcu Hakları Uygulama Esasları Genelgesi - 2015 ile kabul edilen uygulama esasları ise şu şekildedir:

- Yönetmelik kapsamında mücbir sebep olmaksızın bağlantılı seferlerden birinin gecikmesinden kaynaklı devam seferini kaçıran yolculara uçuş iptali başlığı altındaki tüm hizmetler verilir ve yolculara sefer iptali kapsamında tazminat ödemesi yapılır.
- Mücbir sebep olmaksızın aktarma noktasında yapılan uçuş iptallerinde ya da uçağın divert etmesi<sup>28</sup> gibi hallerde seyahatin gerçekleştirilmeyen bölüm veya bölümleri ile yolcunun planlamış olduğu seyahatin tamamlanmasının artık herhangi bir anlamı kalmaması ve talep edilmesi durumunda bilet ücretinin tamamının satın alınmış olduğu fiyat üzerinden en geç 7 gün içerisinde iadesi yapılır ve iptal hükümleri uygulanır.
- Uçuşun tehir ya da iptal edilmesi durumunda gece konaklaması gerektiren değişiklikler yapıldığında; uçuşu gerçekleştiren hava taşıma işletmesi yolculara otelde veya uygun bir konaklama tesisinde konaklama hakkı verir. Ayrıca, hava taşıma işletmeleri havaalanı ile konaklama yeri (otel veya benzeri) arasındaki ulaşımı yolcuların meydanlarda işlem yapmalarına imkân verecek şekilde ücretsiz sağlar. Ancak, yaşlı, hasta, engelli yolculara konaklama hizmeti gündüz de verilir. Konaklama hakkından yararlanan yolcular işletmeleri tarafından teklif edilen ilk uçuş ile seyahat eder.

---

<sup>28</sup> Uçağın yönünün değiştirilmesi

- Uçağın mücbir sebeplerle divert ettiği durumlarda yolcu seyahatine devam etmeyi seçerse hava taşıma işletmesi hizmet hakkını vermekle yükümlü olduğu gibi alternatif taşıma yollarını da ücretsiz teklif eder.
- Yönetmelik kapsamındaki başlıklarda mücbir sebeplerle hizmet hakkı sunulmadığı takdirde yolcunun makul ölçüde olan yeme-içme ve konaklama faturalarını ibraz etmesi halinde hava taşıma işletmesi fatura tutarını öder.

Her üç genelgede de şikâyet istatistiklerinin tutulması kapsamında verilerin belirli formatlarda SHGM'ye iletilmesi istenmiş ve yükümlülüklerin yerine getirilmemesi halinde idari yaptırım uygulanacağı belirtilmiştir.

### **3. DEMİRYOLU İLE SEYAHAT EDEN YOLCULARIN HAKLARI**

#### **3.1. Avrupa Birliği'nde Demiryolu ile Seyahat Eden Yolcuların Hakları**

AB'de demiryolu ile seyahat eden yolcuların hakları ve yükümlölükleri ilişkin olarak 1371/2007 sayılı Tüzük önem arz etmektedir. Bu Tüzükle demiryolu yolcu hizmetlerinin kalitesinin ve etkinliğinin geliştirilmesi; bunun yanında demiryolu ulaşımı kullanımının artırılması amaçlanmıştır.

Söz konusu Tüzük, 18/95 sayılı Direktif<sup>1</sup> kapsamında lisanslandırılan ve Birlik içinde hizmet veren demiryolu işletmelerini kapsamaktadır.

1371/2007 sayılı Tüzükte:

- Demiryolu işletmeleri tarafından sağlanan bilgi, taşıma sözleşmesi sonucu, bilet düzenlenmesi ve demiryolu ulaşımı için bilgisayarlı bir bilgi ve rezervasyon sisteminin uygulanması,
- Yolcu ile bagajları bakımından demiryolu işletmelerinin sorumluluğu ve sigorta zorunlulukları,
- İptal, gecikme, bağlantının kaçırılması durumunda demiryolu işletmelerinin yolculara karşı yükümlölükleri,
- Demiryolu ile seyahat halinde engelli veya hareket kabiliyeti kısıtlı kişilere yardım etme ve bu kişilerin korunması,

---

<sup>1</sup> Council Directive 95/18/EC of 19 June 1995 on the licensing of railway undertakings

- Hizmet kalite standartlarını tanımlanması ve izlemesi, yolcuların kişisel güvenlik risklerinin yönetimi ve şikâyetlerin idaresi,
- Uygulamadaki genel kurallar

gibi hususlar düzenlenmektedir.

1371/2007 sayılı Tüzük ile Avrupa ülkeleri arasında yapılan 1952 tarihli Demiryolu Uluslararası Yolcu ve Bagaj Taşımacılığı Sözleşmesi (“CIV”) ve 1980 Uluslararası Demiryolu Taşımacılığı Sözleşmesi (“COTIF”) arasında sıkı bir bağ vardır. Hâlihazırda CIV, COTIF’in eki halini almıştır.

1371/2007 sayılı Tüzük, bu iki anlaşmayla genel itibariyle örtüşmektedir. Öyle ki CIV - Sözleşmenin A Ana Ekindeki hususlar, 1371/2007 sayılı Tüzüğün ekine alınmıştır. Bu kapsamda yolculuk saatine uyulmaması halinde sorumluluk (iptal, gecikme veya bağlantının kaçırılması durumunda sorumluluk) gibi yolcu haklarına ilişkin CIV hükümleri, 1371/2007 sayılı Tüzüğün ekinde yer almaktadır.

Ancak 1371/2007 sayılı Tüzük ile anlaşmalar arasında iki büyük farklılık vardır. Şöyle ki Tüzük, uluslararası yolculara ek olarak, bu iki anlaşmanın kapsamına girmeyen yerli yolcuları da korumaktadır. İkinci büyük farklılık ise diğer iki anlaşma ulus devletlerin kendi demiryolu şirketlerinin çıkarlarını koruma çalışmaları sonucu oluşturulmuşken, 1371/2007 sayılı Tüzüğün yolcuların genel itibariyle korunması düşüncesiyle oluşturulmuş olmasıdır (Colangelo ve Zencovich, 2016: 153).

1371/2007 sayılı Tüzük kapsamında taşımacı, yolculuk süresince yolcunun kaza nedeniyle ölmesi ya da yaralanmasından doğan zararlardan sorumludur. Ancak kaza yolcunun hatasından kaynaklanmışsa ya da taşımacı tüm önlemleri almasına rağmen kaza gerçekleştiğini ispat etmesi halinde sorumluluktan kurtulur.

Ölüm halinde tazminatın kapsamına cenaze ve tedavi giderleri ile geçim kaybı (loss of maintenance) girer. Yaralanma halinde zararın kapsamına tedavi giderleri, ulaşım, çalışma gücünün kaybı, artan ihtiyaçlar girer.

Taşıyan iptal, gecikme veya bağlantının kaçırılması nedeniyle, yolculuğun aynı gün devam ettirilememesi veya belirli nedenlerden dolayı aynı gün devam ettirilmesini istemenin mantıklı olmaması halinde ortaya çıkan zararlar için de yolcuya karşı sorumludur. Tazminatlar, makul konaklama masrafları ile yolcunun gelişini bekleyen kişilere haber verme ile ilgili makul masrafları kapsar. Ancak iptal, gecikme veya bağlantıyı kaçırma, taşıyanın gerekli önlemleri almasına rağmen demiryolu işletmeciliğinin kapsamında olmayan sebeplerden ya da 3. kişinin yahut yolcunun kusurundan kaynaklanmışsa taşıyan bu sorumluluktan muafır.

1371/2007 sayılı Tüzük özellikle erteleme bakımından havayolu düzenlemeleri ile paralel olarak yolcuların korunması için (CIV’de yer almayan) yeni hükümler getirmiştir:

- Eğer beklenen gecikme 60 dakikadan fazlaysa yolcu geri ödeme yahut uygun düşüyorsa en erken yeni güzergâhı kullanmayı talep edebilir.
- Taşıyan, erteleme:
  - 60 ila 119 dakika arasındaysa seyahat bedelinin %25’i
  - 120 dakika veya daha fazlaysa seyahat bedelinin %50’si kadar tazminat ödemekle yükümlüdür.
- Taşıyan yolcuları gecikmelerden haberdar etmekle yükümlüdür.
- Gecikme 60 dakikadan fazlaysa yolcuların bekleme süresine göre yiyecek-içecek; gece bekleniyorsa kalacak yer ve eğer tren yol kapalı olduğu için ilerleyemiyorsa yolcuyu tren istasyonuna ya da son varış yerine ulaştırılma hakları vardır.

Tüzüğün yolcuların hakkında bilgilendirilmesini istediği hususlar şu şekildedir:

1- Yolculuk öncesi bilgilendirme:

- Sözleşmeye uygulanacak genel koşullar
- En hızlı yolculuk için zaman çizelgeleri ve şartlar
- En düşük ücrete yolculuk için zaman çizelgeleri ve şartlar
- Engelli ve hareket imkânı kısıtlı kişilere yönelik araç-gereç ve imkânların bulunup bulunmadığı, bulunuyorsa bunlara erişim şartları
- Bisikletlere erişilip erişilemediği ve erişim şartları

- Tren üzerinde sigara içilen ve içilmeyen, birinci ve ikinci sınıf; ayrıca kuşet, yataklı vagon gibi imkânların bulunup bulunmadığı
  - Hizmetleri aksatabilecek ya da geciktirebilecek faaliyetler
  - Trende hizmetlerin bulunup bulunmadığı
  - Kayıp bagaj için tazmin usulü
  - Şikâyet bildirme usulü
- 2- Yolculuk sırasında bilgilendirme:
- Trendeki hizmetler
  - Bir sonraki istasyon
  - Gecikmeler
  - Ana aktarma hizmetleri

Ulaşım alanındaki son düzenlemelere paralel olarak 1371/2007 sayılı Tüzük, engelli veya hareket kabiliyeti kısıtlı yolcular için özel hükümler getirmiştir. Bu kişilerin ayrımcılığa uğramamaları ve binış ve inişlerde ve trende ücretsiz destek almaları istenmiştir.

Taşıyan şirketlerden kamu hizmeti kalite standartlarının yerine getirilmesini istemesi belki de 1371/2007 sayılı Tüzüğün en dikkat çekici kısmıdır (Colangelo ve Zeno-Zencovich, 2016: 157). Bu standartların sağlanması ve şikâyetlerin idaresi bakımından kontrol, bağımsız bir kuruluşa verilmiştir. Söz konusu standartlar 1371/2007 sayılı Tüzüğün ekinde yer almaktadır. Belirlenen standartlar genel olarak şu şekildedir:

- Bilgilendirme ve biletler
- Hizmetlerin zamanında verilmesi ve hizmetlerin aksamasıyla başa çıkmada genel kurallar
- Hizmetlerin iptali
- Trenin ve istasyonun temizliği (havalandırma, hijyen vs.)
- Müşteri memnuniyetinin ölçülmesi
- Şikâyetlerin idaresi,
- Hizmet kalite standartlarının karşılanmaması halinde geri ödeme ve tazminat
- Engellilere hareket imkânı kısıtlı kişilere sağlanan destek



1371/2007 sayılı Tüzüğe göre altyapı ve istasyon müdürleri, tren istasyonlarında ve trenlerde kişisel güvenliğin sağlanması ve risk yönetimine ilişkin olarak gerekli önlemleri almalıdır. Bu hüküm tren istasyonlarında, havalimanlarındakine benzer nitelikte güvenlik önlemlerinin alınmasını istemesi bakımından dikkat çekicidir (Colangelo ve Zeno-Zencovich, 2016: 157).

### **3.2. Türkiye’de Demiryolu ile Seyahat Eden Yolcuların Hakları**

Türkiye’de demiryolu ile seyahat eden yolcuların hakları halihazırda 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun (“TKHK”) kapsamında değerlendirilmektedir.

Ancak demiryolu ile seyahat eden yolcuların seyahat öncesinde, esnasında, sonrasında ve kendilerini etkileyen kaza ve olaylarda sahip olacakları hak ve yükümlülükleri, bu hakların geçerli olduğu durumları ve yolculara hizmet sunan kuruluşların yerine getirmesi gereken yükümlülüklerin belirlenmesini ve denetlenmesini ile ilgili usul ve esaslara ilişkin olarak Bakanlığımız Demiryolu Düzenleme Genel Müdürlüğüne (“DDGM”) “Taslak Demiryolu ile Seyahat Eden Yolcuların Haklarına Dair Yönetmelik<sup>1</sup>” hazırlanmış ve anılan Genel Müdürlüğün web sitesinde görüşe açılmıştır.

Anılan Taslak Yönetmelik, ulusal demiryolu altyapı ağı üzerinde seyahat belgesi ile hizmet alan yolcuları ve onlara hizmet veren demiryolu tren işletmecilerini, acenteleri ve diğer demiryolu işletmecilerini kapsamaktadır (madde 1).

Taslak Yönetmeliğin hükümleri, ulusal demiryolu altyapı ağından bağımsız olan şehir içi raylı toplu taşıma hizmetleri ile belli bir işletmenin veya kurumun dâhili yolcu taşıma ihtiyaçlarını karşılamak amacıyla kurulmuş demiryolu altyapıları üzerinde hizmet alan ve hizmet verenleri ve ulusal demiryolu ağından bağımsız olan altyapılar üzerinde, turistik, tarihi, eğlence, müze sergilemesi, gösteri ve benzeri amaçlarla hizmet alanları ve hizmet verenleri kapsamamaktadır. Diğer bir deyişle Taslak Yönetmelik, ulusal altyapı ağını kapsamaktadır.

---

<sup>1</sup> Bu bölüm boyunca “Taslak Yönetmelik” olarak anılacaktır.

Taslak Yönetmelikte yer alan önemli bazı tanımlar şu şekildedir:

- Yolcu: Yönetmelik kapsamında bir taşıma sözleşmesi kapsamında seyahat etmek amacıyla trende görevliler haricinde bulunan kişileri ifade eder.
- Taşımacı<sup>2</sup>: Demiryolu tren işletmecileri dışında taşımacılık hizmeti veren kamu tüzel kişilerini ve şirketleri ifade eder.
- Taşıma sözleşmesi: Taşımacılık hizmeti için demiryolu tren işletmecisi veya acente ile yolcu veya gönderici arasında, ücretli ya da ücretsiz olarak yapılan taşımacılığa ilişkin sözleşmedir. Demiryolu tren işletmecisi taşıma sözleşmesiyle yolcuyu, el bagajını, bagaj ve araçları varış yerine götürmeyi, bagaj ve araçları varış yerinde yolcuya teslim etmeyi taahhüt etmiş olur. Taşıma sözleşmesinde asgari olarak aşağıdaki bilgiler yer alır (madde 4):
  - Demiryolu tren işletmecisi veya yetkili acentelerin ticari unvanı, adresi, vergi numarası,
  - Taşımanın Yönetmeliğe tabi olduğuna ve Yönetmelik hükümlerini uygulayacaklarını taahhüt ettiklerine ilişkin açıklama,
  - Taşıma sözleşmesinin imzalandığını kanıtlamak için gerekli olan ve yolcunun bu sözleşmeden doğan haklarını kullanmasına imkân veren açıklama.
- Demiryolu tren işletmecisi: Ulusal demiryolu altyapı ağı üzerinde yük ve/veya yolcu taşımacılığı yapmak üzere Bakanlıkça yetkilendirilmiş kamu tüzel kişileri ve şirketlerdir.
- Rezervasyon: Seyahat öncesinde, yolcunun trende yer ayırtmak suretiyle seyahat hakkı elde etmesi ve bunun yazılı veya elektronik belgelenmesidir.
- Araç: Yolcunun seyahat ettiği trende taşınan bisiklet ve/veya motorlu bisikletlerdir.
- Bagaj: Yolcunun yanında taşımayacağı hacim ve ağırlıkta olan ancak yolculuk sonunda varılacak yerde kullanılmasına ihtiyaç duyulan nesne, madde ve diğer şahsi malları ifade eder.
- El bagajı: Yolcunun kendi denetim ve sorumlulukları altında olan, seyahat ettiği vagona muhafaza ettiği, demiryolu tren işletmecisi tarafından belirlenmiş ölçü ve

---

<sup>2</sup> 1371/2007 sayılı Tüzükteki “carrier” ifadesinin karşılığı olarak Yönetmelikte “taşımacı” ifadesini tercih edilmiştir.

ağırlıktaki eşya veya bagajları ifade eder.

- Gecikme: Yayınlanan sefer tarifesine göre beklenen varış zamanı ile gerçekleşen/gerçekleşecek varış zaman arasındaki farkıdır.

Söz konusu tanımlar 1371/2007 sayılı Tüzüğün tanımlar maddesiyle uyumludur.

Taslak Yönetmeliğin 4. maddesinde CIV'in 7. maddesine paralel olacak şekilde taşıma sözleşmesi ve seyahat belgesini düzenlemektedir. Seyahat belgesine ilişkin olarak:

- Demiryolu tren işletmecisi veya acente, seyahatten önce yolcu veya gönderici ile bir taşıma sözleşmesi yapar ve bir seyahat belgesi veya bagaj taşıma belgesi düzenler.
- Seyahat belgesi, taşıma sözleşmesinin imzalandığının ispatı niteliğindedir.
- Seyahat belgesinde yer alması gereken hususlar 30295 sayılı ve 8 Ocak 2018 tarihli Resmi Gazete'de yayımlanarak yürürlüğe giren Karayolu Taşıma Yönetmeliğine benzer şekilde düzenlenmiştir. Buna göre seyahat belgesinde yolcunun; engelli ise engelli olduğuna dair belge numarasının yanında adı, soyadı, iletişim bilgisi, kalkış ve varış yeri, koltuk numarası, hareket tarihi ve saati, taşıma ücreti, biletin seri ve müteselsil sıra numarası ve düzenleme tarihi bulunabilir. Seyahat belgesi üzerindeki yolcuya ait kişisel bilgilerin doğru olup olmadığının kontrolünün sorumluluğu yolcuya ait olup kişisel bilgilerin eksik ya da yanlış olmasından kaynaklanan sorumluluklar demiryolu tren işletmecisine yüklenemez.
- Seyahat belgesi isme düzenlenmemiş ve seyahat başlamamış ise başkasına devredilebilir.
- Seyahat belgesi elektronik ortamda düzenlenebilir. Elektronik ortamda düzenlenen seyahat belgeleri, Yönetmelikte ifade edilen gereklilikleri karşıladığını ispat edebilecek şekilde yapılır.
- Demiryolu tren işletmecisi, trenin iptal edilmesi veya bağlantının kaçırılması halinde yapılacak işlemleri seyahat belgesi üzerinde açıklamalıdır.
- Taşıma sözleşmesiyle veya başka bir yolla, yolcuların Yönetmelikte belirtilen hakları kısıtlanamaz veya ortadan kaldırılamaz.

