

SİVİL HAVAYOLU İLE YOLCU TAŞIMA SÖZLEŞMESİNDE YOLCU HAKLARI*

Arş. Gör. Zehra AVCI**

RIGHTS OF PASSENGERS IN THE CONTRACT OF CIVIL TRANSPORTATION WITH AIRLINE

ÖZ

Gelişen teknoloji ve küreselleşmenin sonucunda havayolu ile yolcu taşımacılığı gerek hızlı gerek rahat ve ekonomik olması nedeniyle yoğun bir şekilde tercih edilmektedir. Özellikle sivil havayolu ile yolcu taşımacılığında karşılaşılan bagajların zıyaı ve kaybı, uçuşların iptali veya tehiri, yolcunun uçağa kabul edilmemesi gibi durumlar sonucu yolcular mağdur olmaktadır. Yolcu haklarının güvenceye alınması ve yolcuların büyük şirketlere karşı mağduriyetini engellemek yahut en aza indirmek açısından yolcu haklarının ulusal ve uluslararası belgeler kapsamında düzenlenmesi gerekmiştir.

* **Yayın Kuruluna Ulaştığı Tarih:** 27.06.2018

Kabul Edildiği Tarih: 23.07.2018

DOI Numarası: [10.15337/suhfd.437811](https://doi.org/10.15337/suhfd.437811)

** Ankara Yıldırım Beyazıt Üniversitesi Hukuk Fakültesi Ticaret Hukuku Anabilim Dalı
Araştırma Görevlisi

E-mail Adresi: avcizehra@gmail.com

ORCID ID: [0000-0002-7134-8579](https://orcid.org/0000-0002-7134-8579)

Bu çalışmada gerek Türk Sivil Havacılık Mevzuatı gerekse uluslararası belgeler açısından sivil havayolu ile yolcu taşıma sözleşmesinde yolcu hakları incelenecektir.

ANAHTAR KELİMELE: *Sivil havayolu, Havayolu ile yolcu taşıma sözleşmesi, Uçuş iptali veya tehiri, Yolcu hakları, Türk Sivil Havacılık.*

ABSTRACT

As a result of developing technology and globallism, transportation of passengers with airline becomes more preferred because it is comfortable and economic. Especially with airline transportation of civil passengers, there may be some troubles that makes passengers suffer such as lost of the baggages, delay or cancel of the flights. It needed to organize some national and international orders to secure the rights of the airline passengers and to prevent their rights or to minimize unjust treatments against large companies.

In this study, rights of passengers in the contract of civil transportation with airline will be examined according to both Turkish Civil Aviation Code and international aviation rules.

KEY WORDS: *Civil airline, The contract of transportation about airline passengers, Delay or cancel of the flights, Passenger rights, Turkish Civil Aviation.*

GİRİŞ

Ülkemizde karayolu yolcu taşımalarında 4925 sayılı Karayolu Taşıma Kanunu ve Karayolu Taşıma Yönetmeliği hükümleri uygulanmaktadır. Denizyolu ile yolcu taşımacılığında ise 1974 tarihli Yolcuların ve Bagajlarının Deniz Yolu ile Taşınmasına İlişkin Atina Konvansiyonu ve 2002 yılında yapılan bu Konvansiyonun Protokolü ile 6102 sayılı Türk Ticaret Kanunu hükümleri uygulanmaktadır. Bu çalışmada incelenecek sivil havayolu ile yolcu taşımalarında ise 2920 sayılı Türk Sivil Havacılık Kanunu, Havayolu İle Seyahat Eden Yolcuların Haklarına Dair Yönetmelik ve uluslararası uçuşlar için

Varşova/Lahey Belgeleri, Montreal Konvansiyonu ve 261/2004 Sayılı Avrupa Birliği Tüzüğü¹ hükümlerinin uygulanması söz konusudur².

Gelişen teknoloji ve küreselleşmenin sonucunda havayolu ile yolcu taşımacılığı gerek hızlı gerek rahat ve ekonomik olması nedeniyle yoğun bir şekilde tercih edilmektedir. Özellikle sivil havayolu ile yolcu taşımacılığında karşılaşılan bagajların zıya ve kaybı, uçuşların iptali veya tehiri, yolcunun uçağa kabul edilmemesi gibi durumlar sonucu yolcular mağdur olmaktadır. Yolcu haklarının güvenceye alınması ve yolcuların büyük şirketlere karşı mağduriyetini engellemek yahut en aza indirmek açısından yolcu haklarının ulusal ve uluslararası belgeler kapsamında düzenlenmesi gerekmektedir.

Bu çalışmada gerek Türk Sivil Havacılık Mevzuatı gerekse uluslararası belgeler açısından sivil havayolu ile yolcu taşıma sözleşmesinde yolcu hakları incelenecektir.

I. TÜRK SİVİL HAVACILIK MEVZUATINDA YOLCU HAKLARI

Türk Sivil Havacılık Mevzuatında yolcu hakları Türk Sivil Havacılık Kanunu ve Havayolu İle Seyahat Eden Yolcuların Haklarına Dair Yönetmelik hükümleriyle düzenlenmiştir.

A. TÜRK SİVİL HAVACILIK KANUNU KAPSAMINDA YOLCU HAKLARI

Havayoluyla yapılan yurt içi taşımalarda Türk Sivil Havacılık Kanunu³ hükümleri uygulanır⁴. Bu kanunun 106. maddesine göre, “Havayolu ile yurt içinde yapılacak taşımalarda, Sivil Havacılık Kanununda hüküm bulunmuyorsa

¹ “Regulation (EC) No 261/2004 of the European Parliament and of the Council of 11 February 2004 establishing common rules on compensation and assistance to passengers in the event of denied boarding and of cancellation or long delay of flights, and repealing Regulation”, https://eur-lex.europa.eu/resource.html?uri=cellar:439cd3a7-fd3c-4da7-8bf4-b0f60600c1d6.0004.02/DOC_1&format=PDF, (E.T. 26.06.2018).

² GÖKTEPE, Hülya, “Havayolu İle Yolcu Taşımacılığında Hava Taşıyıcısının Sorumluluğu Ve Yolcu Hakları”, Anadolu Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, Prof.Dr. Akar ÖCAL Armağanı, No. 19, 2016, s. 212, <http://andhd.dergi.anadolu.edu.tr/yonetim/icerik/makaleler/70-published.pdf>, (E.T. 27.06.2018).

³ 19.10.1983 tarih 18196 Sayılı Resmi Gazete’de yayımlanan 2920 sayılı kanun. Bundan sonra “Kanun” olarak anılacaktır.

⁴ GÖKTEPE, Hülya, “Havayolu Taşımacılığında Sorumluluk ve Tazminat”, Gazi Üniversitesi Sorumluluk ve Tazminat Hukuku Sempozyumu Kitabı, 2009, s. 381.

Türkiye'nin taraf olduğu uluslararası anlaşmaların hükümleri ve bu anlaşmalarda da hüküm bulunmadığı hallerde Türk Ticaret Kanunu hükümleri uygulanır.”

1. Yolcu Bileti ve Bagaj Kuponu Düzenlenmesini İsteme Hakkı

Gerek Türk Sivil Havacılık Kanunu gerekse Varşova ve Montreal Konvansiyonları hükümleri, yolcu bileti ve bagaj kuponu düzenlenmesini ve ibrazını taşıyıcı açısından bir yükümlülük, yolcu açısından ise hak olarak düzenlenmiştir.

a. Yolcu Bileti

Türk Sivil Havacılık Kanunu 107. maddesi uyarınca sivil havayolu ile yolcu taşımada, taşıyıcı yolcuya maddede belirtilen kayıtları içeren uluslararası geçerlilik kurallarına uygun bir bilet vermekle yükümlüdür.

Yolcu biletinde Kanuna göre bulunması gereken kayıtlar;

-*Taşıyıcının adı veya ticaret unvanı ve adresi,*

-*Yolcunun adı ve soyadı,*

-*Biletin numarası ile düzenlendiği gün ve yeri,*

-*Taşıma ücreti; bilet ücretsiz verilmişse buna dair kayıt,*

-*Kalkış, varış ve varsa aktarma yerleri,*

-*Taşımanın bu Kanunda gösterilen sorumluluğun sınırlandırılmasına ilişkin hükümlere bağlı olduğu kayıtlarıdır. (Kanun'un 107. maddesi fıkra 1.)*

Buna göre ulusal yolcu taşımalarında taşıyıcı tarafından yolcuya bu kayıtları içeren bir yolcu bileti verilmemesi ya da verilen yolcu biletinde bu kayıtlardan bir veya birkaçının eksikliği halinde yolcu taşıma sözleşmesi geçersiz olmayacak⁵ fakat taşıyıcı bir zarar meydana gelmesi durumunda

⁵ ZEYNELOĞLU, Ahmet, Taşıma Hukuku, Ankara, 1993, s. 292.

Yargıtay 11. HD. 09.06.1995, E. 1995/3835 K. 1995/4830, “Konunun yasal düzenlenmesinin yapıldığı Türk Sivil Havacılık Kanununun 107. maddesi hükmü uyarınca, yolcu taşıma sözleşmesinde, taşıyıcının yolcuya aynı maddede belirtilen unsurları içeren bir bilet düzenleyerek vermekle yükümlü olduğu kabul edilmişse de, biletin verilmemiş olması halinde dahi taşıma sözleşmesinin geçerli olacağı aynı maddenin 2. fıkrasında hükme bağlanmıştır. Diğer bir deyişle, taşıma sözleşmesinin düzenlenmesi yasada bir geçerlilik şekline tabi tutulmamıştır. Taşıma işinin fiilen gerçekleştiği sabit bulunduğu göre, davacı taşıyıcı tarafından düzenlenen taşıma sözleşmesinin davalı İdareyi temsil yetkisini haiz bir kimse tarafından imzalanmamış olması da sözleşmenin geçersizliğini gerektirmez. Kaldı ki davalı tarafın böyle bir

kanunun sorumsuzluk veya sınırlı sorumluluk hükümlerinden yararlanamayacak, yolcunun zararlarından sınırsız sorumlu olacaktır⁶.

b. Bagaj Kuponu

Bagaj kuponu, havayolu ile yolcu taşınması açısından yolcunun taşıyıcıya teslim ettiği her parça bagaj için verilen ve kanundaki kayıtları taşıyan belgedir. El bagajları için bagaj kuponu düzenleme zorunluluğu yoktur. Bagaj kuponu için de yolcu biletinde olduğu gibi hem Kanunda hem de Varşova Konvansiyonunda bulunması gerekli kayıtlar düzenlenmiştir.

