



HAVAYOLU İLE YOLCU TAŞIMACILIĞINDA HAVA TAŞIYICISININ SORUMLULUĞU VE YOLCU HAKLARI

Hülya Göktepe*

Özet

Havayolu taşımacılığı uluslararası yönü ağırlıklı olan ve bu yüzden uluslararası kuralların geçerli olduğu bir taşıma şeklidir. Havayoluyla yapılan iç taşımalarda ulusal mevzuat geçerli olurken uluslararası taşımalarda taraf olunan uluslararası sözleşme hükümleri uygulanır. Ulusal mevzuatlar da uluslararası sözleşme hükümlerine uygun olarak hazırlanmaktadır.

Havayolu taşımacılığında yolcu hakları konusunda karşılaşılan sorunlar şöyle sıralanabilir; fazla rezervasyon nedeniyle yolcuların bir kısmının uçağa kabul edilmemesi, uçuşun iptal edilmesi, uçağın geç kalkması (tehirliliği) veya varış noktasına zamanında varamaması nedeniyle gecikmelerin meydana gelmesi, uçuşla ilgili yanlış bilgi verilmesi, kaza veya gecikme nedeniyle yolcunun ölümü veya yaralanması, bagaj kaybı veya hasarı, engelli ve hareket kısıtlı yolcuların reddedilmesi.

Uluslararası havayolu taşımacılığında 1929 tarihli Varşova Konvansiyonu hükümleri uygulanırken, 2003 yılından itibaren 1999 yılında imzalanan Montreal Konvansiyonu hükümleri de uygulanmaya başlanmıştır. Konvansiyonu elli iki ülke imzalamıştır, 2003 yılında otuz ülkede yürürlüğe girmiştir. Her yıl Konvansiyonu onaylayan ve yürürlüğe koyan ülke sayısı artmaktadır. Montreal Konvansiyonu kaza ve gecikme durumlarında yolcunun ölümü, yaralanması, bagaj kaybı ve hasarı durumlarında hava taşıyıcısının sorumluluğu konusunda önemli değişiklikler getirmektedir.

Bu çalışmada havayolu ile yolcu taşımacılığında karşılaşılan sorunlar ve bu sorunlar karşısında Avrupa Birliği'nde, Amerika Birleşik Devletleri'nde ve Türkiye'de yolcu haklarının neler olduğu incelenmektedir. Kaza ve gecikme nedeniyle yolcunun ölümü, yaralanması, bagaj kaybı ve hasarı halinde hava taşıyıcısının sorumluluğu Varşova ve Montreal Konvansiyonu hükümlerine göre açıklanmaktadır.

Anahtar Kelimeler: Yolcu hakları, havayolu taşımacılığı, yolcunun uçağa kabul edilmemesi, Montreal Konvansiyonu, Varşova Konvansiyonu

Abstract

Carriage by air is a heavily international way of carriage, so the international laws are valid. While national legislation is applied in domestic carriages, the provisions of the international agreement acceded is applied in international carriages. The national legislations are also prepared in accordance with the provisions of the international agreement.

The problems faced in carriage by air in terms of passenger rights can be listed as: not letting some passengers enter the plane due to over-reservation, cancellation of flights, delayed take-off or delays due to unpunctual landing to the destination, improper information about flight, death or injury of the passenger due to accident or delay, baggage loss or damage, and rejecting handicapped or people with reduced mobility.

The provisions of Warsaw convention were practiced in carriage by air until 2003, then Montreal Convention signed in 1999 started to be practiced. The convention was signed by fifty two countries, and put into force in thirty countries in 2003. Each year the number of the countries approving and putting the convention into force increases. Montreal Convention has brought important changes about the liability of the air carrier in case of accident and delay, injury or death of the passenger, and baggage loss and damage.

This study explores the problems faced in passenger carriage by air, and what the passenger rights are in European Union, the United States of America and Turkey if these problems occur. The liability of the air carrier in case of the injury or death of the passenger due to accident or delay, baggage loss and damage are explained according to the provisions of Warsaw and Montreal Convention.

Key Words: Passenger Rights, air transportation, denied boarding, Montreal Convention, Warsaw Convention

I. TANIMLAR

Taşıma sözleşmesi, yolcu veya yükün havayolu ile bir ücret karşılığında taşınması için yapılan sözleşme (Kırman, 1990, s.22) şeklinde ifade edilmektedir.

Taşıyıcı, ücret karşılığında yolcu ve yük taşıma işlerini üzerine alan kimsedir (Türk Ticaret Kanunu (TTK) madde 762). Taşıyıcı, taşıma taahhüdünde bulunan kişi olup, taşıma sözleşmesinin taraflarından birini oluşturur (Kaner, 2004, s.49). Taşıyıcı, yolcuları gidecekleri yere sağ ve salim olarak ulaştırmakla mükelleftir. Yolcuların kazaya uğramaları halinde bundan doğacak zararları taşıyıcı tazmin eder. Yolcunun kaza neticesinde ölmesi halinde onun yardımından mahrum kalan kimseler dahi uğradıkları zararlara karşılık taşıyıcıdan tazminat isteyebilirler. Taşıyıcı, kazanın kendisine veya yardımcısına yükletilmesi mümkün olan bir kusurdan doğmadığını ispat ettiği takdirde bu iki haldeki tazminattan kurtulur (TTK madde 806).

Yolcu, taşıyıcı ile yapmış olduğu taşıma sözleşmesine dayanarak uçakta bulunan ve mürettebat dışında kalan kişi olarak tanımlanmaktadır (Ülgen,1987, 48). Kendisine karşı taşıma taahhüdünde bulunulmuştur ve taşıma sözleşmesinin karşı tarafını oluşturmaktadır (Kaner, 2004, s.50).

Uluslararası taşıma; taraflar arasında yapılan anlaşmaya göre, hareket yeri ve varış yeri iki sözleşen taraf (akid ülkede) ülkesinde bulunan veya her ikisi de aynı ülkede olmasına rağmen başka bir devletin (akid olsun olmasın) ülkesinde bir duraklama yerinin kararlaştırılmış olduğu taşımaları ifade etmektedir. Başka bir devletin ülkesinde olan kararlaştırılmış bir durma yeri olmaksızın bir tek sözleşen taraf ülkesi içindeki yapılan taşıma uluslar arası taşıma değildir. Buna göre; kalkış ve varış yeri aynı ülkede bulunan taşımalar iç taşımalar, fakat sözleşmede bir duraklama yeri kararlaştırılmış olması ve bu duraklama yerinin de başka bir devletin egemenliğinde olması halinde bu taşımalarda uluslararası taşıma olarak kabul edilmektedir.

2. HAVAYOLUYLA YAPILAN YOLCU YAŞIMACILIĞINDA UYGULANACAK HÜKÜMLER

İç taşımalarda ulusal hukuk hükümleri ilk sırada uygulanırken, uluslararası taşımalarda Varşova veya Montreal Konvansiyonu hükümleri uygulanmaktadır. Havayolu taşımacılığının uluslararası yanının ağırlıklı olması nedeniyle uluslar arası Konvansiyon hükümleri büyük bir önem arz etmektedir ve ulusal hukuk hükümlerini de etkilemektedir.