Taslak Yönetmelik 1371/2007 sayılı Tüzükle uyumlu olacak şekilde demiryolu tren işletmecisinin yolculara seyahat öncesinde ve esnasında sunmakla yükümlü olduğu bilgilere ekte yer vermektedir. Bu bilgiler, 1371/2007 sayılı Tüzükle birebir aynıdır:

1- Yolculuk öncesi bilgilendirme:

- Sözleşmeye uygulanacak genel koşullar
- En hızlı yolculuk için zaman çizelgeleri ve şartlar
- En düşük ücrete yolculuk için zaman çizelgeleri ve şartlar
- Engelli ve hareket imkânı kısıtlı kişilere yönelik araç-gereç ve imkânların bulunup bulunmadığı, bulunuyorsa bunlara erişim şartları
- Bisikletlere erişilip erişilemediği ve erişim şartları
- Tren üzerinde sigara içilen ve içilmeyen, birinci ve ikinci sınıf; ayrıca kuşet, yataklı vagon gibi imkânların bulunup bulunmadığı
- Hizmetleri aksatabilecek ya da geciktirebilecek faaliyetler
- Trende hizmetlerin bulunup bulunmadığı
- Kayıp bagaj için tazmin usulü
- Şikâyet bildirme usulü

2- Yolculuk sırasında bilgilendirme:

- Trendeki hizmetler
- Bir sonraki istasyon
- Gecikmeler
- Ana aktarma hizmetleri

Taslak Yönetmelikte ayrıca bu bilgilerin görsel ve/veya işitsel kısıtları olan yolcuların da anlayabileceği şekilde verilmesi istenmektedir. Bu husus da yine 1371/2007 sayılı Tüzükle (madde 8) uyumludur.

Taslak Yönetmeliğin 18. maddesinde geçen demiryolu tren işletmecilerinin hak ve sorumlulukları CIV madde 26 ile uyumlu olacak şekilde düzenlenmektedir. Buna göre demiryolu tren işletmecisi kendisiyle taşıma sözleşmesi yapan her yolcuya veya göndericiye bu sözleşmeden doğan yükümlülüklerini ve taahhüdünü yerine getirmek zorundadır. Ayrıca

yolcu trenlerinde acil durumlarda ihtiyaç duyulabilecek ilk yardım müdahalesine yönelik düzenleme yapar, gerekli tıbbi malzemeyi trende bulundurur.

Taslak Yönetmeliğin aynı maddesinin 5. fıkrasının, Karayolu Taşıma Yönetmeliğinden alındığı görülmektedir. Buna göre demiryolu tren işletmecisi, işletmeciliğe başlamadan önce sürekli faal olacak bir internet sitesi kurmak, bu sitelere erişim adresini Bakanlığa bildirmek, kurulacak sitede geçerli hat, güzergâh, ücret ve zaman tarifeleri, şube ve acente ile kendilerine ait iletişim ve benzeri bilgilere yer vermekle, bu bilgilerden herhangi birisinin değişmesi halinde ise en geç 24 saat içinde değişen bilgileri güncellemekle yükümlüdür.

Taslak Yönetmeliğin 20. maddesinde seyahat esnasında verilen hizmetlerle ilgili sorumluluklar düzenlenmektedir. Bu maddede de Karayolu Taşıma Yönetmeliği ile olan uyum göze çarpmaktadır. Buna göre:

- Demiryolu tren işletmecisi, taşıma esnasında yolcuya ikram ettikleri yiyecek ve içeceklerin ilgili ulusal mevzuata uygun olmasından sorumludur.
- Demiryolu tren işletmecisine ait trende görevli personel; trafiğin seyir ve güvenliğini tehlikeye düşürecek, yolcuları rahatsız edecek, genel ahlâka ve adaba aykırı tutum ve davranışlarda bulunamazlar.
- Demiryolu tren işletmecisi, yolcularına bilgilendirme amaçlı duyurular dışında ortama sesli yayın veremez, araçlarda sesli ve/veya görüntülü yayın yapılmak istenilmesi halinde; bu yayınların bireysel (kapalı devre) yapılmasını sağlamakla yükümlüdür.

Taslak Yönetmeliğin 21. maddesinde yolcuların hakları konusunda bilgilendirilmesi hususu düzenlenmektedir. Bu maddede de yine Havayolu ile Seyahat Eden Yolcuların Haklarına Dair Yönetmelik ile uyum göstermektedir. Buna göre:

- Demiryolu tren işletmecisi Yönetmelik hükümlerine aykırı olmayacak şekilde yolcuların hak, sorumluluk ve yükümlülüklerini içeren bir “Yolcu Hakları Bildirimi” hazırlar, resmi internet sitesinde yayınlar ve basılı olarak yolcuların rahatlıkla erişebileceği şekilde kendilerine sunar. Ayrıca bu bildirim internet sitesinde yayınlandığını yolculara yazılı ve görsel olarak bildirir.

- Demiryolu tren işletmecisi, istasyon ve/veya gar işletmecisi istasyon, gar ve trenlerde, yolcu hak ve yükümlülükleri ile ilgili Bakanlık iletişim bilgilerini uygun bir biçimde yolculara sunar.
- Demiryolu tren işletmecisinden ayrıca, söz konusu bilgilendirmelerde görme engelli kişiler için uygun alternatif yöntemleri kullanmakla yükümlüdür.

Taslak Yönetmeliğin 28. maddesinde iptal, gecikme veya bağlantının kaçırılması durumunda sorumluluk, CIV madde 32 ile uyumlu olarak düzenlenmektedir. Buna göre:

- Demiryolu tren işletmecisi iptal, gecikme veya bağlantının kaçırılması nedeniyle doğan zararlardan dolayı; Yönetmeliğin “gecikme ve iptallerde yolculara sunulacak hizmetler” başlıklı 50. maddesi kapsamında yolcuya karşı sorumludur. Demiryolu tren işletmecisinin rücu hakkı saklı kalmak kaydıyla demiryolu altyapı işletmecisi, acente, gar ve istasyon işletmecisinin kusurundan kaynaklanan olaylar da aynı kapsamda değerlendirilir.
- İptal, gecikme veya aktarmanın kaçırılması durumunda demiryolu tren işletmecisi aşağıdaki hallerde sorumluktan kurtulur:
  - Demiryolu tren işletmeciliği ile ilgili olmayan ve demiryolu tren işletmecisinin gerekli bütün önlemleri almasına rağmen gerçekleşmesini önleyemediği olaylar,
  - Yolcunun hatasından kaynaklanan olaylar,
  - Demiryolu tren işletmecisinin gerekli bütün önlemleri almasına rağmen gerçekleşmesini önleyemediği üçüncü şahıslardan kaynaklanan olaylar.
- Maddenin son fıkrasında, “demiryolu tren işletmecisinin bu maddenin birinci fıkrasında belirtilen durumlar dışındaki zararları karşılamak zorunda olup olmadığını ve söz konusu zararları hangi ölçüde karşılaması gerektiğini ulusal hukuk<sup>3</sup> belirler” denilerek munzam zarara ilişkin hükümlerin saklı olduğundan bahsedilmiştir.
- Demiryolu tren işletmecisi gerektiğinde trenin iptalini, gecikmesini veya bağlantının kaçırıldığını seyahat belgesinde teyit etmelidir. Bu husus CIV madde 11’den alınmıştır.

---

<sup>3</sup> Burada 1371/2007 sayılı Tüzüğün birebir çevrilmesinden kaynaklı bir durum söz konusudur. Yönetmeliklerde bu gibi durumlarda genelde “ulusal mevzuat”tan ziyade “İdarece belirlenir/İdare belirler” ifadesi kullanılmaktadır.

Taslak Yönetmeliğin 38. maddesinde demiryolu tren işletmecisinin sorumlu olduğu kişiler CIV madde 51 ile uyumlu olarak düzenlenmektedir. Buna göre demiryolu tren işletmecisi, görevlerinin icrası çerçevesinde hareket ettikleri sürece çalışanlarından ve hizmetine başvurduğu diğer kişilerden sorumludur.

Taslak Yönetmeliğin 47. ve 48. maddelerinde gecikme ve iptal durumlarında yolcu hakları 1371/2007 sayılı Tüzüğün 16 vd. maddeleri ile uyumlu olarak düzenlenmektedir. Buna göre gecikme durumunda:

- Seyahat başlamadan önce, demiryolu tren işletmecisi tarafından nihai varış noktasına taahhüt edilen varış saatinden 60 dakika veya daha fazla gecikmeli varılacağı öngörüldüğünde, yolcuya aşağıdaki seçenekler sunulur:
  - Bilet ücretinin tamamının, ödeme nasıl yapıldıysa aynı yolla iade edilmesi,
  - Eşdeğer ulaşım imkânlarıyla, yolculuğun devamıyla veya güzergâhın değiştirilmesiyle yolcunun ilk fırsatta varış noktasına ulaştırılması,
  - Eşdeğer ulaşım imkânlarıyla, yolculuğun devamıyla veya güzergâhın değiştirilmesiyle yolcu için uygun olan daha sonraki bir tarihte yolcunun varış noktasına ulaştırılması.
- Aktarmalı yolculuklarda, yolculuğun bir kısmı tamamlanmış olup da aktarma yapılacak trenin gecikmesi durumunda, yolcu bilet ücretinin iadesini talep ederse, bilet ücretinin yolun kalan kısmına gelen karşılığı geri ödenir.
- Aktarmanın gecikmesi sebebiyle yolcunun yola devam etmesi artık imkânsız hale gelmişse, ücretin tamamı kesinti yapılmaksızın iade edilir. Bu gibi durumlarda gerektiğinde, yolcunun ilk fırsatta başlangıç istasyonuna geri getirilmesi sağlanır.
- Yolculuk esnasında trenin 60 dakika veya daha fazla gecikmeli varacağı anlaşılırsa yolcu seyahatini yarıda keserek trenden inebilir. Bu durumda yolcunun gittiği mesafenin ücreti alınarak kalan ücret iade edilir.
- Eğer yolcu biletini satın almadan önce muhtemel gecikmelerden haberdar edilmişse biletler satış koşullarına ve bilet tiplerine uygun olarak kesinti yapılarak iade alınır.
- Yolculuk yapılan seferin başka bir seferle irtibatı varsa ve gecikme irtibat trenindeki yolculuğun yapılmasına engel teşkil ediyorsa bir sonraki irtibat treninde aynı koşullara haiz yer ayrılarak yolcunun seyahati sağlanır ya da yolcunun talebi halinde irtibat treni için alınan bilet kesintisiz iade alınır veya açık bilete çevrilir.

- Eğer gecikme yolcunun dönüş biletini kullanmasına engel teşkil ediyorsa dönüş bileti de kesintisiz iade alınır veya açık bilete çevrilir.
- Eğer sefere ait biletler herhangi bir şekilde demiryolu tren işletmecisi tarafından belirlenmiş hat ve sürelerde kullanılmak üzere hazırlanan satış paketi kullanılarak alınmış ise yolcunun satış paketine yolculuk hakları iade edilir.
- Demiryolu tren işletmecisi tarafından tüm bu işlemlerin yapılması esnasında yolcular anons, kısa mesaj, elektronik posta gibi iletişim vasıtaları kullanılarak bilgilendirilir.

İptalde ise:

- Sefer iptalleri durumunda bilet bedelleri kesintisiz veya belirlenen bir oranda fazlasıyla iade edilmesi hususunda demiryolu tren işletmecisi düzenleme yapar.
- Sefer, taşıma sözleşmesinin yapılmasından sonra, hareketten önce veya yolda ortaya çıkan bir sebep dolayısıyla iptal edilirse, demiryolu tren işletmecisinden kaynaklı bir nedenle yolculuğun başlamasından önce iptal edilen seferlerde; iptal edilen sefere ait tüm biletler ve tahsil edilen bedeller kesintisiz geri ödenir veya yolcunun isteğine göre demiryolu tren işletmecisi tarafından belirlenen trenlerde kullanılmak üzere açık bilete çevrilir.
- Demiryolu tren işletmecisinden kaynaklı bir nedenle son bulan ve devamı sağlanamayan seferlerde;
  - Yolcunun kabulü halinde demiryolu tren işletmecisi tarafından tedarik edilen herhangi bir ulaşım vasıtası (tren, otobüs vb.) kullanılarak yolcu varış yerine götürülür. Bu durumda yolcuya verilemeyen hizmetlere ait ücretler (yatak, kuşet vb.) geri ödenir. Başka bir bedel ödenmez.
  - Yolcunun yapılan teklifi kabul etmemesi halinde tahsil edilen ücretler yolcuya kesintisiz geri ödenir veya yolcunun isteğine göre demiryolu tren işletmecisi tarafından belirlenen tren hatlarında kullanılmak üzere açık bilete çevrilir.
  - Eğer herhangi bir nedenle yolcu varış yerine götürülemez ise yolcunun aldığı bilete ait tüm ücretler kesintisiz olarak iade edilir veya yolcunun isteğine göre demiryolu tren işletmecisi tarafından belirlenen tren hatlarında kullanılmak üzere açık bilete çevrilir.
  - Eğer sefere ait biletler herhangi bir satış paketi kullanılarak alınmış ise ilgili yolcunun paketine o yolculukla ilgili hakları iade edilir. Bununla beraber yolcu paketinin geçerli



olduğu mevkiden bir üst mevkide seyahat ediyorsa üst mevkide seyahat için ödediği ücret de iade edilir.

- Gidiş-dönüş bileti alan yolcuların gidişleri esnasında olay meydana geldi ise dönüş biletleri de yolcunun talebi halinde kesintisiz iade alınır veya açık bilete çevrilir.
- Eğer yapılamayan sefere ait biletler başka bir sefer ile bağlantılı aktarma içeriyorsa iptal olan seferler ile bağlantılı olan diğer seferlere ait biletlerde yolcunun talebi halinde kesintisiz olarak bilet bedeli iade edilir veya demiryolu tren işletmecisine ait tüm trenlerde kullanılmak üzere açık bilete çevrilir.
- Mücbir sebepler ve olağanüstü hallerde (doğal afetler, meteorolojik olaylar, güvenlik riskleri, işletme zorunlulukları, grev vb.) demiryolu tren işletmecisinin gerekli özeni göstermesine rağmen seferin yapılamaması durumunda yolcuya bu seferlere ait yolculuk için ödediği her türlü bedel iade edilir.
- Demiryolu tren işletmecisinin gereken dikkati göstermesine rağmen sakınamadığı ve sonuçlarını önleyemediği üçüncü şahsın veya kurumun davranışına bağlı olarak seferin yapılamaması veya yarıda kesilmesi durumunda yolcuya yolculuk için ödediği her türlü bedel iade edilir.
- Seferin yarıda kalması sebebi ile aktarma durumunda demiryolu tren işletmecisi, hareket kabiliyeti kısıtlı yolculara ihtiyaç duydukları özel hizmetleri verir.
- Tüm bu işlemlerin yapılması esnasında yolcular anons, kısa mesaj, elektronik posta gibi iletişim vasıtaları kullanılarak bilgilendirilir.
- Yolcunun trenlere erişim için kullandığı uçak, kent içi raylı sistem (banliyö, tramvay, metro vb.), otobüs, gibi ulaşım vasıtalarındaki gecikmeler sonucunda yolcunun treni kaçırmaması halinde demiryolu tren işletmecisi tarafından kendisine herhangi bir ödeme yapılmaz ve bu durumdaki yolcu herhangi bir hak iddia edemez.
- Demiryolu tren işletmecisinden kaynaklanan nedenlerle (deray, yol kapanması vb. hallerde) yolculuk edilen trendeki yolcuların, bir başka trene veya vasıtaya aktarılması veya yolcunun benzer sebeple tren değiştirmesi durumunda bedelleri farklı olsa dahi fark ücreti tahsil edilmez.

Taslak Yönetmelikte yolcunun gecikmeden dolayı tazminat talep etme hakkı, 1371/2007 sayılı Tüzüğün 17. maddesi ile uyumlu olarak düzenlenmektedir (madde 49). Düzenlemeye göre bu

hak, son varış noktasına 60 dakika ve daha fazla gecikmeyle varılması halinde doğmaktadır.

Bu durumda yolcuya, ödenmiş olan bilet ücreti üzerinden,

- 60 -119 dakika arası gecikmelerde bilet ücretinin % 25'i,
- 120 dakika ve üzeri gecikmelerde bilet ücretinin % 50'si

oranında tazminat ödenir.

- Gidiş - dönüş olarak yapılan seyahatlerde gecikme meydana geldiğinde, gidiş veya dönüşteki gecikmeler için ödenmesi gereken tazminat tutarı, toplam bilet ücretinin yarısı üzerinden hesaplanır.
- Yolcuya bilet satın alınmadan önce gecikme hakkında bilgi verildiği takdirde tazminat hakkı doğmamaktadır.
- Yolcuya gecikmeye ilişkin bilgi verildiği bilete işlenmelidir.
- Hesaplanan tazminat tutarları üzerinden işlem ücreti, haberleşme giderleri, pul parası vb. kesintiler yapılamaz.

Taslak Yönetmeliğin 50. maddesinde gecikme ve iptallerde yolculara sunulması gereken hizmetler (yardım), 1371/2007 sayılı Tüzüğün 18. maddesiyle uyumlu olarak düzenlenmektedir. Buna göre:

- 60 dakikayı geçen gecikmelerde demiryolu tren işletmecisi yolculara aşağıdaki hizmetleri ücretsiz olarak sağlar:
  - Trende veya istasyonda, bekleme süresi ile orantılı olarak sıcak/soğuk içecek ve hafif ara yemek ikramı,
  - Tren yolda kalırsa trenden istasyona, alternatif bir kalkış noktasına veya son varış noktasına ulaşım.
- Demiryolu hizmetinin devamının mümkün olmadığı durumlarda, demiryolu tren işletmecisi en kısa zamanda alternatif ulaşım vasıtalarını temin ederek yolcuyu varış noktasına ulaştırır.
- Meydana gelen gecikme, iptal veya aktarmanın kaçırılması durumu, yolcunun talebi üzerine bilete işlenir.
- Engelli veya hareket kabiliyeti kısıtlı kişilerin ve yakınlarının ihtiyaçları özellikle dikkate alınır.

- Demiryolu tren işletmecisi tarafından yolculara makul bir süre karşılığında ücretsiz olarak iki telefon görüşmesi, faks mesajı veya e-posta hizmeti teklif edilebilir.

Taslak Yönetmeliğin 51 vd. maddelerinde engelli, hareket kabiliyeti kısıtlı veya özel durumu olan (yaşlı, bebek ve çocuklar) yolcuların seyahat hakkı düzenlenmektedir. Bu hükümler 1371/2007 sayılı Tüzüğün 19 vd. maddelerinden alınmıştır ve oldukça detaylı şekilde hazırlandığı görülmektedir. Bu kapsamda demiryolu tren işletmecilerinin yükümlülükleri şu şekildedir:

- Engelli veya hareket kabiliyeti kısıtlı kişilerden diğer yolculardan alınan ücretlere ilave bir ücret talep edilemez.
- Demiryolu tren işletmecisi veya acente, engelli veya hareket kabiliyeti kısıtlı kişilere rezervasyon yapmayı veya bilet satmayı reddedemez, refakatçi zorunluluğu getiremez.
- Demiryolu tren işletmecileri, engelli veya hareket kabiliyeti kısıtlı kişiler ve refakatçileri ile refakat etmek için sertifikalandırılmış rehber köpekler ve tek başına seyahat eden 13-18 yaş arası çocukların taşınmasına öncelik tanır.
- Görme engelli yolcuların rehber köpeği, köpeğin ağızlığı ve gerekli sağlık belgeleri olmak koşulu ile yanında ücretsiz taşınır.
- Gecikmeler konusunda duyu ile ilgili bozukluğu olan yolculara bilgiyi en iyi şekilde sunmak amacıyla görsel ve işitsel sistemler uygun olarak kullanılmalıdır.
- 0-2 yaş arası, iki yaşından gün almamış yolcular “bebek yolcu” sayılır. Bebekler ebeveyni ile birlikte ebeveyninin koruma ve gözetiminde seyahat eder, ayrı bir bilet düzenlenmez, herhangi bir ücret alınmaz ve tüm mevkilere kabul edilirler.
- 2-6 yaş arası, 7 yaşından gün almamış yolcular “çocuk” olarak nitelendirilir. Trenlerde ayrı bir yer istememek kaydıyla çocuklar trenlerde ücretsiz taşınır.
- 2-12 yaş arası çocuklar sadece ebeveynlerinden biri veya en az 18 yaşında olan bir refakatçi ile yolculuk yapabilir.
- Demiryolu tren işletmecisi ve/veya acente, engelli veya hareket kabiliyeti kısıtlı kişilere, trene binışı ve trendeki hizmetlere erişim ve trenden inişi gibi konular hakkında bilgilendirme yapar. Bu bilgilendirme, talep eden yolcunun engeli ve/veya kısıtı dikkate alınarak yapılır. Ayrıca yolcular, seyahat talebini yapmadan önce seyahate başlayacağı ve seyahati bitireceği istasyonlarla, seyahat edeceği trenlerde kendi

durumu ile ilgili hizmet verilip verilemediğini kontrol etmelidir. Bu bilgilere, danışma kanallarından ulaşımları sağlanır.