Kanun açısından bagaj kuponunda olması gereken kayıtlar şunlardır:

-*Taşıyıcının adı veya ticaret unvanı ve adresi,*

-*Yolcunun adı ve soyadı veya yolcu biletinin tarih ve numarası,*

-*Bagaj kuponunun tarih ve numarası,*

-*Bagajın ağırlığı,*

-*Teslim yeri,*

-*Yolcu tarafından özel olarak beyan edildiği takdirde, bagajın içeriği ve değeri,*

-*Taşımanın bu Kanunda gösterilen sorumluluğun sınırlandırılmasına ilişkin hükümlere bağlı olduğu kayıtlardır. (Kanun madde 109.)*

Kanunun 109. madde 2. fıkrası uyarınca taşıyıcı yolcunun teslim ettiği bagaj için kupon düzenlememiş veya düzenlediği kupon kanundaki zorunlu kayıtlardan birini veya birkaçını taşıyor ise taşıma sözleşmesi geçersiz olmayacak ancak taşıyıcı yolcu herhangi bir zarara uğrarsa bu zarardan sınırsız sorumlu olacaktır⁷.

davranışı Montreal Konvansiyonunun 2. maddesinde ifadesini bulan iyiniyet kuralları açısından da yasal dayanaktan yoksun bulunmaktadır.”, Kazancı İçtihat Bilgi Bankası.

⁶ **AKKURT**, Sinan Sami, “Havayolu Taşımacılığında Yolcu Bileti ve Bagaj Kuponu”, Selçuk Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, Cilt 21, Sayı 1, Yıl 2013, s. 291.

⁷ Yargıtay 11.HD. 2.7.2014, E.2014/6575 K.2014/12690, “...davacı 2 valizin gecikmeyle teslim edildiğini, bundan dolayı masraf yaptığını, el çantası bagaj fişinde ise gidecek yerin *fna* yerine *rob* olarak yazılması sebebiyle kaybolduğunu bu sebeple davalının ağır kusurlu olduğunu iddia etmiş, bilirkişi raporuna itirazlarında da bu iddialarını yinelemiştir. Ancak, mahkemece bu iddia ve itirazlar üzerinde durulmamıştır. Bu durum karşısında hava taşınması konusunda uzman bilirkişi heyeti oluşturularak gecikme ve el çantası fişinin yanlış düzenlenmesinde davalının sorumluluğunun tartışılarak, davacının ağır kusur iddiasının da değerlendirilmek suretiyle bir karar

Bagaj kuponu yalnızca taşıyıcıya teslim edilmiş bagajlar için düzenlenen bir belgedir. Ayrıca Varşova Konvansiyonu anlamında bagaj kuponu bagajın taşıyıcıya teslim edildiğinin aksi ispat edilebilen karinesidir⁸.

2. Taşımanın Zamanında ve Gereği Gibi Yapılmasını İsteme Hakkı

Yolcu taşıma sözleşmesinde yolcunun ücret ödeme borcu, taşıyıcının taşıma işini gerektiği gibi ve zamanında yapması aslî edim yükümlülüğüne karşılık gelir. Dolayısıyla taşıma sözleşmesine taraf olan yolcu taşıyıcıdan bu borcu yerine getirmesini isteyebilir. Türk Borçlar Kanunu 129. maddesi gereği yolcu, lehine sözleşme yapılmış üçüncü kişi ise de taşıyıcıdan borcunu ifa etmesini isteyebilecektir⁹. Türk Sivil Havacılık kanunu ise 122. maddede “*Taşıyıcı, havayolu ile yolcu, bagaj veya yükün taşınmasındaki gecikmeden doğan zarardan sorumludur.*” demek suretiyle bu hususu belirtmiştir.

Taşıyıcının taşıma işini zamanında ve gerektiği gibi yapmış olması öncelikle taşıma işinin yapılmış olmasına bağlıdır¹⁰. Taşıma işinin yapılması ancak taşıyıcının söz konusu seferi gerçekleştirmiş ve yolcunun katılımını sağlamış olmasıyla söz konusu olur¹¹. Yolcunun iradi olarak veya kendi kusurundan kaynaklanan bir nedenle sefere katılmamış olması yolcunun

verilmesi gerekirken mali müşavir bilirkişiden alınan rapor doğrultusunda hüküm tesisi doğru görülmemiş, kararın davacı yararına bozulması gerekmiştir.”, Kazancı İçtihat Bilgi Bankası.

⁸ **AKKURT**, (Yolcu Bileti ve Bagaj Kuponu), s. 289; **GODDARD**, Edwin C., “Passenger Tickets As Contracts”, Michigan Law Review, Volume XXV, No 1, November 1926, s. 2, https://heinonline.org/HOL/Page?handle=hein.journals/mlr25&div=7&start_page=1&collection=journals&set_as_cursor=26&men_tab=srchresults, (E.T. 26.06.2018).

⁹ **ÜLGEN**, Hüseyin, Hava Taşıma Sözleşmesi, İstanbul 1987, s. 76.

¹⁰ Yargıtay 11.HD. 10.06.2011, E.2011/5303 K.2011/7057, “...Mahkemece davacı U Ltd. Şti'nin davasının reddine, davalı A. France Airlines'tan toplam 677,39 TL gerçekleştirilemeyen uçuş ücreti ve konaklama bedelinin temerrüt faiziyle birlikte tahsili ile davacı A.'ya verilmesine, davacı A.'nın diğer tazminat talepleri ile diğer davalılar hakkındaki davasının reddine karar verilmiş, davacılar vekili ile davalı A. France Airlines vekili tarafından temyiz edilen karar Dairemizin 30.11.2010 tarihli kararında yazılı gerekçeyle davacılar yararına bozulmuştur. Davalı A. France Airlines vekili bu kez karar düzeltme isteminde bulunmuştur. Yargıtay ilamında benimsenen gerektirici sebeplere göre, davalı A. France Airlines vekilinin HUMK 440. maddesinde sayılan hallerden hiçbirini ihtiva etmeyen karar düzeltme isteğinin reddi gerekir.”, **AKKURT**, Sinan Sami, Sivil Havayolu ile Yolcu Taşımacılığında Kaynaklanan Hukukî Sorumluluk, Ankara, 2014, s. 191.

¹¹ **ÜLGEN**, s. 76.

taşıyıcıdan hak talep etme imkânı bulunmamaktadır. Havayolu İle Seyahat Eden Yolcuların Haklarına Dair Yönetmelik¹²'te madde 4, fıkra 1/n kapsamında *sağlık, emniyet, güvenlik, uygun olmayan seyahat belgeleri* gibi sebeplerle uçuşa kabul edilmemeleri için makul gerekçelerin bulunduğu durumlarda¹³ taşıyıcıya, yolcuyu uçağa kabul etmeme yetkisi tanınmıştır. Yönetmelikte belirtilen makul gerekçeler nedeniyle uçağa kabul edilmeyen yolcu açısından da bu hak ihlal edilmiş olmaz. Ancak taşıyıcının veya yetkili temsilcisinin kusurundan kaynaklanan bir sebeple¹⁴ taşıma işi hiç yerine getirilmediği takdirde yolcunun hakkı ihlâl edilmiş olur. Bu husus Yönetmeliğin 5. maddesinde düzenlenmiş ve 6. maddede böyle bir durumda yolcuya ne gibi imkânlar tanınacağı belirtilmiştir¹⁵.

Bu hak kapsamında yolcu taşıyıcıdan taşıma işini gereği gibi yerine getirmesini isteme yetkisine sahiptir. Taşıma işinin gereği gibi yerine getirilmiş olması özen borcuna uygun olarak ve bütün yan edim yükümlülükleri ve yan yükümlerin de yerine getirilmesine bağlıdır¹⁶. Taşıma sözleşmesinin icrasında aranan özen borcunun neye göre belirleneceği hakkında açık bir hüküm yoktur. Taşıyıcının tacir olmasından dolayı basiretli tacir gibi davranma yükümlülüğü söz konusu olacaktır¹⁷.

¹² 28131 sayılı Resmi Gazete'de 03.12.2011 tarihinde yayımlanan SHY-Yolcu Yönetmeliği bundan sonra "Yönetmelik" olarak anılacaktır.

¹³ Yargıtay 11.HD. 23.11.2015, E.2015/12989 K.2015/12358, "Mahkemece, iddia, savunma ve dosya kapsamına göre; davacıların belirtilen saat ve program dâhilinde İstanbul'dan İtalya'ya uçamamalarının esas sebebinin hava muhalefeti nedeniyle aktarma yapılacak uçağa yetişilememesi olduğu, daha sonraki uçağın teknik arızası nedeniyle uçuşun rötarlı gerçekleştiği, her ne kadar teknik arıza durumlarında davalı şirketin sorumluluğu söz konusu olsa da gecikmenin esas nedeninin hava koşullarından kaynaklandığı, sonraki uçaktaki teknik arızanın doğrudan gecikmenin sebebi olmadığı gerekçesiyle davanın reddine karar verilen usul ve kanuna uygun bulunan hükmün onanmasına, oybirliği ile karar verildi.", Sinerji Mevzuat ve İçtihat Programı.

¹⁴ Rezervasyon hataları ya da taşıyıcının tüm koltukları doldurmak amacıyla uçak kapasitesinden fazla bilet satması (overbooking) gibi.

¹⁵ **AKKURT**, Sinan Sami, (Sorumluluk), s. 192.

¹⁶ **ÜLGEN**, s. 80.

¹⁷ **AKKURT**, Sinan Sami, (Sorumluluk), s. 196. Karşı yönde; **ÜLGEN**, (Sözleşme), taşıyıcının özen borcunun vekilin özen borcuna ilişkin genel hükümlere göre belirlenmesi gerektiğini savunmaktadır, s. 81.