Uluslararası havayolu taşımacılığına ilişkin yeknesak kurallar getiren ilk düzenleme Varşova Konvansiyonudur. Tam adı Uluslararası Hava Taşımalarına İlişkin Bazı Kuralların Birleştirilmesi Hakkında Sözleşme ve Eki Protokol olan 1929 tarihli Varşova Konvansiyonu 13 Şubat 1933 tarihinde yürürlüğe girmiştir. Konvansiyon ile uluslararası hava taşımalarında, yolcu, yük ve bagajla ilgili kayıtlar ve taşıyıcının, yolcunun, göndericinin ve alıcının hak ve yükümlülükleri ile bunların kullanılmasına ve taşıyıcının hukuki sorumluluğuna ilişkin usul ve esaslar belirlenmiştir (Kamacı, 2006, s.1769). Türkiye'nin Varşova Konvansiyonuna katılması 1.3.1977 tarih ve 2073 sayılı Kanunla (R.G. 13.3.1977 T., 15877 S.) uygun bulunmuştur. Varşova Konvansiyonunda 1999 yılına gelinceye kadar birçok değişiklik yapılmış fakat Konvansiyonun temel kaynak olma özelliği ortadan kalkmamıştır.

Varşova Konvansiyonunun temel prensipleri içerisinde sorumluluk ve sorumluluk sınırlamaları, belgelerle ilgili şartlar ve diğer önemli özelliklerle ilgili maddeleri modernize etmek üzere IATA (Uluslararası Hava Taşımacıları Birliği), ICAO (Uluslararası Sivil Havacılık Örgütü) ve Avrupa Birliği (AB) tarafından 1994'ü yıllarda bir taslak geliştirilmiştir. Taslak hava taşıyıcılarının sorumluluğu ile ilgili yasal rejimi modern çağın gereksinimlerine adapte etmekteydi. Ayrıca, protokoller ve protokol değişikliklerinden oluşan Varşova Sistemindeki karmaşıklığı ve çeşitliliği azaltıyordu. Çalışmalar sonucunda son halini alan sözleşme 10-28 Mayıs 1999 tarihleri arasında Montreal'de yapılan Uluslararası Hava Hukuku Konferansına katılan devletler tarafından imzaya açılmıştır. Montreal Konvansiyonu olarak adlandırılan yeni sözleşme uluslararası hava taşımacılığında Varşova Konvansiyonunun yerini almıştır.

28 Mayıs 1999'da elli iki ülkenin kabul edip imzaladığı Montreal Konvansiyonu, otuz ülkede 4 Kasım 2003 de yürürlüğe girmiştir. Avrupa Birliği Konseyi 5 Nisan 2001 tarihinde Konvansiyonu onaylamıştır. 2015 yılı itibariyle Montreal Konvansiyonuna taraf olan devletlerin sayısı 116'dır. Türkiye 1999 Montreal Konvansiyonunu imzalayan devletler arasındadır. Onay süreci, 2 Nisan 2009 tarihli ve 5866 sayılı "Havayoluyla Uluslararası Taşımacılığa İlişkin Belirli Kuralların Birleştirilmesine Dair Sözleşme'nin Onaylanmasının Uygun Bulduğuna Dair Kanun"un 14 Nisan 2009 tarihli ve 27200 Sayılı Resmi Gazete'de yayımlanmasıyla başlatılmıştır. Onay belgesi ICAO'ya 25 Ocak 2011 tarihinde tevdi edilmiş ve bu tarihten itibaren altmış günlük sürenin geçmesiyle 26 Mart 2011 tarihinde 1999 Montreal Konvansiyonu Türkiye için yürürlüğe girmiştir.

Bugün uluslararası hava taşımacılığında Varşova Konvansiyonu ve Montreal Konvansiyonu birlikte uygulanmaktadır. Montreal Konvansiyonunun yürürlüğe girmesi ile Varşova Konvansiyonu tamamen yürürlükten kalkmamıştır. Montreal Konvansiyonunu onaylamış olan ülkeler arasında yapılan veya yapılacak olan havayolu taşımalarına Montreal Konvansiyonu uygulanacak, bunun dışında Montreal Konvansiyonunu onaylamamış ancak Varşova Konvansiyonunu onaylamış olan ülkelere veya ülkelere yapılan uluslararası havayolu taşımaları Varşova Konvansiyonu hükümlerine tabi kalmaya devam edecektir.

İç taşımalarda ise ulusal hukuk hükümleri uygulanmaktadır. Türkiye'de havayoluyla yapılan iç taşımalarda Türk Sivil Havacılık Kanunu (TSHK) hükümleri uygulanmaktadır. TSHK'nın 106. maddesine göre, havayolu ile yurt içinde yapılacak taşımalarda, Sivil Havacılık Kanununda hüküm bulunmuyorsa Türkiye'nin taraf olduğu uluslararası anlaşmaların hükümleri ve bu anlaşmalarda da hüküm bulunmadığı hallerde Türk Ticaret Kanunu (TTK) hükümleri ve genel hükümler olan Borçlar Kanunu hükümleri uygulanır. Buna göre Türkiye içinde yapılan bir taşıma sırasıyla SHK, Türkiye'nin taraf olduğu uluslararası anlaşmalar ve TTK hükümlerine tabi olacaktır. Türkiye'nin taraf olduğu uluslararası anlaşma 1999 tarihli Montreal Konvansiyonudur. Türkiye'ye veya Türkiye'den havayolu ile yapılan uluslararası taşımalara 1999 tarihli Montreal Konvansiyonu hükümleri uygulanmaktadır.

Varşova veya Montreal Konvansiyonu hükümlerinin uygulanabilmesi için taşıyıcı ile yolcu arasında yapılmış bir taşıma sözleşmesinin varlığı ve taşımanın uluslararası bir taşıma olması gerekmektedir. Konvansiyon tarafından düzenleme altına alınmayan ya da eksik bırakılan konular, ulusal hukuk hükümlerinin uygulanması yoluyla tamamlanmaktadır. Konvansiyon bazı durumlarda uyuşmazlıklarda uygulanacak ulusal hukuk hükümlerini doğrudan doğruya kendisi belirlemiş bulunmaktadır. Konvansiyonda konuya ilişkin bir düzenlemenin olmadığı ve ulusal hukuk hükümlerine göndermenin bulunmadığı hallerde, tarafların sözleşme hukukunda geçerli olan irade serbestisi gereği, yetkili hukuku belirlemeleri mümkün bulunmaktadır. Ancak taraflarca belirlenecek hukukun, ilgili devletin kamu düzenine aykırı olmaması gerekmektedir. Konvansiyonun ulusal hukuk hükümlerine göndermede bulunmadığı ve taraflarca da sözleşme ile herhangi bir belirlemenin yapılmadığı hallerde, uyuşmazlığa uygulanacak hukuk, Devletler Hususi Hukukunda öngörülen bağlama kurallarına göre tesbit edilecektir (Kırman,s.17,18).

3. HAVAYOLU TAŞIMACILIĞINDA YOLCU HAKLARINI DÜZENLEYEN HÜKÜMLER

Havayolu taşımacılığında yolcu hakları konusunda karşılaşılan sorunlar şöyle sıralanabilir; fazla rezervasyon nedeniyle yolcuların bir kısmının uçuşa kabul edilmemesi, uçuşun iptal edilmesi, uçağın geç kalkması (tehirlirli uçuş) veya varış noktasına zamanında varamaması nedeniyle gecikmelerin meydana gelmesi, uçuşla ilgili yanlış bilgi verilmesi, kaza veya gecikme nedeniyle yolcunun ölümü veya yaralanması, bagaj kaybı veya hasarı, engelli ve hareket kısıtlı yolcuların reddedilmesi, biletin sınıfının değiştirilmesi.

