

JOBS

İşletme Bilimi Dergisi
2019
Cilt:7 Sayı:1



Sakarya Üniversitesi / Sakarya University
İşletme Fakültesi / Sakarya Business School

i

Cilt/Volume : 7
Sayı/Issue : 1
Yıl/Year : 2019

ISSN: 2148-0737
DOI: 10.22139/jobs

İNDEKS BİLGİLERİ/ INDEXING INFORMATION



ii



Kurucu Sahip/Founder

Prof. Dr. Gültekin YILDIZ

İmtiyaz Sahibi / Owner

Prof. Dr. Kadir ARDIÇ

Editör / Editor

Doç. Dr. Mahmut AKBOLAT

Editör Yardımcıları / Assoc. Editors

Doç. Dr. Mustafa Cahit ÜNĞAN

Mizanpaj Editörü / Layout Editor

Arş. Gör. Özgün ÜNAL

Danışma Kurulu/Advisory Board

Prof. Dr. Ahmet Vecdi CAN	Sakarya Üniversitesi
Prof. Dr. Bülent SEZEN	Gebze Yüksek Teknoloji Enstitüsü
Prof. Dr. Dilaver TENGİLİMOĞLU	Atılım Üniversitesi
Prof. Dr. Erman COŞKUN	İzmir Bakırçay Üniversitesi
Prof. Dr. Kadir ARDIÇ	Sakarya Üniversitesi
Prof. Dr. Mehmet BARCA	Ankara Sosyal Bilimler Üniversitesi
Prof. Dr. Nihat ERDOĞMUŞ	İstanbul Şehir Üniversitesi
Prof. Dr. Orhan BATMAN	Sakarya Üniversitesi
Prof. Dr. Recai COŞKUN	İzmir Bakırçay Üniversitesi
Prof. Dr. Remzi ALTUNIŞIK	Sakarya Üniversitesi
Prof. Dr. Selahattin KARABINAR	İstanbul Üniversitesi
Prof. Dr. Sıdıka KAYA	Hacettepe Üniversitesi
Prof. Dr. Şevki ÖZGENER	Nevşehir Üniversitesi
Prof. Dr. Türker BAŞ	Galatasaray Üniversitesi
Doç. Dr. Surendranath Rakesh JORY	Southampton Üniversitesi

Yayın Kurulu / Editorial Board

Prof. Dr. Kadir ARDIÇ
Doç. Dr. Mahmut AKBOLAT
Doç. Dr. Mustafa Cahid ÜNĞAN

Sekreteryaya / Secreteria

Arş. Gör. Özgün ÜNAL
Arş. Gör. Mustafa AMARAT
Arş. Gör. Ayhan DURMUŞ

iv

Dergimize yayınlanmak üzere gönderilen makalelerin yazımında etik ilkelere uyulduğu ve yazarların ilgili etik kurulundan gerekli yasal onayları aldığı varsayılmaktadır. Bu konuda sorumluluk tamamen yazarlara aittir. İşletme Bilimi Dergisi'nde yer alan makalelerin bilimsel sorumluluğu yazara aittir. Yayınlanmış eserlerden kaynak gösterilmek suretiyle alıntı yapılabilir.

It is assumed that the articles submitted for publication in our journal are written in ethical principles and the authors have obtained the necessary legal approvals from the relevant ethics committee. The responsibility of this matter belongs to the authors. Scientific responsibility for the articles belongs to the authors themselves. Published articles could be cited in other publications provided that full reference is given.

İşletme Bilimi Dergisi; www.dergipark.gov.tr/jobs Sakarya Üniversitesi İşletme Fakültesi jobs@sakarya.edu.tr Esentepe Kampüsü 54187 Serdivan/SAKARYA

Bu Sayıda Katkıda Bulunan Hakemler *Reviewers List of This Issue*

İşletme Bilimi Dergisi
2019
Cilt:7 Sayı:1

Prof. Dr. Bayram Topal	Sakarya Üniversitesi
Prof. Dr. Hasan Tutar	Eskişehir Anadolu Üniversitesi
Prof. Dr. Mehmet Adak	İstanbul Üniversitesi
Prof. Dr. Mehmet Selami Yıldız	Düzce Üniversitesi
Prof. Dr. Serap İncaz	Niğantaşı Üniversitesi
Doç.Dr. Adem Baltacı	İstanbul Medeniyet Üniversitesi
Doç. Dr. Hakan Tunahan	Sakarya Üniversitesi
Doç. Dr. Mahmut Hızıroğlu	Ankara Sosyal Bilimler Üniversitesi
Doç. Dr. Mesut Çimen	Acıbadem Üniversitesi
Doç. Dr. Mustafa Cahid Ünğan	Sakarya Üniversitesi
Doç. Dr. Niyazi Kurnaz	Kütahya Dumlupınar Üniversitesi
Doç. Dr. Nevran Karaca	Sakarya Üniversitesi
Doç. Dr. Oğuz Işık	Hacettepe Üniversitesi
Doç. Dr. Sinan Esen	Sakarya Uygulamalı Bilimler Üniversitesi
Doç. Dr. Üyesi Samet Güner	Sakarya Üniversitesi
Doç. Dr. Serkan Şengül	Abant İzzet Baysal Üniversitesi
Doç. Dr. Şerife Subaşı	Bilecik Şeyh Edebali Üniversitesi
Doç. Dr. Yasemin Özdemir	Sakarya Üniversitesi
Doç. Dr. Yasin Şehitoğlu	Yıldız Teknik Üniversitesi
Dr. Öğr. Üyesi Ahmet Yağmur Ersoy	Sakarya Üniversitesi
Dr. Öğr. Üyesi Ali Özgür Karagülle	İstanbul Üniversitesi
Dr. Öğr. Üyesi Ebru Demirci	İstanbul Üniversitesi
Dr. Öğr. Üyesi Fatma Gamze Bozkurt	Sakarya Üniversitesi
Dr. Öğr. Üyesi Fırat Altınkaynak	Sakarya Uygulamalı Bilimler Üniversitesi
Dr. Öğr. Üyesi Gülcan Şantaş	Bozok Üniversitesi
Dr. Öğr. Üyesi Hacı Mehmet Yıldırım	Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi
Dr. Öğr. Üyesi Halil İbrahim Cebeci	Sakarya Üniversitesi
Dr. Öğr. Üyesi Lütfi Mustafa Şen	Sakarya Uygulamalı Bilimler Üniversitesi
Dr. Öğr. Üyesi Murat Doğdubay	Balıkesir Üniversitesi
Dr. Öğr. Üyesi Selma Kılıç Kırılmaz	Sakarya Uygulamalı Bilimler Üniversitesi
Dr. Öğr. Üyesi Sema Polatçı	Gaziosmanpaşa Üniversitesi
Dr. Öğr. Üyesi Serkan Deniz	Yalova Üniversitesi
Dr. Öğr. Üyesi Şule Yıldız	Sakarya Üniversitesi