Yine bu hak kapsamında yolcunun taşıyıcıdan taşıma işinin zamanında yerine getirilmesini isteme yetkisi vardır. Taşıyıcının taşıma sözleşmesinden doğan taahhüdünü ifa etmesi gereken zamandan daha geç bir zaman dilimi içerisinde yerine getirmesi, diğer bir ifadeyle, yolcunun varma yerine vaktinde ulaşamaması gecikme (*delay*) olarak tanımlanmaktadır¹⁸. Taşıma süresi taraflarca ayrıca belirlenmişse karşılaştırılan zamanda varış yerine ulaşmama durumunda da gecikmeden söz edilir¹⁹. Uçuş tarifeleri genellikle havayolu şirketleri tarafından hazırlanarak duyurulur ancak yolcu ile sözleşmenin kurulmasıyla birlikte taşıma sözleşmesinin şartı haline gelir ve taşıyıcı bu şartı yerine getirmekle yükümlü olur²⁰. Taşıma süresi taraflarca karşılaştırılmamışsa havacılık teamülü doğrultusunda makul süre göz önüne alınır²¹.

Doktrinde taşıyıcının hangi süre içinde meydana gelen zarardan sorumlu olacağı hususu tartışmalıdır. Bir görüşe göre yolcunun fiilen havada

¹⁸ ÖZTÜRK, Yaşar, "Havayolu Taşıyıcısının Gecikmeden Doğan Sorumluluğu", <http://www.gokyuzuhaberci.com/yazar-yasar-ozturk/330-havayolu-tasiyicisinin-gecikmeden-dogan-sorumlulugu/>

¹⁹ Yargıtay 13.HD. 14.10.2010, E.2010/3213 K.2010/13240, "...Davacıların, L. Havayollarında saatlerce bekledikten sonra, uç aktarma yapmak suretiyle, bir gün gecikmeli olarak otele vardıkları, davalı şirketin bir gün eksik hizmet verdiği, dönüş yolculuğunda valizlerinin kaybolduğu, valizlerinin bulunması için İstanbul'da konaklamak zorunda kaldıkları, tatillerinin sıkıntı ve strese neden olduğu, davacıların şahsiyet haklarının hukuka aykırı bir şekilde zarar gördüğü dosya içeriği ile anlaşılmaktadır. Bu durumda mahkemece; tarafların sosyal ve ekonomik durumları incelenerek, davacılar A. B. ve S. lehine, olayın oluşuna uygun ve makul bir miktarda manevi tazminata hükmedilmesi gerekirken yazılı şekilde bu talebin reddine karar verilmesi usul ve yasaya aykırı olup bozmayı gerektirir.", Sinerji Mevzuat ve İçtihat Programı.

Yargıtay 11.HD. 06.02.2014, E.2013/10699 K.2014/2017, "...davalı vekilinin savunmasında belirttiği gecikme nedenleri davalı hava yolu şirketini sorumluluktan kurtarmaz. Bu bekleme nedeniyle manevi zarara uğrayan davacılar yararına uygun bir manevi tazminata hükmedilmemesi doğru olmadığı gibi; davacılar bu bekleme nedeniyle maddi zararlarının olup olmadığı konusunda delillerinin sorularak sonucuna göre karar verilmesi gerekirken, yazılı gerekçeyle davanın reddine karar verilmesi doğru olmamış, davacılar vekilinin temyiz itirazlarının kabulüyle, kararın davacılar yararına bozulmasına karar vermek gerekmiştir.", Sinerji Mevzuat ve İçtihat Programı.

²⁰ KIRMAN, Ahmet, Havayolu ile Yapılan Uluslararası Yolcu Taşımalarında Taşıyıcının Sorumluluğu, Ankara, 1990, s.96.

²¹ KIRMAN, s. 97; AKKURT, (Sorumluluk), s.194.

geçirdiği süre göz önüne alınmalıdır²². Diğer bir görüşe göreyse Varşova Konvansiyonu'nun 17. maddesi kapsamında gecikme yolcunun uçağa binışı, uçaktan inişi yahut uçakta bulunduğu sırada gerçekleşmelidir²³.

3. Beraberindeki Bagaj ve Kişisel Eşyanın Taşınmasını İsteme Hakkı

Kanun madde 108 "Taşıyıcı; yolcunun bagajlarını ve beraberindeki kişisel eşyasını taşıma sözleşmesinde belirlenen şartlar dairesinde, ücretsiz olarak taşımaya mecburdur." diyerek taşıyıcı bakımından getirdiği bagaj ve kişisel eşya taşınması hususunu yolcu bakımından bir hak olarak düzenlemiştir. Aksi kararlaştırılmadıkça taşıyıcı yolcunun beraberindeki bagaj ve kişisel eşyasını taşımak için yolcudan ayrıca ücret talep edemez²⁴. (Kanun madde 108.) Uygulamada ise ücrete tabi olmayan bagaj taşıma sözleşmesi ile sınırlandırılmaktadır, sınırı aşan kısım için ücret talep edilmektedir²⁵.

Kanun madde 121'e göre tescil ettirilmiş bagaj veya yükün kaybı veya zarara uğraması halinde, zarara sebebiyet veren olay, havayolu ile taşıma sırasında meydana gelmiş ise zarardan taşıyıcı sorumludur. Havayolu ile taşıma süresi; bagaj veya yükün bir havaalanında veya bir hava aracında veya havaalanı dışına inilmesi halinde o yerde taşıyıcının muhafaza ve nezareti altında buldukları süreyi kapsar.

Türk Ticaret Kanunu madde 915 ile taşıyıcıya yolcunun ölümü halinde bagajlar ve kişisel eşyası için bir yükümlülük getirilmiştir. Buna göre yolcunun, yolculuk sırasında herhangi bir sebeple ölmesi halinde, taşıyıcı, mirasçıların çıkarlarını korumak için yolcuya ait bagaj ile eşyayı ilgililerine teslim edinceye kadar bunların iyi hâlde korunmaları için gerekli önlemleri almakla yükümlüdür. Türk Ticaret Kanunu madde 915/2'ye göre ise ölünün yakınlarından biri orada bulunuyorsa, koruma işlemlerini denetleyebilir ve

²² KIRMAN, s. 97.

²³ KIRMAN, s. 98-99.

²⁴ ÜLGEN, s. 86.

²⁵ Türk Hava Yolları iç hat uçuşlarda iş sınıfı için 30 kg., ekonomi sınıfı için 20 kg., promosyon sınıfı için ise 15 kg. ve her üç sınıfta bebek yolcular için 10 kg. sınırı genel işlem koşulu olarak belirlemiştir. Dış hat uçuşlarda ise iş sınıfı yolcular için 30 kg., ekonomi sınıfı için 20 kg., 0-2 yaş bebek yolcular için 10 kg. ve boyutları 115 cm'yi geçmeyen bir puset sınırı belirlemiştir. Bu sınırları aşan bagajlar için kilo başına ücretlendirme yapılacağı genel işlem koşulu olarak belirlenmiştir. <https://www.turkishairlines.com/tr-tr/bilgi-edin/bagaj/index.html> (E.T. 20.06.2018).

taşıyıcıdan, yolcunun eşyasının kendi elinde bulunduğuna ilişkin yazılı bir beyan isteyebilir.

4. Varış Yerine Sağ ve Salim Ulaştırılma Hakkı

Taşıyıcının yolcuyu sağ salim ulaştırma yükümünün karşılığı, yolcunun varış yerine sağ salim ulaşma hakkıdır. Türk Ticaret Kanunu madde 914 fıkra 1’de bu husus *“Taşıyıcı, yolcuları rahat bir yolculukla ve sağlıklı olarak gidecekleri yere ulaştırmakla, özellikle hava, ses, yer ve çevre kirliliğine meydan vermemek için gerekli düzeni kurmakla, gerekli diğer tüm önlemleri almak ve mevzuatta öngörülen kurallara uymakla yükümlüdür.”* denilmek suretiyle belirtilmiştir. Yolcunun sağ salim ulaştırılma hakkının kapsamına özen borcuna uygun olarak hava aracının uçuşa elverişliliğin sağlanması ve sürekli denetimi ile yolcunun seyahat süresi boyunca herhangi bir zarara uğramaması için gerekli tedbirlerin alınması girer²⁶.

Yolcunun bir kaza sonucu ölümü veya bedensel bir zarara uğraması halinde bu hakkın ihlali söz konusu olur²⁷. Bu husus Kanun madde 120’de *“Yolcunun ölümü veya herhangi bir cismani zarara uğraması halinde, bu zarara sebebiyet veren kaza hava aracında veya iniş veya binış sırasında meydana geldiği takdirde, taşıyıcı sorumludur.”* denilmek suretiyle belirtilmiştir.

Sağ salim ulaştırma hakkı yolcunun iniş ve binış işlemleri dâhil olmak üzere hava aracında geçirdiği süre içinde söz konusudur ve taşıyıcının sorumluluğuna gidilebilmesi için zarar bu süre içinde meydana gelmiş olmalıdır²⁸. Ayrıca yolcunun taşıyıcının egemenlik alanında bulunduğu süreler içinde de sağ salim ulaştırma hakkının söz konusu olduğu kabul edilmelidir²⁹.

B. HAVAYOLU İLE SEYAHAT EDEN YOLCULARIN HAKLARINA DAİR YÖNETMELİK KAPSAMINDA YOLCU HAKLARI

01.01.2012 tarihinde yürürlüğe giren yönetmelik, Avrupa Birliğinin 11.02.2004 tarihli ve 261/2004 sayılı Tüzüğüne paralel olarak hazırlanmıştır (Yönetmelik madde 3 fıkra 1/b).

²⁶ ÜLGEN, s. 161.

²⁷ AKKURT, (Sorumluluk), s. 197.

²⁸ KIRMAN, s. 59.

²⁹ AKKURT, (Sorumluluk), s. 197. Örneğin yolcunun bagaj bandından bagajını almak için hareket ettiği süre, yolcunun uçağa binmek üzere havaalanına taşıyıcıya bağımlı bir servisle gitmekle geçirdiği süre.

Yönetmeliğin 2. maddesinin 1. fıkrasının (a) bendinde “Türk menşeli hava taşıma işletmelerinin Türkiye’deki havaalanlarına / havaalanlarından, yabancı menşeli hava taşıma işletmelerinin ise Türkiye’deki havaalanlarından gerçekleştirdikleri tarifeli ve tarifersiz tüm uçuşlarda” uygulanacağı belirtilmiştir. Yönetmelik, bir uçakla gerçekleştirilen taşımalarda yolcuların uçağa kabul edilmediği, uçuşların iptal edildiği veya ertelendiği durumlarda yolcu haklarını belirlemektedir³⁰. Yönetmeliğin 8, 9 ve 10. maddelerinde düzenlenen bu haklara ek olarak Yönetmeliğin 19. maddesinde bu hakların ihlali halinde yolculara kanun yoluna başvurma hakkı da tanınmıştır.