Bu sorunlardan sadece, kaza veya gecikme nedeniyle yolcunun ölümü veya yaralanması, bagaj kaybı veya hasarı hallerinde yolcuya karşı taşıyıcının sorumluluğunun ne olacağı Varşova ve Montreal Konvansiyonunda düzenlenmiştir. Bu Konvansiyonlar tarafından düzenleme altına alınmayan ya da eksik bırakılan konular, ulusal hukuk hükümlerinin uygulanması yoluyla tamamlanmaktadır. Ülkeler bu amaçla yolcu haklarıyla ilgili düzenlemeler yapmaktadırlar. Ayrıca ulusal hava taşımacılığında ulusal hukuk hükümlerinin uygulanması gerekmektedir. Yolcu hakları düzenlemeleri de bunlar arasında yer alar.

Türkiye'de yolcu hakları; TSHK, Havayoluyla Seyahat Eden Yolcuların Haklarına Dair Yönetmelik ve Engelli ve Hareket Kabiliyeti Kısıtlı Havayolu Yolcuları Talimatı ile düzenlenmiştir. Türkiye'deki düzenlemeler Avrupa Birliği müktesebatına uyum programı çerçevesinde Avrupa Birliği'ndeki düzenlemeler ile benzerlik göstermektedir.

Yolcu hakları düzenlemeleri Avrupa Birliği, Amerika Birleşik Devletleri (ABD) ve Türkiye'de olmak üzere incelenmiştir.

3.1. Fazla Rezervasyon Nedeniyle Yolcunun Uçuşa Kabul Edilmemesi (Denied Boarding, Overbook).

Denied boarding, elinde geçerli bir bilet, konfirme rezervasyonu olan ve zamanında check-in için havaalanına gelen, zaman belirtilmemişse en az 45 dakika önce hazır bulunan yolcunun, fazla rezervasyon yapılması (kapasite fazlası satış olması) nedeniyle uçuşa kabul edilmemesidir. Avrupa Birliği'nde (AB) sürekli şikayet edilen konulardan biri olması sebebiyle Konsey tarafından bu konunun düzenlenmesi amacıyla 4 Şubat 1991 tarihinde 295/91 sayılı Konsey Tüzüğü çıkarılmıştır. İlgili tüzük, Avrupa Birliği sınırları içinde yapılan programlı uçuşlarda fazla rezervasyon nedeniyle yolcunun uçuşa kabul edilmemesi durumunda ne yapılacağını, ne kadar tazminat ödeneceğini düzenleyen bir tüzüktür. İptal edilen uçuşlar ve gecikmeli uçuşlar da ciddi sorunlara yol açmaya başlayınca 2004 yılında bu konuları da içeren yeni bir tüzük çıkarılmıştır.

11 Şubat 2004 tarih ve 261/204 sayılı Konsey Tüzüğü; fazla rezervasyon nedeniyle yolcunun uçuşa kabul edilmemesi, iptal ve uzun gecikmeli uçuşlarda yolcuya yapılacak yardım ve ödenecek tazminat ile ilgili ortak kuralları belirleyen bir tüzüktür. 17 Şubat 2005 de yürürlüğe girmiştir. Önceki tüzüğün aksine programsız uçuşlar hatta paket turlar bile tüzük kapsamına alınmıştır. Tüzük sadece üye ülkelerin havaalanları arasındaki uçuşları değil, üçüncü ülkelerden üye ülke havaalanlarına yapılan uçuşları da kapsamaktadır. Bedava uçan yada azaltılmış ücretlerle uçan yolcular kapsam dışında bırakılmaktadır.

Fazla rezervasyon durumunda öncelikle gönüllü aranmaktadır. Gönüllüler konfirme edilen rezervasyonlu yerlerinden feragat etmek için havayolu tarafından sunulan tazminat teklifini kabul etmekte istekli olan ve havayolunun gönüllü çağrısına cevap veren kişilerdir (Dempsey ve Gesell, s. 239). Gönüllüler çıkarsa bunlarla özel anlaşma yapılır, pazarlığa bağlı olarak para veya parayla ölçülebilecek bir hediye verilir (Heper,s.1). Bu anlaşmanın dışında ayrıca yolcunun seçimine bağlı olarak (261/204 sayılı Konsey Tüzüğü Md.8, 1.fıkra a);

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

Yeterli gönüllü çıkmazsa havayolu taşıyıcısı fazla yolcuları uçuşa kabul edemeyeceğinden, kabul edilmeyen yolculara tazminat ödeme ve yardım etme yükümlülüğü doğacaktır. Fazla rezervasyon durumunda engelli ve hareket kısıtlı yolcular ve onlara eşlik eden kişilere ve tek başına seyahat eden çocuklara uçuşa kabul etmede öncelik verilecektir. Gönüllü olmadan uçuşa kabul edilemeyen yolcular da yukarıda sıralanan (bilet parasının ödenmesi, ilk uçuşu yere geri uçuşunun sağlanması gibi) seçeneklerden birini seçme hakkına sahiptir. Bekleme zamanı ile orantılı yiyecek, içecek ikramı, bir veya daha fazla gece kalmanın gerekli olduğu durumlarda konaklama, havaalanı ve otel arasında ulaşımın sağlanması, iki telefon görüşmesi, teleks veya faks mesajı, e-mail imkanının sağlanması gibi yardımlarda ücretsiz olarak havayolu şirketi tarafından yolcuya sunulacaktır.

Bunlara ilave olarak yolcuya tazminat ödenmelidir. Tazminatlar km'ye göre üç gruba ayrılmaktadır. Tazminat miktarları, 1500km'ye kadar olan uçuşlar için 250 €, 1500km'den 3500 km'ye kadar olan uçuşlar için 400 €, 3500 km'nin üzerindeki uçuşlar için 600 € olarak belirlenmiştir. Uçuşa kabul edilmeyen yolculara alternatif uçuş temin edilirse ve varış zamanı rezervasyonu yapılmış uçuşun varışını, 1500 km'ye kadar olan uçuşlarda iki saati geçmiyorsa, 1500 ve 3500 km arasındaki uçuşlarda üç saati geçmiyorsa, 3500 km'nin üzerindeki uçuşlarda dört saati geçmiyorsa tazminat miktarlarında %50 indirim yapılır. Tazminat nakit olarak ödenmelidir.

Yolcuya tazminatın ödenmediği durumlarda vardır. Montreal Konvansiyonuna göre, taşıyıcının gerekli bütün tedbirleri almış olsa bile önleyemeyeceği olağanüstü şartların ortaya çıkardığı durumlarda yükümlülükleri sınırlandırılabilir ve ortadan kaldırılabilir. Bu olağanüstü durumlar; siyasi istikrarsızlık (toplumsal kargaşa, sokağa çıkma yasağı), hava şartları (sis, kar, fırtına, buzlanma), güvenlik riskleri (istisnai yolcular, bagaj ve uçak havaalanı güvenlik önlemleri), beklenmeyen uçuş emniyeti eksiklikleri (teknik problemler, pist kapatılması veya sınırlamaları gibi havaalanı sorunları), uçuşu etkileyen grevler, hava trafik yönetimi kararları (tarifeli slotların uygunsuzluğu).

Fazla rezervasyon, ABD'de devletin onayladığı bir uygulamadır. Yapılan düzenlemeye göre, oturma kapasitesi 60 yolcuyu aşan uçaklarla taşımacılık yapan taşıyıcılar ve kalkış noktası ABD olan yabancı havayolu taşıyıcıları, eyaletlerarası veya deniz aşırı hava taşımacılığında, fazla rezervasyon nedeniyle uçuşa kabul edilemeyen yolculara tazminat ödemek zorundadırlar. Fazla rezervasyon durumunda öncelikle gönüllüler aranır (Dempsey ve Gesell, s. 239). ABD Ulaştırma Bakanlığı (Department of Transportation, DOT) gönüllülere ne kadar ödeme yapılacağını belirlememiştir. Havayolu taşıyıcıları, gönüllü yolcularla paranın miktarını ve sağlanan faydaları (bedava yolculuk gibi) karşılıklı olarak görüşebilir.