Sizlerin özverili çalışmaları ve desteği ile İşletme Bilimi Dergisi'nin 2019 yılı birinci sayısını (Cilt 7, Sayı 1) çıkarmış bulunmaktayız. Bu sayımızda farklı disiplinlerden araştırmacıların yazdığı 12 makaleye yer veriyoruz. Makalelerden dördü 22-23 Kasım 2018 tarihlerinde Sakarya'da düzenlenmiş olan 2.Ulaştırma ve Lojistik Ulusal Kongresi'nde sunulan bildirinin geliştirilmiş halinden oluşmaktadır.

Bu sayıda sunulan çalışmalardan ilki Ali TAŞ, Oğuzhan ÖZTÜRK ve K. Şeyma ARSLAN tarafından hazırlanan "Stratejik Yönetim Çalışmalarının Örgüt İçi Güç Örüntüsünü Şekillendirmedeki Rolü: Kamu Kurumları Üzerinde Çoklu Örnek Olay İncelemesi" başlıklı çalışmadır. Bu çalışmada kamu kurumlarındaki stratejik yönetim çalışmalarının örgüt içindeki güç örüntüsünü hangi güç alanları ve kaynakları üzerinden şekillendirdiği sorusuna cevap aranmaktadır.

vi

İkinci çalışma, Vugar GAHRAMANOV ve Oğuz TÜRKAY tarafından hazırlanan ve hostel işletmeciliğinde rekabetçiliğin analizi amaçlayan, Hostel İşletmeciliğinde Rekabet Belirleyicileri: İşletmeci ve Turist Görüşlerinin Analizi başlıklı çalışmadır.

Üçüncü çalışma Büşra GEZİKOL, Sinan ESEN ve Hakan TUNAHAN tarafından hazırlanan ve konut fiyatlarında, konutun çevresindeki günlük yaşam aktivitelerine yürüyerek erişilebilirliğin etkili olup olmadığını inceleyen ve 22-23 Kasım 2018 tarihlerinde Sakarya'da düzenlenmiş olan 2.Ulaştırma ve Lojistik Ulusal Kongresi'nde sunulan bildiriden geliştirilen *An Analysis on the Relationship between Housing Values and House-specific Factors and Its Neighbouring Amenities in Turkey* başlıklı çalışmadan oluşmaktadır.

Dördüncü çalışmamız, Hakan ÇELİK ve Kamil TAŞKIN tarafından hazırlanan SMED Uygulamasının Ayar Süresine ve Birim Maliyete Etkisi: Kabuk Soyma Parlak Çelik Üretim Hattı Uygulaması başlıklı çalışma olup;

çalışmada SMED yönteminin ayar sürelerine ve birim zaman maliyetine etkisi araştırılmaktadır.

İşletme Bilimi Dergisi

2019

Cilt:7 Sayı:1

Ayhan BAYRAM, Ece ZEYBEK YILMAZ, Çağlar SÖZEN ve Nükhet BAYER tarafından hazırlanan Nomofobi'nin (Akıllı Telefon Yoksunluğu) İçsel Motivasyona Etkisi: Giresun Üniversitesi Öğrencileri Örneği başlıklı beşinci çalışmada nomofobinin içsel motivasyona etkisi olup olmadığı tartışılmaktadır.

Özlem DOĞAN ve Fırat ALTINKAYNAK'ın yazarlığını yaptığı Muhasebe ve Finans Alanında Yazılmış Lisansüstü Tezlere Yönelik Bir İçerik Analizi başlıklı altıncı çalışmada muhasebe ve finansman alanında hazırlanmış lisansüstü tezlere yönelik kategorik bilgileri ortaya koyarak bu alanda çalışma yapacaklar için bir çalışma yapılan konular hakkında genel bir görünümün ortaya konulması amaçlanmaktadır.

Sedat BOSTAN, Gökhan AĞAÇ tarafından hazırlanan Kamu Hastaneleri Birliği Yapılanmasının Sağlık Hizmeti Sunum Süreçlerine Etkisinin Yönetici ve Çalışan Açısından Değerlendirilmesi başlıklı çalışmada 2017 yılında sonlandırılmasına rağmen, yönetici ve çalışanların kamu hastane birlikleri için nasıl bir bakış açısına sahip oldukları tartışılmaktadır.

Derleme şeklinde hazırlanan çalışmalardan Samina BEGUM ve Ulaş ÇAKAR'ın Employee Voice Scale: Is There a Need of Reconsideration of Dimensions? başlıklı çalışması çalışan sesine ilişkin yazını eleştirel bir yaklaşımla incelenerek alandaki uygulamaların çalışan odağından örgüt odağına yöneldiği göstermeyi; Muhammad Aiman AWALLUDDİN tarafından hazırlanan Human Capital Management in Malaysia: Issues and Strategic Measures başlıklı çalışma, Malezya'da insan sermayesi konularında iç görü kazandırmayı ve sorunları gidermek için alınmış stratejik önlemleri incelemeyi hedeflemektedir.