1. Uçağa Kabul Edilmeme Durumunda Yolcunun Hakları

Herhangi bir haklı sebep mevcut olmaksızın ilgili uçuşla seyahat etme hakkı olan yolcunun, uçuşu gerçekleştiren hava taşıma işletmesi tarafından söz konusu uçuşa kabul edilmemesi *uçağa kabul edilmeme* olarak tanımlanır³¹. Yönetmelikte sağlık, emniyet, güvenlik, uygun olmayan seyahat belgeleri gibi sebeplerle uçuşa kabul edilmemesi için makul gerekçelerin bulunduğu durumlar hariç olmak üzere, uçuşa kabul edilmek üzere onaylanmış rezervasyon kaydı olan geçerli bir bilete sahip olmalarına rağmen yolcuların uçağa kabul edilmemesi durumu olarak belirtilmiştir (Yönetmelik madde 4 fıkra 1/n).

Rezervasyon fazlalığı nedeniyle uçuşa kabul edilmeme durumunda havayolu şirketinin öncelikle belirlenen menfaatler karşılığında uçuş hakkından vazgeçecek gönüllüler araması gerekir. Gönüllü bulunduğu hallerde havayolu şirketinin yolcuyu uçuşa kabul etmemesi olarak görülmektedir³².

³⁰ AKKURT, (Sorumluluk), s. 200.

³¹ SERDAR, İlknur, “Havayolu İle Seyahat Eden Yolcuların Haklarına Dair Yönetmelik Kapsamında Yolcuların Hakları”, <http://journal.yasar.edu.tr/wp-content/uploads/2014/01/5-%C4%B0lknur-SERDAR.pdf>, s. 2342, (E.T. 19.06.2018).

³² BOFILL, Gloria, “Passenger Rights Take Off”, International Travel Law Journal, 2003, s. 197, <https://heinonline.org/HOL/Page?collection=journals&handle=hein.journals/itlj2003&id=228>, (E.T. 26.06.2018).

Yargıtay 11.H.D. 23.12.2014, E. 2014/13992 K. 2014/20286, “Somut olayda, önceden bir Alman havayolunun yolcu taşıma biletleri kapsamında, davacılar gerekli hazırlıkları yapmak suretiyle Ankara Esenboğa Havalimanı'na gitmişler ancak davalının yaptığı fazla bilet satışı nedeniyle yolculuk yapmaksızın havalimanından ayrılmak durumunda kalmışlardır. Her ne kadar davalı tarafça, “overbooking” işleminin olağan bir uygulama

a. Geri Ödeme ve Güzergâh Değişikliği Hakkı

Yönetmeliğin 5. maddesi 1. fıkrası uyarınca bir uçuşta uçağa kabul edilmeme halinde, öncelikle hava taşıma işletmesi ilgili yolcu ile uçuşu icra eden hava taşıma işletmesi arasında mutabık kalınacak menfaatler karşılığında rezervasyonundan feragat edecek gönüllüler bulmak için duyuru yapar;

olduğu savunmasında bulunulmuşsa da birtakım işlem ve uygulamaların zaman içinde olağan hale gelmesi, o işlem ve uygulamanın doğru olduğu anlamına gelmeyeceği gibi kişiler üzerindeki olumsuz etkinin de ortadan kalkmasını gerektirmez. Bu hali ile yukarıda yapılan tanımdan da anlaşılacağı üzere, yolcu adaylarının üzerlerine düşen tüm edim ve özeni yerine getirmelerine karşın uçağa alınmamaları olgusu, başlı başına manevi zarara neden olabileceği gibi söz konusu uygulama, uçağa alınan ve alınmayan kişiler arasında ayrımcılığa yol açabilen ve Anayasa ile korunan eşitlik ilkesini zedeleyici bir potansiyel taşımaktadır. Kaldı ki, davalı basiretli bir tacir gibi hareket etmek durumunda olup, havayolu taşımacılığı, başlı başına özel bir izni gerektiren, kendine has mevzuatı ve genişletilmiş sorumlulukları olan bir ticari faaliyettir. Bu durumda, yukarıda açıklanan ilke ve esaslar ışığında, davacıların salt "overbooking" uygulaması nedeniyle uçağa alınmamak suretiyle manevi zararlarının oluştuğu göz önüne alınmak ve gerekirse davalı kurumun yapmış olduğu konaklama, bir sonraki uçuşta yer temini gibi teklifler de değerlendirilmek suretiyle davacılar yararına uygun bir manevi tazminata hükmedilmek gerekmektedir.", Banka ve Ticaret Hukuku Dergisi, Cilt 31, Sayı 1, Mart 2015, s. 304 vd.

Yargıtay 11.H.D. 08.04.2015, E. 2015/156 K. 2015/4884, "Dava, taşımadan kaynaklı manevi tazminat istemine dair olup, (...) davanın davalılar X Hava Servisi A.Ş., yönünden işbu davalılara izafe edilebilecek bir kusur bulunmaması sebebiyle reddine, davalı Y A.Ş yönünden ise, her ne kadar davalı tarafça olayın tüm dünyada kabul gören "overbook" denilen işlemde kaynaklandığı savunulmuş ise de, eylemin haksız fiile konu olduğu sabit olup, davalının hukuka aykırı eyleminin davacılar da acı, elem ve ıstıraba yol açtığı gerekçesiyle 818 Sayılı B.K. nın 49. ve 6098 Sayılı T.B.K. nın 58/2 maddesi uyarınca kabulüyle davacıların kişilik haklarına yapılan saldırının kınanmasına ve kararın ilanına karar verilmiştir. (...) Somut olayda, 2.9.2012 tarihli Kahramanmaraş-İstanbul seferi için davacı tarafça bilet alınmış ancak, uçuş gün ve saatinde "overbook" olarak tabir edilen işlem sebebiyle davacı uçağa alınmamış, davalı tarafça Adana-İstanbul seferinden bilet verilerek uçuşu sağlanmıştır. Mahkemece, 818 Sayılı B.K.nın 49. ve T.B.K.nın 58. maddesinde karşılığını bulan yasal düzenleme uyarınca takdir hakkı kullanılarak manevi tazminat yerine davacıların kişilik haklarını zedeleyen olay sebebiyle davalının kınanmasına ve kararın ilanına karar verilmiş ise de, verilen kınama ve ilan kararı olayın oluş şekli, kusur durumu, meydana gelen zarar, tarafların konumu da dikkate alındığında davalının eylemi karşısında nispetiz bulunmuştur. Bu itibarla, açıklanan hususlar nazara alınarak somut olayın niteliği ve davalı eylemiyle orantılı bir karar vermek gerekirken yazılı şekilde hüküm tesisi doğru olmamış, bozmayı gerektirmiştir." Kazancı İçtihat Bilgi Bankası.

gönüllülere, *geri ödeme veya güzergâh değişikliği hakkına* uygun olarak yardımcı olur. Yönetmeliğin 9. maddesinde düzenlenen bu hak rezervasyonundan feragat eden gönüllülere;

-Seyahatin gerçekleştirilmeyen bölüm veya bölümleri ile yolcunun planlamış olduğu seyahatin tamamlanmasının artık herhangi bir anlamı kalmaması durumunda seyahatin gerçekleştirilen bölüm veya bölümleri için, bilet ücretinin tamamının satın alınmış olduğu fiyat üzerinden nakit olarak veya elektronik banka havalesi, banka ödeme emirleri, banka çekleri ile ödenmesi veya yolcunun imzalı mutabakatı olması durumunda seyahat fişleri ve/veya diğer hizmetler şeklinde en geç yedi gün içinde iade edilmesi; ayrıca yolcunun seyahatinin ilk başlangıç noktasına ilk fırsatta dönmesini sağlayacak bir dönüş uçuşunun ücretsiz sağlanması,

-Benzer taşıma şartları altında, en erken fırsatta son varış yerine güzergâh değişikliğinin sağlanması,

-Son varış yerine, boş koltuk durumuna bağlı olarak, yolcunun uygun göreceği daha sonraki bir tarihte, benzer taşıma şartları altında güzergâh değişikliğinin yapılması,

şeklinde üç seçimlik hak sunmak zorundadır. 5. maddenin 2. fıkrası "*Rezervasyonu olan geriye kalan diğer yolcuların uçuşa kabul edilmelerine olanak verecek yeterli sayıda gönüllü çıkmadığı takdirde, uçuşu icra eden hava taşıma işletmesi, yolcuları kendi iradeleri dışında uçağa kabul etmeyebilir.*" Ancak yolcu uçuşa kabul etmeyen hava taşıma işletmesi yolcunun yönetmelikte sayılan haklarına ilişkin yükümlülükleri üstlenmek zorundadır³³.

b. Tazminat Hakkı

Tazminat hakkı iç hat uçuşları için 100 Avronun Türk Lirası karşılığıdır. Dış hat uçuşlarda ise yolcuya

-1500 kilometre veya daha kısa tüm uçuşlar için 250 Avronun Türk Lirası cinsinden karşılığı,

-1500 ile 3500 kilometre arası uçuşlar için 400 Avronun Türk Lirası cinsinden karşılığı,

-3500 kilometreden daha uzun uçuşlar için 600 Avronun Türk Lirası cinsinden karşılığı tutarında tazminat ödenir (Yönetmelik madde 8 fıkra 1).

³³ AKKURT, (Sorumluluk), s. 202.

Mesafe belirlenirken planlanan son varış noktası esas alınır (Yönetmelik madde 8 fıkra 2).

Yönetmeliğin 8. maddesinin 3. fıkrası uyarınca uçağa kabul edilmeyen yolculara, rezervasyonu yapılan uçuşun planlanan varış zamanını;

-1500 kilometre (1500 km dâhil) veya daha kısa uçuşlar için iki saat,

-1500 ile 3500 (3500 km dâhil) kilometre arası uçuşlar için üç saat,

-3500 kilometreden daha uzun uçuşlar için dört saati aşmayan alternatif bir uçuş ile son varış yerlerine güzergâh değişikliği teklif edilmesi halinde, uçuşu icra eden hava taşıma işletmesi, birinci fıkroda öngörülen tazminatı % 50 oranında düşürebilir.

