

# HAVAYOLU İLE SEYAHAT EDEN YOLCULARIN HAKLARININ TÜRK HUKUKUNDA DÜZENLENİŞİ\*

Yrd. Doç. Dr. Ramazan DURGUT\*\*

---

**ORCID ID:** [orcid.org/0000-0002-9037-2005](https://orcid.org/0000-0002-9037-2005)

**Makalenin Geldiği Tarih:** 22.09.2017 **Kabul Tarihi:** 26.10.2017

\* **Bu makale hakem incelemesinden geçmiştir ve TÜBİTAK–ULAKBİM Veri Tabanında indekslenmektedir.**

\*\* İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Ticaret Hukuku Anabilim Dalı Öğretim Üyesi & Lojistik ve Taşıma Hukuku Derneği Başkan Yardımcısı.



## ÖZ

Türkiye ile Avrupa Birliği (AB) arasında devam eden tam üyelik görüşmeleri kapsamında, Türk Hukukunun Avrupa Birliği (ve Uluslararası) Hukukuna uyumu için birçok yasal düzenleme yapılmıştır. Başta Türk Borçlar Kanunu, Türk Ticaret Kanunu (TTK) ve Hukuk Muhakemeleri Kanunu gibi ana kanunlar değiştirilmiştir. Havayolu ile seyahat eden yolcuların hakları da Avrupa Birliği'nin 261/2004 sayılı Tüzüğü [ AB Tüzüğü] esas alınarak, Havayolu ile Seyahat Eden Yolcuların Haklarına Dair Yönetmelik (SHY - Yolcu)<sup>[1]</sup> ile düzenlenmiştir. Yönetmeliğin yürürlüğe girmesinin üzerinden epeyce bir süre geçmiş olmasına rağmen, konu Türk doktrininde oldukça az incelenmiştir<sup>[2]</sup>. Bu çalışmada, SHY - Yolcu düzenlemesi kapsamında Türk Hukukunda havayolu ile seyahat eden yolcuların hakları ele alınmıştır.

**Anahtar Kelimeler:** Avrupa Birliği Tüzüğü, uçağa kabul edilmeme, uçuşların iptali, uçuşların tehiri, havayolu ile seyahat eden yolcuların hakları.

[1] Resmi Gazete Tarihi: 03.12.2011, Sayısı: 28131 ([www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2011/12/20111203.htm](http://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2011/12/20111203.htm), 10/05/2015).

[2] Serdar, İlknur: "Havayolu ile Seyahat Eden Yolcuların Haklarına Dair Yönetmelik Kapsamında Yolcuların Hakları", E- Journal of Yaşar University, November 2013 Volume 8, s. 2327 – 2421 (<http://dergipark.ulakbim.gov.tr/jyasar/article/view/5000066310>, 12/10/2015); Çelikleş, İlyas: "AB 261/2004 Sayılı Tüzüğüne Göre Havayolu Taşıyıcısının Gecikmeden Doğan Sorumluluğu ve Yolcu Hakları", Hava Taşıma Hukuku Sempozyumu, İstanbul 2012, s. 99 – 107; Kaya, Nebi: "AB-Hukukunda Hava Taşıma Sözleşmesine İlişkin Son Gelişmeler", Hava Taşıma Hukuku Sempozyumu, İstanbul, 2012, s.133-144; Alioğlu, Musa: Havacılıkta Yolcu Haklarının Teslimi (<http://www.airnewstimes.com/musa-alioglu-havacilikta-yolcu-haklarinin-teslimi-371-yazisi.html>, 12/09/2015).

## AIR PASSENGER RIGHTS IN TURKISH LAW

### ABSTRACT

Pursuant to ongoing negotiations between Turkey and European Union (EU) for full membership, several legal arrangements have been made for the purpose of compliance of Turkish Law with European Union (International) Law. The main codes, notably Turkish Code of Obligations, Turkish Commercial Code (TCC) and Code of Civil Procedure, have been changed. Air passenger rights have been also regulated by the Regulation on Air Passenger Rights (SHY - Yolcu) on the basis of the Regulation (EC) No 261/2004 of the European Union (AB Tüzüğü). Although it has been a long time since the Regulation entered into force, this issue has not been adequately examined in Turkish doctrine. In this study, air passenger rights in Turkish Law has been examined within the scope of SHY -Yolcu.

**Keywords:** European Union Regulation, denied boarding, cancellation of flights, delay of flights, air passenger rights.

## GİRİŞ

Türk Hukukunda havayolu ile seyahat eden yolcuların hakları, Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü'nce çıkarılan Havayolu ile Seyahat Eden Yolcuların Haklarına Dair Yönetmelik de düzenlemiştir. Yönetmeliğin dayanağının AB'nin 11/02/2004 tarihli ve 261/2004 sayılı Tüzüğü olduğu belirtilmiştir (SHY - Yolcu m. 3/1b). Öncelikle belirtelim ki, AB Tüzükleri, Türk hukukunda Kanunlara (veya Kanun Hükmünde Kararnamelere) denk gelen hukuk kaynaklarından-<sup>[3]</sup>. Bu sebeple, AB'nin 261/2004 sayılı Tüzüğünde düzenlenen konuların, Yönetmelikle düzenlenmesi doğru olmamıştır<sup>[4]</sup>. Ayrıca Türkiye AB'ye tam üye olmadığından, AB Tüzüklerinin Türk Hukukuna aktarılması zorunluluğu veya doğrudan doğruya uygulanma imkânı bulunmamaktadır. Ancak AB Tüzükleri örnek alınarak kanuni düzenlemeler yapılabilir ve çoğunlukla da öyle yapılmaktadır<sup>[5]</sup>.

Türkiye Cumhuriyeti Anayasasının (Any.) 124. maddesine göre yönetmelikler, başbakanlık, bakanlıklar ve kamu kuruluşlarınca (üniversite, belediye, meslek kuruluşları vs.) kendi görev alanına giren konularda, kanun veya tüzüklerin uygulanmasını göstermek amacıyla çıkartılabilir. Bu sebeple, normlar hiyerarşisi bakımından, kanun ve tüzüklerden daha alt kademedeki bir hukuk kaynağı olan yönetmeliklerin çıkarılabilmesi için kanuni bir dayanağının olması gerekmektedir. Havayolu ile seyahat eden yolcuların haklarını düzenleyen herhangi bir kanun ve tüzük bulunmamaktadır. Ayrıca Türkiye, AB'ne tam üye olmadığından, AB Tüzüklerinin Türk hukukunda doğrudan doğruya uygulanması veya ona dayanılarak ikincil düzenlemeler yapılması mümkün değildir. Dolayısıyla havayolu ile seyahat eden yolcuların haklarının, AB'nin 261/2004

[3] Ayrıntılı bilgi ve karşılaştırma için bkz. Tüzel, Osman: Türkiye'nin Avrupa Birliği Üyeliği Ve Türk Hukuk Sistemi, Uzmanlık Tezi, Ankara 2004, s. 17 vd. ([https://www.ab.gov.tr/files/Uzmanl%C4%B1k%20Tezleri/osman\\_duzel.pdf](https://www.ab.gov.tr/files/Uzmanl%C4%B1k%20Tezleri/osman_duzel.pdf) çevrimiçi 26/10/2017); Tapan, Mehmet Nuri: Avrupa Birliği (Ab) Hukukunun Kaynakları ve Ulusal Hukuka Etkileri Avrupa Adalet Divanı, Türkiye Barolar Birliği Dergisi, 1998, S. 3, s. 993 (<http://tbbdergisi.barobirlik.org.tr/m1998-19983-879>, çevrimiçi 26/10/2017)

[4] SHGM hazırlanıp kurumun internet sitesinde duyurulan SHY – Yolcu Yönetmeliği Taslağının “Dayanak” başlıklı m.3'te AB Tüzüğünden bahsedilmemekle birlikte, bu sefer “Kapsam” başlıklı m.2/2'de 261/2004 sayılı AB Tüzüğü ve hiç gerek olmamasına rağmen bu Tüzüğün uygulama alanı düzenlenmektedir [bkz. SHY – Yolcu Yönetmeliği ile Taslak Yönetmelik m. 2 ve 3 (Taslak metni için bkz. <http://web.shgm.gov.tr/documents/sivilhavacilik/files/mevzuat/sektorel/taslaklar/SHY-YOLCU.pdf>)

[5] Örneğin elektronik ticaretle ilgili AB'nin 1997/66, 2002/58 ve 2000/31/EG sayılı Tüzükleri, Elektronik Ticaretin Düzenlenmesi Hakkında Kanun'un hazırlanmasında esas alınmıştır.

sayılı Tüzüğüne dayanılarak bir yönetmelikle düzenlenmesi yasa yapma tekniği bakımından doğru olmamıştır<sup>[6]</sup>.

SHY – Yolcu Yönetmeliği'nin diğer bir dayanağı ise, 10/11/2005 tarihli ve 5431 sayılı Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü Teşkilat ve Görevleri Hakkında Kanundur (SHGMK) (SHY - Yolcu m. 3/1a). SHGMK m. 9/1g'ye göre Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü'nün bir görevi de “*Yolcu hakları ile ilgili uluslararası alanda belirlenen kuralları uygulamak için gerekli düzenlemeleri yapmak ve denetlemek*”tir. Hemen belirtelim ki, Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü'nün bu görevi, hakkında yasal düzenlemeye ihtiyaç olmayan veya yasal düzenlemesi olup da ayrıntılarının açıklanmasının gerektiği konularla sınırlıdır. Zira Türkiye Cumhuriyeti Anayasasının 90. maddesine göre, Türkiye'nin taraf olduğu uluslararası anlaşmaların Türk Hukukunda uygulanabilmesi için Türkiye Büyük Millet Meclisinin ilgili uluslararası anlaşmayı bir Kanunla uygun bulması gerekmektedir. Türkiye'nin taraf olmadığı uluslararası anlaşmalar ile uluslararası / uluslar üstü kuruluşların çıkarttıkları hukuki düzenlemeler ise, Türk Hukukunda uygulanamaz. Bu bakımdan Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü'nün, SHGMK m. 9/g'ye dayanarak AB'nin 261/2004 sayılı Tüzüğünü bir Yönetmelikle Türk hukukuna aktarması Anayasanın 90. maddesine de aykırıdır<sup>[7]</sup>.

Bunun dışında SHY- Yolcu Yönetmeliği, havayolu ile seyahat eden yolcuların sahip olduğu hakları ve bu hakların geçerli olduğu durumlar ile yolcuların uçağa kabul edilmediği, uçuşlarının iptal edildiği ve uçuşlarının ertelendiği durumlardaki asgari haklarını belirlemek ve düzenlemek amacıyla çıkarılmıştır (m. 1). Kapsam ve nitelik bakımından, Türkiye Cumhuriyeti Anayasası'nın 23. maddesinde düzenlenen seyahat özgürlüğü hakkı ile ilgilidir. Bu sebeple de Türk hukukunda havayolu ile seyahat eden yolcuların hakları yönetmelikle değil, AB'nin 261/2004 sayılı Tüzüğünden de yararlanılarak<sup>[8]</sup> kanunla düzenlenmesi gerekirdi ve gerekmektedir.