Transit ticaret ve transit taşımacılık faaliyetlerinin veri uygulamaları, döviz kurlarının değerlendirme işlemleri ve katma değer vergi istisnası

açılardan inceleyen ve farklılıklarını ortaya koyan Transit Ticaret ve Transit Taşımacılık Faaliyetlerinin Muhasebeleştirilmesi Ve Katma Değer Vergisi Açısından Değerlendirilmesi başlıklı üçüncü literatür incelemesi Gökhan BARAL ve Yaser GÜRSOY tarafından hazırlanmıştır. Gülşen T. AYDIN ve Zübeyde ÖZTÜRK'ün yazdığı Akıllı Kent Lojistiğinin Mekansal İlişkilendirilmesi başlıklı çalışmada Sürdürülebilir kentsel gelişmeyi teşvik etmek için kentsel alanlardaki yük, filo ve bilgi hareketinin akıllandırılmasının yararları, arazi yer seçimine ve kullanımına etkileri, mekansal ilişkilenmesi ile kente ve kentsel yük mobilitesine getirdiği kolaylıkları açıklanmaktadır. Avrupa Birliğinin 181 / 2011 Sayılı Tüzüğüne Göre Otobüsle Seyahat Eden Yolcuların Hakları başlıklı son çalışmada Ramazan DURGUT tarafından AB'ye uyum çerçevesinde olası Türk Yolcu Taşıma Kanunu ve bu kanuna ilişkin çıkarılacak Yönetmeliklerde AB'nin 181/2011 sayılı Tüzüğü'nün emsal alınmasının Türkiye'ye faydaları tartışılmaktadır.

viii

Görüldüğü gibi, dergimizin bu sayısı da işletmeciliğin farklı disiplinlerinde değerli bilim insanlarının kıymetli çalışmalarıyla oldukça zengin bir şekilde hazırlanmıştır. Dergi politikası olarak bundan sonraki sayılarımızda da işletme bilimine dayalı farklı disiplinlerden gelen çalışmaları yayınlamaya özen göstereceğiz. Bu sayımızda göndermiş oldukları makaleler ile dergimize katkı sağlayan tüm yazarlarımıza, dergimize gönderilen makalelerin değerlendirilmesi için kıymetli vakitlerini ayıran saygıdeğer hakemlerimize ve makalelerin dergide yayınlanmaya hazır hale gelmesi için yoğun bir gayret gösteren editör kurulumuz ve dergi sekreteryamıza teşekkürü borç bilirim. Dergimizin okurlarımız ve bilim insanlarına faydalı olması dileklerimizle sonraki sayılarımızda işletmeciliğin güncel çalışmalarını bilim dünyasının hizmetine sunmak için siz değerli bilim insanları ve araştırmacıların katkılarını bekliyoruz.

Doç. Dr. Mahmut AKBOLAT
Editör

İÇİNDEKİLER/CONTENTS

Yıl (Year) 2019 Cilt (Vol.) 7 Sayı (No) 1

İşletme Bilimi Dergisi

2019

Cilt:7 Sayı:1

Araştırma Makaleleri/Research Articles

- Stratejik Yönetim Çalışmalarının Örgüt İçi Güç Örüntüsünü Şekillendirmedeki Rolü: Kamu Kurumları Üzerinde Çoklu Örnek Olay İncelemesi**
The Role Of Strategic Management Practices In Shaping The Intraorganizational Power Pattern: A Multiple Case Study On Public Institutions 1-32
Doç. Dr. Ali TAŞ, Arş. Gör. Oğuzhan ÖZTÜRK, K. Şeyma ARSLAN
- Hostel İşletmeciliğinde Rekabet Belirleyicileri: İşletmeci Ve Turist Görüşlerinin Analizi**
The Determinants Of Competition In Hostel Management: Analysis Of Operators' And Tourists' Opinions 33-63
Vugar GAHRAMANOV, Prof. Dr. Oğuz TÜRKAY
- Türkiye'de Konut Değeri İle Konut Ve Yakın Çevresine Özgü Faktörlerin İlişkisi Üzerine Bir Analiz**
An Analysis On The Relationship Between Housing Values And House-Specific Factors And Its Neighbouring Amenities In Turkey 65-75
Arş. Gör. Büşra GEZİKOL, Doç. Dr. Sinan ESEN, Doç. Dr. Hakan TUNAHAN
- SMED Uygulamasının Ayar Süresine Ve Birim Maliyete Etkisi: Kabuk Soyma Parlak Çelik Üretim Hattı Uygulaması**
Examination Of The Effect Of SMED Methodology On The Setup Time And Unit Cost: Application In The Steel Bar Peeling Production Line 77-103
Hakan ÇELİK, Dr. Öğr. Üyesi Kamil TAŞKIN
- Nomofobi'nin (Akıllı Telefon Yoksunluğu) İçsel Motivasyona Etkisi: Giresun Üniversitesi Öğrencileri Örneği**
Effects Of Nomophobia (Smart Phone Deprivation) To Internal Motivation: Sample Of Students In Giresun University 105-130
Ayhan BAYRAM, Ece Zeybek YILMAZ, Çağlar SÖZEN, Nükhet BAYER
- Muhasebe Ve Finans Alanında Yazılmış Lisansüstü Tezlere Yönelik Bir İçerik Analizi**
A Content Analysis Regarding The Graduate Theses On Accounting And Finance 131-150
Dr. Öğretim Üyesi Özlem DOĞAN, Dr. Öğretim Üyesi Fırat ALTINKAYNAK
- Kamu Hastaneleri Birliği Yapılanmasının Sağlık Hizmeti Sunum Süreçlerine Etkisinin Yönetici Ve Çalışan Açısından Değerlendirilmesi**
Evaluation Of The Public Hospitals Association's Structure On The Process Of Health Services Delivery In Terms Of Managers And Employees 151-174
Doç. Dr. Sedat BOSTAN, Arş. Gör. Gökhan AĞAÇ

İÇİNDEKİLER/CONTENTS

Yıl (Year) 2019 Cilt (Vol.) 7 Sayı (No) 1

Literatür Derlemesi/Literature Review

Employee Voice Scale: Is There A Need Of Reconsideration Of Dimensions

Çalışan Sesi Ölçeği: Boyutların Yeniden Değerlendirmesi Sorunsalı

175-199

Assistant Prof. Samina BEGUM, Associate Prof. Ulaş ÇAKAR

Human Capital Management In Malaysia: Issues And Strategic Measures

Malezya'da İnsan Sermayesi Yönetimi: Sorunlar Ve Stratejik Önlemler

201-219

Muhammad Aiman AWALLUDDIN

Transit Ticaret Ve Transit Taşımacılık Faaliyetlerinin Muhasebeleştirilmesi Ve Katma Değer Vergisi Açısından Değerlendirilmesi