Tazminat nakit olarak, elektronik banka havalesi, banka ödeme emirleri veya banka çekleri ile ödenebilir. Ancak, yolcunun imzalı mutabakatı olması durumunda seyahat fişleri ve/veya diğer hizmetler şeklinde de ödenebilir (Yönetmelik madde 8 fıkra 4).

c. Hizmet Hakkı

Yönetmeliğin 10. maddesi gereği;

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 yemeği.

b) Bir veya daha fazla gece konaklamanın gerekli hale geldiği durumlarda veya yolcu için ilave bir konaklamanın gerekli hale geldiği durumlarda, otelde veya uygun bir konaklama tesisinde konaklama.

c) Havaalanı ve konaklama yeri (otel veya benzeri) arasındaki ulaşım yolculara bedelsiz olarak uygulanır.

Bu hizmetlere ilaveten, yolculara ücretsiz olarak süre kısıtlaması olmaksızın iki telefon görüşmesi, faks mesajı veya e-posta hizmeti teklif edilmesi zorunludur (Yönetmelik madde 10 fıkra 2).

Uçuşu icra eden hava taşıma işletmesi, özellikle hareket kabiliyeti kısıtlı kişiler ve refakatçileri³⁴ ile tek başına seyahat eden çocukların bu maddede belirtilen ihtiyaçlarının karşılanması sırasında özel ilgi göstermek zorundadır (Yönetmelik madde 10 fıkra 3).

2. Uçuşun İptali Halinde Yolcunun Hakları

İptal, önceden planlanmış olan ve en azından bir yerin rezerve edildiği bir uçuşun gerçekleştirilememesi şeklinde tanımlanmıştır (Yönetmelik madde 4/g). Bu tanımdan yola çıkıldığında uçuşun iptali halinin söz konusu olması için en az bir rezervasyonun mevcut olması gerektiği anlaşılmaktadır³⁵.

a. Geri Ödeme ve Güzergâh Değişikliği Hakkı

Yönetmeliğin 6. Maddesine göre bir uçuşun iptal edilmesi durumunda uçuşu icra eden hava taşıma işletmesi; ilgili yolculara, geri ödeme veya güzergâh değişikliği hakkına (9. madde) uygun olarak yardım teklif etmekle yükümlüdür.

b. Tazminat Hakkı

Yolcular, tazminat hakkı kapsamında;

-Planlanan hareket zamanından en az iki hafta öncesinde iptalden haberdar edilmedikleri takdirde,

-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,

³⁴ Avrupa Konseyi ve Parlamentosunun 1107/2006 sayılı 05.06.2006 tarihli Engelli ve Hareket Kabiliyeti Sınırlı Yolcuların Haklarına İlişkin Tüzük kapsamında istisnai hallerde, örneğin, yolcunun refakatçi olmadan veya fiziki anlamda hava aracıyla taşınmasının imkânsız olduğu hallerde emniyet gerekçesiyle bilet satışı yapılmayabilir. Taşıyıcı ayrıca hareket kabiliyeti sınırlı yolcular için uçağa biniş, iniş ve bekleme salonlarında ücretsiz yardım hizmeti sunmak zorundadır. Bkz. KAYA, Nebi, "AB Hukukunda Hava Taşıma Sözleşmesine İlişkin Son Gelişmeler", Fatih Üniversitesi Hukuk Fakültesi, Hava Taşıma Hukuku Sempozyumu, İstanbul, 2012, s. 136-137.

³⁵ DURGUT, Ramazan, "Havayolu ile Seyahat Eden Yolcuların Haklarının Türk Hukukunda Düzenlenişi", Ankara Barosu Dergisi, S. 2018/1, s. 205, <http://www.ankarabarusu.org.tr/siteler/ankarabarusu/tekmakale/2018-1/6.pdf>, (E.T. 27.06.2018).

-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 (Yönetmelik madde 6 fıkra 2). Yolcular iptalden haberdar edildiklerinde, uçuşu icra eden hava taşıma işletmesi kendilerine olası alternatif ulaşım yolları hakkında da bilgi vermek zorundadır (Yönetmelik madde 6 fıkra 3). Uçuşu icra eden hava taşıma işletmesi, tüm tedbirleri almasına rağmen olağanüstü hallerin iptale neden olduğunu kanıtlayabildiği takdirde 8. madde hükümlerine göre tazminat ödemekle yükümlü olmaz (Yönetmelik madde 6 fıkra 4). Yolcunun uçuşun iptali konusunda haberdar edilip edilmediği ve ne zaman haberdar edildiğine ilişkin ispat yükümlülüğü uçuşu icra eden hava taşıma işletmesine aittir (Yönetmelik madde 6 fıkra 5). Yolcu iletişim bilgisinin, hava taşıma işletmesince talep edilmesine karşın hava taşıma işletmesine verilmemesi veya yanlış verilmesi durumunda, hava taşıma işletmesi sorumluluktan kurtulur (Yönetmelik madde 6 fıkra 6).

c. Hizmet Hakkı

Yönetmeliğin 6. maddesi kapsamında bir uçuşun iptal edilmesi durumunda uçuşu icra eden hava taşıma işletmesi; ilgili yolculara, hizmet hakkı kapsamına (madde 10 fıkra 1³⁶-a ve madde 10 fıkra 2³⁷) uygun olarak yardım teklif eder ve güzergâhın değiştirildiği hallerde yeni uçuşun beklenen kalkış zamanının, iptal edilen uçuş için planlanmış olan kalkış zamanından sonraki gün veya günler içerisinde olması halinde ek olarak 10. maddenin birinci fıkrasının (b) ve (c) bentlerinde³⁸ belirtilen yardım teklif eder.

³⁶ Hava taşıma işletmesi uçuşu iptal edilen yolculara: 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 yemeği bedelsiz olarak sağlar.

³⁷ Yolculara ücretsiz olarak süre kısıtlaması olmaksızın iki telefon görüşmesi, faks mesajı veya e-posta hizmeti teklif edilmesi zorunludur.

³⁸ Hava taşıma işletmesi uçuşu iptal edilen yolculara: b) Bir veya daha fazla gece konaklamanın gerekli hale geldiği durumlarda veya yolcu için ilave bir konaklamanın gerekli hale geldiği durumlarda, otele veya uygun bir konaklama tesisinde

3. Uçuşun Tehiri Halinde Yolcunun Hakları

Uçuşun gecikmesi, taşıyıcının, taşıma sözleşmesinden doğan taahhüdünü ifa etmesi gereken zaman diliminden daha ileri bir zaman dilimi içerisinde yerine getirmesi; yolcunun varış yerine vaktinde ulaşamaması olarak tanımlanmaktadır³⁹.

Yönetmeliğin 7. maddesine göre uçuşu icra eden hava taşıma işletmesi bir uçuşun planlanan hareket saatinden itibaren,

a) 1500 kilometreden (1500 km dâhil) daha kısa ve iç hatlardaki uçuşlar için iki saat veya daha fazla,

b) 1500 ile 3500 (3500 km dâhil) kilometre arası uçuşlar için üç saat veya daha fazla,

c) 3500 kilometreden daha uzun uçuşlar için dört saat veya daha fazla, tehir edilmesini beklediğinde yolculara aşağıdaki hususları teklif eder:

-10. maddenin birinci fıkrasının (a) bendi⁴⁰ ve 10. maddenin 2. fıkrasında belirtilen yardım⁴¹.

-Beklenen hareket saati, önceden ilan edilmiş hareket saatinden sonraki gün veya günler içerisinde olduğu takdirde, 10. maddenin birinci fıkrasının (b) ve (c) bentlerinde⁴² belirtilen yardım (*hizmet hakkı*).

konaklama. c) Havaalanı ve konaklama yeri (otel veya benzeri) arasındaki ulaşımı bedelsiz sağlamakla yükümlüdür.

³⁹ KIRMAN, s. 97.

⁴⁰ Hava taşıma işletmesi uçuşu tehir edilen yolculara: 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 yemeği bedelsiz olarak sağlar.

⁴¹ Yolculara ücretsiz olarak süre kısıtlaması olmaksızın iki telefon görüşmesi, faks mesajı veya e-posta hizmeti teklif edilmesi zorunludur.

⁴² Hava taşıma işletmesi uçuşu tehir edilen yolculara: Bir veya daha fazla gece konaklamanın gerekli hale geldiği durumlarda veya yolcu için ilave bir konaklamanın gerekli hale geldiği durumlarda, otelde veya uygun bir konaklama tesisinde konaklama. c) Havaalanı ve konaklama yeri (otel veya benzeri) arasındaki ulaşımı bedelsiz sağlamakla yükümlüdür.

-Tehir en az beş saat olduğunda, 9. maddenin birinci fıkrasının (a) bendinde⁴³ belirtilen yardım (*Geri ödeme veya güzergâh değişikliği hakkı*).

Uçuşu icra eden hava taşıma işletmesi, tehir halinde tüm şartlarda, her mesafe dilimi ile ilgili olarak yukarıda belirtilen zaman sınırları dâhilinde yolculara yardım teklif etmek zorundadır (Yönetmelik madde 7 fıkra 2).

4. Yönetmeliğin Uygulanacağı Tüm Durumlar İçin Bilgi Edinme Hakkı

Bilgi edinme hakkına sahip olmak için gereken koşul yönetmeliğin uygulama alanı içinde yer alan bir uçuşta yer alan bir yolcu olmaktır⁴⁴. Yönetmeliğin 15. Maddesine göre uçuşu icra eden hava taşıma işletmesi, uçuş öncesi kontrol (check-in) işlemi sırasında, “Uçağa kabul edilmediğiniz, uçuşunuz iptal edildiği veya en az iki saat tehir edildiği takdirde, alacağınız hizmetler ile ilgili haklarınızı belirten metni check-in kontuarından veya uçağa biniş kapısından isteyiniz.” ifadesini içeren Türkçe ve İngilizce bir bildirim okunaklı bir şekilde yolcular tarafından açıkça görülebilmesini sağlamak zorundadır (fıkra 1). Yolcuyu uçağa kabul etmeyen veya bir uçuşu iptal eden hava taşıma işletmesi, etkilenen her yolcuya Yönetmelik hükümlerine göre tazminat ve yardım kurallarını belirleyen yazılı bir bildirim sunmakla yükümlüdür⁴⁵. Ayrıca, uçuşu icra eden hava taşıma işletmesi en az iki saatlik

⁴³ Hava taşıma işletmesi uçuşu tehir edilen yolculara: Seyahatin gerçekleştirilmeyen bölüm veya bölümleri ile yolcunun planlamış olduğu seyahatin tamamlanmasının artık herhangi bir anlamı kalmaması durumunda seyahatin gerçekleştirilen bölüm veya bölümleri için, bilet ücretinin tamamının satın alınmış olduğu fiyat üzerinden nakit olarak veya elektronik banka havalesi, banka ödeme emirleri, banka çekleri ile ödenmesi veya yolcunun imzalı mutabakatı olması durumunda seyahat fişleri ve/veya diğer hizmetler şeklinde en geç yedi gün içinde iade edilmesi; ayrıca yolcunun seyahatinin ilk başlangıç noktasına ilk fırsatta dönmesini sağlayacak bir dönüş uçuşunun ücretsiz sağlanmasını teklif etmekle yükümlüdür.