[6] Doktrinde de havayolu ile seyahat eden yolcuların haklarının kanunla düzenlenmesi gerektiği eleştirisi yapılmaktadır: Serdar, s. 2417 – 2418; Öztürk, Yaşar: Hava Hukuku I, Samsun 2010, s. 58; Öztürk, Yaşar: “Havayolu ile seyahat Eden Yolcuların Haklarına Dair Yönetmelik (SHY-Yolcu) Hukuken ne durumda?” (<http://www.gokyuzuhaberci.com/yazar-yasar-ozturk/340-havayolu-ile-seyahat-eden-yolcularin-haklarina-dair-yonetmelik-shy-yolcu-hukuken-ne-durumda/>, 24/11/2015).

[7] Anayasanın 90. Maddesi uyarınca AB düzenlemelerinin Türk İç Hukukuna aktarılması ve doğrudan uygulanması konusundaki sorunlar ile çözüm önerileri için bkz. Tüzel, s. 72 vd.

[8] Olası bir kanun taslağı hazırlanırken, AB'nin 261/2004 sayılı Tüzüğü ile ilgili değişiklik önerileri dikkate alınmalıdır (değişiklik önerileri için bakınız: Führich, Ernst: Reiserecht,

## 1. SHY – YOLCU YÖNETMELİĞİNİN UYGULAMA ALANI

SHY – Yolcu Yönetmeliği'nin uygulama alanı, yer, kişi, araç ve paket tur sözleşmeleri bakımından, 261/2004 sayılı AB Tüzüğüne benzer şekilde düzenlenmiştir (bkz. ve karşı. SHY – Yolcu m. 2<sup>[9]</sup>, AB Tüzüğü m. 3)<sup>[10]</sup>.

### A. YER BAKIMINDAN UYGULAMA

SHY -Yolcu öncelikle merkezi Türkiye'de bulunan hava taşıma işletmelerinin Türkiye'deki havaalanlarına / havaalanlarından gerçekleştirdikleri tarifeli ve tarifersiz tüm uçuşlarda uygulanacaktır. Merkezi Türkiye dışında bulunan yabancı hava taşıma işletmelerinin ise sadece Türkiye'deki havaalanlarından gerçekleştirdikleri tarifeli ve tarifersiz tüm uçuşlara uygulanması mümkündür (SHY - Yolcu m. 2/1a, karşı. AB Tüzüğü m. 3/1, 2 ve 5). Örneğin Türk Hava Yolları'nın (Türk işletmesi) İstanbul – Ankara, İstanbul – Köln, Köln – İstanbul uçuşları SHY - Yolcu'nun kapsamındadır. Buna karşılık Lufthansa'nın (yabancı

7., neu bearbeitete Auflage 2015, C.H.BECK München, § 38 Rn. 42 vd.; Weide, Andreas: Reiserecht, Schulnes, Zürich Basel Genf 2014, Nr. 309 – 320).

- [9] SHY– Yolcu Yönetmeliği m. 2/1: “Bu Yönetmelik;  
 a) 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  
 1) Hava taşıma işletmesi, tur operatörü veya yetkili bir seyahat acentesi tarafından önceden ve yazılı olarak (elektronik ortama da dahil olmak üzere) belirtilen saatte ve öngörülen şekilde veya  
 2) Havayolunun bilet satışta belirttiği süreden önce veya herhangi bir zaman belirtilmediği takdirde, yolcuların ilan edilen hareket saatinden en geç kırk beş dakika önce, 6 ncı maddede belirtilen uçuş iptalleri durumu haricinde uçuş öncesi kontrole (check-in) başvuran yolcuları,  
 b) Bir hava taşıma işletmesi veya tur operatörü tarafından, sebebe bakılmaksızın, biletle belirtilen uçuştan başka bir uçuşa aktarılmış olan yolcuları,  
 c) Ücretsiz seyahat eden yolcular ve doğrudan veya dolaylı olarak halka açık olmayan indirimli biletle seyahat eden yolcular ile biriktirilen mil veya puanlarla seyahat eden yolcuları, kapsar.  
 (2) Bu Yönetmelik, yalnızca motorlu ve sabit kanatlı hava araçlarıyla taşınan yolcular için geçerlidir.  
 (3) 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, uçuş iptali haricinde herhangi başka bir nedenle paket turun iptal edilmesi durumunda geçerli değildir.”
- [10] SHY – Yolcu Yönetmelik Taslağı m. 2/1: “Bu Yönetmelik; Türk ve Avrupa Birliği ülkeleri haricindeki yabancı menşeli hava taşıma işletmelerinin Türkiye çıkışlı tarifeli ve tarifersiz tüm uçuşlar ve Türk menşeli hava taşıma işletmelerinin Avrupa Birliği üyesi ülkeler haricindeki ülkelere Türkiye'ye düzenledikleri tarifeli ve tarifersiz tüm uçuşlar ile ücretli ya da ücretsiz seyahat eden yolcular ve doğrudan veya dolaylı olarak halka açık olmayan indirimli biletle seyahat eden yolcular ile biriktirilen mil veya puanlarla seyahat eden yolcuları kapsar.”

işletme) İstanbul – Münih seferi Yönetmelik kapsamındayken, Münih – İstanbul uçuşu kapsam dışında kalmaktadır. Münih gibi Avrupa Birliği üyesi ülkelerden Türkiye'ye gerçekleştirilen uçuşlarda, AB'nin 261/2004 sayılı Tüzüğü uygulanacaktır (AB Tüzüğü m. 3/1a). Buna karşılık Avrupa Birliği üyesi olmayan ülkelere, yabancı hava işletmelerince Türkiye'ye gerçekleştirilen uçuşlar, SHY - Yolcu ve AB'nin 261/2004 sayılı Tüzüğü kapsamında dışındadır. Yabancı işletmelerin Türkiye'ye gerçekleştirecekleri uçuşlarda SHY - Yolcu, hukuk seçimi yapılması veya uluslararası özel hukuk ile ilgili kanunlar ihtilafı (bağlama) kurallarının izin vermesi halinde uygulanabilir.

Avrupa Adalet Divanı, 261/2004 sayılı Tüzüğün uygulama alanı ile ilgili bir kararında<sup>[11]</sup>, gidiş – dönüş uçak biletini tek bir sefer olarak kabul etmemiştir. Bu doğrultuda Avrupa Birliği sınırları içindeki bir havaalanından kalkan sefer açısından Tüzüğün uygulama alanı bulabileceğini, ancak Avrupa Birliği sınırları dışındaki bir havaalanından kalkan dönüş seferini için Tüzüğün uygulanamayacağını belirtmiştir. Bu açıdan bakıldığında, kanaatimizce, SHY - Yolcu'nun uygulanması açısından da aynı yorum yapılabilir. Buna göre; yabancı bir havayolu işletmesinden gidiş – dönüş uçak bileti alınması durumunda, Türkiye'den kalkan gidiş seferi için SHY -Yolcu uygulanabileceken, yabancı ülkeden kalkan dönüş seferi için SHY - Yolcu uygulama alanı bulamayacaktır.

## B. KİŞİ BAKIMINDAN UYGULAMA

SHY – Yolcu Yönetmeliği, yönetmelik kapsamındaki 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 dâhil olmak üzere) belirtilen saatte ve öngörülen şekilde veya havayolunun bilet satışta belirttiği süreden önce veya herhangi bir zaman belirtilmediği takdirde, yolcuların ilan edilen hareket saatinden en geç kırk beş dakika önce, uçuş öncesi kontrole (check-in) başvuran yolcuları kapsamaktadır (m. 2/1a).

Bir hava taşıma işletmesi veya tur operatörü tarafından, sebebe bakılmaksızın, bilete belirtilen uçuştan başka bir uçuşa aktarılmış olan yolcular ile ücretsiz seyahat eden yolcular<sup>[12]</sup> ve doğrudan veya dolaylı olarak halka açık olmayan

[11] ECJ, Case 173/07, Emirates Airlines v. Schenkel [2008] (curia.europa.eu).

[12] Türk Ticaret Kanunu (TTK) uyarınca, yolcu taşıma sözleşmesinin ücret karşılığında kurulması gerekmektedir (m. 850/2). Ücretsiz yapılan yolcu taşımaları (hatır taşıması) TTK kapsamında kabul edilmemektedir (ayrıntılı bilgi için bkz. Ülgen, Hüseyin, Hava Taşıma Sözleşmesi, İstanbul 1987, s. 48 – 49, 89 vd.; Akkurt, Sinan Sami: Türk Sivil Havacılık Mevzuatı ve Uluslararası Konvansiyonlar Kapsamında Sivil Havayolu ile Yolcu Taşımacılığında Kaynaklanan Hukuki Sorumluluk, Ankara 2014, s. 170; Bozkurt



indirimli biletle seyahat eden yolcular ile biriktirilen mil veya puanlarla seyahat eden yolcular da Yönetmelik kapsamındadır (m. 2/1b – c). Buna karşılık AB Tüzüğü, ücretsiz olarak yolculuk yapan veya herkese doğrudan veya dolaylı olarak açık olmayan bir ücretle seyahat yapan yolculara uygulanmaz (m. 3/4). Örneğin pilot, hostes gibi bir iş sözleşmesi kapsamında hava taşıma işletmesi çalışan kişilerin, kendi görevli oldukları uçuşlar dışında ücretsiz ve indirimli uçtukları için AB Tüzüğü uygulanmaz iken<sup>[13]</sup>, SHY – Yolcu Yönetmeliği tüm ücretsiz ve indirimli uçuşları kapsamına aldığından uygulanacaktır. Bu bakımından iki düzenleme arasında farklılık vardır.