Her taşıyıcı, fazla rezervasyon nedeniyle uçuşa kabul edilemeyen yolcular olduğunda, gönüllü sayısı yetersizse, confirmeli bileti olan yolculardan öncelik verileceklerine ilişkin kriterleri ve kuralları oluşturmak zorundadır. Bu kurallara göre, uçuş önceliği olanlar dışındaki yolcular uçuşa kabul edilmeyebilir. Taşıyıcı, gönülsüz olarak uçuşa kabul edilmeyen yolculara tazminat ödeme yükümlülüğündedir. Miktar bilet fiyatına ve gecikmenin uzunluğuna bağlıdır. Eğer havayolu taşıyıcısı, yolcunun orijinal varış zamanından sonraki bir saat içinde son varış noktasına varabilmesi için alternatif bir uçuş önerirse, tazminat ödenmez. Yolcunun orijinal varış zamanından sonraki bir ya da iki saat içinde (uluslar arası uçuşlarda bir ile dört saat) son varış noktasına varabilmesi için alternatif bir uçuş önerilirse, son varış noktasına ulaştıracak bilet fiyatına eşit ödeme yapılır. Ödenecek miktar 400\$ dan fazla olamaz. Önerilen alternatif uçuş yolcunun orijinal varış zamanını iki saatten fazla geçiyorsa (uluslararası uçuşlarda dört saat) veya herhangi bir alternatif uçuş önerilmiyorsa tazminat bilet fiyatının %200'ü (en fazla 800 \$) olacaktır.

Taşıyıcı, yolcuyu ödenecek tazminat miktarları konusunda bilgilendirir. Her havayolu, biniş önceliği kural ve kriterleri ile uçuşa kabul edilmeme durumunda ödenecek tazminatın şartları ve sınırlamalarını içeren yazılı bir açıklamayı bütün yolculara vermek zorundadır. Ayrıca fazla rezervasyonla ilgili açıklama biletlerin satıldığı yerlerde okunabilecek ve görülebilecek şekilde teşhir edilmeli, seyahat belgelerinde de yer almalıdır (Dempsey ve Gesell, s. 240-241).

Türkiye'de fazla rezervasyon nedeniyle yolcunun uçağa kabul edilmemesi durumunda, AB düzenlemelerinde olduğu gibi yolcuların hizmet hakkı, geri ödeme ve güzergâh değişikliği hakkı ve tazminat haklarından yararlanmaları sağlanır. Farklı olarak iç hat uçuşlarda 100 Avronun Türk Lirası cinsinden karşılığı tutarında tazminat verileceği düzenlenmiştir.

3.2. Uçuşun İptal Edilmesi ve Gecikmeli (Tehirli) Uçuş

İptal en az bir yolcunun rezervasyonu olan bir uçuşun iptal edilmesidir. Pratikte bu saat değişikliği olarak ya da hem saat hem gün değişikliği olarak karşımıza çıkar (Heper, s.1). İptal halinde yolcunun uçuşa kabul edilmeme durumunda olduğu gibi seçimlik hakları vardır. Bilet ücretinin iadesi, geri uçuş, başka bir uçakla varış noktasına gönderilmesi, başka bir tarihte uçuş gibi haklarını kullanabilir. Yeni uçuş, iptal edilen uçuştan en az bir gün sonra ise, yolcunun yiyecek içecek, otelde konaklama, telefon, faks, e-mail gibi hakları vardır. Tazminat uçuşa kabul edilmeme durumundaki gibi km'ye göre ödenir. Tazminat ödeme yükümlülüğü aşağıdaki durumlarda ortadan kalkar:

- İptal en az iki hafta önce yolcuya bildirilirse,
- İptal iki hafta ile yedi gün arasında yolcuya bildirilir ve iptal edilen uçuşun yerine önerilen alternatif uçuşun orijinal uçuşa göre kalkış saati iki saat, varış saati dört saat gecikmeden az ise,
- İptal uçuştan önceki yedi gün içinde yolcuya bildirilirse ve iptal edilen uçuşun yerine önerilen alternatif uçuşun saati orijinal uçuşa göre kalkış saati bir saat, varış saati iki saat gecikmeden az ise,
- Uçuş iptali bütün tedbirler alınsa bile önlenemeyecek olağanüstü koşullar nedeniyle olmuşsa.

Gecikmeli uçuşlarda, gecikmenin 1500km'ye kadar olan uçuşlarda iki saat veya daha fazla olması, 1500-3500 km arası uçuşlarda üç saat veya daha fazla olması, 3500 km yi aşan uçuşlarda dört saat veya daha fazla olması halinde yolcu birtakım haklara sahiptir. Bekleme süresine göre yolcuya yiyecek içecek, telefon, faks, e-mail imkanı sunulur, uçuş en az bir gün sonra ise otelde konaklama, otele ulaşım gibi imkanlardan yararlandırılır. Gecikme beş saati aşarsa, bilet ücretini iade, uçmadığı kısmın iadesi, geri uçuş, başka bir uçakla varış noktasına uçuş gibi imkanlar tanınır.

261/2004 sayılı Konsey Tüzüğü'nün 14. maddesine göre, havayolu taşıyıcıları, check-in bölümünde yolcuya haklarını gösteren okunabilir yazıların açıkça görünür bir şekilde hazır olarak bulundurulmasını sağlamalıdır. Yolcu, uçuşa kabul edilmeme, uçuşun iptali veya en az iki saat gecikme olması halinde hangi haklara sahip olacağını özellikle tazminat ve yardım ile ilgili bilgileri check-in yapılan yerden bulabilmelidir. Uçuşa kabul edilmeme veya uçuşun iptali halinde ya da en az iki saatlik gecikmelerde etkilenen her yolcuya yazılı bir şekilde tazminat ve yardımla ilgili haklarının, başvurabilecekleri ulusal otoritelerin iletişim bilgilerinin de yazılı olduğu bir metin havayolu taşıyıcısı tarafından sunulmalıdır.

ABD'de uçuş iptali ve ertelenmesi durumunda yolcuya tazminat ödeme zorunluluğu yoktur. Gecikmeli uçuşlarla ilgili federal kurallar olmadığından her havayolu taşıyıcısı, gecikmeli uçuş yolcularına hangi yardımların yapılacağına ilişkin kendi politikasına sahiptir. Yiyecek içecek sağlama, telefon gibi.

Türkiye'de uçuş iptallerinde AB düzenlemelerinde olduğu gibi yolcuların hizmet hakkı, geri ödeme ve güzergâh değişikliği hakkı ve tazminat haklarından yararlanmaları sağlanır. Farklı olarak iç hat uçuşlarda 100 Avronun Türk Lirası cinsinden karşılığı tutarında tazminat verileceği düzenlenmiştir.

3.3. Biletin Sınıfının Değiştirilmesi

AB düzenlemelerine göre, taşıyıcı satın alınan biletten daha yüksek bir sınıfta yolcuya yer verirse, herhangi bir ek ödeme gerekmez. Fakat taşıyıcı satın alınan biletten daha düşük bir sınıfta yolcuya yer verirse, yolcuya yedi gün içinde km'ye göre değişen oranda bilet fiyatının belli bir oranı iade edilir. Buna göre, 1500km'ye kadar olan uçuşlarda bilet fiyatının %30'u, 1500 km'den daha fazla olan Birlik içi uçuşlar ve 1500 ile 3500 km arasındaki uçuşlarda bilet fiyatının %50'si, diğer bütün uçuşlarda bilet fiyatının %75'i iade edilir. (261/2004 sayılı Konsey Tüzüğü, madde 10).