⁴⁴ SERDAR, s. 2404.

⁴⁵ Yargıtay 11 HD. 26.10.2015, E. 2015/4005 K. 2015/11064, “...uçuş fevkalade hal olarak kabul edilen hava şartları nedeniyle iptal edildiğinden davacının kusurlu olmadığı, ancak davacıya ait telefon numarasının davalı sistemine hatalı kaydı nedeniyle davalının uçuşun iptal edildiğini yolcuya bildirmesi yönündeki diğer yan edimlerini yerine getirmediği, bu nedenle davacı tarafından sunulan fatura bedelini ödemekle yükümlü olduğu, somut olayda davacının kişilik haklarını zedelendiğinden bahsedilemeyeceği, olayda davacının kusurunun bulunmaması da gözetildiğinde davacının manevi tazminat isteminin yerinde olmadığı gerekçesiyle 176,25 TL'nin 08.01.2013 tarihinden itibaren davalıdan tahsiline, davacının manevi tazminat isteminin reddi yönünde verilen kararın onanmasına...”, Kazancı İçtihat Bilgi Bankası.

bir tehirden etkilenen her yolcuya bu kapsamda sözlü, yazılı ve veya elektronik formatta olarak bildirmekle yükümlüdür (fıkra 2). Bilgi edinme hakkına ilişkin hükümler, görme engelli kişiler için uygulanırken uygun alternatif yöntemler kullanılır (fıkra 3).

II. ULUSLARARASI BELGELER KAPSAMINDA YOLCU HAKLARI

Uluslararası hava taşımasına ilişkin hükümler 1929 Varşova Konvansiyonu ve bu konvansiyona değişiklikler getiren 1955 Lahey Protokolü, 1961 Guadalajara Sözleşmesi, 1971 Guatemala Protokolü, 1975 tarihli Uluslararası Hava Taşımalarına İlişkin Bazı Kuralların Birleştirilmesi Hakkında 3 ve 4 Numaralı Montreal Protokolleri ve 1999 tarihli Montreal Konvansiyonunda yer almaktadır⁴⁶.

Uluslararası nitelikteki yolcu taşımalarında Varşova/Lahey konvansiyonlarında yer alan hükümler uygulanır⁴⁷.

Varşova Konvansiyonu madde 1 fıkra 2 uyarınca uluslararası taşıma terimi, taraflar arasında yapılan anlaşmaya göre hareket yeri ve varış yeri, taşımada kesilme veya aktarma olsun olmasın, iki yüksek sözleşen taraf ülkesinde bulunan veya bu sözleşmeye taraf olmasa bile bir başka devletin

Yargıtay 11 HD. 16.09.2015, E. 2015/3411 K. 2015/9379, "...davalının bilete yazılı uçuş saatini değiştirmesine rağmen davacılar haber vermemesi nedeniyle davacıların belirlenen günde uçuşu gerçekleştiremedikleri ve bir gün konaklamak zorunda kalarak ertesi gün yapılacak uçuştan bilet aldıkları, davalının Montreal Konvansiyonu ve anılan Konvansiyon hükümlerinin düzenleme getirmediği durumlarda Varşova - Lahey Konvansiyonu hükümlerine göre davacıların zararlarından sorumlu olup, uğranılan maddi zararın, bir gecelik otel ücreti 250,00 TL taksi ücreti 70,00 TL iki kişinin üç öğün yemeği 30,00 TL ve sınava girilememesi nedeniyle dönem kaybettiklerinden yeniden ödenmek zorunda kalınan 1.027,00 TL harç gideri olmak üzere toplam 1.391,00 TL olduğu gerekçesiyle, maddi tazminat isteminin kabulüne, manevi tazminat isteminin ise, davacıların uçuş iptali nedeniyle İstanbul'a gidemeyip, ertesi gün de sınava girememeleri nedeniyle manevi olarak zarara uğradıklarından, tarafların sosyal ve ekonomik durumları, yapılan eylem göz önünde bulundurularak kısmen kabulü ile, her bir davacı lehine takdiren 1.000,00 TL manevi tazminatın davalıdan tahsiline...", Kazancı İçtihat Bilgi Bankası.

⁴⁶ ÜLGEN, s 12; DEMİRKIRAN, H. Murat, "Varşova/Lahey Konvansiyonu Uyarınca Uluslararası Yolcu Taşımalarından Hava Taşıyıcısının Sorumluluğu Ve Manevi Tazminat Meselesi", http://www.demirkiran.av.tr/wp-content/uploads/2013/02/Uluslaras%C4%B1_Yolcu_Tasimalarında_Hava_Tasiyicisini_n_Sorumlulugu.pdf, s. 2. (E.T. 14.06.2018).

⁴⁷ GÖKTEPE, Hülya, "Havayolu Taşımacılığında Sorumluluk ve Tazminat", s. 382.

ülkesinde olan kararlaştırılmış bir duraklama yeri varsa, bir tek yüksek sözleşen tarafın ülkesinde bulunan, herhangi bir taşıma anlamını taşıyacaktır.

A. VARŞOVA/LAHEY BELGELERİ VE MONTREAL KONVANSİYONU KAPSAMINDA YOLCU HAKLARI

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. Türkiye'nin Varşova Konvansiyonuna katılması 01.03.1977 tarih ve 2073 sayılı Kanunla⁴⁸ uygun bulunmuştur⁴⁹.

Montreal Sözleşmesi, Varşova Sözleşmesi'nin günümüz koşullarıyla uyumlaştırılması amacıyla 10-28 Mayıs 1999 tarihleri arasında Montreal'de yapılan Uluslararası Hava Hukuku Konferansına katılan devletler tarafından imzalanmıştır. Sözleşmeye Türkiye de taraf olmuştur. Sözleşmeye ilişkin onay süreci başlatılmış olup, 02.04.2009 tarihli ve 5866 sayılı 'Hava Yoluyla Uluslararası Taşımacılığa İlişkin Belirli Kuralların Birleştirilmesine Dair Sözleşme'nin Onaylanmasının Uygun Bulunduğuna Dair Kanun, 14.04.2009 tarihli ve 27200 sayılı Resmi Gazete'de yayımlanmıştır⁵⁰.

1. Yolcu Bileti ve Bagaj Kuponu Düzenlenmesini İsteme Hakkı

a. Yolcu Bileti

1929 tarihli Varşova Konvansiyonu'nun 3. maddesi taşıyıcının belirli hususları içeren yolcu bileti verme yükümlülüğünü düzenlemektedir.

Varşova Konvansiyonu uyarınca yolcu biletinde bulunması zorunlu kayıtlar;

-Hareket ve varış yerlerini gösteren bir bilgi;

-Bir veya birden fazla kararlaştırılmış duraklama yeri başka bir Devletin ülkesinde olmak üzere, hareket ve varış yerleri bir tek Yüksek Sözleşen Taraf Ülkesi içinde ise, bu duraklama yerlerinden en az birini gösteren bir bilgi;

⁴⁸ 15877 sayılı ve 13.03.1977 tarihli Resmi Gazete'de yayımlandı.

⁴⁹

https://www.tbmm.gov.tr/tutanaklar/KANUNLAR_KARARLAR/kanuntbmmc060/kanuntbmmc060/kanuntbmmc06002073.pdf, (E.T. 14.06.2018).

⁵⁰ <http://web.shgm.gov.tr/tr/genel-duyurular/1088-hava-yoluyla-uluslararasi-tasimaciliga-iliskin-belirli-kuralların-birlestirilmesine-dair-sozlesme-montreal-sozlesmesi-hakkında>, (E.T. 14.06.2018).

-Yolcunun seyahatinin son varış yeri veya duraklama yeri, hareket ettiği ülkeden başka bir ülke içinde ise, Varşova Sözleşmesinin uygulanabileceğini ve Sözleşmenin ölüm veya cismani zarar ile bagajın kaybı veya hasarı bakımından taşıyıcının sorumluluğunu düzenlediğini ve birçok hallerde sınırladığını belirten bir uyarıdan ibarettir (VK madde 3).

Buna göre Varşova Konvansiyonuna tabi bir uluslararası taşımada taşıyıcı bu kayıtlara uygun bir yolcu bileti düzenleyip yolcuya vermediği sürece yolcunun uğradığı zararlardan sınırsız sorumludur⁵¹.

1999 Montreal Konvansiyonunun 3. maddesiyle de yolcuların taşınması için münferit bir belge verilmesi zorunluluğu getirmiş ve belgede bulunması gereken kayıtları şu şekilde göstermiştir;

-kalkış ve varış yerlerinin bildirimini,

-eğer kalkış ve varış yerleri tek bir devletin sınırları dâhilinde ise, bir ya da daha fazla anlaşmalı duruş yeri başka bir devletin sınırları kapsamında olduğunda bu tür durulacak yerlerden en az birinin bildirimini.

Konvansiyon ayrıca 3. maddesinin 4. fıkrasıyla taşıyıcıya “geçerli olduğu yerlerde, bu Sözleşmenin; ölüm ya da yaralanma bakımından ve bagajın tahrip olması ya da bagajın kaybı veya bagaja hasar gelmesi ve de gecikmeler açısından taşıyıcının sorumluluklarını sınırlayabileceği hususunda yolcuya yazılı bir bildirim” verilmesi yükümlülüğünü getirmiştir.

Varşova ve Montreal Konvansiyonları kapsamında anılan belgenin şeklinin önem arz etmediği ancak konvansiyonların zorunlu kıldığı kayıtları içermesi gerektiği anlaşılmaktadır⁵².

b. Bagaj Kuponu

Uluslararası taşımalarda da bagaj kuponu sadece kayıtlı bagajlar hakkında düzenlenmektedir, el bagajı için bagaj kuponu düzenleme zorunluluğu bulunmamaktadır⁵³.