- Demiryolu tren işletmecisi ve demiryolu altyapı işletmecisi, engelli veya hareket kabiliyeti kısıtlı kişilerin istasyonlara, peronlara, trenlere, diğer tesislere erişebilmesini sağlamakla ve bu hususta teknik çözümleri bulmakla yükümlüdür.
- Engelli veya hareket kabiliyeti kısıtlı kişilerin, demiryolu tren işletmecisinin personeli bulunmayan bir istasyonda trene binmeleri veya trenden inmeleri halinde, istasyon yöneticisi ücretsiz olarak bu kişilere trene binme ve trenden inme hizmeti sunar. Ancak engelli veya hareket kabiliyeti kısıtlı kişilerin trene binmeleri veya trenden inmeleri için teknik çözümlerin bulunuyorsa bu hizmet verilmeyebilir.
- Bilet satın alınma aşamasında engelli veya hareket kabiliyeti kısıtlı yolcular yardım ihtiyacını durumuna uygun olarak bildirmelidir. Yardım ihtiyacı talebi bilet satış sisteminden ve çağrı merkezinden yapılabilir.
- Demiryolu tren işletmecisi, gar ve istasyon işletmecisinin engelli ve/veya hareket kabiliyeti kısıtlı kişilere sağlayacağı yardımlar aşağıdaki hususlara göre olacaktır:
  - Bilet satın alan engelli ve/veya hareket kabiliyeti kısıtlı kişi yardıma ihtiyacı olduğunu, demiryolu tren işletmecisine ve/veya acenteye yardıma ihtiyacı olacağı andan en az 48 saat öncesinden bildirmek zorundadır. Bilet satan birim, yardım ihtiyacını ilgili istasyon ve demiryolu tren işletmecisine bildirir. Demiryolu tren işletmecisi ve/veya acente bu tür bildirimlerin yapılabilmesi için gerekli iletişim altyapısını kurar. Engelli ve/veya hareket kabiliyeti kısıtlı kişi bu bildirim yapmamışsa, demiryolu tren işletmecisi veya istasyon işletmecisi, bu kişinin seyahatini gerçekleştirebilmesi için imkânlar dâhilinde yapılabilecek her türlü yardımı yapar.
  - İstasyon işletmecisi, yardıma ihtiyacı olan engelli veya hareket kabiliyeti kısıtlı kişilerin istasyona geldiklerini haber vermelerini sağlayacak istasyon içinde ve dışında iletişim noktaları belirler.
  - Yardımlar engelli ve/veya hareket kabiliyeti kısıtlı kişilerin, ilan edilen kalkış saatinden belirli bir süre önce belirli bir noktada bulunmaları kaydıyla sağlanır. Bu süre 60 dakikadan fazla olamaz. Böyle bir sürenin belirlenmediği durumlarda bu kişilerin ilan edilen kalkış saatinden en geç 30 dakika öncesinde belirlenen noktada bulunmaları gerekir.

- Trene kabul edilmeme, iptal ve her türlü gecikme söz konusu olduğunda, engelli veya hareket kabiliyeti kısıtlı kişiler ve refakatçileri ile veya tek başına seyahat eden çocuklar, 50. madde (gecikme ve iptallerde yolculara sunulacak hizmetler) kapsamında en kısa zamanda hizmet alma hakkına sahiptir.
- Engelli veya hareket kabiliyeti kısıtlı yolcuların seyahatin başlamasından 30 dakika önce gar veya istasyonlara gelerek anlık yardım için ilgililerle irtibata geçmesi gerekmektedir. Bu amaçla istasyon ve garlarda uygun yerlere çağrı butonu konulmalıdır.
- Demiryolu tren işletmecisinin veya demiryolu altyapı işletmecisinin kusurundan dolayı, engelli veya hareket kabiliyeti kısıtlı kişilerin özel ekipmanlarının kısmen veya tamamen hasar görmesi veya kaybolması durumunda, zararın tamamı kusurları oranında tazmin edilir. Buna göre demiryolu tren işletmecisinin veya demiryolu altyapı işletmecisinin müşterek sorumluluğu söz konusudur.
- Eğer engelli ve/veya hareket kabiliyeti kısıtlı kişinin engeli/kısıtı ile ilgili bir donanımla seyahati zorunlu ise donanım demiryolu tren işletmecisi tarafından yolcunun el bagajı olarak trene yüklenir. Yükleme veya indirme sırasında donanım hasar görürse hasar miktarı demiryolu tren işletmecisi tarafından kısmen veya tamamen karşılanır.

Taslak Yönetmeliğin 57. maddesinde (yolcuların kişisel güvenliği) 1371/2007 sayılı Tüzükle uyumlu olarak demiryolu tren işletmecisi, demiryolu altyapı işletmecisi ve istasyon işletmecisi, güvenlik güçleriyle irtibatlı olarak kendi sorumluluk sahalarında, istasyonlarda ve trenlerde yolcuların güvenliğini sağlayacak önlemleri alması düzenlenmektedir.

Taslak Yönetmeliğin 58. maddesinde 1371/2007 sayılı Tüzükle uyumlu olarak düzenlenmektedir. Buna göre:

- Bu Yönetmelik kapsamında yolcuların yolculuk öncesi, yolculuk esnasında ve sonrasında öneri ve şikâyette bulunma hakkı vardır. Demiryolu tren işletmecisi, bu Yönetmelikte belirtilen hak ve yükümlülükler kapsamında, yolcuların şikâyetlerinin kendilerine iletilmesini sağlamak üzere bir öneri ve şikâyet alma sistemi oluşturur.
- Yolcuların şikâyetlerini iletebilmesi için yapması gerekenler açık ve anlaşılır biçimde yolcuların bilgisine sunulur.

- Yabancı kişilerin yapacağı başvurular için yetkili kanallardan (internet, mobil uygulamalar vb.) İngilizce dil yardımı verilir.
- Demiryolu tren işletmecisi, gelen şikâyetlere 30 gün içerisinde cevap vermekle yükümlüdür. Şikâyetin türü itibariyle cevap verilmesi daha uzun sürebilecek konular için şikâyet sahibine, zamanında cevap verilememesinin gerekçesi ve ne zaman cevap verilebileceği yine 30 gün içerisinde bildirilir. Bu durumda cevap verme süresi şikâyet tarihinden itibaren en fazla 90 gündür.
- Demiryolu tren işletmecisi şikâyet ve önerilerin nasıl yapılacağı konusunda yolcuları bilgilendirmekle yükümlüdür.

Taslak Yönetmeliğin 59. maddesinde 1371/2007 sayılı Tüzükle uyumlu olarak hizmet kalitesi standartları ve yıllık rapor düzenlenmektedir. Buna göre:

- Demiryolu tren işletmecisi, Taslak Yönetmeliğin ekinde belirtilen maddeleri kapsayacak şekilde hizmet kalite standartlarını belirler ve hizmet kalitesini iyileştirmek için bir kalite yönetim sistemini uygulamaya koyar.
- Demiryolu tren işletmecisi, alınan şikâyetler, verilen cevaplar, cevap süresi ve şikâyetle ilgili durumun iyileştirilmesi için yaptığı veya yapacağı faaliyetler gibi bilgileri içeren bir yıllık rapor hazırlar. Bu yıllık rapor en geç ertesi yılın 31 Ocak tarihine kadar hazırlanır. Demiryolu tren işletmecisi hazırladığı raporu resmi internet sitesinde yayınlar.

Bahsi geçen hususların dışında Taslak Yönetmelikte:

- Ölüm ve yaralanma halinde tazminat,
- Bagajların, el bagajlarının zarara uğraması, kaybolması
- Taşıma ücretinin ödenmesi ve iade edilmesi,
- Bilet satışı,
- Biletlerin geçerliliği,
- Kontrol,
- Taşınanlarla ilgili yolcunun hukuki sorumlulukları,
- Bagaj taşıma belgesi,

- Bagajların işaretlenmesi,
- Bagajlar üzerinde tasarruf hakkı,
- Teslim etme,
- Seyahatten men hakkı,
- Kişisel verilerin korunması,
- Sigorta yaptırma zorunluluğu,
- Yaptırımlar,
- Yolcuların sorumlulukları,
- Yolcu haklarının kullanılması,
- Elektronik seyahat bilgi ve rezervasyon sistemi,
- Denetim, idari para cezaları ve kararlara itiraz

konuları düzenlenmektedir.

Yolcuların yaralanması veya ölmesi, bagajın zarar görmesi yahut kaybolması ve geç gelmesi hususlarında Anlaşmalarla 2007/1371 sayılı Tüzüğün karşılaştırılmasına ilişkin tablo aşağıdaki gibidir:

**Tablo 3.** Anlaşmalar, 2007/1371 sayılı Tüzük ve Taslak Demiryolu Yönetmeliğinin Karşılaştırılması

	<b>Uluslararası hukuk (CIV)</b>	<b>1371/2007 sayılı Tüzük</b>	<b>Taslak Demiryolu Yönetmeliği</b>
<b>(Kaza nedeniyle) ölüm ve yaralanma</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ölüm halinde zararın kapsamına cenaze ve tedavi giderleri ile geçim kaybı girer.</li> <li>• Yaralanma halinde zararın kapsamına tedavi giderleri, ulaşım, çalışma gücünün kaybı, artan ihtiyaçlar girer.</li> </ul>	CIV’de olduğu gibi	CIV’de olduğu gibi (Ancak tazminat için üst sınır öngörülmemiştir.)

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Daha fazla bedensel zarar ulusal hukuk kapsamına girer.</li> <li>• Zararın karşılığı toptan ödenir.</li> <li>• Tazminatların miktarı ulusal hukuka göre belirlenir. Ancak azami 175,000 Özel Çekme Hakkı ile sınırlandırılmıştır.</li> </ul>		
<b>Bagajların kaybolması, hasara uğraması</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sorumluluğun sınırı: 1,400 Özel Çekme Hakkı</li> <li>• Kayıtlı bagaj için sorumluluğun sınırı: 1,200 Özel Çekme Hakkı</li> <li>• Kayıtlı bagaj için sorumluluğun sınırı: Taşıyan yalnızca kusuru varsa sorumludur</li> <li>• Araçlar için sınır: 8,000 Özel Çekme Hakkı</li> </ul>	CIV’de olduğu gibi	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El bagajları, evcil hayvanlar ve araçlarda her yolcu için en fazla ikibindörtüz Türk Lirası</li> <li>• Bagajlarda her yolcu için en fazla üçbin Türk Lirası</li> </ul>
<b>Sorumluluktan kurtulma:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sorumluluktan kurtulma:</li> </ul>	CIV’de olduğu gibi	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Demiryolu tren işletmecisi, yolcunun gümrük veya diğer idari</li> </ul>



	<p>1. Kaza önlenemeyen dışsal bir nedenden kaynaklanmışsa</p> <p>2. Yolcunun hatası</p> <p>3. Üçüncü kişinin önlenemeyen davranışı</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Muhtemel sonucun kayıp ya da zarar olacağı bilinerek ve dikkatsizce zarara sebebiyet verilmişse sorumlulukta üst sınır söz konusu olmaz.</li> </ul>		<p>makamların talimatlarına uymamasından doğan zarar nedeniyle yolcuya karşı sorumlu değildir.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Demiryolu tren işletmecisi, kendisinin ve çalışanlarının zararı önlemek için gerekli olan bütün tedbirleri aldıklarını veya bu tedbirleri alma olanağı bulunmadığını ispatlarsa, zarardan sorumlu değildir.</li> </ul>
<p><b>Yolcuların bilgilendirilmesi</b></p>	<p>Hüküm yok</p>	<p><b>Yolculuk öncesi bilgilendirme:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sözleşmeye uygulanacak genel koşullar</li> <li>• En hızlı yolculuk için zaman çizelgeleri ve şartlar</li> <li>• En düşük ücrete yolculuk için zaman çizelgeleri ve şartlar</li> <li>• Engelli ve hareket imkânı kısıtlı</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1371/2007 sayılı Tüzükte olduğu gibi</li> </ul>

		<p>kişilere yönelik araç-gereç ve imkânların bulunup bulunmadığı, bulunuyorsa bunlara erişim şartları</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Bisikletlere erişilip erişilemediği ve erişim şartları</li><li>• Tren üzerinde sigara içilen ve içilmeyen, birinci ve ikinci sınıf; ayrıca kuşet, yataklı vagon gibi imkânların bulunup bulunmadığı</li><li>• Hizmetleri aksatabilecek ya da geciktirebilecek faaliyetler</li><li>• Trende hizmetlerin bulunup bulunmadığı</li><li>• Kayıp bagaj için tazmin usulü</li><li>• Şikâyet bildirme usulü</li></ul>	
--	--	---	--

		<b>Yolculuk sırasında bilgilendirme:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Trendeki hizmetler</li><li>• Bir sonraki istasyon</li><li>• Gecikmeler</li><li>• Ana aktarma hizmetleri</li></ul>	
--	--	--	--

## 4. DENİZYOLU İLE SEYAHAT EDEN YOLCULARIN HAKLARI

### 4.1. Avrupa Birliği'nde Denizyolu ile Seyahat Eden Yolcuların Hakları

Uluslararası hukukta denizyoluyla seyahat eden yolcuların ölüm, yaralanma ve bagajın kaybı ya da zarara uğraması halinde tazminat hususu, 1974 tarihli Yolcuların ve Bagajlarının Deniz Yolu ile Taşınmasına İlişkin Atina Sözleşmesine ait 2002 Protokolü kapsamında değerlendirilmektedir. Atina Sözleşmesi hükümlerinin AB hukuku kapsamına alınabilmesi, denizyoluyla seyahat eden yolcuların kaza sonucu ölümü ya da yaralanması durumunda taşıyanın sorumluluğunu düzenleyen 392/2009 sayılı Tüzüğü<sup>1</sup> ve 2002 Protokolünün AB tarafından kabul edilmesiyle gerçekleşmiştir (Colangelo ve Zeno-Zencovich, 2016: 158). Hatırlanacağı üzere benzer durum havayolunda Montreal Sözleşmesi bakımından da yaşanmıştır. 392/2009 sayılı Tüzük, Atina Sözleşmesinin yalnızca uluslararası taşımacılığı kapsadığına ve ulusal ve uluslararası taşımacılıkta yolcular bakımından aynı düzeyde bir korunma sağlanması gerektiğine işaret etmektedir.

392/2009 sayılı Tüzük,

- Gemi bir AB üyesi devletin bayrağını taşıyor yahut bir AB üyesi devlete kayıtlıysa,
- Taşıma sözleşmesi bir AB üyesi devlette yapılmışsa ya da
- Taşıma sözleşmesine göre kalkış ya da varış yeri AB içindeyse

uygulanacaktır. Buna ek olarak tüm üye devletler kendi iç sularında da 392/2009 sayılı Tüzüğü uygulayacaklardır.

2009/392 sayılı Tüzük, deniz ulaşımında emniyeti artırmayı ve yolcuların uğradığı zararlardan taşıyanın sorumluluğu düzenlemeyi amaçlamaktadır.

AB'de denizyolu ile seyahat eden yolcuların haklarına ilişkin olarak, denizyolu ve içsuyoluyla seyahat eden yolcuların iptal ve gecikme halindeki haklarına ilişkin olan 1177/2010 sayılı Tüzük kabul edilmiştir.

---

<sup>1</sup> Regulation (EC) No 392/2009 of the European Parliament and of the Council of 23 April 2009 on the liability of carriers of passengers by sea in the event of accidents

1177/2010 sayılı Tüzük:

- Diğer ulaştırma modları ile uyumlu olacak şekilde yolcuların yüksek seviyede korunmasını sağlamayı,
- Genel olarak tüketicilerin korunması gereklilikleri ile uyumu sağlamayı
- Asgari koruma düzeyi getirmeyi

amaçlamaktadır (Colangelo ve Zeno-Zencovich, 2016: 162).

1177/2010 sayılı Tüzüğün AB limanlarıyla AB dışı limanlar arası yolcular bakımından da uygulanması önemli bir husustur.

1177/2010 sayılı Tüzük iptal, erteleme, tazminat ve hizmet hakkı ilişkin konuları düzenlemektedir.

Söz konusu Tüzük:

- 12'den fazla yolcusu olmayan gemilere,
- 3'ten fazla gemi adamı olmayan gemilere,
- Yolculuk 500 metreden kısaysa,
- Kurvaziyerler hariç gezinti ve turistik turlara

uygulanmamaktadır.

Söz konusu Tüzük kurvaziyerlere kural olarak uygulanmaktadır. Ancak:

- İptal ve ertelemede alternatif bağlantılar konusunda bilgilendirme yapma yükümlülüğü bulunmamaktadır.
- İptal ve ertelemede güzergâhın değiştirilmesi ve geri ödeme hakkı bulunmamaktadır.
- Son varış yerine gecikmeyle varılması durumunda tazminat söz konusu değildir.

1177/2010 sayılı Tüzükle getirilen kurallar genel itibariyle şu şekildedir:

- Yolcunun uyuğuna dayalı olmayan, ayrımcılık yapmayan kurallar

- Biletlerin sosyal tarifelerle uyumlu olması<sup>2</sup>
- Tüzüğün sağladığı haklardan feragat edilememesi ve bunların sınırlanamaması
- Engellilerin seyahat hakkı
- Taşıyanların ve terminal işletmecilerinin engellilere ücretsiz yardım sağlaması
- İptal ya da erteleme durumunda en kısa zamanda; en geç planlanan yola çıkma zamanından 30 dakika sonrasında kadar yolcuların bu konuda ve tahmini kalkış ve varış zamanını kapsayacak şekilde bilgilendirilmesi
- Yolcuların bağlantılı hatlar ve alternatif hizmetler konusunda bilgilendirilmesi

İptal ve ertelemelere ilişkin olarak 1177/2010 sayılı Tüzükte öngörülen hükümler şu şekildedir:

- İptal ya da 90 dakikadan uzun olan ertelemelerde yolcuya uygun aralıklarla ücretsiz yiyecek-içecek sunulmalıdır.
- Gece kalınmasını gerektiren iptal ya da ertelemelerde taşıyan, yolculara en fazla 3 gecelik ve geceliği en fazla 80 Avro olan bir konaklama yeri teklif etmelidir.
- İptal ya da 90 dakikadan uzun olan ertelemelerde yolcu biletin iadesini yahut son varış yerine güzergâhın değiştirilmesi yoluyla gitmeyi isteme hakkına sahiptir.
- Erteleme:
  - 4 saate kadarki seyahatler için 1 saat,
  - 4 ila 8 saate kadarki seyahatler için 2 saat,
  - 8 ila 24 saate kadarki seyahatler için 3 saat,
  - 24 saatten fazla seyahatler için 6 saat,

ise tazminat biletin %25'idir.