### C. ARAÇ BAKIMINDAN UYGULAMA

SHY – Yolcu Yönetmeliği, yalnızca motorlu ve sabit kanatlı hava araçlarıyla taşınan yolcuları kapsamaktadır (m. 2/2). Motorlu ve sabit kanatlı hava aracı niteliğinde olmayan helikopter, motoru olmayan planör, balon, zeplin gibi araçlarla yapılan yolcu taşımalarına uygulanmaz (AB Tüzüğü m. 3/4)<sup>[14]</sup>. Taslak Yönetmelikte ise araçlarla ilgili düzenleme kaldırılmıştır. Varşova / Lahey ile Montreal Konvansiyonunda hava aracı kavramı ile hava araçlarının sayılmaması,

---

Bozabalı, Banu: Havayoluyla Yolcu Taşıma Sözleşmelerinde Taşıyanın Ölüm ve Cismani Zarardan Doğan Hukuki Sorumluluğu, Ankara 2013, s. 24-26; Orbay Ortaç, Nurdan: Havayolu ile Taşınan Yolcuların Ölümünden veya Bedensel Bütünlüğünün İhlalinden Doğan Akdi Sorumluluk, Ankara 2014, s. 9 – 12; Turhan, Gökhan: Uluslararası Hava Taşımalarında Taşıyıcının Yüke İlişkin Sorumluluğu, İstanbul 2016, s. 16 - 19). Buna karşılık, 'yolcu taşıma sözleşmesi – bilet' başlıklı TSHK m. 107/1d'de "taşıma ücreti; bilet ücretsiz verilmişse buna dair kayıt" ifadesine yer verilerek, taşımanın ücret karşılığında yapılacağına ilişkin genel kuralın yanında ücretsiz verilen bilet ile yapılan taşımaların da Kanunun kapsamında olduğu açıklanmıştır. Ücretsiz bilet verilmesinin hava taşıma işletmelerinin ticari faaliyetleri kapsamında yapıldığını, özellikle reklam ve pazarlama amacıyla müşterilere ücretsiz verildiğini, bu durumun hatır taşımalarından farklı olduğunu, ticari amaç olmaksızın yapılan hatır taşımalarının TSHK kapsamı dışında kaldığı belirtilmektedir (Orbay Ortaç, s. 11). Ayrıca hava taşıma işletmeleri personellerine de ücretsiz bilet vererek uçuş imkânı sağlamaktadırlar (Ülgen, s. 18). Dolayısıyla TSHK ve uluslararası Konvansiyonların uygulanması bakımından ücret yolcu taşıma sözleşmesinin zorunlu bir unsuru sayılmamaktadır (Ülgen, s. 18; Orbay Ortaç, s. 10-12). Aynı şekilde AB Tüzüğü ile SHY – Yolcu Yönetmeliğinde de, ücretsiz verilen biletlerle yapılan yolcu taşımalarına Tüzük ve Yönetmelik hükümlerinin uygulanacağını öngörülmüştür (Serdar, s. 2338 dpn. 18). Hemen belirtelim ki, AB Tüzüğü ve SHY – Yolcu Yönetmeliği hükümleri göz önüne alındığında hava taşıma işletmeleri dışında ticari amaç gütmeksizin yapılan hatır taşımaları kapsam dışında kalmaktadır.

[13] Füchrich, § 38 Rn. 31; Hobe/v. Ruckteschell/Heffernan (eds.), Cologne Compendium on Air Law in Europe, Part 8, N. 9.

[14] Serdar, s. 2335.

teknolojik gelişmeler ve havacılık sektöründeki ticari faaliyetlerin her geçen gün artması ve çeşitlenmesi sebebiyle, ayrıca SHY – Yolcu Yönetmeliği ile bunun dayanağı olan düzenlemelerden SHY – Yolcu Yönetmeliğinin uygulanacağı hava araçları kolay bir şekilde tespit edilebileceğinden, Taslak Yönetmelikte hava araçlarının tanımına yer verilmemesi yerinde olmuştur<sup>[15]</sup>.

#### **D. PAKET TUR SÖZLEŞMELERİ**

Paket tur sözleşmeleri, paket tur düzenleyicileri veya aracıları tarafından taşıma, konaklama ve bu hizmetlere bağlı veya bunların yan hizmeti niteliğinde olmayan başka turizm hizmetlerinden en az ikisinin birlikte, her şeyin dâhil olduğu paket fiyatıyla satıldığı veya satımının vaat edildiği ve hizmetin yirmi dört saatten uzun bir süreyi kapsadığı ya da gecelik konaklamayı içeren sözleşmelerdir [6502 sayılı Tüketicinin Korunması Kanunu (TKHK), m. 51/I; Paket Tur Sözleşmeleri Yönetmeliği, m. 4/1f]<sup>[16]</sup>.

Paket tur sözleşmesi kapsamında havayolu ile ulaştırma hizmetinin de verilmesinin kararlaştırıldığı durumlarda, uçağa kabul edilmeme, uçuşun iptali ve gecikmesi hallerinde, yolcuların SHY - Yolcu ile Paket Tur Sözleşmeleri Yönetmeliği hükümlerinden birlikte yararlanıp yararlanamayacakları önem arz etmektedir. SHY – Yolcu Yönetmeliği, paket tur sözleşmesi uyarınca seyahat edecek yolcuların Tüketicinin Korunması Kanunu ile Paket Tur Sözleşmeleri Yönetmeliğinin kendilerine tanıdığı hakları etkilememektedir. Bu durumdaki yolcular her iki yönetmelikçe kendilerine tanınan haklardan yararlanabilirler (SHY - Yolcu m.2/3 cümle 1, AB Tüzüğü m. 6/1). Örneğin uçağa kabul edilmeyen bir yolcu hem SHY - Yolcu hem de Paket Tur Sözleşmeleri Yönetmeliği uyarınca tazminat olmak üzere tüm haklarını hem hava taşıma işletmecisine hem de paket tur operatörüne karşı kullanabilir<sup>[17]</sup>. Ancak SHY - Yolcu kapsamında ödenen tazminatlar Paket Tur Yönetmeliği uyarınca ödenecek tazminattan mahsup edilebilir (SHY - Yolcu m.13) . Zira aynı hukuki sebepten iki ayrı tazminat talep edilmesi sebepsiz zenginleşme oluşturacaktır. Buna karşılık uçuş iptali dışında herhangi bir sebeple paket turun iptal edilmesi halinde,

[15] Hava araçları ile ilgili ulusal ve uluslararası düzenlemelerle doktrindeki görüşler için bkz. Orbay Ortaç, s. 8 – 9 dpn. 11 – 15; Turhan, s. 14 - 16.

[16] Türk hukukunda paket tur sözleşmesi hakkında ayrıntılı bilgi için bkz. Pekmez, Kadir Erk: Tüketici Hukuku Çerçevesinde Paket Tur Sözleşmeleri, Ankara 2015; Vardar Hamamcioğlu, Gülşah: Paket Tur Sözleşmelerinde Tüketicinin Korunması, İÜHFİM, C. LXVIII, S.1-2, 2010, s. 275 - 304; Öksüz, Ömer: Tüketici Hukukunda Paket Tur Sözleşmeleri, TBB Dergisi, Sayı 66, 2006, s. 331-351.

[17] Serdar, s. 2334 dpn. 19.

Yönetmelik hükümleri geçerli değildir (SHY - Yolcu m. 2/3 cümle 2, AB Tüzüğü m. 3/6 c. 2).

## 2. SHY-YOLCU YÖNETMELİĞİNİN KAPSAMI

SHY – Yolcu Yönetmeliğinde, yolcuların uçağa kabul edilmemesi, uçuşların iptali ve tehiri halinde yolcuların sahip olduğu haklar ile yolcuların bu konuda bilgilendirilmesi hususları, AB Tüzüğü örnek alınarak ve onunla benzer şekilde düzenlenmiştir.

### A. UÇAĞA KABUL EDİLMEME (SHY - Yolcu m. 5 / AB Tüzüğü m. 4)

Uçağa kabul edilmeme, AB Tüzüğü ile aynı şekilde düzenlenmiştir. İki düzenleme arasında herhangi bir fark bulunmamaktadır. SHY – Yolcu Yönetmeliğine göre uçağa kabul edilmeme, sağlık, emniyet, güvenlik, uygun olmayan seyahat belgeleri gibi haklı sebeplerin bulunduğu durumlar hariç olmak üzere, uçuşa kabul edilmek üzere onaylanmış rezervasyon kaydı olan geçerli bir bilete sahip yolcuların, hava taşıma işletmesi tarafından uçağa kabul edilme-yerek taşınmamasıdır (SHY - Yolcu m. 4/1n, AB Tüzüğü m. 2j). Uçağa kabul edilmemeden bahsedebilmemiz için öncelikle yolcunun uçuşa kabul edilmek üzere onaylanmış (teyit edilmiş) rezervasyon kaydı olan geçerli bir bilete sahip olması, uçuş öncesi kontrole (check-in) gerekli zaman (öngörülen zamanda veya bir süre öngörülmemişse hareket saatinden 45 dakika önce) içerisinde başvurması gerekmektedir<sup>[18]</sup>.

Hava taşıma işletmeleri genellikle, check-in işlemleri için yolcuların Türkiye içi uçuşlarda uçağın kalkış saatinden en az bir saat önce, dış hat uçuşlarda ise en az iki saat önce havalimanında olmalarını istemektedir. Yine hava taşıma

[18] SHGM tarafından hazırlanan ve kurumun internet sitesinde duyurulan Havayolu ile Seyahat Eden Yolcuların Haklarına Dair Talimat Taslağı m. 2/1’da 45 dakikalık bu süre yolcuların aleyhine olacak şekilde 60 dakikaya çıkartılmıştır. Ayrıca söz konusu Talimat Taslağınının 11. maddesinde “... 19/03/2013 tarihli ve 68754916-010/364 sayılı Yolcu Hakları Genelgesi, 23/05/2014 tarihli ve 36738619-622/674 sayılı Yolcu Hakları Değerlendirme ve Uygulama Esasları Genelgesi – 2014 ve 02 Eylül 2015 tarihli ve 98063956-090.99/E.1234 sayılı Yolcu Hakları Uygulama Esasları Genelgesi-2015 bu Talimat ile yürürlükten kaldırılmıştır.” şeklinde bir düzenleme öngörülmektedir. Her ne kadar her ikisinde Anayasa’da öngörülmemeyen adsız hukuk kaynaklarından olsalar da, talimatla genelgelerin yürürlükten kaldırılması alışık değildir. Genelgelerin yeni bir genelge veya üst norm olan Yönetmelikle yürürlükten kaldırılması daha doğru olacaktır (talimat taslağı metni için bkz. <http://web.shgm.gov.tr/documents/sivilhavacilik/files/mevzuat/sektorel/taslaklar/SHT-YOLCU03032017.pdf>, 08/08/2017).

işletmeleri check-in işlemlerinin iç hatlarda uçağın tarifeli kalkış saatinden 45 dakika, dış hatlarda ise 60 dakika önce sona erdiğini, belirtilen check-in kapanış sürelerinden önce biniş kartının alınmış ve bagajların teslim edilmiş olması gerektiğini yolculara bildirmektedirler. Ayrıca zamanında havalimanına gelmiş olmasına karşın, check-in işlemlerinin yapıldığı yerde kuyrukta bekleyen yolcuların ise durumlarını yetkili personele bildirmeleri istenmektedir.

Yolcuların zamanında havalimanına gelmiş olmalarına rağmen yeterli personel veya organizasyon eksikliği sebebiyle check-in işlemlerin gecikmesi ve bunun sonucunda bazı yolcuların check-in işlemlerini yaptırılmaları halinde, söz konusu yolcuların uçağa kabul edilmemelerinden hava taşıma işletmesi sorumlu olacaktır<sup>[19]</sup>.