Türkiye'de biletin sınıfının değiştirilmesi halinde yolcular aynı haklara sahiptir.

3.4. Engelli ve Hareket Kısıtlı Yolcular

Engelli ya da hareket kısıtlı kişi, herhangi bir fiziksel engeli (sürekli ya da kalıcı), zihinsel engeli veya yaşı dolayısıyla ulaşımında hareketliliği azalmış olan kişidir.

AB'de Havayoluyla Seyahat Eden Engelli ve Hareket Kısıtlı Yolcuların Haklarına ilişkin 5 Temmuz 2006'da 1107/2006 sayılı Avrupa Parlamentosu ve Konsey Tüzüğü [Official Journal L 204 of 26.7.2006] çıkarılmıştır. İlgili tüzüğün taşımanın reddini önleyen üç ve dördüncü maddeleri 26 Temmuz 2007 de yürürlüğe girerken, tüzük bütün olarak 26 Haziran 2008 de yürürlüğe girmiştir. Tüzük, engelli ve hareket kısıtlı yolcuları ayrımcılığa karşı korumak ve alacakları yardımı temin etmek üzere düzenlemeler getirmektedir. AB içindeki havaalanlarından ve üçüncü ülkelerden AB havaalanlarına yolculuk yapan yolcuları kapsamaktadır.

1107/2006 sayılı Tüzüğe göre; havayolu taşıyıcıları, onların acenteleri ve tur operatörleri, engelli ve hareket kısıtlı kişilerin rezervasyon taleplerini ve taşınmalarını reddedemezler. Reddetme güvenlik sebebiyle ya da uçağın büyüklüğü veya kapılarının engelli veya hareket kısıtlı yolcuların uçağa taşınmasını ve bindirilmesini imkansız kılması halinde gerçekleşebilir (Regulation No 1107/2006 madde 4). Taşıyıcı, rezervasyonun ya da taşınmanın reddini takip eden beş işgünü içinde kişiye bunun sebeplerini gösteren yazılı bir belge vermelidir. Rezervasyonun reddi halinde yolcuya kabul edilebilir bir alternatif sunulmalıdır. Engelli veya hareket kısıtlı yolcunun ve onu eşlik eden kişinin uçağa binmesi reddedilirse, uçak bileti parası geri ödenir veya gideceği yere kabul edilebilir alternatif bir yolla ulaştırılır.

Havaalanı idareleri engelli ve hareket kısıtlı yolculara herhangi bir ilave ücret istemeden yardımcı olmakla sorumludurlar. AB havaalanlarına iniş ve kalkış yapan havayolu yolcularına ihtiyaç duyulan hizmeti sağlamakla yükümlüdürler, örneğin tekerlekli sandalyenin taşınması, körler için rehber köpeklerin taşınması gibi (1107/2006 sayılı Tüzük, madde 7). Engelli ve hareket kısıtlı yolcuların ihtiyaç duyduğu hizmetin sağlanabilmesi için, havayolları ve havaalanları kendi personeline uygun eğitimi vermekle yükümlüdür. Havaalanlarında doğrudan seyahat eden kişilere yönelik olarak çalışan bütün personel engelli ve hareket kısıtlı yolcularla ilgili eğitim almalıdır. Yeni personelin de bu eğitimi alması sağlanmalı ve uygun olan zamanlarda yenileyici eğitim kursları verilmelidir (1107/2006 sayılı Tüzük, madde 11).

ABD'de Engelli yolcuların ayrımcılık olmaksızın eşit olarak hava taşımacılığında yararlanmalarını temin etmek için, ayrımcılığı ortadan kaldıran 1973 Rehabilitasyon Yasası kabul edilmiştir. Engelli kişinin taşınması, uçuş emniyetinin yada diğer kişilerin emniyeti ve sağlığının tehlikeye atıldığı hallerde reddedilebilir. 1990 Engelli Yasasının yürürlüğe konulmasından önce, Kongre 1986 Hava Taşıyıcısı Giriş Yasası ile havayollarına engelli kişilerin girişi ile ilgili şartlar getirmiştir. Bu şartlar ile hiçbir havayolu hava taşımacılığında engelli olduğu sebebiyle, engelli kişilere ayrımcılık yapamayacaktır. ABD Ulaştırma Bakanlığı (DOT), 30 yolcu kapasitesinden daha fazla kapasitesi olan yeni uçakların koridorlarının yarısında açılır kapanır kolçaklı donanımın olması, geniş gövdeli uçakların engellilerin erişebileceği tuvaletlere sahip olması, 100 yada daha fazla kapasiteli uçakların tekerlekli sandalyeyi koymak için boş bir yere sahip olması gibi gerekli düzenlemeleri yürürlüğe koymuştur. Tekerlekli sandalyeler, bastonlar kabinde ve bagaj kompartımanında diğer yolcuların bagajlarına

göre önceliğe sahiptir. Her havayolu taşıyıcısı engelliler için uygun bir giriş sağlamak zorundadır. Ayrıca uçağa bindirme, uçaktan indirme ve bağlantılarda personel ve donanımla birlikte yardım sağlamakla yükümlüdür. Kabinde yolculara eşlik eden hayvanlara da, koridoru veya acil çıkış kapılarını kapatmamak kaydıyla izin verilmek zorundadır. Görme ve işitme engelli yolcular havaalanlarında ve uçakta diğer yolculara verilen bilgilere sahip olmalıdır. Bilet alma, bagaj teslimi, biniş işlemi, içecek membarları, tuvaletler ve telefonlar gibi havaalanlarındaki fiziksel olanaklar engellilerin erişebileceği gibi olmalıdır (Dempsey ve Gesell, s.250). Havayolları sorunlara karşı, özel eğitilmiş Şikayet Çözüm Memuru bulundurulmalıdır.

Türkiye’de havayoluyla seyahat eden engelli ve hareket kabiliyeti kısıtlı yolcuların haklarını düzenlemek üzere bir talimat çıkarılmıştır. Engelli ve Hareket Kabiliyeti Kısıtlı Havayolu Yolcuları Talimatı 24 Kasım 2015 tarihinde yayımlanmış ve aynı tarihte yürürlüğe girmiştir. Talimatla getirilen düzenlemeler 1107/2006 sayılı Avrupa Parlamentosu ve Konsey Tüzüğü ile büyük ölçüde benzerlik göstermektedir. Hava taşıma işletmesi geçerli bir bileti ve rezervasyonu olan kişiyi engellilik durumu veya hareket kabiliyeti kısıtlılığı sebebiyle uçağa binişini reddedemez (Talimat m.5/1). Uçuşu icra eden hava taşıma işletmesi, engelli veya hareket kabiliyeti kısıtlılığı bulunan kişiler ve refakatçileri ile rehber köpeklerin taşınmasına öncelik tanımalıdır (Talimat m.5/2).