- Eğer erteleme yukarıda belirtilenlerin iki katıysa tazminat biletin %50'sidir.
- Taşıyan iptal veya ertelemenin geminin emniyetli seyretmesini engelleyecek derecedeki hava şartlarından ya da tüm tedbirleri asaydı dahi önlenemeyecek olan olağanüstü durumlardan kaynaklandığını ispat ederse tazminattan sorumlu tutulamaz.
- İptal veya erteleme geminin emniyetli seyretmesini engelleyecek derecedeki hava şartlarından kaynaklanmışsa taşıyanın yiyecek-içecek sunma zorunluluğu yoktur.

---

<sup>2</sup> Kastedilenin, bilet ücretlerinin dar gelirli de düşünülerek belirlenmesi olduğu düşünülmektedir.

1177/2010 sayılı Tüzükte öngörülen diğer kurallar şu şekildedir:

- Taşıyanlar ve terminal işletmecileri şikâyetleri hızlı yöntemlerle çözmelidir.
- Üye devletler yolcu hakları ve şikâyetlerin çözümünde yetkili bir kurum oluşturmalıdırlar.
- Üye devletler biletleri diğer ulaştırma modlarıyla da uyumlu olacak şekilde belirlemelidirler.

#### **4.2. Türkiye’de Denizyolu ile Seyahat Eden Yolcuların Hakları**

Denizyoluyla seyahat eden yolcuların hakları, bu konuda özel bir düzenleme bulunmadığından, TKHK kapsamında kalmaktadır.

Türkiye Cumhuriyeti liman/iskeleleri arasında yapılan düzenli seferlere ilişkin usul ve esasları belirleyen 25.11.2010 tarihli ve 27766 sayılı Denizyolu ile Yapılacak Düzenli Seferlere Dair Yönetmelikte, işletmelerin<sup>3</sup> sorumlulukları (madde 13) ve yasaklar (madde 14) belirtilmiştir. Seferlere ilişkin olarak yer alan sorumluluklar ve yasaklar şu şekildedir:

- İşletmeciler İdareye<sup>4</sup> ibraz edilen sefer programına uymakla yükümlüdür.
- İşletmeciler mücbir sebeplerle sefer programında meydana gelecek değişiklikleri ilgili liman başkanlıklarına ve seferlerin ilan edildiği tüm iletişim araçlarına en kısa sürede; mücbir sebepler dışında sefer programında meydana gelecek değişiklikleri ilgili liman başkanlıklarına ve seferlerin ilan edildiği tüm iletişim araçlarına en az bir hafta önce bildirir.
- Sefer programları aksatılarak başka hatlarda sefer yapılamaz.
- Mücbir sebepler dışında seferlere on günden daha fazla ara verilemez.

Burada, seferlerin düzenli şekilde yapılması amacıyla işletmecilere birtakım sorumluluk ve yasaklar getirildiğini görüyoruz. Diğer bir deyişle gecikme ve iptal söz konusu olursa sefer programına uyulmaması söz konusu olacak ve söz konusu Yönetmelikte (Ek-1) belirtilen idari

---

<sup>3</sup> Söz konusu Yönetmelikte işletmeci, “hat izni almak için başvuran veya hat izni almak suretiyle taşımacılık faaliyetinde bulunan gerçek veya tüzel kişiler” olarak tanımlanmaktadır.

<sup>4</sup> Söz konusu Yönetmelikte İdare, “Ulaştırma, Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı Deniz Ticareti Genel Müdürlüğü” olarak tanımlanmaktadır.

yaptırımlar uygulanacaktır. Uygulamada bilet ücretinin iadesi ya da açık bilete çevirme de söz konusu olmaktadır. Ancak 1177/2010 sayılı Tüzükte yer alan konaklama, yiyecek-içecek sunma, telefon görüşmesi sağlama vb. haklar söz konusu değildir.

**Tablo 4. Yolcu Hakları Bakımından Havayolu ve Denizyolu Ulaştırma Modlarının Karşılaştırılması**

		<b>İptal</b>	<b>(Uzun Süre) Gecikme/Erteleme/Tehir</b>
<b>HAVAYOLU</b>	<b>261/2004 sayılı Tüzük</b>	<p>1) Tazminat (<b>Olağanüstü neden yoksa</b>):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 1500 km'ye kadarki uçuşlar için 250 Avro,</li> <li>• 1500 ila 3500 km arasındaki uçuşlar için 250 Avro,</li> <li>• 3500 km üzeri uçuşlar için 600 Avrodur.</li> </ul> <p>2) Biletin iadesi yahut güzergâhın değiştirilmesi</p> <p>3) Hizmet hakkı (Bekleme zamanına uygun şekilde verilecek yiyecek-içecek, en az bir gece kalınması gerekiyorsa kalınacak hotel, kalınan yerle havalimanı arası ulaşım, iki sefer ücretsiz telefon etme, teleks ya da faks çekme yahut e-posta gönderme imkânı)</p>	<p>1) <b>ABAD içtihadı gereği tazminat: en az 3 saatlik gecikme durumunda</b></p> <p>2) Her durumda hizmet hakkı</p> <p>3) Erteleme 5 saate uzamışsa biletin iadesi yahut güzergâhın değiştirilmesi</p>



	<p><b>Havayolu İle Seyahat Eden Yolcuların Haklarına Dair Yönetmelik</b></p>	<p>1) Tazminat (Olağanüstü neden yoksa): Tazminat, iç hat uçuşlar için 100 Avronun Türk Lirası cinsinden karşılığıdır. Dış hat uçuşlarında ise yolculara;</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 1500 km veya daha kısa tüm uçuşlar için 250 Avronun Türk Lirası cinsinden karşılığı,</li><li>• 1500 ile 3500 km arası uçuşlar için 400 Avronun Türk Lirası cinsinden karşılığı,</li><li>• 3500 km'den daha uzun uçuşlar için 600 Avronun Türk Lirası cinsinden karşılığı tutarında tazminat verilir.</li></ul> <p>2) Biletin iadesi yahut güzergâhın değiştirilmesi</p> <p>3) Hizmet hakkı</p>	<p>1) Tazminat (Genelge-2015) (Olağanüstü neden yoksa) (söz konusu hükmün <b>yürürlüğü durduruldu</b>)</p> <p>2) Her durumda hizmet hakkı</p> <p>3) Erteleme 5 saate uzamışsa biletin iadesi yahut güzergâhın değiştirilmesi</p>
--	--	--	--

<b>DENİZYOLU</b>	<b>1177/2010 sayılı Tüzük</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tazminat talep etme hakkı</li> <li>• Yiyecek-içecek, gece kalınması gerekiyorsa konaklama</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tazminat talep etme hakkı: Erteleme: <ul style="list-style-type: none"> <li>– 4 saate kadarki seyahatler için 1 saat,</li> <li>– 4 ila 8 saate kadarki seyahatler için 2 saat,</li> <li>– 8 ila 24 saate kadarki seyahatler için 3 saat,</li> <li>– 24 saatten fazla seyahatler için 6 saat,</li> </ul> </li> <li>ise tazminat biletin %25'idir.</li> <li>Eğer erteleme yukarıda belirtilenlerin iki katıysa tazminat biletin %50'sidir.</li> <li>• 90 dakikadan uzun olan ertelemelerde yiyecek-içecek, gece kalınması gerekiyorsa konaklama</li> </ul>
	<b>Tüketicilerin Korunması Hakkında Kanun</b> (denizyolunda yolcu haklarına ilişkin özel bir düzenleme bulunmamaktadır)	Sözleşmeden dönme (TKHK madde 15)	Sözleşmeden dönme veya ayıp oranında bedelden indirim hakkı (TKHK madde 15)

## **5. KARAYOLU İLE SEYAHAT EDEN YOLCULARIN HAKLARI**

### **5.1. Avrupa Birliği'nde Karayolu ile Seyahat Eden Yolcuların Hakları**

AB'de karayoluyla seyahat eden yolcuların korunmasına ilişkin en yeni dzenleme 181/2011 sayılı Tüzük<sup>1</sup>tür.

Söz konusu Tüzük, diğer ulaştırma modlarındaki yolcu haklarına ilişkin AB Tüzükleriyle şu hususlarda paralellik göstermektedir:

- Diğer ulaştırma modları ile uyumlu olacak şekilde yolcuların yüksek seviyede korunmasını sağlamak
- Genel olarak tüketicilerin korunması gereklilikleri ile uyumu sağlamak
- Asgari koruma düzeyi getirmek

Ancak 181/2011 sayılı Tüzük, diğer ulaştırma modlarına ilişkin dzenlemelerden farklı olarak otobüs sektörünün küçük ve orta ölçekli şletmelerden oluştuğunu dikkate almaktadır (Colangelo ve Zeno-Zencovich, 2016: 165).

Söz konusu Tüzüğün ana prensipleri ve içeriği genel itibariyle şu şekildedir:

- Taşıyanın ulaşım koşulları bakımından yolcular arasında ayrımcılık yapmaması
- Ayrımcılık yapmama ve engellilere zorunlu destek sağlama
- İptal ya da erteleme durumunda yolcuların hakları
- Yolcuların asgari bilgilendirilmesi

---

<sup>1</sup> Söz konusu Tüzük otobüsü “bus” ve “coach” şeklinde iki ayrı araç olarak belirtmiştir. Gerek “bus” gerekse “coach” terimleri dilimize “otobüs” olarak çevrilse de “coach”, genelde uzun yolculuklar için kullanılan, daha lüks ve daha fazla özelliği olan bir tür otobüsü (bus) ifade eder.

- Şikâyetlerin idaresi
- Tüzüğün uygulanmasına yönelik genel kuralların belirlenmesi

181/2011 sayılı Tüzük, biniş veya iniş yeri bir üye devletin sınırları içinde bulunan ve planlanan uzaklığın 250 km veya daha fazla olduğu hizmetle seyahat eden ve özelliklerine göre sınıflandırılmış olmayan yolculara uygulanır. Planlanan uzaklık 250 km'den azsa 181/2011 sayılı Tüzüğün yalnızca bir kısım hükümleri uygulanır.

181/2011 sayılı Tüzükte düzenli sefer, “belirli aralıklarla, belirli güzergâhlarda, yolcuların önceden belirlenmiş yerlerden alındığı ve önceden belirlenmiş yerlere bırakıldığı, otobüs (“bus” veya “coach”) ile yolcu taşıma hizmeti” şeklinde; arazi sefer ise “düzenli sefer tanımına girmeyen, grup olan yolcuların ya da taşıyanın isteği ile yapılan otobüs ile yolcu taşıma hizmeti” şeklinde tanımlanmıştır.

181/2011 sayılı Tüzüğe göre taşıyanlar ve ulusal mevzuat, doğrudan ya da dolaylı olarak, yolcuların uyruğuna ya da taşıyanların kuruluş yerine dayalı bir ayrımcılık yapamaz.

Söz konusu Tüzük tazminat miktarının; ölüm ve yaralanma durumunda yolcu başına 220.000 Avrodan, bagajın kaybı ya da zarar görmesi durumlarında ise bagaj başına 1.200 Avrodan az olamayacağını belirtmiştir.

181/2011 sayılı Tüzüğe göre iptal yahut iki saatten fazla gecikmelerde yolcuya biletin iadesi yapılmalı ya da başka ücret ödemeksizin güzergâh değiştirilmelidir. Yolcuya güzergâhın değiştirilmesi teklif edilmezse biletin iadesinin yanında bilet ücretinin %50'sinin verilmesi gerekmektedir.

İptal ya da erteleme durumunda taşıyan planlanan kalkış zamanından itibaren 30 dakika içerisinde yolcuları gerekli şekilde bilgilendirmelidir.

3 saatten fazla olan seyahatlerde iptal ya da erteleme durumunda taşıyan:

- bekleme süresine uygun olarak yiyecek-içecek

- gece kalınması gerekiyorsa kalacak hotel (en fazla iki gece olmak üzere geceliği 80 Avro)

sağlamakla yükümlüdür.

Hizmet, seyahat sırasında yerine getirilemez hale gelirse taşıyan hizmeti başka bir araçla sağlamalıdır.

181/2011 sayılı Tüzükte yer alan diğer önemli hususlar şu şekildedir:

- Taşıyanlar ve terminal yönetimi yolculuk boyunca yolcuya yeterli bilgilendirme yapmalıdır.
- Taşıyanlar ve terminal yönetimi yolcuların hakları hakkında uygun ve anlaşılır şekilde bilgilendirildiklerinden emin olmalıdırlar.
- Taşıyanlar şikâyetlerle ilgilenilmesi için bir mekanizma kurmalıdırlar.
- Üye devletler 181/2011 sayılı Tüzüğün uygulanmasının sağlanması için yeni bir yapılandırma oluşturmalı ya da var olan bir yapılanmayı bu işle görevlendirmelidirler.

## **5.2. Türkiye’de Karayolu ile Seyahat Eden Yolcuların Hakları**

Ülkemizde karayolu yolcu haklarına ilişkin olarak Bakanlığımız Karayolu Düzenleme Genel Müdürlüğünce hazırlanan 08.01.2018 tarihli ve 30295 sayılı Resmi Gazetede yayımlanarak yürürlüğe giren Karayolu Taşıma Yönetmeliği<sup>1</sup> bulunmakla birlikte bu Yönetmelik, özel olarak yolcu haklarına yönelik bir düzenleme değildir ve 2011/181 sayılı Tüzük göz önüne alınarak hazırlanmamıştır<sup>2</sup>.

1. maddesinde Yönetmeliğin amacı, “karayolu taşımacılık faaliyetlerini ülke ekonomisinin gerektirdiği şekilde düzenlemek; taşımacılık faaliyetlerinde düzeni ve güvenliği sağlamak; taşımacı, acente, taşıma işleri komisyonculuğu, taşıma işleri organizatörlüğü, nakliyat ambarı işletmeciliği, kargo işletmeciliği, lojistik işletmeciliği, dağıtım işletmeciliği, terminal

---

<sup>1</sup> Bu bölüm boyunca Yönetmelik olarak geçecektir.

<sup>2</sup> Gerek Havayolu ile Seyahat Eden Yolcuların Haklarına Dair Yönetmeliğin gerekse Taslak Demiryolu ile Seyahat Eden Yolcuların Haklarına Dair Yönetmeliğin dayanak maddelerinde özel olarak ilgili AB düzenlemesi dayanak olarak gösterilmektedir.

işletmeciliği ve benzeri taşımacılık faaliyetleri için mali yeterlilik, mesleki yeterlilik, mesleki saygınlık ilkelerine uygun olarak pazara giriş Şartları ile bu faaliyetlerde bulunanların, gönderenlerin, yolcuların, çalışanların haklarını, sorumluluklarını, yükümlülüklerini tespit etmek; taşımacılık faaliyetlerinde istihdam edilenler ile taşımacılık faaliyetlerinde yararlanılan taşıt, araç, gereç, yapı, tesis ve benzerlerinin niteliklerini belirlemek; karayolu taşımalarının diğer taşıma sistemleriyle birlikte ve birbirlerini tamamlayıcı olarak hizmet vermesini, denetimini ve mevcut imkânların daha yararlı bir Şekilde kullanılmasını sağlamak” olarak belirtilmiştir. Burada, amaçlardan birinin de yolcu haklarını düzenlemek olduğunu görüyoruz.

Yönetmeliğin 2. maddesinde “Bu Yönetmelik, kamuya açık karayolunda motorlu taşıtlarla yapılan yolcu ve eşya taşımalarını, taşımacı, acente, taşıma işleri komisyonculuğu, taşıma işleri organizatörlüğü, nakliyat ambarı işletmeciliği, kargo işletmeciliği, lojistik işletmeciliği, dağıtım işletmeciliği, terminal işletmeciliği ve benzeri taşımacılık faaliyetlerini yapanlar ile taşıma içlerinde çalışanları, taşımacılık faaliyetlerinde yararlanılan her türlü taşıt, araç, gereç, yapı, tesis ve benzerlerini kapsar.” denilmektedir. Grldğ zere Yönetmeliğin kapsamı son derece geniştir ve Şehirlerarası yolculukları kapsamaktadır. Yolcu hakları bakımından otobüsle yapılan hem tarifeli hem tarifersiz yolcu taşımacılığını kapsamaktadır.

Yönetmelikte yer alan önemli tanımlardan bazıları Şu Şekildedir:

- Otobüs: Yapısı itibariyle insan taşımak için imal edilmiş ve Şoförü dahil 9 kişiden fazla yolcu taşımaya uygun olan motorlu taşıtı,
- Büyük otobüs: Şoförü dahil 17 adetten fazla oturma yeri olan otobüsü,
- Tarifeli yolcu taşıma: Önceden bir taşıma hattı ve taşıma güzergâhı ile bir zaman ve ücret tarifesi belirlenerek ve bunlara uyularak yapılan düzenli yolcu taşımalarını,
- Tarifersiz yolcu taşıma: Önceden bir taşıma hattı ve taşıma güzergâhı ile bir zaman ve ücret tarifesi belirlenmeksizin; grup yolcu durumuna göre arızı veya mekik sefer düzenlenerek yapılan düzensiz ve grup yolcu taşımalarını,
- Taşıma sözleşmesi: Tarifersiz yolcu taşımacılığında, yetki belgesi sahibi ile taşımayı yaptıran veya taşınan grup arasında imzalanmış sözleşmeyi

ifade eder.

Yönetmeliğin –kapsamının oldukça geniş olduğu ve özellikle yolcu haklarına yönelik bir düzenleme olmadığı da göz önünde bulundurulduğunda- yolcu haklarına ilişkin hükümler dağınık halde bulunmaktadır:

Yönetmeliğin 14. maddesinin on dördüncü fıkrasının c ve d bentlerinde T1<sup>3</sup>, T2<sup>4</sup> veya T3<sup>5</sup> yetki belgesi için başvurulardan, terminallerin sıcaktan ve soğuktan korunmuş bir ortamda, yolcular için bilet satış yeri, yeterli sayıda bay ve bayan tuvaleti ile oturma yerleri, güvenlik, beslenme, ibadet, emanet ve benzeri asgari ihtiyaçları karşılayacak şekilde ve engellilerin ihtiyaçları da gözetilmiş rahat, sağlıklı ve güvenli olması şartı aranmaktadır.

Yönetmeliğin 36. maddesinde yolcu taşıma biletine ilişkin olarak, tarifeli yolcu taşımalarında, her yolcu için ayrı ayrı yolcu taşıma bileti düzenlenmesi zorunlu olduğu belirtilmektedir. Yolcu taşıma biletinde, yetki belgesi sahibinin; adı/unvanı, yetki belgesi numarası, adresi, vergi kimlik numarası (gerçek kişilerde T.C. kimlik numarası), biletin seri ve müteselsil sıra numarası ve düzenleme tarihi ile yapılacak seyahate ilişkin; kalkış ve varış yeri, hareket tarihi ve saati ile yolcunun; Türk vatandaşı ise T.C. kimlik numarası, Türk vatandaşı değilse uyruğu, pasaport numarası veya varsa yabancı kimlik numarası, engelli olup olmadığının yanında adı, soyadı, iletişim bilgisi, koltuk numarası ve taşıma ücretinin yer alması zorunludur. Bileti acente düzenleyecekse birtakım ek hususlar istenmektedir.