Varşova Konvansiyonunun bagaj kuponu için getirdiği gerekli kayıtlar ise;

-Hareket ve varış yerlerini gösteren bir bilgi;

⁵¹ AKKURT, (Yolcu Bileti ve Bagaj Kuponu), s. 292.

⁵² AKKURT, (Sorumluluk), s. 184.

⁵³ AKKURT, (Sorumluluk), s. 185.

-Bir veya birden fazla kararlaştırılmış duraklama yeri başka bir Devletin ülkesinde olmak üzere hareket ve varış yerleri bir tek Yüksek Sözleşen Taraf ülkesi içinde ise, bu duraklama yerlerinden en az birini gösteren bir bilgi;

-Eğer taşıma, hareket ülkesinden başka bir ülkede son bir varış yeri veya duraklama yeri içeriyorsa, bagaj kaybı veya hasarı halinde, bu taşımaya taşıyıcının sorumluluğunu genellikle sınırlayan Varşova Sözleşmesi'nin uygulanabileceğine dair göndericiler için bir uyarıdan ibarettir (1955 Lahey Protokolü madde 4 ile değiştirilmiş Varşova Konvansiyonu madde 4 fıkra 1).

Varşova Konvansiyonu açısından da bagaj kuponunun düzenlenmemesi veya gerekli kayıtların eksik düzenlenmesi taşıma sözleşmesini geçersiz kılmamakta, taşıyıcının zarar karşısında sınırlı sorumluluk hükümlerinden yararlanmasını engellemektedir⁵⁴.

Montreal Konvansiyonu 3. maddesinin 3. fıkrasında *"Taşıyıcı kontrol edilmiş her parça bagaj için yolcuya bir bagaj tanımlama etiketi verecektir."* yenilmek suretiyle yolcunun bagaj kuponu isteme hakkını düzenlemiştir. Ancak bu maddeyle bagaj kuponunda bulunması zorunlu kayıtlar düzenlenmemiştir, dolayısıyla Montreal Konvansiyonuna tabi olan taşımalarda taşıyıcı bagaj kuponu düzenlememiş olsa bile konvansiyonun sınırlı sorumluluk hükümlerinden yararlanabilecektir⁵⁵.

2. Taşımanın Zamanında Yapılmasını İsteme Hakkı

Taşıyıcının taşıma sözleşmesinden kaynaklanan asli edim yükümünü oluşturan taşımanın sözleşmeye uygun ve zamanında yapılması, yolcu açısından edimin ifası talep edilebilecek bir haktır.

Varşova Konvansiyonu madde 19'a göre taşıyıcı, hava taşımasındaki yolcu, bagaj veya eşyanın gecikmesinden doğan zarardan sorumlu olacaktır⁵⁶.

⁵⁴ SÖZER, Bülent, Havayolu ile Yük Taşıma Sözleşmesi, İstanbul, 2009, s. 230.

⁵⁵ AKKURT, (Sorumluluk), s. 190.

⁵⁶ Yargıtay 11.HD. 29.04.2010, E.2008/11465 K.2010/4671, "dava, fazla bilet satılmasından dolayı davacıya verilen biletle yazılı saatte yaptırılmayan yolculuk nedeniyle uğranılan maddi ve manevi zararın tazmini istemlerine ilişkindir. Davaya konu taşımaya uygulanması gereken Varşova Konvansiyonu'nun 19. maddesi uyarınca taşıyıcı gecikmeden doğan zararlardan sorumludur. Buna göre gecikmeden dolayı bir maddi zarara uğranılmış ise bunun ispatı gerekli olup, somut olayda davacı taraf söz konusu gecikme nedeniyle uğradığı maddi zararı ispatlayamadığından maddi tazminata ilişkin istemin reddine karar verilerek davacı yararına manevi tazminata hükmedilmiştir. Davaya konu taşımaya uygulanması gereken anılan Konvansiyonda

Montreal Konvansiyonu madde 19'da ise bu husus "Taşıyıcı; yolcuların bagaj ve kargonun hava yoluyla taşınmasındaki gecikmelerde meydana gelen hasardan sorumludur." şeklinde düzenlenmiştir.

3. Beraberindeki Bagaj ve Kişisel Eşyanın Taşınmasını İsteme Hakkı

Varşova Konvansiyonu madde 18 fıkra 1'e göre "Zarara sebep olan olay hava taşınması esnasında meydana gelmiş ise, taşıyıcı, kayıtlı bagaj veya eşyanın tahribi veya kaybı veya hasara uğraması halinde doğan zarardan sorumlu olacaktır." Dolayısıyla taşıyıcının bagajı teslim alması ve yolcuya teslim etmesi arasında geçen süre bakım ve gözetim yükümü bulunmaktadır⁵⁷. Bu süre aynı maddenin 2. fıkrasında "hava taşınması, bagaj veya eşyanın, bir hava alanında veya bir hava aracında veya bir hava alanı dışına iniş yapılması halinde herhangi bir yerde, taşıyıcının koruması altında bulunduğu süreyi kapsayacaktır." denilmekle açıklanmıştır. Taşıyıcı hem ücrete tabi hem de ücrete tabi olmayan bagajların bu süre içinde uğradığı zarardan sorumlu olur (Montreal Konvansiyonu madde 17 fıkra 2, fıkra 3.).

4. Varış Yerine Sağ Salim Ulaştırılma Hakkı

Taşıyıcının, yolcunun sağ salim ulaştırılma hakkının ihlali karşısındaki sorumluluğu Varşova Konvansiyonunun 17. maddesinde "Bir yolcunun ölümü veya yaralanması veya herhangi bir bedeni zarara uğraması halinde, bu zararın doğmasına sebep olan kaza, hava aracında veya hava aracına binme veya hava

manevi tazminata ilişkin özel bir düzenleme bulunmamaktadır. Bu durumda manevi zararın gerçekleşip gerçekleşmediğinin Borçlar Kanunu'nun 49. maddesi uyarınca tespit edilmesi gerekmektedir. Somut olayda, davacının geç taşındığı hususunda bir çekişme mevcut değildir. Davacı gecikme nedeniyle tatilinin daha ilk gününden yaşadığı sıkıntı sonucu tatilin geri kalanından da beklediği faydayı elde edemediğini, umduğu manevi rahatlamaya kavuşamadığını iddia ederek uğradığı bu manevi zarardan dolayı manevi tazminat isteminde bulunmuştur. Buna göre davacı taraf manevi zarara uğradığını iddia etmiş ise de bu gecikmeden dolayı nelerden mahrum kaldığını, hangi önemli olayı veya fırsatı kaçırdığını açıklamadığı gibi anılan hususlarla ilgili bir iddiada da bulunmamış, bu hususları ispatlayıcı herhangi bir delil sunmamış, sadece tatilden beklediği faydayı elde edemediğini iddia etmiştir. O halde davacının meydana gelen gecikme nedeniyle manevi zarara uğradığı hususunun da ispat edilememiş olması karşısında koşulları oluşmayan manevi tazminat isteminin reddine karar verilmesi gerekirken yazılı gerekçe ile manevi tazminat isteminin kısmen kabulüne karar verilmesi doğru görülmemiş, kararın bu nedenle davalı yararına bozulması gerekmiştir.", Sinerji Mevzuat ve İtihat Programı.

⁵⁷ ÜLGEN, s. 170.

aracından inme tahliyelerinden biri sırasında meydana gelmiş ise, doğan zarardan, taşıyıcı sorumlu olacaktır.” şeklinde düzenlemiştir.

Montreal Konvansiyonu 17. madde ise bu hakkı “Taşıyıcı, bir yolcunun ölümü ya da bedensel yaralanması durumunda uğranmış hasara karşı sadece; ölüm ya da yaralanmaya sebebiyet veren kazanın hava aracının içinde ya da herhangi yükleme veya boşaltma faaliyeti sırasında meydana gelmiş olması halinde sorumludur.” şeklinde düzenlemektedir.

Taşıyıcının sağ salim götürme borcu, dolayısıyla yolcunun varış yerine sağ salim ulaştırılma hakkı yolcunun hava aracına inişi, binışı ve hava aracında geçirdiği süre içinde söz konusu olmaktadır. Ancak bu süreye yolcunun havaalanı içinde ve dışında taşıyıcının egemenliğinde bulunduğu sürelerin de eklenmesi gereği açıktır⁵⁸.

B. 261/2004 SAYILI AVRUPA BİRLİĞİ TÜZÜĞÜNDEN DOĞAN YOLCU HAKLARI

Tüzüğün ilk maddesine göre yolcuların istemelerine rağmen uçağa kabul edilmemeleri, uçuşları iptal edildiğinde veya uçuşlarında gecikme yaşandığında özellikle Avrupa Birliği içindeki uçuşlara, eğer taşıyıcı Topluluk taşıyıcısı bir firma ise Birlik içinden üçüncü ülkelere veyahut üçüncü ülkelerden Birlik içindeki bir varış noktasına uçuş söz konusu ise bu tüzük hükümleri uygulanır⁵⁹.

1. Tazminat Hakkı

Tüzüğün 7. maddesine göre tüzüğün 4. maddesi kapsamında uçağa kabul edilmeme ve 5. maddesi kapsamında uçuşun iptali durumlarında hava taşıma işletmesi yolculara,

-1500 kilometre veya daha kısa tüm uçuşlar için 250 Euro,

-1500 ile 3500 kilometre arası uçuşlar için 400 Euro,

-3500 kilometreden daha uzun uçuşlar için 600 Euro tutarında tazminat verir.

Tüzüğün 7. maddesinin 2. fıkrasına göre yolculara, geri ödeme veya güzergah değiştirme hakkı uyarınca (Tüzük madde 8.) uyarınca, rezervasyonu yapılan uçuşun planlanan varış zamanını;

-1500 kilometre (1500 km dâhil) veya daha kısa uçuşlar için iki saat,

⁵⁸ KIRMAN, s. 80.

⁵⁹ AKKURT, (Sorumluluk), s. 200.

-1500 ile 3500 (3500 km dâhil) kilometre arası uçuşlar için üç saat,
-3500 kilometreden daha uzun uçuşlar için dört saati aşmayan alternatif bir uçuş ile son varış yerlerine güzergâh değişikliği teklif edilmesi halinde, uçuşu icra eden hava taşıma işletmesi, Tüzüğün 7. maddesi 1. fıkrasında öngörülen tazminatı % 50 oranında düşürebilir.