Accounting Of Transit Trade And Transit Transportation Activities And Evaluation These In Terms Of Value Added Tax

221-235

Gökhan BARAL, Yaser GÜRSOY

Akıllı Kent Lojistiğinin Mekansal İlişkilendirilmesi

The Spatial Relationship Of Smart City Logistics

237-261

Gülşen Teslime AYDIN, Prof. Dr. Zübeyde ÖZTÜRK

Avrupa Birliğinin 181 / 2011 Sayılı Tüzüğüne Göre Otobüsle Seyahat Eden Yolcuların Hakları

The Rights Of Passengers In Bus And Coach Transport According To Eu Regulation No 181/2011

263-274

Dr. Öğr. Üyesi Ramazan DURGUT

AVRUPA BİRLİĞİNİN 181 / 2011 SAYILI TÜZÜĞÜNE GÖRE OTOBÜSLE SEYAHAT EDEN YOLCULARIN HAKLARI*

Avrupa
Birliğinin 181 /
2011 Sayılı
Tüzüğüne Göre
Otobüsle
Seyahat Eden
Yolcuların
Hakları

263

Dr. Öğr. Üyesi Ramazan DURGUT

İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Ticaret Hukuku Anabilim Dalı

rdurgut@istanbul.edu.tr,

ORCID ID: orcid.org/0000-0002-9037-2005.

ÖZ

Amaç: Ülkemizde şehirlerarası yolcu taşımacılığında en çok otobüsler kullanılmaktadır. Genellikle orta ve büyük ölçekli şirketlerin yer aldığı otobüs taşımacılığı şeklinde bir sektör de oluşmuştur. Otobüsle yolcu taşıma sözleşmesinde, daha zayıf taraf konumunda bulunan yolcunun asgari seviyede de olsa korunması gerekmektedir. Otobüs taşımacılığı sektörünün gösterdiği özellikler dikkate alınarak, sektördeki şirketlerin hizmet kalitesi iyileştirilmeli ve yükseltilmelidir. Otobüs kazası sonucunda yaralanan veya vefat eden yolcular ilgili tazminat talepleri Avrupa Birliğine üye ülkelerin iç hukuklarında hali hazırda düzenlenmiştir. Ancak başta yolcuların sigorta edilmesi, engelli yolcuların hizmete erişimi, yolcuların seyahat öncesi ve sonrası bilgi alması, seferin gecikmesi ve iptali hallerinde yolcuların hakları ile yolcuların otobüs işletmeciliği yapan şirketleri şikâyet etmeleri ile şikâyetlerin makul sürede sonuçlandırılması için Avrupa Birliğince 16 Şubat 2011 tarihinde 181/2011 sayılı Tüzük çıkarılmıştır. Böylece AB üyesi ülkelerde otobüsle seyahat eden yolcularla ilgili yeknesak bir düzenleme oluşmuştur. Ülkemizde otobüsle seyahat eden yolcuların haklarına ilişkin özel bir düzenleme bulunmamaktadır. Kısmen Karayolu Taşıma Kanunu kısmen de Türk Ticaret Kanununda bir takım düzenlemeler bulunsa da, AB'ye uyum çerçevesinde bu konuda da özel düzenleme yapılması gerekmektedir. Olası Türk Yolcu Taşıma Kanunu ve buna ilişkin çıkarılacak Yönetmeliklerde AB'nin 181/2011 sayılı Tüzüğü'nün emsal alınması bakımından çalışmamız faydalı olacaktır.

Yöntem: Çalışmamızda kaynak tarama yöntemi esas alınmıştır. AB'nin 181/2011 sayılı Tüzüğü çevrilmiştir.

* Bu çalışma 22-23 Kasım 2018 tarihlerinde Sakarya, Türkiye'de düzenlenmiş olan 2.Ulaştırma ve Lojistik Ulusal Kongresi'nde sunulan bildirinin geliştirilmiş halidir.

Makale Geliş Tarihi/Received for Publication : 27/12/2018

Revizyon Tarihi/ 1th Revision Received : 10/04/2019

Kabul Tarihi/Accepted : 19/04/2019

Bulgular: Türk hukukunda otobüsle seyahat eden yolcuların hakları özel olarak düzenlenmemiştir.

Sonuç: Çalışmamızda AB'nin 181/2011 sayılı Tüzüğünde düzenlenen yolcu hakları incelenmiştir. Bu Tüzük esas alınarak otobüsle seyahat eden yolcuların hakları kanuni düzenlenmelidir.

Anahtar Kelimeler: Avrupa Birliğinin 181/2011 sayılı Tüzüğü, Otobüs Taşımacılığı, Yolcu Hakları.

THE RIGHTS OF PASSENGERS IN BUS AND COACH TRANSPORT ACCORDING TO EU REGULATION NO 181/2011

ABSTRACT

Aim: In our country, buses are the most preferred option for interprovincial passenger transportation. Also, the bus transportation sector is established mostly with medium and large scale businesses. It is necessary to protect the weaker party in bus transportation contracts at least at a minimum level. The service quality of the companies in the sector should be improved when the features that the sector demonstrates considered. Claims for damages arising from injuries or deaths due to a bus accident is already regulated in the domestic laws of the member countries of the European Union (EU). However, the European Parliament and of the Council enacted the Regulation No 181/2011 in 16th February 2011 for regulating; insurance of passengers, accessibility of disabled persons, informing passenger before and after the transport, passenger rights in the event of cancellation or delay, passenger complaints and concluding the complaints of passengers in reasonable amount of time. In this way, for the passengers of bus transportation uninformed regulation is established within EU members. In our country, there is no specific legislation regarding the rights of passengers travelling by bus transportation. Although there is some regulation partly in the Highway Transport Code and the Turkish Commercial Code, it is necessary to enact special legislation. To take 181/2011 (EC) as an example of the potential Turkish Passenger Law and related regulations, our study will be useful.

Method: In our study, the source literature method was used. EU Regulation No 181/2011 is translated.

Findings: The rights of passengers travelling by bus in Turkish law are not regulated.

Results: In this study, the passenger rights, which are regulated in the Regulation No 181/2011 (EC), are examined. On the basis of this Regulation, the rights of passengers travelling by bus should be regulated by law.