İstisnai ve özel durumlarda ise hava taşıma işletmesi engelli veya hareket kabiliyeti kısıtlı kişilerin rezervasyonunu yapmayı veya uçağa binişini reddedebilir. Bu istisnai ve özel durumlar şunlardır (Talimat m.6):

- Hava taşıma işletmesi havacılık emniyetine yönelik uluslararası ve ulusal mevzuatta yer alan gereklilikleri yerine getirmek için engelli veya hareket kabiliyeti kısıtlı kişileri reddedebilir.
- Hava taşıma işletmesi uçağın veya kapılarının boyutları sebebiyle engelli veya hareket kabiliyeti kısıtlı kişinin uçağa binmesinin veya uçakta taşınmasının fiziksel bakımdan imkânsız olması halinde engelli veya hareket kabiliyeti kısıtlı kişileri reddedebilir.

Rezervasyonun veya uçağa binişin reddedilmesi halinde, hava taşıma işletmesi söz konusu kişi için başka bir alternatif, para iadesi veya güzergâh değişikliği hakkı sunmalıdır.

Talimat, havaalanı/terminal işletmecileri için de otoparkın düzenlenmesi ve fiziksel şartların düzenlenmesi şeklinde yükümlülükler getirmektedir.

3.5. Uçuş ve Bilet Rezervasyonu Hakkında Bilgi Verilmesi

Seyahat acentası aracılığıyla bir uçuş hakkında bilgi alınırken veya rezervasyon yaptırılırken, yolcunun tarafsız ve doğru bilgi alma hakkı vardır. Seyahat acentası yolcu başka bir seçenek istemedikçe, bilgisayarlı rezervasyon sisteminden uçuş ve rezervasyon yapacağı zaman tarafsız bilgi vermelidir. Yolculukla ilgili mevcut bütün seçenekler, seyahat acentası tarafından sunulmalıdır. Bu seçenekler şunlardır:

- Direkt uçuşlar (bir noktadan varış noktasına direkt olarak yapılan uçuşlar)
- Ara noktalı uçuşlar (bir noktada durulan ve sonra varış noktasına devam edilen uçuşlar)
- Bağlantılı uçuşlar (yolculuğa devam etmek için başka bir uçuşa binme zorunluluğu olan iki nokta arasındaki uçuşlar)
- Mevcut diğer bütün havayollarına ait bilet fiyatları

Seyahat acentası yolcunun talep etmesi halinde, ya ekranda göstermek ya da bu bilgiyi basmak suretiyle, bilgisayar sistemi tarafından gösterilen bilgilere erişim imkanı sağlamalıdır. Havayolları da bilgisayar sistemine bütün bilgiyi sağlamakla yükümlüdür, böylece bu bilgi seyahat acentasına ve yolcuya ulaşabilecektir. Eğer bilet rezervasyonu yaptırılırsa, seyahat acentası bilgisayar sisteminde mevcut olan şu bilgileri yolcuya sunmalıdır:

- Hizmet sunacak havayolu (eğer bilette gösterilenden farklı bir havayolu hizmet sunacak ise)
- Yolculuk boyunca meydana gelecek uçak değişiklikleri
- Yolculuk boyunca yoldaki duraklar
- Yolculuk boyunca havaalanları arasındaki transfer

3.6. Kaza veya Gecikme Nedeniyle Yolcunun Ölümü veya Yaralanması, Bagaj Kaybı veya Hasarı Halinde Taşıyıcının Sorumluluğu

Havayolu taşıyıcısı, kaza veya gecikme nedeniyle yolcunun ölümü, yaralanması, bagaj kaybı veya hasarı hallerinde yolcuya veya bakmakla yükümlü olduğu kişiye tazminat ödeme yükümlülüğü altındadır.

3.6.1. Varşova Konvansiyonuna Göre Taşıyıcının Sorumluluğu

Varşova Konvansiyonuna göre, Taşıyıcının taşıma sözleşmesinden doğan sorumluluğu sözleşme- mesel bir sorumluluktur (Ülgen, 1987, s.153). Sorumluluk belirli bir miktarla sınırlıdır. Bazı hallerde ise taşıyıcı sınırlı sorumluluktan yararlanamaz. Konvansiyon, havayoluyla ücret karşılığı yapılan bütün uluslararası insan, bagaj ve eşya taşımalarında uygulanır.

Konvansiyonun 17. maddesine göre taşıyıcı, bir yolcunun ölümü veya yaralanması veya herhangi bir bedeni zarara uğraması halinde doğan zarardan sorumludur. Ancak, zararın doğmasına sebep olan kaza, uçakta veya uçağa biniş ya da uçaktan iniş işlemleri sırasında meydana gelmiş olmalıdır. (Kamacı, 2006, s.1770). Taşıyıcı, kayıtlı bagaj veya yükün tahribi veya kaybı veya zarara uğraması halinde doğan zarardan da sorumludur (VK m.18). Ayrıca taşıyıcı, yolcuların, bagajın veya eşyanın havayoluyla taşınması sırasında gecikmeden doğan zarardan da sorumludur (VK m.19).

Taşıyıcının sorumluluğu kusur sorumluluğudur. Varşova Konvansiyonunun 20. maddesine göre taşıyıcı, kendisinin ve adamlarının zararı önlemek için gerekli olan bütün tedbirleri almış olduklarını yada bu tedbirlerin alınmasında bir imkansızlık halinin bulunduğunu ispat edebildiği takdirde sorumluluktan kurtulur. Taşıyıcının sorumluluğunu azaltan veya tamamen kaldıran bir sebep de müterafık kusurdur. Buna göre, taşıyıcı, zarara, zarar gören kişinin sebep olduğunu veya zararın doğmasında zarar gören kişinin ihmali veya dikkatsizliğinin bulunduğunu ispat ederse, mahkeme taşıyıcıyı kısmen veya tamamen sorumluluktan kurtarabilir.

Sorumluluğa ilişkin davaların iki yıllık süre içinde açılmaması taşıyıcının sorumluluğunu ortadan kaldıran hususlardan biridir. İki yıllık süre uçağın varma yerine ulaşmasından veya ulaşması gereken günden itibaren başlar.

Kayıtlı bagaj ve yük taşımacılığında belli sürelerde hasar ve gecikme ihbarında bulunulması gerekmektedir. Hasar öğrenilmiş ise ihbarın derhal yapılması gerekir. Hasar öğrenilmemiş ise ihbarın bagajda yedi gün yükte ise ondört gün içinde yapılması gerekir. Sürenin başlangıcı eşyanın teslim tarihidir. Gecikmelerde ihbarın en geç, bagaj veya yükün gönderilenin tasarrufu altına bırakıldığı günden itibaren yirmibir gün içinde yapılmış olması lazımdır. Belirtilen sürelerle uyulmaması halinde taşıyıcı aleyhine dava açılmaz.

Varşova Konvansiyonuna göre taşıyıcının sorumluluğu sınırlı sorumluluktur. Yolcu taşımacılığında taşıyıcının sorumluluğu 250.000 frankla sınırlandırılmıştır. Frank poincare frankı olup 900/1000 milyon ayarında 65,5 miligram altının değerine isabet eder. 250.000 frank yaklaşık olarak 16.600 \$ değerindedir. Bununla birlikte taşıyıcı ile yolcu özel bir anlaşma ile daha yüksek bir sorumluluk sınırı kararlaştırabilirler. Kayıtlı bagaj ve yük taşımacılığında taşıyıcının sorumluluğu, kilogram başına 250 frankla sınırlandırılmıştır. Gönderen teslim menfaatinin değerini taşıyıcıya teslim sırasında bildirmiş ve gerekli ek navlunu ödemiş olursa kilogram başına sorumluluk uygulanmaz, taşıyıcının sorumluluğu gönderene ait teslim menfaati değerinin beyan edilen miktarıyla sınırlı olur (Kaner, 2004, s.82).