2. İhtimam Hakkı

Yolcuları uçağa kabul edilmemeleri, uçuşları iptal edildiğinde veya uçuşlarında gecikme yaşandığında Tüzüğün 9. maddesi kapsamında taşıyıcının yolcuya bekleme süresi içinde gerektiğe yemek ve içecek ve ayrıca gerekirse konaklama ve konaklama yeri ve havaalanı arasındaki ulaşım hizmetlerini ücretsiz sağlaması gerekmektedir.

3. Bilgi Edinme Hakkı

Tüzüğün 14. maddesine göre yolcular uçağa kabul edilmeme durumunda, uçuşun iptal edildiği veya en az iki saat gecikme olduğu durumlarda uçuş öncesi kontrol (check-in) sırasında veya uçağa giriş kapısında haklarının yazılı bildirimini isteme hakkına sahiptir⁶⁰.

4. Geri Ödeme ve Güzergâh Değişikliği Hakkı

Tüzüğün 8. maddesine göre taşıyıcı yolcuya,

-Seyahatin gerçekleştirilmeyen bölümü (veya bölümleri) ile yolcunun planlamış olduğu seyahatin tamamlanmasının artık herhangi bir anlamı kalmaması durumunda seyahatin gerçekleştirilen bölüm veya bölümleri için, bilet ücretinin tamamının satın alınmış olduğu fiyat üzerinden en geç yedi gün içinde iade edilmesi; ayrıca yolcunun seyahatinin ilk başlangıç noktasına ilk fırsatta dönmesini sağlayacak bir dönüş uçuşunun ücretsiz sağlanması,

-Benzer taşıma şartları altında, en erken fırsatta son varış yerine güzergâh değişikliğinin sağlanması,

-Koltuk bulunmasına bağlı olarak, yolcunun uygun göreceği daha sonraki bir tarihte, benzer taşıma şartları altında son varış yerine güzergâh değişikliğinin yapılması, seçimlik haklardan yolcunun seçeceği birini sağlamakla yükümlüdür.

⁶⁰ ÇELİKTAŞ, İlyas, "AB 261/2004 Tüzüğüne Göre Havayolu Taşıyıcısının Gecikmeden Doğan Sorumluluğu ve Yolcu Hakları", Fatih Üniversitesi Hukuk Fakültesi, Hava Taşıma Hukuku Sempozyumu, İstanbul, 2012, s. 104.

SONUÇ

Ülkemizde sivil havayolu ile yolcu taşınmasına gün geçtikçe rağbet artmakta; ancak yasal düzenlemeler teknolojinin hızına yetişememektedir. Avrupa Birliği Tüzüğü dayanaklı Havayolu İle Seyahat Eden Yolcuların Haklarına Dair Yönetmeliğin çıkarılması oldukça olumlu bir gelişme olsa da yolcu haklarının korunmasına yetmemektedir. Özellikle uygulamada çok karşılaşılan sorunlardan biri uçuş esnasında yolcunun el bagajından eşya çalınmasıdır. Birçok havayolu şirketi uçaklarda kamera bulundurmadıklarını söyleyerek yolcuların mağdur olmasına neden olmaktadır. Bu mağduriyet havayolu şirketleri açısından her uçağa kamera düzeneği kurma zorunluluğu getirilerek giderilebilir. Yine uygulamada çok karşılaşılan bir problem bilet iadelerinin veya rezervasyon değişikliklerinin havayolu şirketleri tarafından yolcuları ağır maddi yükümler altında bırakacak şekilde düzenlenmiş olmasıdır. Yolcunun bilet alırken bir hata yahut mecburen rezervasyon değişikliği yapması havayolu firmasının esnek biletler hariç bilet fiyatının en az yarısına el koymasıyla sonuçlanmaktadır. Hâlbuki firma belli süre önce bilet iadesi yahut rezervasyon değişikliğinde söz konusu koltuğu başka bir yolcuya satmak gibi bir imkâna sahiptir, dolayısıyla vermediği bir hizmetten dolayı ücret almış olmakta; sebepsiz zenginleşmektedir. Yasal düzenlemelerle, bilet iadesi veya rezervasyon değişikliklerinde havayolu şirketinin kesebileceği ceza miktarının süreye ve fiyata göre azami ölçütlerle sınırlandırılması hâlinde bu mağduriyet giderilebilecektir.

KAYNAKLAR

- AKKURT**, Sinan Sami, Sivil Havayolu ile Yolcu Taşımacılığında Kaynaklanan Hukukî Sorumluluk, Ankara, 2014. (Sorumluluk)
- AKKURT**, Sinan Sami, “Havayolu Taşımacılığında Yolcu Bileti ve Bagaj Kuponu”, Selçuk Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, Cilt 21, Sayı 1, Yıl 2013, s. 277-296. (Yolcu Bileti ve Bagaj Kuponu)
- Banka ve Ticaret Hukuku Dergisi, Cilt 31, Sayı 1, Mart 2015, s. 304 vd.
- ÇELİKTAŞ**, İlyas, “AB 261/2004 Tüzüğüne Göre Havayolu Taşıyıcısının Gecikmeden Doğan Sorumluluğu ve Yolcu Hakları”, Fatih Üniversitesi Hukuk Fakültesi, Hava Taşıma Hukuku Sempozyumu, İstanbul, 2012, s. 99-106.
- GÖKTEPE**, Hülya, “Havayolu Taşımacılığında Sorumluluk ve Tazminat”, Gazi Üniversitesi Sorumluluk ve Tazminat Hukuku Sempozyumu Kitabı, Ankara, 2009, s. 381-393.
- KAYA**, Nebi, “AB Hukukunda Hava Taşıma Sözleşmesine İlişkin Son Gelişmeler”, Fatih Üniversitesi Hukuk Fakültesi, Hava Taşıma Hukuku Sempozyumu, İstanbul, 2012, s. 133-144.
- KIRMAN**, Ahmet, Havayolu ile Yapılan Uluslararası Yolcu Taşımalarında Taşıyıcının Sorumluluğu, Ankara, 1990.
- SÖZER**, Bülent, Havayolu ile Yük Taşıma Sözleşmesi, İstanbul, 2009.
- ÜLGEN**, Hüseyin, Hava Taşıma Sözleşmesi, İstanbul, 1987.
- ZEYNELOĞLU**, Ahmet, Taşıma Hukuku, Ankara, 1993.

İTERNET KAYNAKLARI

- BOFILL**, Gloria, “Passenger Rights Take Off”, International Travel Law Journal, 2003, s. 196-200, <https://heinonline.org/HOL/Page?collection=journals&handle=hein.journals/itlj2003&id=228>, (E.T. 26.06.2018).
- DEMİRKIRAN**, H. Murat, “Varşova/Lahey Konvansiyonu Uyarınca Uluslararası Yolcu Taşımalarından Hava Taşıyıcısının Sorumluluğu Ve Manevi Tazminat Meselesi”, http://www.demirkiran.av.tr/wp-content/uploads/2013/02/Uluslaras%C4%B1_Yolcu_Tasimalarında_Hava_Tasiyicisinin_Sorumlulugu.pdf, s.1-17, (E.T. 14.06.2018).

- DURGUT**, Ramazan, “Havayolu ile Seyahat Eden Yolcuların Haklarının Türk Hukukunda Düzenlenişi”, Ankara Barosu Dergisi, S. 2018/1, s. 191-217,
<http://www.ankarabarusu.org.tr/siteler/ankarabarusu/tekmakale/2018-1/6.pdf>, (E.T. 27.06.2018).
- GODDARD**, Edwin C., “Passenger Tickets As Contracts”, Michigan Law Review, Volume XXV, No 1, November 1926, s. 1-14,
https://heinonline.org/HOL/Page?handle=hein.journals/mlr25&div=7&start_page=1&collection=journals&set_as_cursor=26&men_tab=srchresults, (E.T. 26.06.2018).
- GÖKTEPE**, Hülya, “Havayolu İle Yolcu Taşımacılığında Hava Taşıyıcısının Sorumluluğu Ve Yolcu Hakları”, Anadolu Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, Prof.Dr. Akar ÖCAL Armağanı, No. 19, 2016, s. 211-223,
<http://andhd.dergi.anadolu.edu.tr/yonetim/icerik/makaleler/70-published.pdf>, (E.T. 27.06.2018).
- ÖZTÜRK**, Yaşar, “Havayolu Taşıyıcısının Gecikmeden Doğan Sorumluluğu”,
<http://www.gokyuzuhaberci.com/yazi.php?id=325>, (E.T. 27.06.2018).
- SERDAR**, İlknur, “Havayolu İle Seyahat Eden Yolcuların Haklarına Dair Yönetmelik Kapsamında Yolcuların Hakları”,
<http://journal.yasar.edu.tr/wp-content/uploads/2014/01/5-%C4%B0lknur-SERDAR.pdf>, s. 2327-2421. (E.T. 19.06.2018).

DİĞER KAYNAKLAR

- <http://www.kazanci.com.tr/>, (E.T. 07.03.2016).
- <http://www.sinerjimevzuat.com.tr/>, (E.T. 07.03.2016).
- http://ec.europa.eu/transport/themes/passengers/air/doc/neb/questions_answers.pdf_reg_2004_261.pdf, (E.T. 14.03.2016).
- https://eur-lex.europa.eu/resource.html?uri=cellar:439cd3a7-fd3c-4da7-8bf4-b0f60600c1d6.0004.02/DOC_1&format=PDF, (E.T. 26.06.2018).
- <https://www.turkishairlines.com/tr-tr/bilgi-edin/bagaj/index.html>, (E.T. 20.06.2018).
- https://www.tbmm.gov.tr/tutanaklar/KANUNLAR_KARARLAR/kanuntbmmc060/kanuntbmmc060/kanuntbmmc06002073.pdf, (E.T. 14.06.2018).

<http://web.shgm.gov.tr/tr/genel-duyurular/1088-hava-yoluyla-uluslararası-tasimacılığa-iliskin-belirli-kuralların-birleştirilmesine-dair-sozlesme-montreal-sozlesmesi-hakkında>, (E.T. 14.06.2018).

KISALTMALAR

- AB. : Avrupa Birliği
Bkz. : Bakınız
cm. : Santimetre
E. : Esas
E. T. : Erişim Tarihi
HD. : Yargıtay Hukuk Dairesi
K. : Karar
kg. : Kilogram
s. : Sayfa
SHY. : Sivil Havacılık Yönetmeliği
TL. : Türk Lirası