Keywords: EU Regulation No 181/2011, Bus Transportation, Passenger Rights.

I. GİRİŞ

Yolcu taşıma sözleşmesi, taşıma yöntemi esas alınarak, başta Türk Ticaret Kanunu, Türk Sivil Havacılık Kanunu, Karayolu Taşıma Kanununda düzenlenmiştir. Taşıma yöntemlerine bakıldığında, ülkemizde çoğunlukla insanların otobüs ve minibüsler aracılığıyla karayolu ile seyahat ettikleri görülmektedir.

Karayolu ile yolcu taşıma sözleşmesi Türk Ticaret Kanununun (TTK) 906 ile 916. maddeleri arasında, eski Kanun hükümleri esas olarak düzenlenmiştir. Kanun Gereğesinde İsviçre ve Alman hukuklarında yolcu taşımının “Yolcu Taşıma Kanun”larında özel olarak düzenlendiği, Türkiye’de de böyle bir kanunun yapılması gerektiği belirtilmiştir. Karayolu ile uluslararası yolcu taşımalarını düzenleyen bir anlaşma bulunmamaktadır. Ayrıca karayolu ile yapılacak yolcu taşımalarının idare hukukunu ilgilendiren yönü Karayolu Taşıma Kanunu ve Karayolu Taşıma Yönetmeliği ile Karayolları Trafik Kanununda düzenlenmiştir (Durgut, 2014). Karayolu ile yapılan yolcu taşımalarının en önemli kısmı şehirlerarası otobüsler ile yapılan yolcu taşımalarıdır. Mevzuatta şehirlerarası otobüsle yapılan yolcu taşımalarında yolcuların zorunlu ferdi kaza sigortası yapılması (Çelik, 2008) ile engelli veya sınırlı hareket kabiliyetine sahip yolcuların taşıma hizmetine erişimlerinin sağlanması [Şehirler Arası Yolcu Taşıma Hizmeti İle Servis Ve Turizm Taşımacılığı Hizmetinin Erişilebilir Hâle Getirilmesine Dair Yönetmelik (Resmî Gazete Tarihi: 13.01.2017, Sayısı: 29947)] için bir takım düzenlemeler yapılmışsa da yolcu hakları bir bütün olarak düzenlenmemiştir.

Avrupa Birliğinde yolcuların seyahat için seçtikleri ve kullandıkları araç ve taşıma yöntemine göre yolcu hakları ayrı ayrı düzenlenmiştir.

(1) Havayolu ile Seyahat Eden Yolcuların Hakları İlişkin 261/2004 Sayılı Tüzük (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).

(2) Demiryolu ile Seyahat Eden Yolcu Hakları İlişkin 1371/2007 Sayılı Tüzük (Regulation (EC) No 1371/2007 of the European Parliament and of the Council of 23 October 2007 on rail passengers' rights and obligations),

(3) Denizyolu ve İçsularda (Nehir ve Göl) Seyahat Eden Yolcuların Haklarına İlişkin 1177/2010 sayılı Tüzük (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)

(4) Otobüs ile Karayolunda Seyahat eden Yolcuların Hakları İlişkin 181/2011 Sayılı Tüzük (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).

Ülkemiz bu düzenlemelerden sadece Havayolu ile Seyahat Eden Yolcuların Hakları İlişkin 261/2004 Sayılı Tüzüğü, Havayolu ile Seyahat Eden Yolcuların Haklarına Dair Yönetmelik (Resmi Gazete Tarihi: 03.12.2011, Sayısı: 28131) çıkarılarak, iç hukukumuzda aktarılmıştır (Durgut, 2018).

II. AVRUPA BİRLİĞİNİN 181 / 2011 SAYILI TÜZÜĞÜNÜN ÇIKARILMA AMACI

AB'nin 181/2011 sayılı Tüzüğü, Tüzüğün giriş bölümünde belirtilen amaçlarla çıkarılmıştır. Bu amaçlardan en önemlileri ise, karayolu ile seyahat eden yolcuların taşıma sözleşmesinin zayıf tarafı ve tüketici olmaları sebebiyle yasal korunma düzeyini yükseltmek; daha çok orta ve küçük ölçekli şirketlerden oluşan taşıma sektörünü disipline etmek ve sundukları hizmetin kalitesini yükseltmek; yolcuların olası kazalarda uğrayacakları zararları tazmini yanında başta ilk yardım, barınma, bakım, elbise ve ulaşım imkânlarından yararlanmalarını sağlamak; yolcuların seyahat öncesi ve sırasında ulaşım hakkında bilgi sahibi olmalarını temin etmek, yolcuların taşıyıcıları şikâyet etme usulünü ve üye devletlerinin oluşturacağı mercilere şikayette bulunmalarını sağlamak; üye devletlerin Tüzüğe uyulması için etkili, orantılı ve caydırıcı yaptırımlar öngörmesini temin etmektedir. Ayrıca Tüzükte, engelli ve hareket kabiliyeti sınırlı kişilerin başta bilgi alma hakları ile refakatçileriyle birlikte seyahat etmeleri ve bu kişilere yardımcı olmaları

için taşıyıcı ve otogar işletmesi çalışanlarının yükümlülükleri ve eğitilmeleri de düzenlenmiştir. Bunların dışında seferin iptali ve gecikmesi halinde yolcuların sahip olduğu haklarda özel olarak ele alınmıştır.

III. AVRUPA BİRLİĞİNİN 181 / 2011 SAYILI TÜZÜĞÜNÜN UYGULAMA ALANI

Tüzüğün uygulama alanı, kalkış ve varış yeri arasında mesafe, seferin tarifeli olup olmadığına bakılarak ayrı ayrı düzenlenmiştir. Tüzük bir üye devlet içindeki kalkış veya varış yerinde bulunan ve planlanan seyahat güzergâhının 250 km veya daha fazla olduğu tarifeli hat hizmetlerini alan yolculara uygulanacaktır (m. 2/1). Ancak birinci fıkrada belirtilen planlanan seyahat güzergâhının 250 km'den daha kısa olduğu ulaşım hizmetlerinde, Tüzük hükümlerinin tamamı değil, madde 4 fıkra 2, madde 9, madde 10 fıkra 1, madde 16 fıkra 1 bent b ve madde 16 fıkra 2, madde 17 fıkra 1 ve 2 ve yine madde 24 ila 28 arasındaki maddeler uygulanacaktır (m.2/2). Yine Tüzüğün 9 ila 16 arasındaki maddeleri ile m. 17/3 ve Bölüm IV, V ve VI dışında, yolcunun asıl kalkış yerinin veya nihai varış yerinin bir üye devletin egemenlik sahası içinde olması koşuluyla arazi ulaştırma (Charter) hizmetleri alan yolcular için de Tüzük hükümleri geçerlidir (m. 2/3). Buna karşılık paket tur sözleşmeleri kapsamında yapılan iptallerde, Tüzük hükümleri uygulanmayacaktır (m. 2/8).