Buna karşılık yolcunun havalimanına ulaşmasına rağmen kapıdaki güvenlik araması kuyruğunda beklemesi veya check-in işlemlerini yaptırmasına rağmen pasaport kontrolündeki kuyruk sebebiyle zamanında biniş kapısında olunamaması halinde, havalimanı işletmecisinin sorumluluğuna gidilip gidilemeyeceği ise SHY – Yolcu Yönetmeliğinde düzenlenmemiştir. Ancak İstanbul Atatürk Havalimanı gibi çok büyük havalimanlarında yeterli güvenlik görevlisi (özel güvenlik veya polis) olmaması, havalimanı giriş kapılarında veya pasaport kontrol noktalarında oluşan kuyruklar sebebiyle check-in işlemlerinin yapılamaması ve/veya uçağa binilememesi oldukça büyük bir problem teşkil etmektedir. Bu gibi durumlarda yolcuların mağduriyetlerini ve zararlarını gidermek bakımından, havalimanı işletmecisi ile hava taşıma işletmelerinin birlikte sorumlu tutulmalarına yönelik bir hukuki bir düzenlemenin yapılması faydalı olacaktır.

Uçağa kabul edilmeme sebebiyle hava taşıma işletmelerinin sorumlu tutulabilmesi için, yolcunun sağlık, emniyet, güvenlik, uygun olmayan seyahat belgeleri gibi uçağa kabul edilememe bakımından haklı bir sebebin bulunmaması gerekmektedir (SHY - Yolcu m. 4/1n, AB Tüzüğü m. 2j). Örneğin yolcunun ayakta duramayacak şekilde sarhoş olması, hamileliğinin 29. haftasını tamamlamış olmasına rağmen hamile yolcunun uçakla seyahat etmesinde sakınca olmadığına dair doktor raporu sunamaması, pasaportunun geçerlilik süresinin dolmuş bulunması, vize ile seyahat edilen ülkeler bakımından vize alınmamış veya vize süresinin dolmuş bulunması haklı sebep teşkil etmektedir<sup>[20]</sup>.

Haklı sebep teşkil etmeyen ve uygulamada en çok görülen uçağa kabul edilmeme hali, hava taşıma işletmelerinin kapasite fazlası rezervasyon / satış

[19] Serdar, s. 2345.

[20] Serdar, s. 2346 vd.; Führich, § 39 Rn. 22 vd.

(overbooking / überbuchung) yapmasıdır<sup>[21]</sup>. Bunun dışında yolcunun rızası olmadan başka bir uçuşa rezervasyonun aktarılması, bağlantılı uçuşlarda ilk uçuşun gecikmesi gibi haller de uçağa kabul edilmeme bakımından haklı sebep oluşturmaz<sup>[22]</sup>.

Uçağa kabul edilmemenin hukuki sonuçlarına gelirse, öncelikle uçuşu gerçekleştiren hava taşıma işletmesi, anlaşılacak menfaat karşılığında haklarından feragat edecek gönüllü bir yolcu bulmak için duyuru yapmalıdır. Gönüllü yolcu çıkması halinde hava taşıma işletmesi, menfaat karşılığında anlaşarak, yolcunun kendi rızasıyla haklarından feragat etmesini sağlamalı ve ayrıca SHY - Yolcu m. 9'a uygun olarak yardımcı olmalıdır (SHY - Yolcu m. 5/1, AB Tüzüğü m. 4/1).

Duyuruya rağmen haklarından feragat edecek yeterli sayıda gönüllü çıkmazsa, uçuşu gerçekleştirecek hava taşıma işletmesi, yolcuları kendi iradeleri dışında uçağa kabul etmeyebilir (SHY - Yolcu m. 5/1). Yolcuların iradeleri dışında uçuşa kabul edilmemeleri durumunda, uçuşu icra eden hava taşıma işletmesi derhal SHY - Yolcu Yönetmeliği m. 8, 9 ve 10'da belirtilen yükümlülükleri yerine getirmek zorundadır (SHY - Yolcu m. 5/3). Bu kapsamda hava taşıma işletmesi, iradeleri dışında uçuşa kabul etmediği yolcularına; Türkiye içi uçuşlarda 100 Avro'nun TL cinsinden karşılığını, dış hat uçuşlarında ise, 1.500 km'ye kadar olan uçuşlar için 250 Avro'nun, 1.500 ila 3.500 km arası uçuşlar için 400 Avro'nun, 3.500 km'den daha uzun uçuşlar için ise 600 Avro'nun TL cinsinden karşılığını tazminat olarak ödemek zorundadır (SHY - Yolcu m. 8/1).

Ayrıca yolcular, genel hükümlere göre, Yönetmelik hükümlerince karşılanamayan maddi ve manevi zararlarını da talep edebilir (SHY - Yolcu m. 13/1). Nitekim Yargıtay verdiği birçok kararda fazla rezervasyon ve satış yapılması sonucu sebepsiz yere uçağa kabul edilmeyen yolcuların, havayolu işletmelerinden genel hükümlere göre maddi ve manevi tazminat isteyebileceklerine hükmetmektedir<sup>[23]</sup>. Örneğin yağlı güreş organizasyonuna katılacak bir pehlivanın havayolu işletmesi tarafından overbooking gerekçe gösterilerek uçağa

[21] Führich, § 39 Rn. 4; Hobe/v. Ruckteschell/Heffernan, Part 8, N. 10; Akgül Yücesoy, Selda: Overbooking Uygulaması ve Yüksek Yargı Kararlarına Bakış, <http://www.hukukihaber.net/overbooking-uygulamasi-ve-yuksek-yargi-kararlarina-bakis-makale,5241.html>, 12/08/2017.

[22] Serdar, s. 2351 vd.; Führich, § 39 Rn. 7 vd.

[23] Örnek olarak bkz.: Yargıtay 11. Hukuk Dairesinin 23/12/2014 Tarih, 2014/13992 Esas ve 2014/20286 Karar sayılı kararı; Yargıtay 11. Hukuk Dairesinin 08/06/2016 Tarih, 2015/11487 Esas ve 2016/6313 Karar sayılı kararı; Yargıtay 11. Hukuk Dairesinin 20/01/2016 Tarih, 2015/10156 Esas ve 2016/539 Karar sayılı kararı (Akgül Yücesoy, <http://www.hukukihaber.net/overbooking-uygulamasi-ve-yuksek-yargi-kararlarina-bakis-makale,5241.html>, 12/08/2017).

kabul edilmemesiyle ilgili açılan bir davada Yargıtay, pehlivanın organizasyona katılmaması sebebiyle uğradığı maddi ve manevi zararların tazmin edilmesi gerektiğine karar vermiştir.<sup>[24]</sup> Yine haksız yere uçağa kabul edilmeyip başka bir uçuşa bilet verilen bir yolcunun açtığı davada Yargıtay, haksız yere uçağa kabul edilmemenin haksız fiil teşkil ettiğini, yolcunun manevi tazminat veya davalı hava taşıma işletmesinin kınanması ve kınama kararının ilanını isteyebileceğine hükmetmiştir<sup>[25]</sup>.

## B. UÇUŞLARIN İPTALİ (SHY - Yolcu m. 6 / AB Tüzüğü m. 5)

SHY – Yolcu Yönetmeliği’nde iptal, “önceden planlanmış olan ve en azından bir yerin rezerve edildiği bir uçuşun gerçekleştirilmemesi” şeklinde tanımlanmıştır

[24] Yargıtay 11. Hukuk Dairesinin 15/06/2016 Tarih, 2015/15273 Esas ve 2016/6641 Karar sayılı kararı: “*Dava, taşıma sözleşmesinden kaynaklanan maddi ve manevi tazminat istemine ilişkin olup, mahkemece yukarıda özetlenen gerekçe ile davanın kısmen kabulüne karar verilmiştir. Ancak, davacı tarafca, 31/07/2011 tarihinde yapılacak olan 30. Geleneksel ... Pehlivan Yağlı Güreşlerine katılmak üzere davalı şirketten uçak bileti satın aldığı, davalının overbook uygulaması nedeniyle uçuşu gerçekleştirmediği ve güreşe katılmadığı, bu nedenle organizasyon başkanı ile imzalamış olduğu sözleşme gereğini yerine getiremediğinden sözleşme bedeli olan 16.000,00TL’nin kendisine ödenmediğinin iddia edilmesi karşısında, dosyaya ibraz edilen sözleşme metni ve tanık beyanlarından, mahkemenin de kabulünde olduğu üzere bu bedelin davacıya ödenmediği anlaşıldığından, talep doğrultusunda sözleşme bedelinin de maddi tazminat olarak davacıya verilmesi yönünde karar vermek gerekirken, yanlış değerlendirme ile anılan bedelde % 50 tenkise gidilmesi doğru olmamış, bozmayı gerektirmiştir. Ayrıca, mahkemece, manevi zarar karşılığı olarak 2.000,00TL’nin davalıdan tahsiline karar verilmiştir. ... Somut olayda, dosya kapsamı ve tanık beyanlarından, davacının 30. Geleneksel ... Pehlivan Yağlı Güreşlerine baş pehlivan olarak katılacağı, bu güreşin, davacının ikinci olduğu ... Yağlı Güreşlerinin birincisi olan kişi ile güreşeceği ve bunun rövanş olacağı duyurulan bir güreş olduğu, güreşe birçok insanın seyirci olarak katıldığı ve güreşin televizyonda yayımlandığı, gerek yurt içi gerekse yurt dışı basınında yer aldığı, davacının güreşe katılmaması nedeniyle seyirci tarafından gıyabında yuhalandığı, rakibinden korktuğu için güreşe katılmadığı yönünde söylentiler, haberler çıktığı, bu nedenle yurt içi ve yurt dışında bulunan müsabakalara uzun süre katılmadığı anlaşılmıştır. Bu haliyle, mahkemece davacı lehine hükmedilen manevi tazminat miktarı, olayın oluş şekli, tarafların olayın oluşumundaki kusur oranları, meydana gelen zarar, olay tarihindeki paranın alım gücü, tarafların konumu da dikkate alındığında az bulunmuştur. Bu itibarla, açıklanan hususlar nazara alınarak daha makul, daha ılımlı, somut olayın özelliklerine daha uygun düşen bir miktarda manevi tazminata hükmedilmesi gerekirken, yazılı miktara hükmedilmesi de doğru görülmemiş, kararın bu yönden de davacı yararına bozulması gerekmiştir.” (Akgül Yücesoy, <http://www.hukukihaber.net/overbooking-uygulamasi-ve-yuksekkararlarina-bakis-makale,5241.html>, 12/08/2017).*

[25] Yargıtay 11. Hukuk Dairesinin 8/4/2015 Tarih, 2015/156 Esas ve 2015/4884 Karar sayılı kararı (<http://www.kararara.com>, 21/10/2015).

(m. 4/1g). Bu hükme göre uçuşların iptalinden bahsedebilmek için, önceden planlanmış bir uçuşta bir tane yerin rezerve edilmiş olması yeterlidir. İşte bu uçuşun gerçekleşmemesi iptal olarak nitelendirilecektir<sup>[26]</sup>.