36. maddede ayrıca, bir yolcuya satılmış olan oturma yerinin bir başkasına satılamayacağı belirtilmiştir.

Yetki belgesi sahipleri<sup>6</sup>, otobüs hareket saatinin 24 saat öncesine kadar yapılacak müracaatlarda, bilet ücretinin tamamını iade etmek, otobüs hareket saatinden 12 saat öncesine kadar yapılacak müracaatlarda ise 6 ay geçerli açık bilet düzenlemek zorundadırlar.

---

<sup>3</sup>T1 yetki belgesi: Büyükşehir Belediyesi sınırları içinde yolcu terminali işletmeciliği yapacaklara verilir.

<sup>4</sup>T2 yetki belgesi: Büyükşehir Belediyesi sınırları dışında kalan yerleşim birimlerinde yolcu terminali işletmeciliği yapacaklara verilir.

<sup>5</sup> T3 yetki belgesi: Eşya terminali işletmeciliği yapacaklara verilir.

<sup>6</sup>Diğer düzenlemelerdeki “taşıyan”, “taşımacı”, “işletmeci” gibi ifadeler karşılık olarak Karayolu Taşıma Yönetmeliğinde “yetki belgesi sahipleri” ya da 41. maddede görüleceği üzere “yolcu taşımacıları” ya da “yolcu taşımacılığı yetki belgesi sahipleri” ifadeleri kullanılmaktadır. Yönetmelikte yetki belgesi: “Bu Yönetmelik

40. maddenin on ikinci fıkrasına göre karayolları alt yapısı, işletilmesi, trafik, doğal afetler, meteorolojik şartlar ile arıza ve kaza hali dahil, seyahat esnasında meydana gelen ve beklenmeyen durumlarla ilgili olarak ortaya çıkan ve taşımanın devamına engel olan sebeplerin, belirsiz bir süre beklemeyi mecburi kılmaması veya varış noktasına kadar gerekli zamanın bir katından daha fazla beklemeyi gerektirmesi halinde, yetki belgesi sahibi, imkân olduğu takdirde bir başka güzergâhı izleyerek taşımayı tamamlamak, aksi halde yolcuyla güzergâh üzerinde yolcunun dilediği bir yere kadar götürmek veya yolcu, eşya ve kargoyu hareket noktasına geri getirmekle yükümlüdür. Bu gibi hallerde, yolcunun eşyası ile eşya ve kargo sahibinin bütün hakları saklı olup, yetki belgesi sahipleri herhangi bir ek ödeme veya benzeri talepte bulunamazlar.

Saydığımız tüm bu hususlar için, bu hususlara uymayan yetki belgesi sahiplerine Yönetmelikteki ilgili uyarmanın verileceği belirtilmiştir.

Aynı maddenin otuz sekizinci fıkrasına göre yetki belgesi sahipleri, verdikleri hizmetlerden engellilerin kolaylıkla ve yeterli derecede yararlanması için gerekli tedbirleri almakla yükümlüdürler.

Otuz dokuzuncu fıkraya göre yetki belgesi sahiplerinin, yolcu ve gönderilere ait bilgilerin gizliliği ve güvenliğine ilişkin; yolcu ve gönderilerle ilgili her türlü bilgiyi açığa vurmaları, yolcunun bagajı veya gönderileri açmaları, içlerinde ne olduğunu araştırmaları, üçüncü kişilere bilgi vermeleri veya herhangi birinin bunları yapmasına neden olmaları ile gönderileri zapt veya yok etmeleri yasaktır.

Otuz sekizinci ve otuz dokuzuncu fıkralara aykırı hareket eden yetki belgesi sahipleri için uyarma öngörülmektedir.

---

kapsamında faaliyette bulunacak gerçek ve tüzel kişilere çalışma izni veren ve Bakanlıkça düzenlenen belge” şeklinde tanımlanmıştır.



Kırk dördüncü fıkraya göre yetki belgesi sahipleri, yolcuların sağlıklı, rahat ve güvenli bir yolculuk yapmasını sağlayacak tedbirleri almak, yolcu, eşya ve kargoyu güvenli bir şekilde taahhüt ettiği yere kadar götürmekle yükümlüdürler. Bu fıkraya aykırı hareket edenler için idari para cezası öngörülmektedir.

Kırk beşinci fıkraya göre yetki belgesi sahipleri; yolcu ve eşya taşımalarının ilgili kanunlara, kararnamelere, yönetmeliklere ve diğer mevzuata, Türkiye'nin taraf olduğu anlaşma ve sözleşmelere uygun olarak yürütülmesinden sorumludurlar.

Kırk altıncı fıkraya göre yolcu terminalleri ile tarifeli yolcu ve kargo taşımacılığı faaliyetinde bulunan yetki belgesi sahipleri, "görölmüştür" şerhi düşölen ücret tarifeleri ile "onaylanmış" zaman tarifelerine uymak zorundadırlar. Bu fıkraya aykırı hareket edenlere, idari para cezası uygulanır.

Yönetmeliğin 41. maddesinin dördüncü fıkrası uyarınca yolcu taşımacıları, taşıma sırasında yolcuya ikram ettikleri yiyecek ve içecek maddelerinin 11.06.2010 tarihli ve 5996 sayılı Veteriner Hizmetleri, Bitki Sağlığı, Gıda ve Yem Kanununa uygun olmasından sorumludurlar. Bu fıkraya aykırılığın tespiti halinde, bu durum ilgili birime iletileceği belirtilmiştir.

Aynı maddenin yedinci fıkrasına gereğince, yolcu taşımacıları, şoförlerinin seyahat esnasında yolcularla veya personelle uzun süreli sohbet etmelerini ve ses ve görüntü cihazlarını yönetmelerini önlemek, yol ve seyir güvenliğini tehlikeye düşürmemek için gerekli tedbirleri almakla yükümlüdürler. Seyahat esnasında ses ve görüntü cihazlarının yönetimi yardımcı personel tarafından yapılır. Bu fıkraya uymayan yetki belgesi sahiplerine uyarma verilir.

Aynı maddenin dokuzuncu fıkrası gereğince, yetki belgesi sahiplerinin, sefere gönderdikleri taşıtları kullanan taşıt şoförü ve yolculara hizmet eden personel; trafiğin seyir ve güvenliğini tehlikeye düşöreceğ, yolcuları rahatsız edecek, genel ahlâka ve adaba aykırı tutum ve davranışlarda bulunamazlar. Bu fıkrada belirtilen personelin mesleki saygınlığını kaybetmesi halinde, bu personelin iş akdinin yetki belgesi sahibince feshedilmesi zorunludur. Bu fıkraya uymayan yetki belgesi sahiplerine uyarma verilir.

Aynı maddenin onuncu fıkrası uyarınca, yolcu taşımacılığı yetki belgesi sahipleri, taşıtlarında, yolcularını bilgilendirme amaçlı duyurular dışında, ortama sesli ve/veya görüntülü yayın veremezler. Bu taşıtlarda sesli ve/veya görüntülü yayın yapılmak istenilmesi halinde; bu yayınların bireysel (kapalı devre) yapılmasını sağlamakla yükümlüdürler. Bu fıkraya uymayan yetki belgesi sahiplerine uyarı verilir.

44. maddenin üçüncü fıkrasına göre T türü<sup>7</sup> yetki belgesi sahipleri;

- Terminallerde yeterli sayıda personeli olan güvenlik ve temizlik birimleri oluşturmak ve bu hizmetleri yürütmekle,
- Alt ve üst yapıya ilişkin özellikleri sürekli olarak faal, çalışır ve kullanılabilir durumda bulundurmaları ve bu hizmetleri yürütmekle,
- Yolcuların bagajlarını taşıyabilmeleri için, yeterli sayıda bagaj taşımaya mahsus kullanımı ücretsiz araç ve gereç bulundurmaları,
- Bakanlıkça belirlenecek konulardaki uyarı, bilgi ve duyuru levhalarını kolayca görülebilecek uygun yerlere asmak, yerleştirmek ve bulundurmaları,
- Terminallerde ve çevresinde yolcuları rahatsız edecek şekilde, yolcuları yönlendirmek için personel istihdam edilmesine, çalıştırılmasına ve bunlardan yararlanılmasına izin vermemek ve bunları önlemekle

yükümlüdürler.

Yönetmeliğin 56. maddesinin birinci fıkrasına göre yolcu terminalleri ile tarifeli yolcu ve kargo taşımacılığı faaliyetleri ücret tarifesine tabidir. Dördüncü fıkraya göre yolcu taşımaları için düzenlenecek ücret tarifeleri, aynı hat ve güzergâh üzerinde gidiş ve dönüşte aynı olur. Aynı hat ve güzergâh üzerinde gidiş ile dönüş için değişik ücret tarifesi uygulanamaz.

Aynı maddenin onuncu fıkrasına göre 6 yaşın altında olan çocuklar yolcu taşıma bileti düzenlenmeksizin kucakta seyahat edebilir. Ancak, 12 yaş altındaki çocuklar için ayrı koltuk talep edilmesi halinde, bilet ücreti geçerli ücret tarifesi üzerinden %30 indirimli düzenlenir.

---

<sup>7</sup> T türü yetki belgesi: Terminal işletmeciliği yapacak gerçek ve tüzel kişiler ile kamu kurum ve kuruluşlarına verilir.

On birinci fıkra uyarınca yetki belgesi sahipleri, en az %40 oranında engelli olduğunu belgeleyen kişilere; 20 koltuğa kadar olan taşıtlar için 1 kişiye, 20 koltuktan fazla koltuğa sahip taşıtlar için ise en fazla 2 kişiye, geçerli ücret tarifesi üzerinden bilet ücretinde %40 indirim uygular. Ancak, aynı taşıtla taşınacak engelli yolcu sayısının 20 koltuğa kadar olan taşıtlarda 1'den fazla, 20 koltuktan fazla koltuğa sahip taşıtlarda ise 2'den fazla olması halinde, her fazla engelli yolcu için, geçerli ücret tarifesi üzerinden bilet ücretinde %30 indirim uygulanır.

On ikinci fıkra uyarınca yetki belgesi sahipleri, ücret tarifelerini kendilerine ait internet sitelerinde yayımlamak zorundadırlar.

Onuncu, on birinci ve on ikinci fıkraya uymayan yetki belgesi sahiplerine uyarma verileceği belirtilmiştir.

Bunların dışında Yönetmelikte bagajlara ilişkin birtakım hükümler de mevcuttur. Yönetmeliğin 40. maddesinin dokuzuncu fıkrasına göre yetki belgesi sahipleri; eşya, kargo ve bagajları, teslim aldıkları andan teslim edinceye kadar, eşyanın, kargonun veya bagajın tamamen veya kısmen kaybindan, zayiinden, hasara uğramasından, çalınmasından, güvenliğini sağlamaktan, teslim aldıkları şeklini muhafaza etmekten, korunması ve taşınmasından sorumludurlar. Bu madde genel hükümlerle uyumludur.

## **6. TARTIŞMA VE SONUÇ**

### **6.1. Ülkemiz ve Avrupa Birliği'ndeki Yolcu Hakları Mevzuatının Mevcut Durumuna İlişkin Tespitler**

Kurulduğundan bu yana AB'nin temel amaçlarından biri ekonomik bütünleşme olmuş ve bu amaçla Avrupa'da serbest ticaret alanı oluşturulmuştur. Böylece mallar üye devletler arasında serbestçe dolaşmaya başlamış, üretim artmış ve tüketicilere daha uygun fiyatların sunulması hedeflenmiştir (EPRS, 2014: 6).

Bütünleşmenin sonraki safhalarında kurulan Avrupa Tek Pazarının (Ortak Pazar) dört yapıtaşı vardır: ilk olarak insanların, malların, hizmetlerin ve sermayenin serbest dolaşımı; ikinci olarak Birlik genelinde (Birliğe yetki devri yapılan alanlara ilişkin) mevzuat uyumlaştırması; üçüncü olarak Birlik düzeyinde rekabet politikası düzenlemeleri ve son olarak ortak gümrük tarifeleri (EPRS, 2014: 6).

Yolcu taşımaya ilişkin uyumlaştırma süreci 1980'lerin ortalarında, havayolu hizmetlerine ilişkin olarak başlamış, 1990'ların başında demiryolu yolcu hizmetlerinin serbestleştirilmesiyle devam etmiştir. Sonrasında havayoluyla seyahat eden yolcu hakları 2004'te, demiryoluyla seyahat eden yolcu hakları 2007'de, deniz ve içsuyoluyla seyahat eden yolcu hakları 2012'de ve son olarak karayoluyla seyahat eden yolcu hakları 2013'te düzenlenmiştir. Düzenlemeler genel itibarıyla üye devletler arasındaki seyahati kapsamakla birlikte bazı yerel hizmetlere uygulandığı durumlar da söz konusudur (EPRS, 2014: 6).

AB'de havayolu yolcularına ilişkin ilk düzenleme, 1990 yılında yürürlüğe giren paket turlar hakkında 314/90 sayılı Direktif olmuştur. Bu düzenlemenin kapsamı havayoluyla yapılan paket turlarla sınırlı olduğu için havayolu yolcuları bakımından tam bir koruma sağlanamamıştır.

Bunun ardından uçağa kabul edilmemesiyle ilgili olarak kapasite fazlası rezervasyon hakkında 295/91 sayılı Tüzük yürürlüğe girmiştir. Kapasite fazlası rezervasyonla ilgili tazminatı düzenlemeyen bu Tüzük sonradan 261/2004 sayılı Tüzükle yürürlükten kaldırılmış ve uçağa kabul edilmemesinin yanı sıra uçuşun iptali ve ertelenmesi durumları da kapsama alınmıştır.

261/2004 sayılı Tüzük kapsamında yolcu uçağa kabul edilmez, uçuşu iptal edilir yahut (uzun süre) ertelenirse, yolcuların genel olarak dört hakkı bulunmaktadır: geri ödeme, güzergâhın değiştirilmesi, hizmet hakkı ve tazminat talep etme hakkı.

Uçuşun iptal edilmesi durumunda ise tazminat talep etme hakkı hariç olmak üzere genel olarak aynı haklar tanınmıştır. Ancak ABAD 19 Kasım 2009 ve 23 Ekim 2012 tarihli kararlarında uçuşun iptal edilmesi durumunda da tazminat talep edilebileceğini söylemiştir.

Ülkemizde havayoluyla seyahat eden yolcuların hakları, Sivil Havacılık Genel Müdürlüğünce hazırlanan ve 3 Aralık 2011 tarih ve 28131 sayılı Resmi Gazete ile yayımlanarak yürürlüğe giren “Havayolu ile Seyahat Eden Yolcuların Haklarına Dair Yönetmelik” ile düzenlenmektedir. Söz konusu Yönetmeliğin uygulanmasındaki karışıklıkları gidermek amacıyla yine SHGM tarafından 2013, 2014 ve 2015 yıllarında çıkarılmış üç tane genelge bulunmaktadır. Söz konusu düzenlemeler ile 261/2004 sayılı Tüzük büyük ölçüde örtüşmektedir. Öyle ki tüm modlar içinde yolcu hakları bakımından Birlik mevzuatıyla en uyumlu mod, havayoludur<sup>1</sup>.

261/2004 sayılı Tüzükten farklı olarak SHGM, ABAD’ın içtihatları doğrultusunda “gecikme nedeniyle tazminat”ı da mevzuata eklemiştir. Ne var ki bu husus yönetmelik değişikliği ile değil; genelge ile yapıldığından bu hüküm hakkında yürütmeyi durdurma talepli olarak iptal davası açılmış ve söz konusu Genelge hükmü hakkında 2016 yılında yürütmeyi durdurma kararı verilmiştir.

Demiryolu ile seyahat eden yolcuların hakları ve yükümlülükleri AB’de 1371/2007 sayılı Tüzükte düzenlenmiştir. Söz konusu Tüzük ile 1952 tarihli Demiryolu Uluslararası Yolcu ve

---

<sup>1</sup> Ancak Taslak Demiryolu ile Seyahat Eden Yolcuların Haklarına Dair Yönetmeliğin yürürlüğe girmesi halinde benzer derecede uyum, demiryolu bakımından da söz konusu olacaktır.

Bagaj Taşımacılığı Sözleşmesi (“CIV”) arasında sıkı bir ilişkisi bulunmaktadır. Gerçekten, 1371/2007 sayılı Tüzük yolculuk saatine uyulmaması halinde sorumluluk (iptal, gecikme veya bağlantının kaçırılması durumunda sorumluluk) gibi yolcu haklarına ilişkin CIV hükümleri, Tüzüğün kapsamına alınmıştır.

Türkiye’de demiryolu ile seyahat eden yolcuların hakları hâlihazırda 6502 sayılı TKHK kapsamında değerlendirilmektedir. Ancak Bakanlığımız Demiryolu Düzenleme Genel Müdürlüğüne “Taslak Demiryolu ile Seyahat Eden Yolcuların Haklarına Dair Yönetmelik” hazırlanmış ve DDGM’nin web sitesinde görüşe açmıştır.

Söz konusu Taslak Yönetmelik 1371/2007 sayılı Tüzük ile son derece uyumludur. Bunun yanında Havayolu ile Seyahat Eden Yolcuların Haklarına Dair Yönetmelik ve Karayolu Taşıma Yönetmeliğinin birtakım hükümleriyle de uyumlu olduğu görülmektedir.

Ne var ki anılan Taslak Yönetmeliğin, 1371/2007 sayılı Tüzükteki şekilde ölüm ve yaralanma halinde tazminat, bagajların, el bagajlarının zarara uğraması, kaybolması gibi hususları kapsamına almasının hukuka uygunluğu tartışmalıdır. Tarafımızca, bu hususların kanun düzeyinde bir düzenlemeyle düzenlenmesi gerektiği düşünülmektedir. Şöyle ki öncelikle AB’nin düzenlemeleri (tüzük, direktif ve karar) ülkemizde birebir bir düzenlemeye (kanun, tüzük, yönetmelik vs.) karşılık gelmemektedir. AB düzenlemelerinin yapısı kendine özgüdür. Bu da AB’nin uluslararası yapısının doğal bir sonucudur. AB tüzükleri, üye devletlerde doğrudan uygulanabilir olmaları sebebiyle en etkili AB düzenlemesi olarak düşünülebilir. Bunun dışında aralarında bir hiyerarşi söz konusu değildir.

Bu nedenle bir AB Tüzüğünde, yolcu hakları konusunda gerek bilgilendirme, iptal ve gecikmede tazminat vb. konuların gerekse ölüm ve yaralanma halinde tazminat, bagajların, el bagajlarının zarara uğraması, kaybolması gibi konuların birlikte yer alması olağan bir durumdur. Bizde de elbette bu hususlar bir arada düzenlenebilir; ancak bunun Yönetmelik ile değil de kanun düzeyinde bir düzenlemeyle düzenlenmesi doğru olacaktır. Bu da bizim ulusal hukuk sistemimizin ve normlar hiyerarşisinin bir gereğidir. Zira ölüm ve yaralanma halinde tazminat, bagajların, el bagajlarının zarara uğraması, kaybolması gibi hususları kapsayan

Borçlar Kanunu, TKHK gibi düzenlemeler mevcuttur ve bu hususlara karşılık gelen hakların kapsamının –her ne kadar tüketicinin lehine de olsa- Yönetmelikle değiştirilemeyeceğini düşünmekteyiz.