IV. YOLCUNUN ÖLMESİ VEYA YARALANMASI İLE BAGAJIN KAYBI VEYA HASARA UĞRAMASI HALİNDE YOLCU HAKLARI

Otobüs kazası kapsamında yolcunun ölmesi, yaralanması ile bagajın kaybı ve hasara uğraması durumunda, taşıyıcılar üye ülkelerin ulusal hukuklarına göre sorumlu olacaklardır. Tazminatın tutarı ulusal düzeyde geçerli hukuki kurallara göre hesaplanır. Vefat veya bedensel yaralanma durumunda ve yine bagajın kaybedilmesi veya hasar görmesi durumunda bunun için öngörülmüş maksimum sınırlar hasar durumu başına yolcu başına 220 000 AVR, bagaj parçası başına 1.200 AVR tutarlardan daha düşük olamaz (m. 7). Tekerlekli sandalyelerin ve başkaca hareket etmeye yardımcı araçları veya yardımcı cihazların hasar görmesi durumunda tazminat, her zaman kaybolan veya hasar gören donanımın yeniden temin değerine veya onarım giderlerine karşılık gelir (m. 7/2 son cümle).

Yine bir otobüsün kullanılması sırasında ortaya çıkan kazalarda taşıyıcı, kazadan sonra yolcuların doğrudan oluşan pratik ihtiyaçları bakımından makul ve orantılı bir yardım sunar. Bu yardım gerekmesi halinde barınma, bakım, elbise, taşıma ve ilk yardımı içerir. Yardımın sağlanması hiçbir

durumda sorumluluğun kabul edildiği anlamına gelmez. Taşıyıcı barınma giderlerini, her bir yolcu için geceleme başına 80 AVR olmak üzere ve yine maksimum iki gece olmak üzere sınırlayabilir (m. 8).

V. SEFERİN GECİKMESİ VEYA İPTAL EDİLMESİ HALİNDE YOLCU HAKLARI

AB'nin 181/2011 sayılı Tüzüğüne göre taşıyıcının makul sebeplerle otobüsün otogardan kalkışını iptal etmesi veya 120 dakikadan fazla gecikmesi bekleniyorsa ya da çifte rezervasyon durumunda, a) mümkün olan en erken zamanda seferin devam ettirilmesi veya fiyat ilavesi olmaksızın seyahat anlaşmasında bildirilen koşullarla kıyaslanabilir koşullar altında varış yerine doğru değiştirilmiş bir seyahat güzergâhıyla seyahatin devam ettirilmesi; b) gerekmesi halinde mümkün olan en erken bir saatte, taşıma anlaşmasında belirtilmiş olan birinci seyahate başlangıç noktasına ücretsiz geriye seyahat hakkı vermelidir (m. 19/1). Eğer taşıyıcı yolcuya Fıkra 1'da belirtilen seçimi sunmuyorsa, o zaman yolcu Fıkra 1 Bent c uyarınca seyahat ücretinin iadesine ilave olarak seyahat ücretinin % 50'si tutarında bir tazminat talep etme hakkına sahiptir. Taşıyıcı bu tutarı tazminat talep yazısı sunulduktan sonra bir ay içinde öder (m. 19/2). Eğer otobüs sefer sırasında işletim dışı kalırsa, o zaman taşıyıcı, ya işletim dışı otobüsün bulunduğu yerden bir başka araçla ulaşım hizmetinin devam ettirilmesini ya da işletim dışı otobüsün bulunduğu yerden seyahatin devam ettirilmesinin mümkün olduğu uygun bir bekleme noktasına veya otogara doğru bir ulaştırma hizmetini sunar (m. 19/3). Eğer bir tarifeli ulaştırma hizmeti iptal ediliyor veya bu hizmet aracının duraktan kalkışı 120 dakikadan daha fazla gecikiyorsa, o zaman yolcular seferin devam ettirilmesini veya değiştirilmiş bir güzergâh üzerinden yolculuğun devam ettirilmesini ya da fıkra 1 uyarınca taşıyıcı tarafından seyahat ücretinin iadesini talep etme hakkına sahiptir (m. 19/4). Seyahat ücretinin fıkra 1 bent b ve fıkra 4'de belirtildiği üzere iadesi, teklif yapıldıktan sonra veya iade talebi ulaştıktan sonra 14 gün içinde gerçekleştirilir. Ödenen tutarda seyahat ücretinin tamamen iadesi, seferin yapılmamış parçaları için ve yine yolcunun başlangıçtaki seyahat planları gereği yolculuğun artık amacına aykırı olması koşuluyla, seferin yapılmış parçaları için gerçekleştirilir. Belirli bir süre sınırsız seyahat olanağı sunan seyahat kartlarının maliyeti oranına uygun olarak iade edilir. İade, yolcunun bir başka iade biçimi üzerinde anlaşmadıysa, parasal olarak gerçekleştirilir (19/5).

Bir tarifeli ulaştırma hizmetine ait kalkışın iptali veya gecikmesi durumunda taşıyıcı veya gerekmesi halinde otogar işletmecisi bir otogardan çıkış yapan yolcuları mümkün olduğunca çabuk bir biçimde, fakat sefer planına uygun kalkış saatinden en geç 30 dakika sonra durum hakkında ve

eğer bilgiler mevcutsa tahmini kalkış zamanı hakkında bilgilendirir (m. 20/1).