Uçuşların iptali, gerek Montreal Konvansiyonu (MK) gerekse Türk Sivil Havacılık Kanunu'nda (TSHK) özel olarak düzenlenmemiş olup, ilk defa SHY – Yolcu Yönetmeliğinde düzenlenmiştir. Yönetmeliğin olmadığı dönem bakımından uçuş iptallerinin gecikme içinde sayılıp sayılmayacağı tartışmalıdır. Türk doktrinde hâkim görüş, uçuş iptallerinin gecikmeyle ilgili MK m. 19 ve TSHK m. 122 kapsamında sayılmayacağı, genel hükümlerle sorunun çözülmesi gerektiği yönündedir<sup>[27]</sup>.

Uçuşların iptali halinde yapılması gereken işlemler (iptalden yolcuların haberdar edilmesi, alternatif ulaşım yolları hakkında bilgi verilmesi yardım teklif edilmesi vs.), SHY - Yolcu m.6'da, AB Tüzüğü m. 5'e benzer şekilde, düzenlenmiştir: "*Madde 6 - (1) Bir uçuşun iptal edilmesi durumunda uçuşu icra eden hava taşıma işletmesi;*

*a) İlgili yolculara, 9 uncu madde hükümlerine uygun olarak yardım teklif eder.*

*b) İlgili yolculara, 10 uncu maddenin birinci fıkrasının (a) bendi ve 10 uncu maddenin ikinci fıkrasına uygun olarak yardım teklif eder ve güzergâhın değiştirdiği 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) ve (c) bentlerinde belirtilen yardım teklif eder.*

*(2) Yolcular, 8 inci madde hükümlerine göre;*

*1) Planlanan hareket zamanından en az iki hafta öncesinde iptalden haberdar edilmedikleri takdirde,*

*2) Planlanan hareket zamanından iki hafta ila yedi gün öncesinde iptalden haberdar edilmedikleri, kendilerine planlanan hareket saatinden en fazla iki saat önce kalkışlarına ve son varış yerlerine planlanan varış saatinden en fazla dört saat sonra ulaşmalarına olanak veren güzergâh değişikliği teklif edilmediği sürece,*

*3) Planlanan hareket saatinden yedi günden kısa zaman öncesinde iptalden haberdar edilmedikleri ve planlanan hareket saatinden en fazla bir saat önce ayrılmalarına ve son varış yerlerine planlanan varış saatinden en fazla iki saat sonra ulaşmalarına olanak veren güzergâh değişikliği teklif edilmediği sürece, uçuşu icra eden hava taşıma işletmesinden **tazminat alma hakkına sahiptir.***

[26] Serdar, s. 2365; Kaya, s. 140.

[27] Kırman, s.102; Birinci Uzun, s.107.

(3) Yolcular iptalden haberdar edildiklerinde, uçuşu icra eden hava taşıma işletmesi kendilerine olası alternatif ulaşım yolları hakkında da bilgi vermek zorundadır.”<sup>[28]</sup>

SHY- Yolcu Yönetmeliği ile AB Tüzüğü arasındaki en önemli fark, uçuş iptali halinde hava taşıma işletmeleri lehine SHY - Yolcu’da kurtuluş karinesi getirilmiş olmasıdır. Yolcu iletişim bilgisinin, hava taşıma işletmesince talep edilmesine karşın hava taşıma işletmesine verilmemesi veya yanlış verilmesi durumunda, hava taşıma işletmesi sorumluluktan kurtulur (SHY - Yolcu m. 6/6). Bununla birlikte, hem SHY - Yolcu m. 6’da hem de AB Tüzüğü m. 5’de, olağanüstü haller nedeniyle uçuş iptalinin gerçekleşmesi durumunda, hava taşıma işletmesinin tazminat ödeme sorumluluğunun doğmayacağı belirtilmektedir. Örneğin uçakta oluşan teknik arızalar, en çok karşılaşılan uçuş iptal sebeplerindedir<sup>[29]</sup>. Ancak teknik arızanın oluşmaması açısından hava taşıma işletmesinin tüm tedbirleri almış olup olmadığı her somut olay açısından incelenmelidir.

SHY – Yolcu Yönetmeliği ile uçuşların iptali düzenlense de, iptal ile gecikme arasındaki sınırın tespit edilmesi sorunu karşımıza çıkmaktadır. Hemen belirtelim ki, olağan gecikmelerin iptal olarak nitelendirilmesi mümkün değildir<sup>[30]</sup>. Buna karşın olağan olmayan ve uzun süren gecikmelerin iptal niteliğinde olup olmayacağı ile ilgili Avrupa Adalet Divanı, 2009 yılında bir karar vermiş olup AB’nin 261/2004 sayılı Tüzüğü kapsamında, uzun (üç saat veya fazla) süren gecikmelerin iptal olarak değerlendirileceği ve hava taşıma işletmelerinin tazminat ödemesi gerektiğine hükmetmiştir<sup>[31]</sup>. Türkiye’nin AB’ye tam üye olmaması sebebiyle 261/2004 sayılı Tüzük ile ilgili Avrupa Mahkemesi’nce verilen kararlar doğrudan Türkiye’de geçerli değildir. İptal ve gecikme arasındaki sınırı tespit

[28] Uçuşların iptali halinde yapılacak işlemler, SHY – Yolcu Yönetmeliği Taslağında, daha kısa ve öz şekilde düzenlenmiştir: “Madde 6 - (1) Bir uçuşun iptal edilmesi durumunda uçuşu icra eden hava taşıma işletmesi 9 ve 10 uncu madde hükümlerini yerine getirmek zorundadır. (2) Yolcular, planlanan hareket zamanından en az iki hafta öncesinde (14. Gün dahil) iptalden haberdar edilmedikleri takdirde, 8 inci madde hükümleri de uygulanır. (3) Yolcular iptalden haberdar edildiklerinde, uçuşu icra eden hava taşıma işletmesi kendilerine olası alternatif ulaşım yolları hakkında da bilgi vermek zorundadır. (4) Uçuşu icra eden hava taşıma işletmesi, tüm tedbirleri almasına rağmen mücbir sebeplerin iptale neden olduğunu kanıtlayabildiği takdirde 8 inci madde hükümlerine göre tazminat ödemekle yükümlü olmaz.”

[29] Hobe/v. Ruckteschell/Heffernan, Part 8, N. 26.

[30] Führich, § 40 Rn. 2, 8 vd.

[31] EuGH 19.11.2009, <http://curia.europa.eu/juris/liste.jsf?num=C-402/07&language=de>, 29/10/2015.



ve özellikle 3 saat ve daha uzun süren gecikmelerin iptal ile eşdeğer sayılması için düzenleme yapılması gerekmektedir<sup>[32]</sup>.

SHGM, 02/09/2015 tarih ve 98063956-090.99/E.1234 sayılı Yolcu Hakları Uygulama Esasları Genelgesi'nde<sup>[33]</sup> uzun süreli tehirlerin uçuş iptali sayılacağına ilişkin şu düzenlemeyi yapmıştır:

*“Uçuşların mücbir sebep olmaksızın;*

- **1500 kilometreden (1500 km dâhil) daha kısa uçuşlar için 5 saat veya daha fazla,**
- **1500 ile 3500 kilometre arası uçuşlar için 7,5 saat veya uçuş süresi 4 saat ve fazla uçuşlar için uçuş süresinin 2 katı veya daha fazla,**
- **3500 kilometreden daha uzun (uçuş süresi 5 saat ve fazla) uçuşlar için uçuş süresinin 2 katı veya fazla**

*tehir edilmesi halinde, tehir uçuş iptali olarak değerlendirilir.”*

Belirtelim ki, uzun süreli tehirlerin iptal olarak değerlendirilmesine ilişkin Genelge düzenlemesi birçok bakımından eleştirilecek niteliktedir. Öncelikle Genelgede öngörülen tehir süreleri oldukça uzundur. Ayrıca iptal hükmünde sayılacak tehir sürelerini tespit ederken kendi içinde uyumsuz ve her uçuş için önceden belli olmayan ve hesaplama gerektiren bir sistem getirilmiştir. Hava-yolu ile seyahat eden yolcuların hakları ile ilgili çıkarılacak kanunda, konunun tekrar ele alınması ve dış uçuşlar bakımından 5 saatlik bir gecikmenin iptal ile eşdeğer kabul edilmesi daha isabetli olacaktır.

### C. UÇUŞLARIN TEHİRİ (SHY - Yolcu m. 7 / AB Tüzüğü m. 6)

Uçuşların gecikmesi, SHY - Yolcu m. 7'de, AB Tüzüğü m. 6 ile aynı şekilde düzenlenmiştir. Esasen Türk hukukunda gecikme, TSHK m. 122 ile Varşova Konvansiyonu (VK) m. 19 ve MK m. 19, düzenlenmiş durumdaydı. Bu düzenlemelerde gecikme “varış zamanı” kavramından hareketle yolcu ile bagajın belirlenen zamanda varma yerine ulaşamaması olarak tanımlanmıştır<sup>[34]</sup>. Buna karşılık, AB'nin 261/2004 sayılı Tüzüğü ile SHY - Yolcu'da ise gecikme, “varış zamanı” yerine, “hareket (kalkış) zamanı” kavramı esas alınarak düzenlenmiştir. Belki de bu farklılığı vurgulamak amacıyla SHY - Yolcu'da “gecikme” kavramı

[32] Serdar, s. 2369.

[33] [http://web.shgm.gov.tr/documents/sivilhavacilik/files/mevzuat/sektorel/genelgeler/Yolcu\\_Haklari\\_2015.pdf](http://web.shgm.gov.tr/documents/sivilhavacilik/files/mevzuat/sektorel/genelgeler/Yolcu_Haklari_2015.pdf), 12/11/2015.

[34] Serdar, 2391; Kirman, s. 96 – 97, Birinci Uzun, s. 103; Ülgen, s. 182; Gençtürk, s. 67.

yerine ondan farklı ve sadece kalkışın planlanan zamanında gerçekleşmemesi anlamına gelen “tehir” ifadesi kullanılmıştır.

“Gecikme”, hem zamanında hareket edilmemesi hem de zamanında hareket edilmesine rağmen zamanında ulaşılamaması hallerini de kapsayan daha geniş bir kavramdır<sup>[35]</sup>. Tehir ise, planlanan zamanda hareket edilmemesi sebebiyle yaşanan gecikmeyi ifade etmektedir. SHY - Yolcu’da, sadece planlanan zamanında hareket edilmemesi sebebiyle yaşanan gecikme, yani uçuşun tehiri düzenlenmiştir. Bunun dışında örneğin sefer sırasında yaşanan aksaklıklar sebebiyle zamanında varış yerine ulaşılamaması gibi diğer gecikme halleri, SHY - Yolcu’da düzenlenmemiştir<sup>[36]</sup>.