3.6.2. Montreal Konvansiyonuna Göre Taşıyıcının Sorumluluğu

28 Mayıs 1999'da elli iki ülkenin kabul edip imzaladığı Konvansiyon, otuz ülkede 4 Kasım 2003 de yürürlüğe girmiştir. 2010 yılı başında Konvansiyona taraf olan ülke sayısı doksan yedidir.

Montreal Konvansiyonu, Varşova Konvansiyonunun çizdiği temel çerçeveyi korumakta ve devamını sağlamaktadır. Taşıyıcının havayoluyla taşıma sırasında yolcu ve eşyaya gelen zararlara karşı sorumluluğunu düzenlemektedir.

Müterafık kusur taşıyıcının sorumluluğunun azalması veya ortadan kalkmasını sağlayacaktır. MK'nunun 20. maddesine göre, taşıyıcı, zarara zarar gören kişinin sebep olduğunu veya zararın doğmasına zarar gören kişinin ihmal ve dikkatsizliğinin katkısı bulunduğunu isbat ederse kısmen veya tamamen sorumluluktan kurtulacaktır.

Montreal Konvansiyonu, Varşova Konvansiyonundaki taşıyıcının sınırlı sorumluluğu yerine yolcu ölüm ve yaralanmalarında meydana gelen zararlardan dolayı taşıyıcının sınırsız sorumluluğunu kabul etmiştir. Varşova Konvansiyonuna göre sorumluluk sınırları yükseltilmiştir. Yolcu taşımacılığında iki aşamalı bir tazminat sistemi öngörülmektedir. İlk aşama, taşıyıcının kusuruna bağlı olmayan 100.000 Özel Çekme Hakkına¹ (Special Drawing Rights, SDR (yaklaşık \$152.000)) kadar mutlak bir sorumluluk getirmekte, ikinci aşama ise, taşıyıcının kusuru karinesine dayanmakta olup sorumluluk sınırı içermemektedir. 100.000 Özel Çekme Hakkını aşan zararlarda, talebin 100.000 Özel Çekme Hakkına aşan kısmı için; (1) Zararın, kendisinin veya adamlarının veya yardımcı kişilerinin kusurundan ileri gelmediğini, veya (2) Zararın münhasıran üçüncü bir kişinin kusurundan doğmuş olduğunu kanıtladığı takdirde, taşıyan sorumluluktan kurtulacaktır (Öztürk 2009).

Montreal Konvansiyonu hava taşıyıcılarına, uçak kazaları sonucunda dava açmaya yetkili olan kişilere acil ekonomik gereksinimlerini karşılamak üzere gecikmeksizin ön ödeme yükümlülüğü getirmektedir. Bu ödemenin miktarı konusunda yerel hukuk yetkili kılınmakta ve bu tutarın, sonuçta hükmedilecek tazminattan mahsup edilmesi öngörülmektedir.

Kayıtlı bagaj ve yük taşımacılığında ise gönderici daha yüksek bir değer beyan edip gerekli olan ek ödemeyi yapmadığı sürece sorumluluk sınırı kilogram başına 17 Özel Çekme Hakkı (yaklaşık 25 \$) dır ve mutlak bir sorumluluktur.

Kayıtlı bagaj ve yük taşımacılığı ile ilgili zararlarda yapılması gereken ihbar sürelerinde bir değişiklik yapılmamıştır. Öğrenilmiş hasarlarda ihbarın derhal yapılması gerekirken, öğrenilmemiş hasarlarda kayıtlı bagajlar için yedi gün, yük için ondört günlük ihbar süreleri devam etmektedir. Gecikmelerde ise yirmibir günlük ihbar süresi uygulanmaktadır.

Gecikme nedeniyle meydana gelen zararlarda taşıyıcının sorumluluğu yolcu başına 4150 Özel Çekme Hakkı ile sınırlıdır. Gecikme ile ilgili bagajın hasarı, kaybı hallerinde uygulanacak sorumluluk sınırı yolcu başına 1000 Özel Çekme Hakkı iken, yük taşımacılığında kilogram başına 17 Özel Çekme Hakkı uygulanır. Ancak yolcu veya yükletenin kayıtlı bagaj veya taşınan yük için daha yüksek değer beyan etmesi ve buna uygun olarak da ilave taşıma ücreti ödemesi halinde bu limitin üzerine çıkılabilecektir.

1999 Montreal Konvansiyonunun 24.maddesine göre, onay belgelerinin tevdi edileceği ICAO (Uluslararası Sivil Havacılık Teşkilatı) tarafından her beş yılda bir; 21, 22 ve 23. maddelerde getirilmiş olan sorumluluk sınırları gözden geçirilecektir. Beş yıllık enflasyon oranının (ÖÇH (SDR)'ni belirlemede paraları esas alınan devletlerdeki enflasyon oranı toplamı) esas alınacağı bir enflasyon

¹ Özel Çekme hakkı, (Special Drawing Rights, SDR) IMF'nin uluslar arası hesap birimi ve ödeme aracı oluşturulması amacıyla kabul ettiği sanal bir para birimidir. 1969 yılında yürürlüğe konulmuştur. SDR sisteminin kurulduğu dönemde, 1 SDR'nin 1 ABD dolarına ve 0,888671 gram altına denk olması ilke olarak kabul edilmiştir. Ancak, 1973 yılında SDR'nin değerinin uluslararası düzeyde kabul gören para birimlerinden oluşan bir sepete göre belirlenmesi uygulamasına geçilmiştir. Günümüzde SDR sepeti, Euro, ABD doları, Japon yeni ve İngiliz sterlininden oluşmaktadır. SDR'nin ABD doları cinsinden değeri, günlük olarak Londra piyasasında belirlenen çapraz kurlar uyarınca tespit edilmekte ve IMF'nin internet sayfası aracılığıyla kamuoyuna duyurulmaktadır. Sepetin içindeki paraların ağırlıkları şöyledir: %44 dolar, %34 euro, %11 yen, %11 pound.

faktörüne göre sorumluluk sınırları yeniden belirlenerek üye devletlere tebliğ edilecektir. Üye devletlerin çoğunluğu tarafından itiraza uğramayan yeni sorumluluk sınırları yürürlüğe girecektir.

Montreal Konvansiyonunun 24(2) maddesiyle ilgili parasal sınırlar ekonomik gelişmeler dikkate alınarak 2009 yılında Uluslararası Sivil Havacılık Teşkilatı tarafından gözden geçirilmiş ve bu sınırlar %13,1 oranında arttırılmıştır. Yeni sınırlar Konvansiyonu onaylayan üye ülkelere tebliğ edilmiştir. Tebliğ edilen yeni sınırlara üye devletlerin çoğunluğu herhangi bir itirazda bulunmamıştır.

1 Ocak 2011 tarihinden itibaren yürürlüğe giren yeni sorumluluk sınırları şöyle belirlenmiştir:

- Yükün kaybı veya hasarı halinde kilogram başına 19 ÖÇH,
- Bagajın kaybı ve hasarı halinde yolcu başına 1131 ÖÇH,
- Gecikme nedeniyle yolcunun zarara uğraması halinde yolcu başına 4694 ÖÇH,
- Ölüm veya yaralanma halinde yolcu başına 113.100 ÖÇH.

3.6.3. Avrupa Birliği'nde Taşıyıcının Sorumluluğu

Avrupa Birliği kaza durumlarında hava taşıyıcının sorumluluğu ile ilgili Konsey Tüzüğü'nü 9 Ekim 1997 yılında kabul etmiştir. 2027/97 sayılı Konsey Tüzüğü (On Air Carrier Liability In Respect Of The Carriage Of Passengers And Their Baggage By Air, Official Journal L 285 of 17.10.1997) Varşova Konvansiyonu temel alınarak hazırlanmış fakat konvansiyondaki sorumluluk sınırlarında değişiklikler yapılmıştır.