Bir seferin iptali durumunda ve yine üç saatli planlanan bir seyahat süresine sahip seferlerde bir otogardan kalkışın 90 dakikadan gecikmesi durumunda taşıyıcı yolculara ücretsiz olarak, otobüs içinde otobüs garında kullanıma sunulabilir veya beklenecek biçimde temin edilebilir olduğu sürece, bekleme süresine veya gecikmeye makul bir oranda ayaküsti atıştırma, öğünler veya meşrubatlar; bir gece veya daha uzun süreli bir kalmanın gerekli olması koşuluyla, bir otel odası veya bir başka barınma olanağı ve yine otogar ile barınma yeri arasındaki ulaşım hizmetinin organizasyonuna destek sunar. Taşıyıcı toplam barınma giderlerini - otogar ile barınma yeri arasındaki ulaşım giderleri olmaksızın - gece başına her bir yolcu için 80 AVR tutarında bir bedelle ve maksimum iki gecelik bir süreyle sınırlandırabilir (m.21).

AB'nin 181/2011 sayılı Tüzüğü, üye devletlerin ulusal hukuklarına göre yolcuların iptal ve gecikme nedeniyle uğrayacakları zararları tazmin için talepte bulunmalarına engel teşkil etmemektedir. Yani Tüzük hükümleri dışında üye devletlerin ulusal hukukları uyarınca yolcular ilave hak taleplerinde bulunabilirler (m.22).

VI. YOLCULARIN SEYAHAT VE YOLCU HAKLARI KONUSUNDA BİLGİ ALMA HAKLARI

AB'nin 181/2011 sayılı Tüzüğü m. 24 uyarınca, taşıyıcılar ve otogar işletmecileri, tüm sefer boyunca kendilerine ait her bir yetki alanı içinde yolcuların makul bir biçimde bilgilendirilmesini sağlar. Yine Tüzüğün 25. maddesine göre, taşıyıcılar ile otogar işletmecileri yolcuları, yolcu hakları konusunda da bilgilendirmek zorundadırlar. Bu hükme göre "taşıyıcılar ve otogar işletmecileri kendilerine ait her bir yetki alanı içinde, yolcuların en geç kalkış sırasında bu tüzük uyarınca sahip oldukları hakları konusunda uygun ve anlaşılır bilgileri almalarını sağlarlar. Bu bilgilendirmeler otogarlarda ve gerekmesi halinde internet ortamında kullanıma hazır hale getirilirler. Bu bilgilendirmeler engelli insanlar veya sınırlı hareket kabiliyetine sahip kişiler için talep edilmesi halinde ve uygulanabilir olması koşuluyla, erişilebilir biçimde kullanıma hazır hale getirilir. Bu bilgilendirmeler, üye devletler tarafından Madde 28 Fıkra 1 uyarınca tayin edilmiş yaptırım merci veya yaptırım mercileriyle temas kurmak için gerekli bilgileri içermek zorundadır."

VII. YOLCULARIN ŞİKÂYET HAKKI VE USULÜ İLE YAPTIRIMLAR

Tüzüğe göre taşıyıcılar, tüzükle tespit edilmiş haklar ve yükümlülüklerle ilgili olarak yolcuların Şikâyetlerin işleme alınması için bir sistem kurmakla yükümlüdürler (m. 26). Yolcuların Tüzüğün 7. maddesi uyarınca tazminat talepleri hariç, Tüzüğün uygulanmasıyla ilgili taşıyıcıya yapacakları Őikâyetler, tarifeli ulaştırma hizmetinin fiili veya planlanmış uygulanmasından sonra üç ay içinde ulaştırmak zorundadır. Taşıyıcı kendisine Őikâyetin ulaşmasından sonra bir ay içinde yolcuya, Őikâyetin kabul edilip edilmediği; Őikâyetin reddedilip edilmediği veya Őikâyetin henüz işleme alınıp alınmadığı konusunda bildirimde bulunmak zorundadır. Nihai yanıt süresi Őikâyetin ulaşmasından itibaren üç ayı geçemez (m. 27). Yine devletler de yolcuların Şikâyet haklarını kullanmaları ve taşıyıcı ile otogar işletmecilerinin Tüzük hükümlerine uymalarını sağlamak ve uymayanlara yaptırım uygulamak için bir merci tayin etmeleri gerekmektedir (m. 28-30). Hemen belirtmek gerekir ki, bu merci dışında yolcuların haklarını Şikâyet haklarını kullanmaları için, mahkemeye erişim haklarını dışında, alternatif uyuşmazlık çözüm mekanizmaları olan tahkim ve arabuluculuk mekanizmaları da kurulabilir (Führich, 2015).

VIII. SONUÇ

AB'nin 181/2011 sayılı Tüzüğu ve eklerinde yolcuların hakları oldukça ayrıntılı ve yolcuları koruyacak şekilde düzenlenmiştir. AB Tüzüğünün çıkarılma amaç ve gerekçesi olan Tüzükte belirtilen hususlar ülkemizde yapılan taşımalar içinde geçerlidir. Bu sebeple otobüsle seyahat eden yolcuların haklarının, çıkarılacak Türk Yolcu Taşıma Kanunu veya Türk Ticaret Kanunu veya Karayolu Taşıma Kanununa yapılacak bir eklemeye düzenlenmesi faydalı olacaktır. Havayolu ile seyahat eden yolcuların haklarının yönetmelikte düzenlenmesi konusunda yapılan eleştiriler dikkate alınarak, düzenlemenin kanun veya kanunla eşdeğer cumhurbaşkanlığı kararnamesi ile yapılması, yolcu haklarının yasal güvenceye sağlanması açısından oldukça önemlidir. Ancak engelli ve seyahat kabiliyeti kısıtlı yolcuların ulaşım hizmetine erişimine ilişkin yapılan düzenleme bu eleştiri dikkate alınmamış ve Şehirler Arası Yolcu Taşıma Hizmeti İle Servis ve Turizm Taşımacılığı Hizmetinin Erişilebilir Hâle Getirilmesine Dair Yönetmelik çıkarılmıştır. Anayasada düzenlenen seyahat özgürlüğu kapsamında bu tür düzenlemelerin kanunla yapılması lazımdır. Yine Avrupa Birliğinin yolcu haklarıyla ilgili Tüzüklerinin Türk hukukunda karşılığı kanun olup, yönetmelik değildir. Bunun dışında yönetmeliklerin kolayca değiştirilip, yürürlükten kaldırılabildiği veya

mahkemelerce iptal edildiği düşünöldüğünde, yolcu haklarının kanunla düzenlenmesi daha da önemli hale gelmektedir. Ayrıca suç ve cezaların kanuniliği ilkesi gereğince, yolcu haklarının yönetmelikle düzenlenmesi halinde, taşıyıcı ve otogar işletmecilerine yaptırım uygulanması imkânsız hale gelmektedir.