Uçuşun planlanan hareket zamanında yapılamaması ve bunun doğal sonucu olarak zamanında varış yerine ulaşılamaması da gecikmedir. Bu durumda havayolu taşıma işletmesi hem SHY - Yolcu Yönetmeliği hükümleri hem de VK, MK ile TSHK’nin gecikme ile ilgili hükümleri uyarınca sorumlu olacaktır. Buna karşılık, uçuşun planlanan zamanda gerçekleşmemesi (uçuşun tehiri) dışındaki diğer gecikme hallerinde SHY - Yolcu’nun uygulanması söz konusu değildir.

Uçuşların tehirinden bahsedebilmek için, uçuş mesafesine göre planlanan hareket saatinden 1500 kilometreden (1500 km dâhil) daha kısa ve iç hatlardaki uçuşlar için iki saat veya daha fazla, 1500 ile 3500 (3500 km dâhil) kilometre arası uçuşlar için üç saat veya daha fazla, 3500 kilometreden daha uzun uçuşlar için dört saat veya daha fazla sürenin geçmesi gerekmektedir (SHY - Yolcu m.7/1, AB Tüzüğü m. 6/1)<sup>[37]</sup>. Buna karşılık belirtilen sürelerden kısa süren gecikmelerde, örneğin iç hat uçuşlarındaki bir (1) saatlik bir gecikme, SHY - Yolcu’nun kapsamı dışında kalmaktadır<sup>[38]</sup>. Bu durumlarda TSHK, MK veya VK’nın gecikmeyle ilgili hükümleri uygulanacaktır.

[35] Ülgen, s. 183, Birinci Uzun, s. 103-105.

[36] Serdar, s. 2392.

[37] Uçuşların tehiri, SHY – Yolcu Yönetmeliği Taslağında mevcut Yönetmelikten farklı bir şekilde düzenlenmiş ve yolcuların aleyhine olarak tehir süreleri uzatılmıştır: “MADDE 7 - (1) Uçuşu icra eden hava taşıma işletmesi bir uçuşun planlanan hareket saatinden itibaren, a) 1500 kilometreden (1500 km dahil) daha kısa ve iç hatlardaki uçuşlar için üç saat veya daha fazla, b) 1500 ile 3500 (3500 km dahil) kilometre arası uçuşlar için beş saat veya daha fazla, c) 3500 kilometreden daha uzun uçuşlar için uçuş saatinin iki katından daha fazla sürede yolcuları son varış noktasına ulaştıramadığı takdirde 8 inci madde kapsamında tazminat ödemekle yükümlüdür. (2) Yolcular yukarıda belirtilen sürelerin sonunda uçmaktan vazgeçerek tazminat tutarları ile birlikte bilet ücretini de iade alabilir. (3) 10 uncu madde kapsamındaki hizmet hakkı sunulur.”

[38] Serdar, s. 2393.

Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü, 02/09/2015 tarih ve 98063956-090.99/E.1234 sayılı Yolcu Hakları Uygulama Esasları Genelgesi'nde uzun süreli tehirlerin uçuş iptali sayılacağı düzenlenmiştir. Genelgeye göre, 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 değerlendirilecektir. Böylelikle SHY – Yolcu Yönetmeliğinde boşluk Genelge ile doldurulmuştur. Buna karşılık Avrupa Adalet Divanı, uzun süreli tehirlerin, sırf uzun süreli olması nedeniyle, uçuş iptali olarak değerlendirilemeyeceğini belirtmektedir<sup>[39]</sup>.

### 3. UÇAĞA KABUL EDİLMEME, UÇUŞUN İPTALİ VE TEHİRİ HALİNDE YOLCULARIN HAKLARI (SHY - Yolcu m. 8, 9, 10, 11 ve 12 / AB Tüzüğü m. 7, 8, 9, 10 ve 11)

Uçağa kabul edilmeme, uçuşun iptali ve tehiri halinde yolcuların hakları, SHY – Yolcu ile AB Tüzüğünde benzer şekilde düzenlenmiştir. Ancak SHY – Yolcu Yönetmeliğinde, AB Tüzüğünden farklı olarak, Türkiye içi uçuşlara ilişkin özel hükümler ile bazı hallerde Tüzük hükümlerini açıklayan ve onlardan daha ayrıntılı hükümler getirilmiştir.

#### A. TAZMİNAT HAKKI

Yolcuların tazminat hakkı SHY - Yolcu m. 8'de düzenlenmiştir. AB Tüzüğü m. 7'den farklı olarak sadece, Türkiye içi uçuşlarda 100 Avronun Türk Lirası karşılığı tutarında tazminat öngörülmesidir (SHY - Yolcu m. 8/1 c. 1). Dış hat uçuşları bakımından AB Tüzüğü düzenlemesi aynen tekrarlanmıştır<sup>[40]</sup>.

[39] ECJ, Case 432/07, Böck, Lepuschütz v. Air France [2009] (curia.europa.eu).

[40] SHY – Yolcu Yönetmeliği Taslağında ise, tazminat tutarları yolcuların aleyhine olacak şekilde düşürülmektedir. Ayrıca mevcut Yönetmelikten farklı olarak tazminatların “banka çeki” ile de ödenmesi öngörülmektedir. Banka çeki ifadesi ile neyin kastedildiği ise açıklanmamıştır. Kanaatimce burada TTK m. 780 vd.da düzenlenen çek kastedilmektedir. Ancak tazminatın çekle ödenmesine ilişkin bu düzenleme, hava taşıma işletmesi kendi çeki dışında müşteri çeki vermesi, bunların karşılıksız çıkması, ileri tarihli çek verilmesi gibi birçok soruna da yol açabilir. Söz konusu Taslak hükmü şöyledir: “Tazminat hakkı MADDE 8 - (1) Bu maddeye atıfta bulunulması durumunda, yolculara iç hat uçuşları için 50 Avronun Türk Lirası cinsinden karşılığı tutarında tazminat verilir. Dış hat uçuşlarında ise yolculara; a) 1500 kilometre veya daha kısa tüm uçuşlar için 125 Avronun Türk Lirası cinsinden karşılığı, b) 1500 ile 3500 kilometre arası uçuşlar için 200 Avronun Türk Lirası

Tazminat tutarları ise Avro yerine Avro karşılığı Türk Lirası olarak ödenmesi kararlaştırılmıştır. Ayrıca 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 alınacaktır (SHY - Yolcu m. 8/1 b.2). Hemen belirtelim ki, SHY – Yolcu Yönetmeliğinde tazminat tutarlarının AB para birimi Avro üzerinden belirlenecek olması, Türkiye'nin AB'ye tam üye olmaması ve Avro'yu para birimi olarak seçip kullanmaması sebebiyle doğru olmamıştır.

## B. GERİ ÖDEME VE GÜZERGÂH DEĞİŞİKLİĞİ TALEP HAKKI

Yolcuların geri ödeme ve güzergâh değışikliğı hakkı, SHY - Yolcu m. 9'da, AB Tüzüğü m. 8 ile birebir aynı şekilde düzenlenmiştir. Hizmet hakkı ile ilgili SHY - Yolcu m. 10, AB Tüzüğü m. 9 ile benzer şekilde düzenlenmiştir. İki düzenleme arasında, AB Tüzüğü m. 9/1a belirtilen hava taşıma işletmecisinin yolculara sunacağı "Bekleme süresine uygun yemek, yiyecek ve içecekler" SHY -Yolcu'da ayrıntılı şekilde açıklanmıştır. SHY - Yolcu m. 10/1a hükmü şöyledir:

*"(1) Bu maddeye atıfta bulunulması halinde, aşağıdaki hizmetler yolculara bedelsiz olarak sağlanır.*

*a) Bekleme süresine uygun olarak;*

*1) İki ila üç saat arası gecikmelerde, makul ölçüde sıcak ve soğuk içecekler,*

*2) Üç ila beş saat arası gecikmelerde sıcak ve soğuk içecekler ile günün zamanına göre kahvaltı veya yemek,*

*3) Beş saat ve üzeri gecikmelerde sıcak ve soğuk içecekler ile günün zamanına göre kahvaltı veya yemek, ilave sıcak ve soğuk içecekler ile ilave hafif ara yemeğı."*

Yolcuların üst veya alt hizmet sınıfına yerleştirilmesi halinde sahip oldukları haklar ile hareket kabiliyeti kısıtlı ve özel ihtiyaçları olan kimselere öncelikle yardım edilmesi konuları, AB Tüzüğü hükümleriyle benzer şekilde düzenlenmiştir (bkz ve karşı. SHY –Yolcu m. 11, 12; AB Tüzüğü m. 10, 11).

---

*cinsinden karşılığı, c) 3500 kilometreden daha uzun uçuşlar için 300 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. (2) Uçuşa kabul edilmeme veya iptal durumunda mesafeyi belirlerken, planlanan son varış noktası esas alınır. (3) Birinci fıkrada belirtilen tazminat nakit olarak, elektronik banka havalesi, banka ödeme emirleri veya banka çekleri ile ödenebilir. Ancak, yolcunun imzalı mutabakatı olması durumunda seyahat fişleri velveya diğer hizmetler şeklinde de ödenebilir. (4) Birinci ve ikinci fıkrada verilen mesafeler hesap edilirken büyük çember yöntemi kullanılır."*

### C. YOLCULARIN BİLGİ ALMA HAKKI (SHY – Yolcu m. 15 / AB Tüzüğü m. 14)

Yolcuların bilgi alma hakkı, SHY - Yolcu m. 15’te düzenlenmiştir. Bu hükme göre uçuşu icra eden hava taşıma işletmesi, uçuş öncesi kontrol (check-in) işlemi sırasında, uçağa kabul edilmeme, uçuşun iptali veya en az iki saat gecikme halinde yolcuların alacakları hizmetler ile ilgili haklarını belirten metnin check-in kontuarından veya uçağa biniş kapısından isteyebileceklerine ilişkin Türkçe ve İngilizce bildirim yolcuların açıkça görebilmesini sağlamakla yükümlü tutulmuşlardır. Yine hava taşıma işletmesi, uçağa kabul edilmeme veya iptal durumundan etkilenen her yolcuya Yönetmeliğe göre tazminat ve yardım kurallarını belirleyen yazılı bir bildirim sunmakla da yükümlü tutulmuştur. Ayrıca hava taşıma işletmesi, en az iki saatlik bir tehirden etkilenen her yolcuya bu kapsamda sözlü, yazılı ve veya elektronik formatta olarak bildiri yapmakla yükümlüdür. Bu bildirimlerin görme engelli yolcular tarafından öğrenilmesini sağlamak amacıyla alternatif yöntemlerin kullanılması da öngörülmüştür.