AB'de taşıyıcının sorumluluğu ile ilgili ikinci düzenleme 889/2002 sayılı Konsey Tüzüğüdür. 2027/97 sayılı Konsey tüzüğünde değişiklik yapan 889/2002 sayılı Konsey Tüzüğü 13 Mayıs 2002 tarihinde kabul edilmiştir, 28 Haziran 2004 itibarıyla tüm Avrupa Birliği ülkelerinde yürürlüğe girmiştir ve halen yürürlükte. 889/2002 sayılı Konsey Tüzüğü taşıyıcının sorumluluk hükümlerini düzenleyen ayrı bir sözleşme ya da konvansiyon değildir. Bu tüzük havayolu ile yapılan taşımalarda taşıyıcının kazadan doğan sorumluluğunun 1999 tarihli Montreal Konvansiyonu hükümlerine tabi olduğunu gösteren bir düzenlemedir. Buna göre 1999 tarihli Montreal Konvansiyonu hükümleri sadece uluslararası taşımalarda değil Avrupa Birliği içindeki tüm havayolu taşımalarında da uygulanacaktır.

3.6.4. Türkiye'de Taşıyıcının Sorumluluğu

Taşıyıcının sorumluluğu konusunda Türkiye'ye veya Türkiye'den havayolu ile yapılan uluslararası taşımalara, 1999 tarihli Montreal Konvansiyonu hükümleri uygulanmaktadır. İç taşımalarda uygulanan Türk Sivil Havacılık Kanununun Taşıyıcının Sorumluluğunu düzenleyen ilgili hükümleri ise Varşova Konvansiyonu ile benzerlik göstermektedir. Taşıyıcı gerekli tedbirlerin alınmış olduğunu ya da bu konuda bir imkânsızlığın olduğunu ispat edebildiği takdirde sorumluluktan kurtulur. Müterafik kusur varsa yani taşıyıcı zarara zarar gören kişinin sebep olduğunu veya zararın doğmasına zarar gören kişinin ihmali ve dikkatsizliğinin katkısı bulunduğunu ispat ederse, kısmen veya tamamen sorumluluktan kurtulabilir.

4. SONUÇ

Havayoluyla yapılan yolcu taşımacılığında iç taşımalarda ulusal hukuk hükümleri ilk sırada uygulanırken, uluslararası taşımalarda Varşova veya Montreal Konvansiyonu hükümleri uygulanmaktadır. Konvansiyonda hüküm bulunmayan hallerde taşıma sözleşmesinin taraflarınca kararlaştırılmış ulusal hukuk hükümleri uygulanma imkânına sahiptir. Taraflarca uygulanacak ulusal hukuk hükümlerinin kararlaştırılmadığı hallerde ise, bağlama kurallarına göre belirlenecek ulusal hukuk hükümleri uygulanacaktır.

Havayolu taşımacılığında yolcu hakları konusunda karşılaşılan sorunlar şöyle sıralanabilir; fazla rezervasyon nedeniyle yolcuların bir kısmının uçuşa kabul edilmemesi, uçuşun iptal edilmesi, uçağın geç kalkması (tehirlu uçuş) veya varış noktasına zamanında varamaması nedeniyle gecikmelerin meydana gelmesi, uçuşla ilgili yanlış bilgi verilmesi, kaza veya gecikme nedeniyle yolcunun ölümü veya yaralanması, bagaj kaybı veya hasarı, engelli ve hareket kısıtlı yolcuların reddedilmesi, biletin sınıfının değıştirilmesi.

Bu sorunlardan sadece, kaza veya gecikme nedeniyle yolcunun ölümü veya yaralanması, bagaj kaybı veya hasarı hallerinde yolcuya karşı taşıyıcının sorumluluğunun ne olacağı Varşova ve Montreal Konvansiyonunda düzenlenmiştir. Düzenleme altına alınmayan diğerkonularda ulusal hukuk hükümlerinin uygulanması yoluna gidilmektedir.

Kaynakça

- Dempsey Paul Stephen. (2004). **European Aviation Law**, Kluwer Law International.
- Dempsey Paul Stephen, Milde Michael (2005). **International Air Carrier Liability: Montreal Convention of 1999**, McGill University Centre for research in Air and Space Law, Canada,.
- Dempsey Paul Stephen, Gesell Laurence E. (2006), **Airline Management: Strategies for the 21st Century**, Second Edition, Coast Aire Publications, USA.
- Giemulla, Elmar M. ve Weber, Ludwig.(Ed) (2011). **International and EU Aviation Law Selected Issues**, Kluwer Law International, Hollanda.
- Kamacı Mahmut (Derleyen) (2006) **Türkiye'nin taraf olduğu milletlerarası özel hukuk sözleşmeleri ve özel hukuk alanına giren çok taraflı diğer uluslararası sözleşmeler** (yürürlük tarihleri ve taraf devletlerle birlikte) , Adalet Yayınevi, Ankara.
- Kaner İnci (2004), **Hava Hukuku**, Gözden Geçirilmiş 2. Bası, Filiz Kitabevi, İstanbul,2004.
- Kırman Ahmet (1990), **Hava Yolu ile Yapılan Uluslar arası Yolcu Taşımalarında Taşıyıcının Sorumluluğu**, Banka ve Ticaret Hukuku Araştırma Enstitüsü, Ankara.
- Heper Altan, Havayolu Şirketlerinin Yolcu Haklarına İlişkin Sorumlulukları Yönetmeliği, <http://www.turizm gazetesi.com/articles/article.aspx?id=21328>
- Öztürk Yaşar, <http://www.gokyuzuhaber.com/YaziOku.asp?Id=223>, 4 Mayıs 2009 tarihli Gazete
- Ülgen Hüseyin (1987), **Hava Taşıma Sözleşmesi**, Banka ve Ticaret Hukuku Araştırma Enstitüsü, Ankara,
- Wouwer, J.L. (1998), **Recent Developments and Perspectives in European and International Air Transport Law**, Bruylant Homes International, Brussels, 1998.
- <http://www.shgm.gov.tr/index2.html>
- <http://www.bilgininadresi.net/Madde/18638/%C3%96zel-%C3%87ekme-Hakk%C4%B1>
- <http://sozluk.sourtimes.org/show.asp?t=special+drawing+right>
- Fly-Rights A Consumer Guide to Air Travel, United States of America Aviation Department of Transportation (DOT) Consumer Protection Division
- <http://airconsumer.dot.gov/publications/flyrights.htm#overbooking>
- http://ec.europa.eu/transport/passengers/air/air_en.htm
- Council Regulation No 1107/2006/EC , Official Journal L 204 of 26.7.2006,
- Regulation (EC) No 1107/2006 of the Parliament and of the Council of 5 July 2006 concerning the rights of disabled persons and persons with reduced mobility when travelling by air, http://europa.eu/legislation_summaries/transport/air_transport/l24132_en.htm
- Regulation (EC) No 261/2004 of the European Parliament and of the Council of 11 February 2004 establishing common rules on compensation and assistance to passengers in the event of denied boarding and of cancellation or long delay of flights, and repealing Regulation (EEC) No 295/91, http://europa.eu/legislation_summaries/consumers/protection_of_consumers/l24173_en.htm
- http://europa.eu/legislation_summaries/consumers/protection_of_consumers/l24235_en.htm