AB’de denizyolu ile seyahat eden yolcuların haklarına ilişkin olarak, denizyolu ve içsuyoluyla seyahat eden yolcuların haklarına ilişkin olan 1177/2010 sayılı Tüzük kabul edilmiştir. Söz konusu Tüzük iptal, erteleme, tazminat ve hizmet hakkı ilişkin konuları düzenlemektedir.

Ülkemizde denizyoluyla seyahat eden denizyoluyla seyahat eden yolcuların hakları, bu konuda özel bir düzenleme bulunmadığından, TKHK kapsamında kalmaktadır. Zira her ne kadar Denizyolu ile Yapılacak Düzenli Seferlere Dair Yönetmelikte seferlerin düzenli şekilde yapılması amacıyla işletmecilere birtakım sorumluluk ve yasaklar getirilmişse de erteleme, iptal vb. durumlarda yolcuların sahip oldukları haklar ya da yolcuları bilgilendirme yükümlülüğüne ilişkin bir düzenleme yoktur.

655 sayılı düzenleyen 9. maddesinin birinci fıkrasının c bendi ile “deniz ve içsular ulaştırması alanında hizmet üretenler ile hizmetten yararlananların hak, yükümlülük ve sorumluluklarını belirleme” görevi Deniz ve İçsular Düzenleme Genel Müdürlüğüne verildiğinden, ülkemizde denizyoluyla seyahat eden denizyoluyla seyahat eden yolcuların hakları, Deniz ve İçsular Düzenleme Genel Müdürlüğüne düzenlenebilecektir.

AB’de karayoluyla seyahat eden yolcuların korunması 181/2011 sayılı Tüzük kapsamında değerlendirilmektedir. İptal ya da erteleme durumunda yolcuların hakları ve yolcuların asgari bilgilendirilmesi, söz konusu Tüzüğün kapsamında yer almaktadır.

Ülkemizde ise karayoluyla seyahat eden yolcuların haklarına ilişkin olarak Bakanlığımız Karayolu Düzenleme Genel Müdürlüğüne hazırlanan Karayolu Taşıma Yönetmeliği

bulunmaktadır. Söz konusu Yönetmelik özel olarak yolcu haklarına ilişkin değildir ve 181/2011 sayılı Tüzük göz önüne alınarak hazırlanmamıştır<sup>2</sup>.

Karayolu Taşıma Yönetmeliğinde yolcu haklarına ilişkin olarak bagajlara ilişkin birtakım hususlar, taşıt şoförü ve yolculara hizmet eden personelin trafiğin seyir ve güvenliğini tehlikeye düşürecek, yolcuları rahatsız edecek, genel ahlâka ve adaba aykırı tutum ve davranışlarda bulunmaması, bilgilendirme amaçlı duyurular dışında, ortama sesli ve/veya görüntülü yayın verememeleri vb. hususlar düzenlenmektedir.

Karayolu Taşıma Yönetmeliğinin 40. maddesinin kırk beşinci fıkrasına göre yolcu terminalleri ile tarifeli yolcu ve kargo taşımacılığı faaliyetinde bulunan yetki belgesi sahipleri, “görölmüştür” şerhi düşölen ücret tarifeleri ile “onaylanmış” zaman tarifelerine uymak zorunda olup, bu fıkraaya aykırı hareket edenlere, idari para cezası uygulanır. Buradan anlaşıldığı üzere yolcu taşıyanların seferleri gecikir ya da iptal edilirse zaman tarifelerine uyulmamasının karşılığı olarak idari para cezası öngörölmüştür. Seferin iptal edilmesi halinde bilet ücretinin hak sahibine iade edileceği 36. maddenin dokuzuncu fıkrasında hüküm altına alınmıştır; ancak (uzun süre) gecikmede durum aynı değildir. Zira 36. maddenin sekizinci fıkrası uyarınca yetki belgesi sahipleri, otobüs hareket saatinin 24 saat öncesine kadar yapılacak müracaatlarda, bilet ücretinin tamamını iade etmek, otobüs hareket saatinden 12 saat öncesine kadar yapılacak müracaatlarda ise 6 ay geçerli açık bilet düzenlemek zorundadırlar. Gecikmenin ise 12 saatten önce anlaşılması pek olası olmadığından, gecikme durumunda yolcular biletin tamamının iadesi değil, bileti açık bilete çevirmeyi talep edebileceklerdir. Göröldüğü üzere iptal gerekse gecikme durumunda 181/2011 sayılı Tüzükte olduğu gibi iptal yahut belirli bir saatten fazla gecikmelerde yolculara bilet ücretinin iadesi yapılabilse de yolculara seçenek sunulması (güzergâhın değiştirilmesi ya da biletin iadesi), kalacak hoteli yiyecek-içecek vb. hizmetler söz konusu değildir.

---

<sup>2</sup> Gerek Havayolu ile Seyahat Eden Yolcuların Haklarına Dair Yönetmeliğın gerekse Taslak Demiryolu ile Seyahat Eden Yolcuların Haklarına Dair Yönetmeliğın dayanak maddesinde özel olarak ilgili AB düzenlemesi dayanak olarak gösterilmektedir.



Söz konusu Yönetmeliğin 40. maddesinin on ikinci fıkrasına göre karayolları alt yapısı, işletilmesi, trafik, doğal afetler, meteorolojik şartlar ile arıza ve kaza hali dahil, seyahat esnasında meydana gelen ve beklenmeyen durumlarla ilgili olarak ortaya çıkan ve taşımanın devamına engel olan sebeplerin, belirsiz bir süre beklemeyi mecburi kılması veya varış noktasına kadar gerekli zamanın bir katından daha fazla beklemeyi gerektirmesi halinde, yetki belgesi sahibi, imkân olduğu takdirde bir başka güzergâhı izleyerek taşımayı tamamlamak, aksi halde yolcuyla güzergâh üzerinde yolcunun dilediği bir yere kadar götürmek veya yolcuyla hareket noktasına geri getirmekle yükümlüdür. Bu da yolcu lehine bir hüküm olmakla birlikte 181/2011 sayılı Tüzükte olduğu gibi seçim hakkı yolcuya tanınmamıştır.

Yine Karayolu Taşıma Yönetmeliğinin 40. maddesinin kırk beşinci fıkrasına göre yolcu terminalleri ile tarifeli yolcu ve kargo taşımacılığı faaliyetinde bulunan yetki belgesi sahipleri, “görölmüştür” şerhi düşölen ücret tarifeleri ile “onaylanmış” zaman tarifelerine uymak zorundadırlar. Bu fıkra aykırı hareket edenlere, idari para cezası uygulanır. Bu fıkra ile Denizyolu ile Yapılacak Düzenli Seferlere Dair Yönetmelikte olduğu gibi taşıyanların zaman tarifelerini uymaları istenmekte (iptal ve gecikme olmamasını istemekte) ve buna aykırılık halinde idari yaptırım öngörülmektedir.

Karayolu Taşıma Yönetmeliğinin “hizmetten yararlananların hakları” başlıklı 46. maddesinde, yetki belgesi sahiplerinin Yönetmelik kapsamında verdikleri hizmetlerden yararlananların, 07.11.2013 tarihli ve 6502 sayılı TKHK hükümlerinden doğan hakları saklı olduğu belirtilmektedir.

Aynı maddenin ikinci fıkrasında ise “yetki belgesi sahipleri hizmetten yararlananlara kusursuz hizmet vermek zorundadırlar. Kusursuz hizmet, hizmetten yararlananların hakkıdır.” denilmektedir. Söz konusu fıkra dikkat çekicidir. Zira fıkra da geçen “kusursuz hizmet” muğlak bir ifadedir. Bu ifade geniş yorumlandığında yetki belgesi sahiplerinden talep edilebileceklerin sınırının nasıl belirleneceği hususu tartışmalıdır. Maddeye aykırılık halinde uygulanacak bir idari yaptırım öngörölmemiştir. Açıkçası öngörölse dahi belirttiğimiz üzere kusursuz hizmet muğlak bir ifade olduğundan tam olarak nelere karşılık idari yaptırım uygulanacağı da tartışmalı olacaktır. Ancak bu husus, düzenlemenin genel olarak yolcuyla koruma amacı

taşıdığıının vurgulanması ve yolcu lehine yorum yapılmasının istendiğini şeklinde değerlendirilebilir. Maddenin birinci fıkrasında TKHK'ye atıf yapıldığından, bu Yönetmeliğin karşılamadığı hususlar söz konusu kanun kapsamında değerlendirilecektir.

Yolcu haklarına ilişkin özet olarak, AB düzenlemelerinin ortak yönlerinin başında:

- Birbirleri ile uyumlu olacak şekilde yolcuların yüksek seviyede korunmasını sağlamayı,
- Genel olarak tüketicilerin korunması gereklilikleri ile uyumu sağlamayı
- Asgari koruma düzeyi getirmeyi

amaçlamaları gelmektedir. Bunların dışında söz konusu düzenlemeler yolcuları bilgilendirme yükümlülüğü ve engelliler ve hareket kabiliyeti kısıtlı kişiler için öngörülen kolaylıklar bakımından da birbirleriyle örtüşmektedirler.

Konunun ülkemizdeki durumu ise özet olarak aşağıdaki tabloda yer aldığı gibidir:

**Tablo 5. Ülkemizde Tüm Ulaştırma Modlarında Yolcu Haklarının Karşılaştırılması**

	<b>Mevzuat</b>	<b>İptal ve (Uzun Süre) Gecikme/Erteleme/Tehir</b>
<b>HAVAYOLU</b>	<b>Havayolu İle Seyahat Eden Yolcuların Haklarına Dair Yönetmelik</b>	<p>1) Tazminat (Olağanüstü neden yoksa): iç hat uçuşlar için 100 Avronun Türk Lirası cinsinden karşılığıdır. Dış hat uçuşlarında ise yolculara;</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 1500 km veya daha kısa tüm uçuşlar için 250 Avronun Türk Lirası cinsinden karşılığı,</li><li>• 1500 ile 3500 km arası uçuşlar için 400 Avronun Türk Lirası cinsinden karşılığı,</li><li>• 3500 km'den daha uzun uçuşlar için 600 Avronun Türk Lirası cinsinden karşılığı tutarında tazminat verilir.</li></ul> <p><b>Ertelemede tazminat öngören Genelge hükmünün yürürlüğü durdurulmuştur.</b></p> <p>2) İptalde ve erteleme 5 saati bulmuşsa biletin iadesi yahut güzergâhın değiştirilmesi</p> <p>3) Hizmet hakkı</p>

<b>DEMİRYOLU</b>	<b>Taslak Demiryolu ile Seyahat Eden Yolcuların Haklarına Dair Yönetmelik</b> (Hâlihazırda TKHK kapsamında değerlendirilmekte dir)	<p>1) Son varış noktasına 60 dakika ve daha fazla gecikmeyle varılması halinde, yolcular, demiryolu tren işletmecisinden tazminat talep etme hakkına sahiptir. Bu durumda yolcuya, ödenmiş olan bilet ücreti üzerinden,</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 60 -119 dakika arası gecikmelerde bilet ücretinin % 25’i,</li><li>• 120 dakika ve üzeri gecikmelerde bilet ücretinin % 50’si oranında tazminat ödenir.</li></ul> <p>2) Seyahat başlamadan önce, demiryolu tren işletmecisi tarafından nihai varış noktasına taahhüt edilen varış saatinden 60 dakika veya daha fazla gecikmeli varılacağı öngörüldüğünde, yolcuya aşağıdaki seçenekler sunulur:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Bilet ücretinin tamamının, ödeme nasıl yapıldıysa aynı yolla iade edilmesi,</li><li>• Eşdeğer ulaşım imkânlarıyla, yolculuğun devamıyla veya güzergâhın değiştirilmesiyle yolcunun ilk fırsatta varış noktasına ulaştırılması,</li><li>• Eşdeğer ulaşım imkânlarıyla, yolculuğun devamıyla veya güzergâhın değiştirilmesiyle yolcu için uygun olan daha sonraki bir tarihte yolcunun varış noktasına ulaştırılması</li></ul>
<b>DENİZYOLU</b>	<b>Tüketicilerin Korunması Hakkında Kanun</b> (denizyolunda yolcu haklarına ilişkin özel bir düzenleme bulunmamaktadır)	<p>İptal durumunda sözleşmeden dönme, gecikme durumunda sözleşmeden dönme veya ayıp oranında bedelden indirim hakkı (TKHK madde 15)</p>

<b>KARAYOLU</b>	<b>Karayolu Taşıma Yönetmeliği</b> (Karayolu Taşıma Yönetmeliğinde hüküm bulunmayan hallerde TKHK geçerlidir)	<ol style="list-style-type: none"><li>1) Tazminat talep etme hakkı yok.</li><li>2) İptal durumunda bilet ücreti iade edilir.</li><li>3) Gecikme durumu düzenlenmemiştir.</li><li>4) Hizmet hakkı yok.</li></ol>
-----------------	---	---

## 6.2. Ülkemizde Yapılabilecek Çalışmalara İlişkin Öneriler

Yukarıdaki tablodan da anlaşılacağı üzere ülkemizde havayoluyla seyahat eden yolcuların haklarının AB müktesebatı ile uyum göstermekte olduğu, demiryolu bakımından da benzer bir çalışmanın sürdürüldüğü görülmektedir. Denizyolu ve karayolu bakımından ise henüz benzer bir çalışma bulunmamaktadır.

Bu kapsamda, Bakanlığımızca denizyoluyla seyahat eden yolcularına yönelik AB mevzuatına paralel, özel bir düzenleme yapılabileceği değerlendirilmektedir. Aynı şekilde karayoluyla seyahat eden yolculara yönelik olan ve Karayolu Taşıma Yönetmeliğinden ayrı, özel bir düzenleme de yapılabilir. Bu kapsamda özellikle,

- Havayolu ile Seyahat Eden Yolcuların Haklarına Dair Yönetmelik hükümlerine benzer şekilde gecikme ve iptal durumunda yolcuya tazminat talep etme hakkı getirilebilir.
- Hakkaniyete uygun olması için tazminat miktarının biletin yüzdesi üzerinden kararlaştırılması sağlanabilir.
- Taşıyana şu durumlarda tazminat ödeme sorumluluğundan kurtulma imkânı tanınabilir:
  1. Kaza önlenemeyen dışsal bir nedenden kaynaklanmışsa,
  2. Yolcunun hatası varsa,
  3. Üçüncü kişinin önlenemeyen davranışı varsa.

- Tazminat talep etme hakkının yanı sıra bekleme süresine uygun olarak yiyecek-içecek sunulması sağlanabilir.
- Gece kalınmasını gerektiren bir gecikmeden bahsediyorsak kalacak yer temin edilmesi sağlanabilir.
- Bu haklara ek olarak yolcuları seferden önce ve sefer sırasında bilgilendirme yükümlülüğü getirilebilir.
- Engelliler ve hareket kabiliyeti kısıtlı kişiler için kolaylıklar öngörülebilir. Bu konuda bilhassa Taslak Demiryolu ile Seyahat Eden Yolcuların Haklarına Dair Yönetmelik ile öngörülen kolaylıkların örnek alınabileceği değerlendirilmektedir. Söz konusu Taslak Yönetmeliğin 51 vd. maddelerinde yer alan bazı hükümler, denizyolu ve karayolu bakımından da öngörülebilir.

Yukarıdaki önerilerin de içerisinde yer aldığı; bunun yanında Avrupa Birliği'nin yolcu haklarına ilişkin mevzuatıyla uyumlu olan "Denizyolu ile Seyahat Eden Yolcuların Haklarına Dair Yönetmelik Taslağı" ve "Karayolu ile Seyahat Eden Yolcuların Haklarına Dair Yönetmelik Taslağı" hazırlanmış ve ekte sunulmuştur.

Denizyolu ve karayolu bakımından hazırladığımız Taslak Yönetmeliklerin ülkemize kazanımları şunlar olacaktır:

- Ülkemizde tüm ulaştırma modlarına özel yolcu hakları mevzuatı olacaktır.
- Ülkemizde yolcu hakları mevzuatı AB müktesebatıyla ve AB ulaştırma politikasıyla uyumlu hale gelecektir.
- Ülkemiz yolcu hakları mevzuatı bütün ulaştırma modları açısından birbiriyle uyumlu olacaktır.
- Yolcu haklarına ilişkin hükümlerin ona özel bir düzenlemede yer alması, yolcuların haklarını daha kolay bir şekilde öğrenmelerine imkân tanıyacaktır.
- Engelli ve hareket kabiliyeti kısıtlı yolculara pek çok kolaylık sağlanacaktır.
- Taşıyanları sefer tarifelerine uymaları konusunda teşvik edecek ve böylece yolcu mağduriyeti azalacaktır.

Yolcu hakları güncelliğini her zaman koruyan bir konu olmakla birlikte, ülkemizde ulaştırma alanında son yıllarda gerçekleşen ve gerçekleşmeye devam eden gelişim ve değişimlerden sonra daha da önemli bir konuma gelmiştir. Ülkemizde hâlihazırda havayolu yolcu hakları mevzuatı AB müktesebatıyla uyumludur. Uyumlu bir çalışma demiryolu açısından da hazırlanmış ve görüşe sunulmuştur. Hazırladığımız, AB müktesebatı ile uyumlu Taslak Yönetmeliklerin değerlendirilmesi halinde denizyolu ve karayolu bakımından ülkemiz yolcu hakları mevzuatına katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

## Denizyolu ile Seyahat Eden Yolcuların Haklarına Dair Yönetmelik Taslağı

### BİRİNCİ BÖLÜM

#### Amaç, Kapsam, Dayanak ve Tanımlar

##### Amaç

**MADDE 1 –** (1) Bu Yönetmeliğin amacı, denizyolu ve içsuyolu ile seyahatte; yolcuların seferlerin iptal edildiği ve ertelendiği durumlarda asgari haklarının, yolcuları bilgilendirme yükümlülüğünün, engelli ve hareket kabiliyeti kısıtlı yolcuların haklarının ve yolculara hizmet sunan kuruluşların yerine getirmesi gereken yükümlülüklerin belirlenmesi ve denetlenmesi ile ilgili hususları düzenlemektir.

##### Kapsam

**MADDE 2 –** (1) Bu Yönetmelik,

a) Tüm sefer bölgelerindeki yolcu hizmetlerini,  
b) Yolcu motorları, Ro-Ro/Yolcu ve feribot gemileri ile sefer yapan taşıyanları, acenteleri, terminal işletmecilerini ve yolcuları

kapsar.

(2) Bu Yönetmelik,

a) On ikiden fazla yolcusu olmayan gemileri,  
b) Üçten fazla gemi adamı olmayan gemileri,  
c) 500 metreden kısa yolculukları,  
ç) Kurvaziyerler hariç gezinti ve turistik turları kapsamaz.

##### Dayanak

**MADDE 3 –** (1) Bu Yönetmelik;

a) 26/9/2011 tarihli ve 655 sayılı Ulaştırma, Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığının Teşkilat ve Görevleri Hakkında Kanun Hükmünde Kararnamenin 9 uncu maddesinin birinci fıkrasının (c) bendine dayanılarak,

b) Avrupa Birliğinin 24.11.2010 tarihli ve (EC) 1177/2010 sayılı Tüzüğüne paralel olarak hazırlanmıştır.