SHGM’nin 19 Mart 2013 tarih ve 68754916-010/364 sayılı Yolcu Hakları Genelgesi<sup>[41]</sup> ile 23 Mayıs 2014 tarih ve 36738619-622/674 sayılı Yolcu Hakları Değerlendirme ve Uygulama Esasları Genelgesi<sup>[42]</sup> uyarınca, hava taşıma işletmeleri, internet sitelerinin ana sayfasında “Yolcu İşlemleri ve Hakları” adlı bir bölüm oluşturmak ve bu alanda yolcu işlemleri ile hakları konusunda bilgiler, ilgili mevzuat (SHY - Yolcu, Genelgeler, vb.), yolcuların şikâyet veya isteklerini iletmeleri için gerekli bildirim formu ve sürekli ulaşılabilir iletişim bilgilerini (e-posta, faks ve/veya telefon) yer vermekle yükümlü tutulmuşlardır. Yine söz konusu Genelgelerde, havalimanı işletmeleri de, terminal binaları içinde yolcu haklarına yönelik her formattaki afiş, duyuru ve benzeri dokümanların yolcularca görülebilir mekânlarda duyurulmasını sağlama; check-in kontuarlarında yolcu haklarına ait afiş ve bilgilendirmelerin yapıldığını kontrol etme ve Yönetmelik kapsamındaki yolcu şikâyetleri konusunda ihtiyaç olması halinde ilgili tarafları koordine etmekle yükümlendirilmişlerdir.

[41] <http://web.shgm.gov.tr/documents/sivilhavacilik/files/mevzuat/sektorel/genelgeler/yh2013.pdf>, 13/10/2015.

[42] [http://web.shgm.gov.tr/documents/sivilhavacilik/files/mevzuat/sektorel/genelgeler/yolcu\\_haklari\\_genelgesi.pdf](http://web.shgm.gov.tr/documents/sivilhavacilik/files/mevzuat/sektorel/genelgeler/yolcu_haklari_genelgesi.pdf), 13/10/2015.

**D. YOLCULARIN BAŞVURMA HAKLARI (SHY - Yolcu m. 13, 14 ve 19 / AB Tüzüğü m. 12 ve 13)**

SHY - Yolcu Yönetmeliği uyarınca, uçuşu icra eden hava taşıma işletmesinin tazminat ödemesinin ve Yönetmelik kapsamındaki diğer yükümlülüklerini yerine getirmesinin, yolcuların ayrıca yolcu taşıma işletmesi başta olmak üzere diğer kişilerden tazminat talep etmesine engel değildir ve Yönetmelik hükümleri engel oluşturacak şekilde yorumlanamaz (SHY – Yolcu m. 13/1, 14/1; AB Tüzüğü m. 12/1, 13). Buna göre hakları ihlal edilen yolcular, başta hava taşıma işletmesi olmak üzere sorumlu olan diğer kişilere karşı, diğer kanunlardan doğan tazminat hakları için kanun yollarına başvurabilirler (SHY - Yolcu m. 16/2, 19). Ancak SHY - Yolcu Yönetmeliği kapsamında ödenen tazminatlar hükmedilecek diğer (ek) tazminattan mahsup edilebilir (m. 13/2).

Kanun yollarına başvuru bakımından yolcuların tüketici olup olmaması önem arz etmektedir. Her ne kadar SHY - Yolcu Yönetmeliği sadece tüketici sıfatına sahip yolculara uygulanmak üzere çıkarılmamış olsa da Tüketicinin Korunması Kanunu'na göre taşıma sözleşmesinden kaynaklanan uyuşmazlıkların Tüketici Hakem Heyetleri ile Tüketici Mahkemelerinde çözüme kavuşturulması öngörülmüştür (TKHK m. 3/1). Buna göre belli bir parasal sınırın alındığı işlemler için Tüketici Hakem Heyetlerine, bunun üstündeki işlemler içinse Tüketici Mahkemelerine başvurulacaktır. Ancak hava yolu ile yolcu taşıma, yolcu bakımından ticari bir işse (TTK m. 3), Asliye Ticaret Mahkemesine başvurulacaktır.

SHY – Yolcu Yönetmeliğinde, yolcuların haklarını kullanacağı zamanaşımı süresi düzenlenmemiştir<sup>[43]</sup>. SY – Yolcu Yönetmeliği, SHGMK m. 9/1g dayanılarak çıkartıldığından (m. 3) havayolu ile yolcu taşıma sözleşmelerinde zamanaşımını düzenleyen TSHK m. 131 ve TTK'ya tabi (karayolu ile yapılan) yolcu taşımalarına ilişkin genel zamanaşımı süresini düzenleyen TTK m. 855 hükümleri doğrudan uygulanamaz. Zira TSHK'da yolcunun ölümü ve cismani zarara uğraması ile bagajın kabı ve hasara uğraması düzenlenmiş ve bunlardan kaynaklanan uyuşmazlıklar TSHK m. 131 uyarınca 2 yıllık zamanaşımına tabi tutulmuştur. Oysa ki, SHY – Yolcu Yönetmeliğinde yolcunun ölümü, cismani zarara uğraması ile bagajın zıya, hasar ve gecikmesi düzenlenmemiştir. Bu sebeplerle SHY – Yolcu Yönetmeliğinden kaynaklanan davalarda TSHK

[43] AB Tüzüğünde de zamanaşımı süresi düzenlenmemiş, ulusal hukuklardaki zamanaşımı süreleri uygulanarak sorun çözümlenmektedir. Örneğin Alman hukukunda AB Tüzüğünden kaynaklanan talep ve davaların Alman Medeni Kanununun (BGB) 199. Maddesi uyarınca 3 yıllık zamanaşımı süresine tabi olduğu kabul edilmektedir (Führich, § 43 Rn 11).

m. 131 hükmü uygulanamaz<sup>[44]</sup>. Yine TTK m. 855 hükmünde de, TTK'ya tabi taşımalarda, yolcunun bir kaza sonucu ölmesi veya bedensel bütünlüğü zedeleyen bir zarara uğraması veya yolcunun geç ulaşması hallerine ilişkin zamanaşımı süresi düzenlenmiştir<sup>[45]</sup>. TTK m. 852'de “Deniz, demir ve hava yoluyla taşıma ile posta idaresine ilişkin özel hükümler saklıdır.” denilerek, hava yoluyla yapılan eşya ve yolcu taşımaları TTK'nın kapsamı dışında tutulmuştur. Hal böyle olunca, yolcuların uçağa kabul edilmemesi, uçuşların tehiri ile iptalinden kaynaklanan uyuşmazlıklar TTK kapsamı dışında kalmaktadır. Ayrıca SHY – Yolcu Yönetmeliği, TTK'ya tabi olmayan ücretsiz yapılan yolcu taşımalarına da uygulanacaktır. Dolayısıyla yolcuların uçağa kabul edilmemesi, uçuşların tehiri ile iptali halinde TSHK m. 131 ile TTK m. 855'teki zamanaşımı süreleri değil, TBK m. 146'daki 10 yıllık genel zamanaşımı süresi uygulanmalıdır.

Buna karşılık SHGM tarafından hazırlanan ve internet sitesinden duyuru- lan SHY – Yolcu Yönetmeliği Taslağı m. 20/1'de “Başvurular, uçuş tarihinden itibaren en geç 6 ay içinde yapılır” şeklinde TBK, TTK, TSHK ve TKHK hükümleriyle uyumsuz, oldukça kısa bir süre öngörülmüştür. Kanaatimce eğer

[44] Buna karşılık doktrinde SHY – Yolcu kapsamında açılacak davaların TSHK m. 131 uyarınca 2 yıllık hak düşürücü sürede açılması gerektiği ileri sürülmektedir (Akgül Yücesoy, <http://www.hukukihaber.net/overbooking-uygulamasi-ve-yuksek-yargi-kararlarina-bakis-makale,5241.html>, 12/08/2017).

[45] Yolcu taşımasından kaynaklanan uyuşmazlıkların niteliğine göre üç farklı zamanaşımı süresinin düzenlendiği TTK m. 855 metni şu şekildedir: “(1) Bu Kitap hükümlerine tabi taşımalarda, yolcunun bir kaza sonucu ölmesi veya bedensel bütünlüğü zedeleyen bir zarara uğraması hâlinde istem hakları on yılda; diğer zararlarında ise bir yılda zamanaşımına uğrar. (2) Bu süre, eşya taşımasında, eşyanın gönderilene teslimi; yolcu taşımasında, yolcunun varma yerine ulaşma tarihinden başlar. Eşya tamamen zayı olmuş veya yolcu gideceği yere ulaşamamış ise, zamanaşımı süresi, eşyanın teslimi ve yolcunun ulaşması gereken tarihten itibaren işlemeye başlar.

(3) Rücu haklarına ilişkin zamanaşımı, rücu alacaklısının, zararı ve rücu borçlusunu öğrendiği tarihten itibaren, üç ay içinde zarar hakkında rücu borçlusuna bildirimde bulunmuş olması şartıyla; rücu alacaklısına karşı mahkeme kararının kesinleştiği günden, kesinleşmiş mahkeme kararı bulunmayan hâllerde ise, rücu alacaklısının borcu ifa ettiği tarihten itibaren işlemeye başlar...

(5) Taşıyıcının kastından veya pervasızca bir davranışıyla ve böyle bir zararın meydana gelmesi ihtimalinin bilinciyle işlenmiş bir fiilden veya ihmalden dolayı;

a) Eşya zıyaa, hasara uğramış veya geç teslim edilmişse,

b) Yolcu geç ulaşmışsa,

taşıyıcının sorumluluğu üç yılda zamanaşımına uğrar.

(6) 13/10/1983 tarihli ve 2918 sayılı Karayolları Trafik Kanunundaki zamanaşımı hükümleri saklıdır.” (ayrıntılı ve karşılaştırma için bkz. Çelik, Ahmet Çelik: Karayoluyla Yolcu Taşımada Sorumluluk ve Zamanaşımı, <http://www.tazminathukuku.com/arastirma-yazilari/karayoluyla-yolcu-tasimada-sorumluluk-ve-zamanasimi.htm>, çevrimiçi 20/10/2017).

bir süre öngörülebilecekse, bu düzenleme Yönetmelikle değil Kanunla yapılmalı ve başta TSHK m. 131 ile ayıplı hizmetle ilgili TKHK m. 16 hükümleriyle uyum gözetilerek, 2 yıllık bir zamanaşımı süresi getirilmesi daha isabetli olacaktır.

#### **4. DEVLETİN DENETLEME VE YAPTIRIM UYGULAMA YETKİSİ (SHY - Yolcu m. 20 / AB Tüzüğü m 16)**

SHY - Yolcu m. 20'ye göre Yönetmelik kapsamına giren işletmeleri denetleme yetkisi Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü'ne verilmiştir. Yönetmelikte belirtilen kurallara uymayan işletmelere TSHK m. 143'e göre işlem yapılacağı belirtilmiştir. TSHK m. 143/2'ye göre ise SHGM'nin sivil havacılığı düzenlemek amacıyla alacağı önlemlere uymayanlara 500TL 10.000TL kadar idari para cezası uygulanacağı düzenlenmiştir<sup>[46]</sup>. SHY - Yolcu, SHGM tarafından çıkarılmış olup, bu yönetmeliğe aykırı davranan işletmelere TSHK m. 143'e göre idari para cezası kesilmesi söz konusu olacaktır. Belirtelim ki, Yönetmeliğe aykırı davranılması sebebiyle TSHK m. 143'e atıf yapılmak suretiyle idari para cezası kesilmesi, Anayasasının suç ve cezada kanunilikle ilgili 38. maddesine aykırıdır. SHY - Yolcu'ya aykırılık teşkil eden davranışların suç teşkil etmesi ve bunlara aykırı davranan kişilere ceza verilmesi Anayasasının 38. maddesine göre mümkün değildir. Zira SHY-Yolcu Yönetmeliğinin dayanağı olan kanun TSHK değil, SHGMK'dir ve SHGMK'da da Sivil Havacılık Genel Müdürlüğüne idari para cezası şeklinde yaptırım uygulama yetkisi verilmemiştir. Bu sebeple SHGMK'na dayanılarak çıkartılan SHY – Yolcu Yönetmeliği uyarınca Sivil Havacılık Genel Müdürlüğünün idari para cezası verme yetkisi bulunmamaktadır<sup>[47]</sup>. Ancak söz konusu düzenleme ufak bir değişiklikle SHY – Yolcu Taslak'ta da korunmaktadır (m. 21).