**Avrupa
Birliğinin 181 /
2011 Sayılı
Tüzüğüne Göre
Otobüsle
Seyahat Eden
Yolcuların
Hakları**

271

KAYNAKÇA

- Çelik, A. Ç. (2008). Karayoluyla Yolcu Taşıma Taşımacının ve Sigortacının Sorumluluğu, İstanbul: Legal.
- Çelik, A. Ç. (2017). Karayoluyla Yolcu Taşımada Sorumluluk ve Zamanasımı, <http://www.tazminathukuku.com/arastirmayazilari/karayoluyla-yolcu-tasimada-sorumluluk-ve-zamanasimi.htm>, (20.10.2017).
- Durgut, R. (2018). Havayolu İle Seyahat Eden Yolcuların Haklarının Türk Hukukunda Düzenlenişi. *Ankara Barosu Dergisi*, 2018(1): 191-218.
- Durgut, R. (2014). Yolcu ve Bagaj Taşınması, 6102 sayılı Yeni Türk Ticaret Kanunu Kapsamında Taşıma İşleri Paneli II - 1 Şubat 2014, Bahçeşehir Üniversitesi, "Taşıma Hukuku ve Sigortaları", İstanbul Barosu Yayınları, İstanbul s. 125 – 129. <http://www.istanbulbarosu.org.tr/Yayinlar/BaroKitaplari/TASIMA24102014.pdf>.
- Führich, E. (2015). Reiserecht, 7. neu bearbeitete Auflage, C.H.BECK, München .

**THE RIGHTS OF PASSENGERS IN BUS AND COACH
TRANSPORT ACCORDING TO EU REGULATION NO
181/2011****EXTENDED ABSTRACT**

In Turkey, buses and minibuses are the most preferred option for interprovincial passenger transportation. Road passenger transport contract Between the articles 906 and 916 of the Turkish Commercial Code, the provisions of the former Law are regulated. Road transports have an administrative legal aspect as well as civil legal aspects. The administrative aspect of road transport is regulated by the Law on Road Transport, Road Transport and Road Traffic Law. But there is no agreement regulating international passenger transport by road.

The most important part of passenger transport by road is passenger transportation by intercity buses. In the legislation, some regulations have been made on the compulsory personal accident insurance for the passengers and on the access of the disabled passengers to the transportation service. However, when the legislation was examined, it was seen that passenger rights were not regulated as a whole. In the European Union, passenger rights are arranged separately according to the vehicle and transportation method the passengers have chosen for travel.

(1) 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.

(2) Regulation (EC) No 1371/2007 of the European Parliament and of the Council of 23 October 2007 on rail passengers' rights and obligations.

(3) 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.

(4) 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.

From these regulations, our country has been transferred to our domestic law by issuing 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. And we will also examine the problems in the framework of this Regulation within the framework of 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.

EU Regulation 181/2011 has been enacted for the purposes set out in the introduction to the Regulation. The most important of these purposes is to protect the passengers travelling by road within the framework of the transportation contract; discipline the transport sector; to increase the quality of service, to compensate for damages in a possible accident; the responsibilities and training of the employees of the carrier and bus station companies are to protect the rights of the passengers who are disabilities or limited mobility in case of cancellation and delay of the bus expedition.

Application area of the Regulation; It is arranged in different ways taking into account whether the distance between the departure and the destination and whether the voyage is scheduled or not. The Regulation shall be applied to passengers on the take-off or arrival point within a Member State and on scheduled line service with a planned travel route of 250 km or more. The provisions of the Regulation shall also apply to passengers who receive services such as Charter, provided that the passenger's original departure location or final destination is within the sovereignty area of a Member State.

Within the scope of the bus accident; In case the passenger has died, injured, and the baggage is lost and damaged, the carriers shall be responsible according to the national law of the Member States. The amount of compensation shall be calculated according to the national legal rules. In the case of a bus crash, the carrier also offers reasonable and proportionate assistance in terms of the practical needs of the passengers directly after the accident. This includes accommodation, care, clothes, transport and first aid if required. Providing assistance does not mean that the responsibility is accepted.

According to the Regulation, if the carrier is expected to cancel the bus's departure from the bus station for reasonable reasons or delay more than 120 minutes, or if there is a double booking, some obligations are raised. First of all, the carrier must continue the expedition as early as possible or continue the journey with a modified travel route to the destination without the addition of a price. If necessary, it should allow the first travel to the starting point free to travel back to the starting point specified in the transport

agreement as early as possible. If the other options cannot be provided or become useless for the passenger, the carrier must return the fare to the passenger. Also in case of delay (especially more than 30 minutes) the passengers should be informed of the situation. In addition, Regulation 181/2011 does not constitute an obstacle to the demands for indemnity that may be incurred by the due to cancellation and delay in accordance with the national law of the Member States.

In accordance with Regulation, carriers and bus operators ensure that passengers are informed in a reasonable manner. Carriers and bus operators must inform passengers. According to the Regulation, carriers are obliged to establish a system for the processing of passenger complaints in relation to the rights and obligations determined by the regulation. The complaints to be made by the passengers must be delivered to the carrier within 3 months from the journey or trip plan. The carrier should provide information about the situation within 1 month after the complaint is received and must also provide an answer within 3 months. The Member States must also authorize an institution to monitor compliance with the Rules of this Regulation.

Turkey also has to be made an arrangement relating to road transport. Turkey also should be issued a regulation benefiting from EU law. These regulations should be made with an act in order to protect both the provisions and criminal penalties in accordance with the principle of legality. In other words, these regulations should be regulated by law or by presidential decrees.

Keywords: EU Regulation No 181/2011, Bus Transportation, Passenger Rights.