##### Tanımlar

**MADDE 4 –** (1) Bu Yönetmelikte geçen;

a) Bakanlık: Ulaştırma, Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığını,  
b) Bilet: Taşıma sözleşmesinin varlığına delalet eden somut belge ya da diğer delilleri,

- c) Gemi: Deniz ve içsularda seyrüsefer için kullanılan aracı,
- ç) Hareket kabiliyeti kısıtlı kişi: Herhangi bir fiziksel engel (daimi veya geçici olarak duyuşsal, mental veya fiziksel), zihinsel engel, yaş veya başka herhangi bir engel sebebinden dolayı taşımacılık hizmetini kullanırken hareket kabiliyeti kısıtlı ve durumu tüm yolculara sunulan hizmetlerin kişinin ihtiyaçlarına göre özel itina ve uyarılama gerektiren herhangi bir kişiyi,
- d) Özel durumu olan yolcular: yaşlı, bebek ve çocuk yolcuları,
- e) Taşıma sözleşmesi: Taşımacılık hizmeti için taşıyan veya acente ile yolcu veya gönderici arasında, ücretli ya da ücretsiz olarak yapılan taşımacılığa ilişkin sözleşmeyi,
- f) Taşıyan: Yolcu hizmeti ya da kuruvaziyer aracılığıyla kamuya açık şekilde yolcu taşımacılığı yapan ve tur operatörü veya seyahat acentesi dışındaki gerçek ya da tüzel kişiyi,
- g) Terminal işletmecisi: Terminalin işletiminden sorumlu kamu kurum ve kuruluşları ile gerçek ve özel tüzel kişileri,
- ğ) Yolcu: Denizyolu ile seyahat eden kişileri,
- h) Yolcu hizmeti: yayınlanmış bir saat tarifesiyle deniz ve içsularda yapılan ticari yolcu taşımacılığı hizmetini ifade eder.

## İKİNCİ BÖLÜM

### Uygulama Esasları

#### **Bilet ve Taşıma Sözleşmesi**

**MADDE 5 –** (1) Taşıyan veya acente yolcu için bilet düzenler. Bilet elektronik olarak da düzenlenebilir. Bilet düzenlenmesi, yolcu ile taşıyan arasında taşıma sözleşmesinin kurulduğunu gösterir.

(2) Taşıyan, taşıma sözleşmesiyle, yolcuyu, el bagajını, bagaj ve araçları varış yerine götürmeyi, bagaj ve araçları varış yerinde yolcuya teslim etmeyi taahhüt eder.

(3) Bu Yönetmelikte tanınan haklar taşıma sözleşmesi ya da başka şekillerde sınırlanamaz ve ortadan kaldırılamaz.

#### **Seyahat hakkında bilgilendirme**

**MADDE 6 –** (1) Taşıyan, yolculara seyahat öncesinde ve esnasında asgari olarak şu bilgileri sunar:

- a) Yolculuk öncesi bilgilendirme:
- 1) Sözleşmeye uygulanacak genel koşullar
  - 2) En hızlı yolculuk için zaman çizelgeleri ve şartlar
  - 3) En düşük ücrete yolculuk için zaman çizelgeleri ve şartlar
  - 4) Engelli ve hareket imkânı kısıtlı kişilere yönelik araç-gereç ve imkânların bulunup bulunmadığı, bulunuyorsa bunlara erişim şartları
  - 5) Hizmetleri aksatabilecek ya da geciktirebilecek faaliyetler



- 6) Gemide sunulan hizmetler
- 7) Kayıp bagaj için tazmin usulü
- 8) Şikâyet bildirme usulü
- b) Yolculuk sırasında bilgilendirme:
  - 1) Gecikmeler
  - 2) Ana aktarma hizmetleri (servis, toplu taşıma seçenekleri)

## **ÜÇÜNCÜ BÖLÜM**

### **Gecikmeler ve İptaller**

#### **Yolcuları bilgilendirme yükümlülüğü**

**MADDE 7 –** (1) Geminin planlanan seferi gecikir ya da iptal olursa taşıyan en kısa zamanda; en geç planlanan yola çıkma zamanından 30 dakika sonrasında kadar yolcuları gecikme/iptal konusunda ve geciken seferin tahmini kalkış ve varış zamanı ile alternatif ulaşım yolları konusunda bilgilendirmekle yükümlüdür. Bu bilgilendirme anons, kısa mesaj, elektronik posta gibi iletişim vasıtaları kullanılarak yapılır. Bilgilendirmede engelli ve hareket kabiliyeti kısıtlı yolcular için yolcunun engeli veya kısıtı dikkate alınır.

#### **Hizmet hakkı**

**MADDE 8 –** (1) Geminin planlanan seferi iptal edilir ya da 90 dakikadan fazla gecikirse taşıyan tarafından yolculara aşağıdaki hizmetler sunulur.

- a) Bekleme zamanına uygun olarak yiyecek-içecek ikram edilir.
- b) Gece kalınmasını gerektiren iptal ya da ertelemelerde taşıyan, yolculara en fazla 3 (üç) gecelik ve geceliği en fazla 80 TL olan bir konaklama yeri teklif edilir.
- c) Terminal ve konaklama yeri (otel veya benzeri) arasındaki ulaşımın bedeli ödenir.

(2) Taşıyan özellikle hareket kabiliyeti kısıtlı kişiler ve refakatçileri ile tek başına seyahat eden çocukların bu maddede belirtilen ihtiyaçlarının karşılanması sırasında özel ilgi göstermek zorundadır.

#### **Bilet ücretinin geri ödenmesi ve güzergâhın değiştirilmesi**

**MADDE 9 –** (1) Seyahat başlamadan önce, taşıyan tarafından nihai varış noktasına taahhüt edilen varış saatinden 90 dakika veya daha fazla gecikmeli varılacağı öngörüldüğünde, yolcuya aşağıdaki seçenekler sunulur:

- a) İlk fırsatta ve ilave ücret olmaksızın benzer koşullarda güzergâhın değiştirilmesi,
- b) Bilet ücretinin tamamının; yolculuğun asıl seyahat planı anlam taşıyan kısmı gerçekleşmişse ve yolculuğun kalan kısmına ait bilet ücretinin, 7 işgünü içerisinde peşin, EFT veya banka havalesi yoluyla iade edilmesi ve gerekirse ilk ayrılış yerine ücret olmaksızın ulaştırılması.

### **Tazminat talep etme hakkı**

**MADDE 10** – (1) Planladığı yere gecikmeli olarak varan yolcu, bu Yönetmeliğin 9 uncu maddedeki seçimine ek olarak yolcu tazminat talep etme hakkına sahiptir. Gecikme:

- a) 4 saate kadarki seyahatler için 1 saat,
- b) 4 ila 8 saate kadarki seyahatler için 2 saat,
- c) 8 ila 24 saate kadarki seyahatler için 3 saat,
- ç) 24 saatten fazla seyahatler için 6 saat,

ise tazminat biletin %25'idir. Eğer gecikme yukarıda belirtilenlerin iki katıysa tazminat biletin %50'sidir.

(2) Tazminat yolcunun bilet ücretini ödediği tarihteki bedel üzerinden hesaplanır.

(3) Tazminat, talep edildiği tarihten itibaren 1 (bir) ay içinde ödenir. Tazminat kural olarak para üzerinden ödenir. Ancak yolcunun rızası varsa indirim kuponu ve diğer hizmetler şeklinde de ödenebilir.

### **İstisnalar**

**MADDE 11** – (1) Bu Yönetmeliğin 8 inci, 9 uncu ve 10 uncu maddelerinde yer alan haklar, tarihin belirli olmadığı açık bilete sahip yolcular hakkında uygulanmaz.

(2) Bu Yönetmeliğin 8 inci ve 10 uncu maddelerinde yer alan haklar yolcu, gecikmeden haberdar edildikten sonra bilet satın almışsa ya da gecikme kendi kusurundan kaynaklanıyorsa uygulanmaz.

(3) Taşıyan gecikmenin kötü hava şartlarından ötürü ve geminin emniyetli operasyonunun sağlanmasının sebep olduğunu ispatlarsa bu Yönetmeliğin 8 inci maddesinin birinci fıkrasının (b) ve (c) bentleri uygulanmaz.

(4) Taşıyan iptal veya erteleme nedeniyle geminin emniyetli seyretmesini engelleyecek derecedeki hava şartlarından ya da tüm tedbirleri asaydı dahi önlenemeyecek olan olağanüstü durumlardan kaynaklandığını ispat ederse bu Yönetmeliğin 10 uncu maddesi uygulanmaz.

## **DÖRDÜNCÜ BÖLÜM**

### **Engelli ve Hareket Kabiliyeti Kısıtlı Yolcular**

#### **Engelli ve hareket kabiliyeti kısıtlı yolculara sağlanacak kolaylıklar**

**MADDE 12** – (1) Taşıyanlar, verdikleri hizmetlerden engellilerin, hareket kabiliyeti kısıtlı veya özel durumu olan yolcuların kolaylıkla ve yeterli derecede yararlanması için aşağıdaki düzenlemeleri uygulamakla yükümlüdürler.

a) Engelli veya hareket kabiliyeti kısıtlı kişilerden diğer yolculardan alınan ücretlere ilave bir ücret talep edilemez.

b) Taşıyan veya acente, engelli veya hareket kabiliyeti kısıtlı kişilere rezervasyon yapmayı veya bilet satmayı reddedemez, refakatçi zorunluluğu getiremez.

c) Taşıyan, engelli veya hareket kabiliyeti kısıtlı kişiler ve refakatçileri ile refakat etmek için sertifikalandırılmış rehber köpeklerin taşınmasına öncelik tanır.

ç) Görme engelli yolcuların rehber köpeği, köpeğin ağızlığı ve gerekli sağlık belgeleri olmak koşulu ile yanında ücretsiz taşınır.

d) Taşıyan ve/veya acente, engelli veya hareket kabiliyeti kısıtlı kişilere, biniş ve gemideki hizmetlere erişim ve iniş gibi konular hakkında bilgilendirme yapar. Bu bilgilendirme, talep eden yolcunun engeli ve/veya kısıtı dikkate alınarak yapılır. Ayrıca yolcular, seyahat talebini yapmadan önce seyahate başlayacağı ve seyahati bitireceği duraklarda, seyahat edeceği gemilerde kendi durumu ile ilgili hizmet verilip verilemediğini kontrol etmelidir. Bu bilgilere, danışma kanallarından ulaşılması sağlanır.

e) Engelli veya hareket kabiliyeti kısıtlı kişilerin, taşıyanın personeli bulunmayan bir terminalden gemiye binmeleri veya gemiden inmeleri halinde, terminal işletmecisi ücretsiz olarak bu kişilere gemiye binme ve gemiden inme hizmeti sunar. Ancak engelli veya hareket kabiliyeti kısıtlı kişilerin biniş veya inişleri için teknik çözümler bulunuyorsa bu hizmet verilmeyebilir.

f) Bilet satın alınma aşamasında engelli veya hareket kabiliyeti kısıtlı yolcular yardım ihtiyacını durumuna uygun olarak bildirmelidir. Yardım ihtiyacı talebi bilet satış sisteminden ve çağrı merkezinden yapılabilir.

(2) Taşıyan veya terminal işletmecilerinin engelli ve/veya hareket kabiliyeti kısıtlı kişilere sağlayacağı yardımlar aşağıdaki hususlara göre olacaktır:

a) Bilet satın alan engelli ve/veya hareket kabiliyeti kısıtlı kişi yardıma ihtiyacı olduğunu, yardıma ihtiyacı olacağı andan en az 48 saat öncesinden bildirmek zorundadır. Bilet satan birim, yardım ihtiyacını ilgili taşıyana veya terminal işletmecilerine bildirir. Taşıyan veya terminal işletmecileri bu tür bildirimlerin yapılabilmesi için gerekli iletişim altyapısını kurar.

b) Engelli ve/veya hareket kabiliyeti kısıtlı kişi bu bildirim yapmamışsa, Taşıyan veya terminal işletmecileri, bu kişinin seyahatini gerçekleştirebilmesi için imkânlar dâhilinde yapılabilecek her türlü yardımı yapar.

c) Terminal işletmecileri, yardıma ihtiyacı olan engelli veya hareket kabiliyeti kısıtlı kişilerin geldiklerini haber vermelerini sağlayacak terminal içinde ve dışında iletişim noktaları belirler.

ç) Yardımlar engelli ve/veya hareket kabiliyeti kısıtlı kişilerin, ilan edilen kalkış saatinden belirli bir süre önce belirli bir noktada bulunmaları kaydıyla sağlanır. Bu süre 60 dakikadan fazla olamaz. Böyle bir sürenin belirlenmediği durumlarda bu kişilerin ilan edilen kalkış saatinden en geç 30 dakika öncesinde belirlenen noktada bulunmaları gerekir.

d) İptal ve her türlü gecikme söz konusu olduğunda, engelli veya hareket kabiliyeti kısıtlı kişiler ve refakatçileri en kısa zamanda hizmet alma hakkına (yiyecek-içecek vs.) sahiptir.

e) Engelli veya hareket kabiliyeti kısıtlı yolcuların seyahatin başlamasından 30 dakika önce terminal veya yolcu salonlarına gelerek anlık yardım için ilgililerle irtibata geçmesi gerekmektedir. Bu amaçla terminallerde uygun yerlere çağrı butonu konulmalıdır.

f) Taşıyan veya terminal işletmecilerinin kusurundan dolayı, engelli veya hareket kabiliyeti kısıtlı kişilerin özel ekipmanlarının kısmen veya tamamen hasar görmesi veya kaybolması durumunda, zararın tamamı kusurları oranında tazmin edilir.

## **BEŞİNCİ BÖLÜM**

### **Çeşitli ve Son Hükümler**

#### **Yolculara haklarını bildirme yükümlülüğü**

**MADDE 13** – (1) Taşıyan ve terminal işletmecileri bu Yönetmelikle tanınan hakların yolcuların erişimine açık olmasını sağlar. Bu bilgilendirme hem Türkçe hem İngilizce olarak hazırlanır ve geminin güvertesinde ve terminalde yer alır.

(2) Yolcuya, hakları bu Yönetmelik hükümlerine uygun olarak bildirilmediği takdirde ve bu nedenle yolcunun bu Yönetmelikte öngörülmüş olandan daha düşük bir tazminatı kabul etmesi durumunda dahi, yolcu ek tazminat elde etmek amacıyla yetkili mahkemeler veya kurumlar nezdinde gerekli girişimlerde bulunma hakkına sahiptir.

(3) Bu Yönetmelik hükümlerine aykırı davranılması halinde, yolcuların kanun yollarına başvuru hakkı saklıdır.

#### **Denetleme ve yaptırımlar**

**MADDE 14** – (1) Taşıyanların ve terminal işletmecilerinin bu Yönetmelik kapsamında yer alan faaliyetleri Bakanlığın denetimine tabidir.

(2) Bakanlık yapacağı denetimleri; merkez teşkilatının yanı sıra, Liman Başkanlıkları personeli eliyle yapar.

(3) Taşıyanların ve terminal işletmecilerinin, denetim yapan görevliler tarafından istenilen belgeleri ibraz etmeleri zorunludur.

(4) Bu Yönetmelikte belirtilen kurallara uymayan kurum ve kuruluşlara Liman başkanlığı tarafından 655 sayılı KHK'nin 28 inci maddesinin ikinci fıkrasının (b) bendinde belirlenen yetkiye dayanarak bu Yönetmeliğin:

a) 6 ıncı maddesine aykırı hareket edenlere ... TL,

b) 7 inci maddesine aykırı hareket edenlere ... TL,

c) 8 inci maddesinin birinci fıkrasının (a) ve (c) bentlerine aykırı hareket edenlere ... TL,

(b) bendine ve ikinci fıkrasına ... TL,

ç) 12 inci maddesine aykırı hareket edenlere ... TL

idari para cezası verilir.

(5) Tespit tutanağı, idari yaptırım kararı ve tebligat usulleri 30/03/2005 tarihli ve 5326 sayılı Kabahatler Kanunu hükümlerine göre tanzim edilir.

#### **Diğer hükümler**

**MADDE 15** – (1) Bu Yönetmelik yolcuların, 13/6/2003 tarihli ve 25137 sayılı Resmî Gazete'de yayımlanan Paket Tur Sözleşmeleri Uygulama Usul ve Esasları Hakkında Yönetmelikte yer alan haklarını etkilemez. Bu Yönetmelik, sefer iptali haricinde herhangi başka bir nedenle paket turun iptal edilmesi durumunda geçerli değildir.

(2) Bu Yönetmelikte yer alan hakların kullanılması, yolcuların diğer mevzuatta yer alan haklarını kullanmalarına engel olmaz.

**Yürürlük**

**MADDE 16** – (1) Bu Yönetmelik .../.../ ... tarihinde yürürlüğe girer.

**Yürütme**

**MADDE 17** – (1) Bu Yönetmelik hükümlerini Ulaştırma, Denizcilik ve Haberleşme Bakanı yürütür.

## Karayolu ile Seyahat Eden Yolcuların Haklarına Dair Yönetmelik Taslağı

### BİRİNCİ BÖLÜM

#### Amaç, Kapsam, Dayanak ve Tanımlar

##### Amaç

**MADDE 1 – (1)** Bu Yönetmeliğin amacı, karayolu ile seyahatte; yolcuların seferlerin iptal edildiği ve ertelendiği durumlarda asgari haklarının, yolcuları bilgilendirme yükümlülüğünün, engelli ve hareket kabiliyeti kısıtlı yolcuların haklarının ve yolculara hizmet sunan kuruluşların yerine getirmesi gereken yükümlülüklerin belirlenmesi ve denetlenmesi ile ilgili hususları düzenlemektir.

##### Kapsam

**MADDE 2 – (1)** Bu Yönetmelik, planlanan uzaklığın en az 100 km olduğu şehirlerarasında tarifeli seferlerle özelliklerine göre sınıflandırılmış olmayan yolculara taşıma hizmeti veren taşıyanları, acenteleri, terminal işletmecilerini ve yolcuları kapsar.

##### Dayanak

**MADDE 3 – (1)** Bu Yönetmelik;

a) 26/9/2011 tarihli ve 655 sayılı Ulaştırma, Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığının Teşkilat ve Görevleri Hakkında Kanun Hükmünde Kararnamenin 7 inci maddesinin birinci fıkrasının (c) bendine dayanılarak

b) Avrupa Birliğinin 16.02.2011 tarihli ve (EC) 181/2011 sayılı Tüzüğüne paralel olarak hazırlanmıştır.