Ayrıca SHGM'nin 19 Mart 2013 tarih ve 68754916-010/364 sayılı Yolcu Hakları Genelgesi ile yolcuların öncelikle şikâyetlerini hava taşıma işletmelerine iletmeleri ve hava taşıma işletmelerinin söz konusu şikâyetleri çözümlmek için gerekli mekanizmaları kurmaları öngörülmüş; şikâyet hava taşıma işletmesi

[46] 1/1/2017 tarihinden itibaren uygulanacak şekilde, 1/4/2017 tarihli ve 30025 sayılı Resmi Gazete'de yayımlanan Sivil Havacılık Genel Müdürlüğünün 2920 Sayılı Türk Sivil Havacılık Kanunu Uyarınca Verilecek İdari Para Cezalarına İlişkin Tebliği (2017/1) ile TSHK m. 143/2'deki idari para cezalarının alt sınırı 500TL'den 914TL'ye ve üst sınırı 10.000TL'den 18.377TL'ye çıkartılmıştır.

[47] Kanuni dayanağı olması şartıyla idarenin düzenleyici işlemleriyle idari para cezası gerektiren kabahatleri düzenleyebileceği kabul edilmekle birlikte Kabahatler Kanunu m. 4/2 uyarınca cezanın türü ve miktarı kanunda belirtilmesi gerekmektedir. İdari para cezalarında kanunilik ilkesi bakımından ayrıca bkz. Can, Sibel: İdari Para Cezası, TAAD, Yıl:7, Sayı:29 (Ocak 2017), s. 412.



tarafından 10 gün içinde çözümlenmemesi halinde bu sefer yolcunun SHGM bünyesinde oluşturulan yolcu hakları birimine internet üzerinden söz konusu hava taşıma işletmesini şikâyet edebileceği belirtilmiştir. Yine söz konusu Genelgeye göre, hava taşıma işletmesinin yükümlülüklerini yerine getirmedeği veya gerekli önlemleri almadığı takdirde, idari para cezası ile cezalandırılacakları düzenlenmiştir. Belirtelim ki, gerek Yönetmelik gerekse Genelgelerle hava taşıma işletmelerine idari para cezası uygulanacağına ilişkin hükümler, Anayasada öngörülen suç ve cezaların kanuniliği ilkesine aykırıdır.

## SONUÇ

Havayolu ile seyahat eden yolcuların hakları, AB'nin 261/2004 sayılı Tüzüğüne dayanılarak ve onunla benzer şekilde yönetmelikle düzenlenmiştir. Mevcut yönetmelik düzenlemesi birçok bakımından Anayasaya aykırılık teşkil etmektedir. Yolcu hakları TC Anayasasında temel haklardan biri olarak düzenlenen seyahat özgürlüğü ile ilgilidir. Ayrıca AB Tüzüklerinin Türk Hukukundaki karşılığı kanun veya kanun hükmünde kararnemelerdir. Mevcut yönetmelik ve yönetmeliğe dayanılarak çıkartılan genelgeler, olası bir başvuru üzerine Anayasaya aykırılık sebebiyle kısmen ve tamamen idari yargıda iptal edilme tehlikesi söz konusudur. Yine yönetmelik ve genelgeler, kanunlara göre çok kolay değiştirilip kaldırılabilirdiğinden, yolcuların haklarının kanuni güveneye bağlanması önem arz etmektedir. Tüm bu sebeplerle havayolu ile seyahat eden yolcularının haklarının, AB'nin 261/2004 sayılı Tüzüğü, Tüzükle ilgili Avrupa Mahkemesi kararları ve doktrindeki görüşlerde dikkate alınarak kanunla düzenlemesi daha isabetli olacaktır. Ancak Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü mevcut düzenlemeyi değiştiren yeni bir Yönetmelik Taslağı ve Talimatı hazırlayıp kamuoyu ile paylaştığından, yakın gelecekte yolcu haklarının kanunla düzenlenmesi zor gözükmemektedir.

6102 sayılı Türk Ticaret Kanunu Gereğesinde işaret edilen Türk Yolcu Taşıma Kanunu kapsamında, tüm taşıma araç ve yöntemlerini kullanan tüm yolculara için bu hakların sağlanmasını ummaktayız. Böyle bir yolcu taşıma kanunu çıkmadan öncede, en azından havayolu ile seyahat eden yolcuların hakları özel bir kanunla veya TSHK'na eklenecek bir bölümle kanuni korumaya kavuşabilir. Ayrıca uluslararası yeknesak bir uygulamanın oluşması ve dünya genelinde gerçekleştirilen uçuşlarda yolcuların hava taşıma işletmeleri tarafından mağdur edilememeleri için, AB'nin 261/2004 sayılı Tüzüğü ile yolculara tanınan hakların, Montreal Konvansiyona (MK) ek olarak yapılacak uluslararası bir anlaşmayla düzenlenmesi faydalı olacaktır.

## KAYNAKÇA

Akgül Yücesoy, Selda: Overbooking Uygulaması ve Yüksek Yargı Kararlarına Bakış, (<http://www.hukukihaber.net/overbooking-uygulamasi-ve-yuksekkararlarina-bakis-makale,5241.html>, çevrimiçi 12/08/2017).

Akkurt, Sinan Sami: Türk Sivil Havacılık Mevzuatı ve Uluslararası Konvansiyonlar Kapsamında Sivil Havayolu ile Yolcu Taşımacılığında Kaynaklanan Hukuki Sorumluluk, Ankara 2014.

Bozkurt Bozabalı, Banu: Havayoluyla Yolcu Taşıma Sözleşmelerinde Taşıyanın Ölüm ve Cismani Zarardan Doğan Hukuki Sorumluluğu, Ankara 2013.

Can, Sibel: İdari Para Cezası, TAAD, Yıl:7, Sayı:29 (Ocak 2017), s. 407 – 429.

Çelik, Ahmet Çelik: Karayoluyla Yolcu Taşımada Sorumluluk ve Zamanasımı, <http://www.tazminathukuku.com/arastirma-yazilari/karayoluyla-yolcu-tasimada-sorumluluk-ve-zamanasimi.htm>, çevrimiçi 20/10/2017.

Çeliktaş, İlyas: “AB 261/2004 Sayılı Tüzüğüne Göre Havayolu Taşıyıcısının Gecikmeden Doğan Sorumluluğu ve Yolcu Hakları”, Hava Taşıma Hukuku Sempozyumu, İstanbul 2012, s. 99 – 107.

Ehlers, Nikolai / Müller – Rostin, Wolf (Hobe, Stephan / von Ruckteschell, Nicolai / Heffernan, David (eds.), Cologne Compendium on Air Law in Europe, Carl Heymanns Verlag, Köln 2013.

Führich, Ernst: Reiserecht, 7. neu bearbeitete Auflage, C.H.BECK, München 2015.

Kaya, Nebi: “AB-Hukukunda Hava Taşıma Sözleşmesine İlişkin Son Gelişmeler”, Hava Taşıma Hukuku Sempozyumu, İstanbul, 2012, s.133-144; Alioğlu, Musa: Havacılıkta Yolcu Haklarının Teslimi (<http://www.airnewstimes.com/musa-alioglu-havacilikta-yolcu-haklarinin-teslimi-371-yazisi.html>, 12/09/2015).

Orbay Ortaç, Nurdan: Havayolu ile Taşınan Yolcuların Ölümünden veya Bedensel Bütünlüğünün İhlalinden Doğan Akdi Sorumluluk, Ankara 2014.

Öksüz, Ömer: Tüketici Hukukunda Paket Tur Sözleşmeleri, TBB Dergisi, Sayı 66, 2006, s. 331 - 351.

Öztürk, Yaşar: “Havayolu ile seyahat Eden Yolcuların Haklarına Dair Yönetmelik (SHY-Yolcu) Hukuken ne durumda?” (<http://www.gokyuzuhaberci.com/yazar-yasar-ozturk/340-havayolu-ile-seyahat-eden-yolcularin-haklarina-dair-yonetmelik-shy-yolcu-hukuken-ne-durumda/>, çevrimiçi 24/11/2015).

Öztürk, Yaşar: Hava Hukuku I, Samsun 2010.

Pekmez, Kadir Erk: Tüketici Hukuku Çerçevesinde Paket Tur Sözleşmeleri, Ankara 2015.

Serdar, İlknur: “Havayolu ile Seyahat Eden Yolcuların Haklarına Dair Yönetmelik Kapsamında Yolcuların Hakları”, E- Journal of Yaşar University, November 2013 Volume 8, s. 2327 – 2421 (<http://dergipark.ulakbim.gov.tr/jyasar/article/view/5000066310>, 12/10/2015).

Tapan, Mehmet Nuri: Avrupa Birliği (Ab) Hukukunun Kaynakları ve Ulusal Hukuka Etkileri Avrupa Adalet Divanı, Türkiye Barolar Birliği Dergisi, 1998, S. 3, s. 993 (<http://tbbdergisi.barobirlik.org.tr/m1998-19983-879>, çevrimiçi 26/10/2017).

Turhan, Gökhan: Uluslararası Hava Taşımalarında Taşıyıcının Yüke İlişkin Sorumluluğu, İstanbul 2016.

Tüzel, Osman: Türkiye'nin Avrupa Birliği Üyeliği Ve Türk Hukuk Sistemi, Uzmanlık Tezi, Ankara 2004, ([https://www.ab.gov.tr/files/Uzmanl%C4%B1k%20Tezleri/osman\\_duzel.pdf](https://www.ab.gov.tr/files/Uzmanl%C4%B1k%20Tezleri/osman_duzel.pdf), çevrimiçi 26/10/2017).

Ülgen, Hüseyin, Hava Taşıma Sözleşmesi, İstanbul 1987.

Vardar Hamamcıoğlu, Gülşah: Paket Tur Sözleşmelerinde Tüketicinin Korunması, İÜHFM, C. LXVIII, S.1-2, 2010, s. 275 – 304.

Weide, Andreas: Reiserecht, Schultnes, Zürich Basel Genf 2014.