##### Tanımlar

**MADDE 4 – (1)** Bu Yönetmelikte geçen;

a) Bakanlık: Ulaştırma, Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığını,

b) Hareket kabiliyeti kısıtlı kişi: Herhangi bir fiziksel engel (daimi veya geçici olarak duyuusal, mental veya fiziksel), zihinsel engel, yaş veya başka herhangi bir engel sebebinden dolayı taşımacılık hizmetini kullanırken hareket kabiliyeti kısıtlı ve durumu tüm yolculara sunulan hizmetlerin kişinin ihtiyaçlarına göre özel itina ve uyarılama gerektiren herhangi bir kişiyi,

c) Otobüs: Yapısı itibariyle insan taşımak için imal edilmiş ve şoförü dahil 9 kişiden fazla yolcu taşımaya uygun olan motorlu taşıtı,

ç) Özel durumu olan yolcular: yaşlı, bebek ve çocuk yolcuları,

d) Kapasite fazlası rezervasyon: Bir koltuğun birden fazla kişiye satılması,

- e) Tarifeli yolcu taşıma: Önceden belirlenmiş taşıma güzergâhı üzerinde bir zaman ve ücret tarifesi belirlenerek ve bunlara uyularak yapılan düzenli yolcu taşımalarını,
- f) Tarifersiz yolcu taşıma: Tarifeli yolcu taşımacılığının kapsamına girmeyen, önceden belirlenmiş taşıma güzergâhı ile bir zaman ve ücret tarifesi belirlenmeksizin; grup yolcu durumuna göre arazi veya mekik sefer düzenlenerek yapılan düzensiz ve grup yolcu taşımalarını,
- g) Taşıma güzergâhı: Taşımacılıkta, taşımanın başladığı kalkış noktasından bittiği varış noktasına kadar ara duraklar da dahil takip edilen yolu,
- ğ) Taşıma sözleşmesi: Karayolu ile tarifeli ya da tarifersiz taşımacılık hizmeti için taşıyan veya acente ile yolcu veya gönderici arasında, ücretli ya da ücretsiz olarak yapılan taşımacılığa ilişkin sözleşmeyi,
- h) Taşıyan: Kamuya açık şekilde tarifeli ya da tarifersiz yolcu taşımacılığı hizmeti sunan ve tur operatörü veya seyahat acentesi dışındaki gerçek ya da tüzel kişiyi,
- 1) Terminal: Bu Yönetmelikle belirlenen özellikleri haiz ve şehirlerarası, yurtiçi ve uluslararası yolcu taşımacıları ve/veya acenteleri ile bunların yolcularına hizmet veren yapı veya tesisi,
- i) Terminal işletmecisi: Bu Yönetmelikte tanımlanan bir yolcu terminalini işleten gerçek ve tüzel kişileri,
- j) Yolcu: Karayolu ile seyahat eden kişileri,  
ifade eder.

## İKİNCİ BÖLÜM

### Uygulama Esasları

#### **Bilet ve Taşıma Sözleşmesi**

**MADDE 5 – (1)** Taşıyan veya acente yolcu için bilet düzenler. Bilet elektronik olarak da düzenlenebilir. Bilet düzenlenmesi, yolcu ile taşıyan arasında taşıma sözleşmesinin kurulduğunu gösterir.

(2) Taşıyan, taşıma sözleşmesiyle, yolcuyla, el bagajını, bagaj ve araçları varış yerine götürmeyi, bagaj ve araçları varış yerinde yolcuya teslim etmeyi taahhüt eder.

(3) Bu Yönetmelikte tanınan haklar taşıma sözleşmesi ya da başka şekillerde sınırlanamaz ve ortadan kaldırılamaz.

(4) Taşıyanlar, taşıma sözleşmesinde yolcular için bu Yönetmelikte öngörülenlerden daha avantajlı hükümler getirebilirler.

#### **Seyahat hakkında bilgilendirme**

**MADDE 6 – (1)** Taşıyan, yolculara seyahat öncesinde ve esnasında asgari olarak şu bilgileri sunar:

- a) Yolculuk öncesi bilgilendirme:
- 1) Sözleşmeye uygulanacak genel koşullar
  - 2) En hızlı yolculuk için zaman çizelgeleri ve şartlar

- 3) En düşük ücrete yolculuk için zaman çizelgeleri ve şartlar
- 4) Engelli ve hareket imkânı kısıtlı kişilere yönelik araç-gereç ve imkânların bulunup bulunmadığı, bulunuyorsa bunlara erişim şartları
- 5) Hizmetleri aksatabilecek ya da geciktirebilecek faaliyetler
- 6) Kayıp bagaj için tazmin usulü
- 7) Şikâyet bildirme usulü
- b) Yolculuk sırasında bilgilendirme:
  - 1) Gecikmeler
  - 2) Ana aktarma hizmetleri (servis, toplu taşıma seçenekleri)

## **ÜÇÜNCÜ BÖLÜM**

### **Gecikmeler ve İptaller**

#### **Yolcuları bilgilendirme yükümlülüğü**

**MADDE 7 –** (1) Tarifeli yolcu taşımacılığının seferi ayrılışı planlanan zamana göre gecikir ya da iptal olursa taşıyan ya da duruma göre terminal işletmecisi yolcuları en kısa zamanda; en geç planlanan yola çıkma zamanından 30 dakika sonrasında kadar gecikme/iptal konusunda; bunun yanında tahmini kalkış ve varış zamanı ve alternatif ulaşım yolları konusunda bilgilendirmekle yükümlüdür.

(2) Birinci fıkradaki bilgilendirmede engelli ve hareket kabiliyeti kısıtlı yolcular bakımından yolcunun engeli veya kısıtı dikkate alınır.

#### **Hizmet hakkı**

**MADDE 8 –** (1) Planlanan süresi en az 3 (üç) saat olan yolcu taşımacılığı seferi iptal edilir ya da 90 dakikadan fazla gecikirse taşıyan yolculara aşağıdaki hizmetler sunulur:

a) Bekleme zamanına uygun olarak otobüste ya da terminalde yiyecek-içecek ikram edilir.

b) Gece kalınmasını gerektiren iptal ya da ertelemelerde taşıyan, yolculara en fazla 2 (iki) gecelik ve geceliği en fazla 80 TL olan bir konaklama yeri teklif edilir.

c) Terminal ve konaklama yeri (otel veya benzeri) arasındaki ulaşımın bedeli ödenir.

(2) Taşıyan özellikle hareket kabiliyeti kısıtlı kişiler ve refakatçileri ile tek başına seyahat eden çocukların bu maddede belirtilen ihtiyaçlarının karşılanması sırasında özel ilgi göstermek zorundadır.

#### **Bilet ücretinin geri ödenmesi, güzergâhın değiştirilmesi ve tazminat talep etme hakkı**

**MADDE 9 –** (1) Seyahat başlamadan önce, taşıyan tarafından nihai varış noktasına taahhüt edilen varış saatinden 120 dakika veya daha fazla gecikmeli varılacağı öngörüldüğünde ya da kapasite fazlası rezervasyon söz konusu ise, yolcuya aşağıdaki seçenekler sunulur:

a) İlk fırsatta ve ilave ücret olmaksızın benzer koşullarda güzergâhın değiştirilmesi,



b) Bilet ücretinin tamamının; yolculuğun asıl seyahat planı anlam taşıyan kısmı gerçekleşmişse ve yolculuğun kalan kısmına ait bilet ücretinin, 7 işgünü içerisinde peşin, EFT veya banka havalesi yoluyla iade edilmesi ve gerekirse ilk ayrılış yerine ücret almaksızın ulaştırılması

(2) Taşıyan, birinci fıkradaki teklifleri sunamıyorsa yolcu, bilet ücretinin iadesinin yanı sıra bilet bedelinin %50'si oranında tazminat talep etme hakkına sahiptir.

(3) Tazminat yolcunun bilet ücretini ödediği tarihteki bedel üzerinden hesaplanır.

(4) Tazminat, talep edildiği tarihten itibaren 1 (bir) ay içinde ödenir. Tazminat kural olarak para üzerinden ödenir. Ancak yolcunun rızası varsa indirim kuponu ve diğer hizmetler şeklinde de ödenebilir.

### **İstisnalar**

**MADDE 10** – (1) Bu Yönetmeliğin 8 inci ve 9 uncu maddelerinde yer alan haklar, tarihin belirli olmadığı açık bilete sahip yolcular hakkında uygulanmaz.

(2) Taşıyan gecikmeye kötü hava şartlarından ötürü emniyet gerekçelerinin sebep olduğunu ispatlarsa bu Yönetmeliğin 8 inci maddesinin birinci fıkrasının (b) ve (c) bentleri uygulanmaz.

## **DÖRDÜNCÜ BÖLÜM**

### **Engelli ve Hareket Kabiliyeti Kısıtlı Yolcular**

#### **Engelli ve hareket kabiliyeti kısıtlı yolculara sağlanacak kolaylıklar**

**MADDE 11** – (1) Taşıyanlar ve terminal işletmecileri, verdikleri hizmetlerden engellilerin, hareket kabiliyeti kısıtlı veya özel durumu olan yolcuların kolaylıkla ve yeterli derecede yararlanması için aşağıdaki düzenlemeleri uygulamakla yükümlüdürler.

g) Engelli veya hareket kabiliyeti kısıtlı kişilerden diğer yolculardan alınan ücretlere ilave bir ücret talep edilemez.

h) Taşıyan veya acente, engelli veya hareket kabiliyeti kısıtlı kişilere rezervasyon yapmayı veya bilet satmayı reddedemez, refakatçi zorunluluğu getiremez.

i) Taşıyan, engelli veya hareket kabiliyeti kısıtlı kişiler ve refakatçileri ile refakat etmek için sertifikalandırılmış rehber köpeklerin taşınmasına öncelik tanır.

ç) Görme engelli yolcuların rehber köpeği, köpeğin ağızlığı ve gerekli sağlık belgeleri olmak koşulu ile yanında ücretsiz taşınır.

j) Taşıyan ve/veya acente, engelli veya hareket kabiliyeti kısıtlı kişilere, otobüse biniş ve ve otobüsten iniş gibi konular hakkında bilgilendirme yapar. Bu bilgilendirme, talep eden yolcunun engeli ve/veya kısıtı dikkate alınarak yapılır. Ayrıca yolcular, seyahat talebini yapmadan önce seyahate başlayacağı ve seyahati bitireceği duraklarda, seyahat edeceği otobüslerde kendi durumu ile ilgili hizmet verilip verilemediğini kontrol etmelidir. Bu bilgilere, danışma kanallarından ulaşılmaması sağlanır.

k) Engelli veya hareket kabiliyeti kısıtlı kişilerin, taşıyanın personeli bulunmayan bir terminalde otobüse binmeleri veya otobüsten inmeleri halinde, terminal işletmecileri ücretsiz olarak bu kişilere otobüse binme ve otobüsten inme hizmeti sunar. Ancak engelli veya hareket kabiliyeti kısıtlı kişilerin biniş veya inişleri için teknik çözümler bulunuyorsa bu hizmet verilmeyebilir.

l) Bilet satın alınma aşamasında engelli veya hareket kabiliyeti kısıtlı yolcular yardım ihtiyacını durumuna uygun olarak bildirmelidir. Yardım ihtiyacı talebi bilet satış sisteminden ve çağrı merkezinden yapılabilir.

(2) Taşıyan veya terminal işletmecilerinin engelli ve/veya hareket kabiliyeti kısıtlı kişilere sağlayacağı yardımlar aşağıdaki hususlara göre olacaktır:

a) Bilet satın alan engelli ve/veya hareket kabiliyeti kısıtlı kişi yardıma ihtiyacı olduğunu, yardıma ihtiyacı olacağı andan en az 48 saat öncesinden bildirmek zorundadır. Bilet satan birim, yardım ihtiyacını ilgili taşıyana veya terminal işletmecilerine bildirir. Taşıyan veya terminal işletmecileri bu tür bildirimlerin yapılabilmesi için gerekli iletişim altyapısını kurar.

b) Engelli ve/veya hareket kabiliyeti kısıtlı kişi bu bildirim yapmamışsa, Taşıyan veya terminal işletmecileri, bu kişinin seyahatini gerçekleştirebilmesi için imkânlar dâhilinde yapılabilecek her türlü yardımı yapar.

c) Terminal işletmecileri, yardıma ihtiyacı olan engelli veya hareket kabiliyeti kısıtlı kişilerin geldiklerini haber vermelerini sağlayacak terminal içinde ve dışında iletişim noktaları belirler.

ç) Yardımlar engelli ve/veya hareket kabiliyeti kısıtlı kişilerin, ilan edilen kalkış saatinden belirli bir süre önce belirli bir noktada bulunmaları kaydıyla sağlanır. Bu süre 60 dakikadan fazla olamaz. Böyle bir sürenin belirlenmediği durumlarda bu kişilerin ilan edilen kalkış saatinden en geç 30 dakika öncesinde belirlenen noktada bulunmaları gerekir.

d) İptal ve her türlü gecikme söz konusu olduğunda, engelli veya hareket kabiliyeti kısıtlı kişiler ve refakatçileri en kısa zamanda hizmet alma hakkına (yiyecek-içecek vs.) sahiptir.

e) Engelli veya hareket kabiliyeti kısıtlı yolcuların seyahatin başlamasından 30 dakika önce terminal veya yolcu salonlarına gelerek anlık yardım için ilgililerle irtibata geçmesi gerekmektedir. Bu amaçla terminallerde uygun yerlere çağrı butonu konulmalıdır.

f) Taşıyan veya terminal işletmecilerinin kusurundan dolayı, engelli veya hareket kabiliyeti kısıtlı kişilerin özel ekipmanlarının kısmen veya tamamen hasar görmesi veya kaybolması durumunda, zararın tamamı kusurları oranında tazmin edilir.

## **BEŞİNCİ BÖLÜM**

### **Çeşitli ve Son Hükümler**

#### **Yolculara haklarını bildirme yükümlülüğü**

**MADDE 12** – (1) Taşıyan ve terminal işletmecileri bu Yönetmelikle tanınan hakların yolcuların erişimine açık olmasını sağlar. Bu bilgilendirme hem Türkçe hem İngilizce olarak hazırlanır ve otobüs ile terminalde yer alır.

(2) Yolcuya, hakları bu Yönetmelik hükümlerine uygun olarak bildirilmediği takdirde ve bu nedenle yolcunun bu Yönetmelikte öngörülmüş olandan daha düşük bir tazminatı kabul etmesi durumunda dahi, yolcu ek tazminat elde etmek amacıyla yetkili mahkemeler veya kurumlar nezdinde gerekli girişimlerde bulunma hakkına sahiptir.

(3) Bu Yönetmelik hükümlerine aykırı davranılması halinde, yolcuların kanun yollarına başvuru hakkı saklıdır.

### **Denetim ve yaptırımlar**

**MADDE 13** – (1) Taşıyanların ve terminal işletmecilerinin bu Yönetmelik kapsamında yer alan faaliyetleri Bakanlığın denetimine tabidir.

(2) Bakanlık yapacağı denetimleri; kendisinin yanı sıra, 655 sayılı Kanun Hükmünde Kararnamenin 28 inci maddesinin ikinci fıkrasının (c) bendinin verdiği yetkiye dayanarak, Kanunun 27 nci ve 08/01/2018 tarihli ve 30295 sayılı Karayolu Taşıma Yönetmeliğinin 65 inci ve 66 ncı maddelerinin yetkili kıldığı personel eliyle yapar.

(3) Taşıyanların ve terminal işletmecilerinin, denetim yapan görevliler tarafından istenilen belgeleri ibraz etmeleri zorunludur.

(4) Bu Yönetmelikte belirtilen kurallara uymayan kurum ve kuruluşlara 655 sayılı KHK'nin 28 inci maddesinin ikinci fıkrasının (b) bendinde belirlenen yetkiye dayanarak bu Yönetmeliğin:

a) 6 ncı maddesine aykırı hareket edenlere ... TL,

b) 7 inci maddesine aykırı hareket edenlere ... TL,

c) 8 inci maddesinin birinci fıkrasının (a) ve (c) bentlerine aykırı hareket edenlere ... TL,

(b) bendine ve ikinci fıkrasına ... TL,

ç) 11 inci maddesine aykırı hareket edenlere ... TL

idari para cezası verilir.

(5) Tespit tutanağı, idari yaptırım kararı ve tebligat usulleri 30/03/2005 tarihli ve 5326 sayılı Kabahatler Kanunu hükümlerine göre tanzim edilir.

### **Diğer hükümler**

**MADDE 14** – (1) Bu Yönetmelik yolcuların, 13/6/2003 tarihli ve 25137 sayılı Resmî Gazete'de yayımlanan Paket Tur Sözleşmeleri Uygulama Usul ve Esasları Hakkında Yönetmelikte yer alan haklarını etkilemez. Bu Yönetmelik, sefer iptali haricinde herhangi başka bir nedenle paket turun iptal edilmesi durumunda geçerli değildir.

(2) Bu Yönetmelikte yer alan hakların kullanılması, yolcuların diğer mevzuatta yer alan haklarını kullanmalarına engel olmaz.

### **Yürürlük**

**MADDE 15** – (1) Bu Yönetmelik .../.../ ... tarihinde yürürlüğe girer.

**Yürütme**

**MADDE 16** – (1) Bu Yönetmelik hükümlerini Ulaştırma, Denizcilik ve Haberleşme Bakanı yürütür.

## KAYNAKLAR

COLANGELO, M. ve ZENO-ZENCOVICH, V. (2016): Introduction to European Union Transport Law. (Second Edition). Roma: RomaTrE-Press, 131-167.

European Parliamentary Research Service (“EPRS”). (2014): The Cost of Non Europe in Transport and Tourism. Brüksel: European Added Value Unit, 6.

GONZÁLEZ, J.M. (2014): The Impact of Reforming Air Passenger Rights in The European Union (MSC in Tourism, Transport and Environmental Economics, TIDES / ULPGC, Las Palmas de Gran Canaria, Spain, 2014), 21-26.

GÖKTEPE, H. (2016): Havayolu ile Yolcu Taşımacılığında Hava Taşıyıcısının Sorumluluğu ve Yolcu Hakları, Anadolu Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, Sayı: 3, 211-223.

ROSSI DAL POZZO, F. (2015): EU Legal Framework for Safeguarding Air Passenger Rights. (First Edition). Switzerland: Springer International Publishing, 139-189.

SERDAR, İ. (2013): Havayolu ile Seyahat Eden Yolcuların Haklarına Dair Yönetmelik Kapsamında Yolcuların Hakları, Yaşar Üniversitesi Elektronik Dergisi, 8 (özel sayı), 2327-2421.

Ulaştırma, Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı (“UDHB”). (2017): Ulaşan Erişen Türkiye 2017. Ankara: Ulaştırma, Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı, 15-21.

### İnternet Kaynakları

[https://curia.europa.eu/jcms/jcms/j\\_6/en/](https://curia.europa.eu/jcms/jcms/j_6/en/) : Avrupa Birliği Adalet Divanı / The Court of Justice of the European Union

<http://www.ddgm.gov.tr/> : Demiryolu Düzenleme Genel Müdürlüğü

[http://europa.eu/youreurope/citizens/travel/passenger-rights/index\\_en.htm](http://europa.eu/youreurope/citizens/travel/passenger-rights/index_en.htm) : Your Europe (AB Komisyonu / the European Commission)

<http://eur-lex.europa.eu/summary/chapter/transport/3208.html?root=3208> : EUR-Lex Access to European Union law

<http://www.mevzuat.gov.tr/Default.aspx> : Bakanlık Mevzuatı Geliştirme ve Yayın Genel Müdürlüğü

<http://web.shgm.gov.tr/>: Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü

[www.resmigazete.gov.tr](http://www.resmigazete.gov.tr) : Resmi Gazete

## ÖZGEÇMİŞ

Adı : Necibe Kübra  
Soyadı : Sarıkaya  
Doğum Tarihi : 12/08/1990  
Doğum Yeri : İstanbul  
Lise : (2004-2008), Şehit Osman Altinkuyu Anadolu Lisesi.  
Lisans : (2008-2012), Ankara Üniversitesi Hukuk Fakültesi.  
Yüksek Lisans : (2015-devam ediyor), Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.  
Çalıştığı Kurum : (2015-devam ediyor), Ulaştırma, Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı.