

## TÜRK HUKUKUNDA DEMİRYOLU İLE SEYAHAT EDEN YOLCULARIN HAKLARI<sup>1</sup>

Dr. Öğr. Üyesi Umut AKDENİZ<sup>2</sup>

### ÖZET

Türkiye’de demiryolu ile yapılan taşımalar bugüne kadar nicelik olarak karayolu ve havayolu ile yapılan taşımaların oldukça gerisinde kalmıştır. Ancak son yıllarda demiryolu ile yapılan seyahatlerin sayısında anlamlı bir artış meydana gelmiştir. Bu artışın meydana gelmesinde hızlı tren ile yapılan seyahatlerin etkisi çoktur. Bunun yanında, demiryolu ile yapılan taşımaların güvenli ve hızlı olması da diğer etkenlerdir. Demiryoluyla yapılan seyahatlerdeki bu artış, beraberinde bu seyahatlerin hukuki yönden yeniden düzenleme altına alınması zorunluluğunu doğurmuştur. Zira, bugüne kadar demiryolu taşımalarına ilişkin uygulanan Rumeli Demiryolu İşletme Nizamnamesi 1872 tarihli olup oldukça eskidir. Bu amaçla Ulaştırma ve Altyapı Bakanlığı tarafından “Demiryolu İle Seyahat Eden Yolcuların Haklarına Dair Yönetmelik” hazırlanarak 08.03.2019 tarih ve 30708 sayılı Resmi Gazete’de yayımlanmıştır. Yönetmeliğin 65. maddesinde, söz konusu Yönetmeliğin hazırlanmasında, 23/10/2017 tarihli ve 1371/2007/EC sayılı Demiryolu Yolcularının Hakları ve Yükümlülükleri Hakkında Avrupa Parlamentosu ve Konsey Tüzüğü’nün dikkate alınarak hazırlandığı belirtilmiştir. Doktrinde, AB Tüzükleri’nin, Türk hukukunda Kanunlara (veya Kanun Hükmünde Kararnamelere) denk gelen hukuk kaynaklarından olduğu belirtilmektedir. Bu sebeple, AB’nin 1371/2007/EC Tüzüğünde düzenlenen konuların, Yönetmelikle düzenlenmesi doğru olmamıştır. Ayrıca Türkiye AB’ye tam üye olmadığından, AB Tüzüklerinin Türk Hukukuna aktarılması zorunluluğu veya doğrudan doğruya uygulanma imkânı da bulunmamaktadır. Çalışmamız, söz konusu yönetmeliği değerlendirmeyi amaç edinmiştir. Bu kapsamda, söz konusu Yönetmeliğin önemli maddeleri incelenerek olumlu ve olumsuz yönleri tespit edilmeye çalışılmıştır.

**Anahtar Kelimeler:** Demiryolu Seyahati, Yolcu Hakları, Sorumluluk, Bilet, Gecikme,

---

<sup>1</sup> Bu Makale 2-4 Kasım 2019 tarihleri arasında Antalya’da düzenlenen ASEAD 6. Uluslararası Sosyal Bilimler Sempozyumu’nda sunulan bildiriden geliştirilmiştir.

<sup>2</sup> Eskişehir Osmangazi Üniversitesi İİBF İşletme Bölümü, umutakdeniz@gmail.com

## 1. BAŞLIK VE İÇERİK

Yönetmeliğin başlığı “*yolcuların haklarına dair yönetmelik*” şeklinde olsa da içeriğine baktığımızda yolcuların hakları yanında yükümlülüklerinin de düzenlendiğini görüyoruz. Kaldı ki, Yönetmeliğin 1. maddesinde yolcuların haklarının yanında *yükümlüklerinin* de belirlenmesinin amaçlandığı ifade edilmiştir<sup>3</sup>. Ayrıca, yine Yönetmeliğin başlığında yolculardan bahsedilmişse de yönetmelik, yolcu taşıması yapılmadan sadece eşya gönderilmesine ilişkin hükümleri de içermektedir.

## 2. DAYANAK

Yönetmeliğin 3. maddesine göre Yönetmelik; 10/7/2018 tarihli ve 30474 sayılı Resmî Gazete’de yayımlanan 1 sayılı Cumhurbaşkanlığı Teşkilatı Hakkında Cumhurbaşkanlığı Kararnamesinin 478 inci maddesinin birinci fıkrasının (c) bendine dayanılarak hazırlanmıştır.

Ülkemizde demiryolu ile seyahat eden yolcuların haklarını düzenleyen bir kanun yoktur. Bu bakımdan söz konusu yönetmeliğin Ulaştırma Bakanlığı’na ilişkin bir KHK’ya dayanılarak çıkarılmış olması doğru olmamıştır.

Yürürlükteki 6102 sayılı Türk Ticaret Kanunu’nun 852. maddesi Tasarı’da “*Deniz ve havayoluyla taşıma ile posta idaresine ilişkin özel hükümler saklıdır*” şeklindeydi ve bu maddede, demiryolu ile yapılan taşımalar istisna edilmemişti. Ancak, Adalet Komisyonunda<sup>4</sup> bu hüküm değiştirilerek demiryolu taşımaları da istisna olarak sayılmıştır<sup>5</sup>.

## 3. KAPSAM

Yönetmelik hükümleri, ulusal demiryolu altyapı ağı üzerinde bir seyahat belgesi ile hizmet alan yolcuları ve onlara hizmet veren demiryolu tren işletmecilerini, acenteleri, gar ve istasyon işletmecilerini kapsamaktadır. Buna karşılık Yönetmelik hükümleri:

- a) Ulusal demiryolu altyapı ağından bağımsız olan şehir içi raylı toplu taşıma hizmetleri ile belli bir işletmenin veya kurumun dâhili yolcu taşıma ihtiyaçlarını karşılamak amacıyla kurulmuş demiryolu altyapıları üzerinde hizmet alan ve hizmet verenleri,
  - b) Ulusal demiryolu altyapı ağından bağımsız olan altyapılar üzerinde, turistik, tarihi, eğlence, müze sergilemesi, gösteri ve benzeri amaçlarla hizmet alanları ve hizmet verenleri,
  - c) Ulusal demiryolu altyapı ağında yapılan banliyö taşımacılık hizmetlerini;
- kapsamamaktadır.

<sup>3</sup> Yönetmeliğin hazırlanmasında dikkate alınan AB Tüzüğü’nün başlığında “*yükümlülükler*” ibaresi yer almaktadır.

<sup>4</sup> “Alt Komisyonca, Tasarının 852 nci maddesine, “demiryolu” taşımalarına ilişkin özel hükümlerin de saklı tutulduğunu bildiren bir ekleme yapılmıştır. Demiryolu taşımalarına ilişkin özel hüküm bulunmayan hâllerde ise, Tasarının taşıma işlerine ilişkin hükümleri uygulama alanı bulacaktır. Yapılan değişiklik Komisyonumuzca da kabul edilmiştir”.

<sup>5</sup> TTK.m.852 “*Deniz, demir ve hava yoluyla taşıma ile posta idaresine ilişkin özel hükümler saklıdır*”.

Ayrıca, bu Yönetmeliğin, geçerli bir yetki belgesine sahip olmayan demiryolu işletmeleri ve taşımacılık hizmetleri için geçerli olmadığını söyleyebiliriz. Zira, tanımlar kısmında demiryolu tren işletmecileri aynen “*Demiryolu tren işletmecisi: Ulusal demiryolu altyapı ağı üzerinde yük ve/veya yolcu taşımacılığı yapmak üzere Bakanlıkça yetkilendirilmiş kamu tüzel kişilerini ve şirketleri*”, şeklinde tanımlanmıştır (m.4/1-1).

Yönetmelik kapsamında yolcu kabul edilebilmek için, geçerli bir biletinizin olması zorunludur. Biletin ücretsiz olması Yönetmelik kapsamındaki haklardan yararlanmanıza engel bir durum teşkil etmemektedir. Zira, seyahat belgesinin tanımında bu belgenin ücreti de içereceğinden bahsedilmişse de yine taşıma sözleşmesinin tanımında, yolculuğun ücretsiz de yapılabileceği belirtilmiştir.

Ayrıca yukarıda da belirttiğimiz üzere, Yönetmelik, yolcu taşınması yapılmadan sadece eşya gönderilmesine ilişkin hükümleri de içerdiğinden yönetmeliğin bu kişileri de kapsadığından bahsedilmesi gerekirdi.

#### 4. TANIMLAR

Acente tanımında yer alan, “sözleşmelerde aracılık etmeyi ve onlar adına taşıma sözleşmesi yapmayı” ifadesindeki ve bağlacının TTK’da yer alan acente tanımına uygun olarak “veya” şeklinde olması gerekirdi.

Diğer yandan, terim birliği açısından seyahat belgesi yerine bilet denmesi yeterliydi. Zira, yönetmelikte biletin tanımı olarak sadece seyahat belgesini ifade ettiği belirtilmiştir<sup>6</sup>.

Yönetmeliğe göre, biletler isme düzenlenebileceği gibi düzenlenmeyebilir de. Ancak, isme düzenlenmiş biletlerde bulunması gereken unsurlardan bahsedilmesine rağmen isme düzenlenmemiş biletlerde bulunması gereken bilgilerden bahsedilmemesi de diğer bir eksiklik olarak karşımıza çıkmaktadır.

İadeler ve uygulanacak kesintiler ile ilgili uygulama kuralları ve geçerlilik şartları demiryolu tren işletmecisi tarafından belirlenerek internet sitesinde ilan edilir (m.6/8). Yolcu, biletini satın alırken iade haklarını sorgulamış ve iade ile ilgili şartları kabul etmiş sayılır (m.6/6). Belirtmek gerekir ki, bu hükümler, iade ve iptallerle ilgili yolcuları tam olarak koruyacak nitelikte değildir. Esasen, tren işletmecilerinin, yolcuyla iade ve iptal konusunda bilgilendirdiklerini ispat etmeleri, bu şartların geçerliliği bakımından zorunlu tutulmalıydı koşulması gerekirdi. Ayrıca, diğer yollardan bilet alınabildiği için iptal ve iadeyle ilişkin koşulların sadece internet sitesinde yer almasının yeterli kabul edilmesi bir eksikliktir.

İade işlemleri ile ilgili, bilette sınırlayıcı bir hüküm yoksa, belirlenen koşullarda, seferin türü ve gününe bağlı olarak bilet ücretinde demiryolu tren işletmecisi tarafından bir kesinti yapılabilir ve geri kalan bedel, bilet bedelinin tahsil edildiği ödeme kanalından yolcuyla iade edilir (m.6/7).

<sup>6</sup> m.4/1-(1) “Bilet: Seyahat belgesini, ...ifade eder”. Ayrıca yine bkz. “Geçerli bir seyahat belgesi ibraz etmeyen bir yolcudan **bilet** alabileceği ilk uygun yere kadar taşıma ücreti dışında taşıma ücretinin en fazla bir katı kadar ek bir ücret alabilir” (m.20/1/a).

Yani, biletlerin iptali durumunda kesinti yapılabileceği öngörülmüş (bkz.m.6/7); ancak bunun oranı belirtilmemiş. Burada kesinti miktarı hakkında azami bir oran belirtilmeliydi. İade, bir biletin tamamen iptalidir. Bilet iade edildiği andan itibaren sözleşme geçersiz sayılır. Bilet iade işlemi, yetki verilmiş yerlerden yapılabilir. İade edilecek biletin satışında, iadesi ile ilgili kısıtlayıcı hüküm varsa iade yapılmaz. Yolcu, biletini satın alırken iade haklarını sorgulamış ve iade ile ilgili şartları kabul etmiş sayılır. İade işlemleri ile ilgili sınırlayıcı bir hüküm yoksa belirlenen koşullarda, seferin türü ve gününe bağlı olarak bilet ücretinde demiryolu tren işletmecisi tarafından bir kesinti yapılabilir ve geri kalan bedel, bilet bedelinin tahsil edildiği ödeme kanalından yolcuya iade edilir. İadeler ve uygulanacak kesintiler ile ilgili uygulama kuralları ve geçerlilik şartları demiryolu tren işletmecisi tarafından belirlenerek demiryolu tren işletmecisinin internet sitesinde ilan edilir.

Tanımlar maddesinde yer alan, “*Bagaj taşıma belgesi: Bagajın yolcudan alındığını gösteren, demiryolu tren işletmecisi tarafından bagaj taşımaya ilişkin düzenlenen belgeyi*” (m.4/1-e) şeklindeki hükmü şöyle olmalıydı: “*Bagaj taşıma belgesi: Bagajın veya eşyanın yolcudan veya göndericiden alındığını gösteren, demiryolu tren işletmecisi tarafından bagaj taşımaya ilişkin düzenlenen belgeyi*”.

Diğer bir hata 5. maddede de vardır. Zira, söz konusu maddenin 5. fıkrasının ilk cümlesinde “*İsme düzenlenmiş seyahat belgesinde yolcunun; adı, soyadı, engelli ise engelli olduğuna dair belge numarası, iletişim bilgisi, kalkış ve varış yeri, koltuk numarası, hareket tarihi ve saati, taşıma ücreti, biletin seri ve müteselsil sıra numarası ve düzenleme tarihi bulunur*” denildikten sonra böylece isme düzenlenmiş biletin, koltuk numarasını içereceği belirtildikten sonra devam eden cümlesinde aynen “*Koltuk numarası ise koltuğun isme yönelik düzenlendiği seyahat belgelerinde bulunur*” denilmiştir.

## 5. BAGAJLARIN VE EŞYALARIN SEVKİYLE İLGİLİ HÜKÜMLER

Bagajların ve eşyaların sevkiyle ilgili akdi yükümlülükler, yolcuya verilen bir bagaj taşıma belgesiyle tespit edilir (m.12/4). Ancak, “18 inci maddeye aykırı olmamak şartıyla, bagaj taşıma belgesinin olmaması veya usulüne uygun olmaması veya kaybolması, bu Yönetmeliğe tabi olan bagajların ve eşyaların taşınması ile ilgili sözleşmelerin mevcudiyetini ve geçerliliğini etkilemez” (m.12/5).

Araçların taşınmasına ilişkin hükümde, sadece demiryolu tren işletmecisinin belirlediği trenlerde araçlarla yolculuk yapılabileceği belirtilmiş<sup>7</sup> olmasına karşılık Yönetmeliğin 10. maddesinin 1. fıkrasında demiryolu tren işletmecisinin araçların taşınmasını hiçbir şekilde reddedemeyeceği belirtilmiş<sup>8</sup>.

<sup>7</sup> “Demiryolu tren işletmecisi, trenin araç taşımaya elverişli olduğu ve araç taşımaya esas hizmetini olumsuz etkilemediği durumlarda, kendisinin belirlediği trenler ve koşullar altında yolcuların beraberinde getirdiği araçlarıyla trene binebilmelerine imkân sağlar” m.14/1.

<sup>8</sup> “Demiryolu tren işletmecisi teşkilatında bagaj vagonu bulunan trenlerde bagajı, diğer trenlerde ise el bagajı, evcil hayvan ve araçların taşınmasını hiçbir şekilde reddedemez ancak taşıma koşullarını belirler ve ilan eder” m.10/1.

Yönetmeliğin 12. maddesine göre, “Demiryolu tren işletmecisi, taşımaya kabul edilebilecek olan bagajların ve eşyaların türü, hacmi, boyutu, ağırlığı ve sayısına ilişkin koşulları ve bu çerçevede uygulanacak taşıma ücreti esaslarını belirler ve ilan eder” (m.12/1). Acaba, demiryolu tren işletmecisi, yolcunun tüm bagajı için ücret talep edebilir mi?. Yönetmelik bunu engelleyen bir hüküm içermiyor. Hatta Yönetmelikte demiryolu işletcisine el bagajları için dahi ücret talep hakkı tanınmış<sup>9</sup>.

## 6. DEMİRYOLU TREN İŞLETMECİLERİNİN SORUMLULUK VE YÜKÜMLÜLÜKLERİ

Demiryolu tren işletmecilerinin hak, sorumluluk ve yükümlülükleri, Yönetmeliğin dördüncü bölümünde, çok karmaşık bir biçimde düzenlenmiştir. Örneğin, yükümlülüklerin sorumluluklardan önce belirtilmesi gerekirdi. Ayrıca demiryolu işletmecisinin, “yolcunun trene biniş veya trenden iniş esnasında veya trende bulunduğu sırada ölümüne veya herhangi bir bedensel zarara uğramasına neden olan kazalardan” sorumluluğu 19. maddede düzenlendikten sonra 24. maddede de aynı hüküm tekrar edilmiştir (m.19/2/a).

Aynı şekilde, Yönetmeliğin 25. maddesinde yolcunun ölümü halinde tazminat, 26. maddesinde yaralanması halinde tazminat ve 27. maddesinde ölüm ve yaralanma halinde tazminatların şekli ve tutarına ilişkin hükümler öngörülmüştür. Ancak belirtmeliyiz ki, bu hükümler zaten Borçlar Kanunu’nda yer alan genel hükümler olup yönetmelikte yer almaları hatalı olmuştur.

Ayrıca Yönetmeliğin 35. ve 36. maddelerinde düzenlenen konular zaten 32. maddede düzenlenmiş. Bu bakımdan tekrara düşülmüş. M.32’ye göre “(1) Demiryolu tren işletmecisi, 30 uncu maddeye göre sorumlu olduğunda, yolcu başına el bagajı için kilogramı başına otuz Türk Lirası ve en fazla üçyüzaltmış Türk Lirasına, evcil hayvanlar için en fazla binsekizyüz Türk Lirasına, araçlar için ise yolcu başına en fazla yedibin Türk Lirasına kadar olan zararı tazmin etmek zorundadır.

*Demiryolu tren işletmecisi, 31 inci maddenin birinci fıkrası gereği sorumlu olduğunda, yolcu başına bagaj veya eşya için kilogramı başına otuz Türk Lirasına ve en fazla ikibinyüz Türk Lirasına kadar olan zararı tazmin etmek zorundadır”.*

Demiryolu tren işletmecisi, a) yolcunun trene biniş veya trenden iniş esnasında veya trende bulunduğu sırada ölümüne veya herhangi bir bedensel zarara uğramasına neden olan kazalardan, b) Bagajın veya eşyanın; taşıma esnasında, trende, istasyonda veya istasyon dışında muhafaza ve nezareti altında bulunduğu süre içerisinde kayıp veya zarara uğramasından sorumludur.

<sup>9</sup> Bkz.m.13 “Demiryolu tren işletmecisi, taşımaya kabul edilebilecek olan el bagajlarının türü, hacmi, boyutu, ağırlığı ve sayısına ilişkin koşulları ve bu çerçevede uygulanacak taşıma ücreti esaslarını belirler ve ilan eder”.

Yönetmeliğin 24. maddesine göre, demiryolu tren işletmecisi, yolcunun trene binerken, trenden inerken veya trende bulunduğu sırada demiryolu sistemi ile ilgili bir kaza nedeni ile ölmesinden veya yaralanmasından ve bunlara bağlı fiziki ve ruhsal bütünlüğüne gelebilecek her türlü zarardan sorumludur.

Demiryolu tren işletmecisi aşağıdaki durumlarda bu sorumluluklardan kurtulur:

- a) Zararın mücbir sebep nedeniyle meydana gelmesi.
- b) Zararın, zarar görenin kusuru nedeniyle meydana gelmesi.
- c) Zararın üçüncü bir kişinin kusuru nedeniyle meydana gelmesi.

Kaza ve olay, ( bu ibare ilk iki fıkrada yok) altyapı veya üçüncü bir şahsın davranışından dolayı meydana gelir ve eğer buna rağmen demiryolu tren işletmecisi ikinci fıkranın (c) bendi gereği sorumluluktan tamamıyla kurtulamazsa, bu Yönetmeliğin kapsamı dahilinde altyapı veya üçüncü şahsa karşı olası rücu hakkı saklıdır. Fıkroda, kazanın altyapı (-ki ‘altyapı’ dan kasıt sanırız “demiryolu altyapı işletmecisi”dir) davranışından kaynaklanması halinde demiryolu tren işletmecisinin sorumluluktan kurtulabileceği sonucu çıksa da 39. maddede demiryolu tren işletmecisinin altyapı işletmecisinin davranışlarından sorumlu olduğu belirtilmiş. Dolayısıyla tren işletmecisi, söz konusu kişilerin davranışlarından dolayı her halükarda sorumlu olacaktır.

Demiryolu tren işletmecisi, iptal, gecikme veya bağlantının kaçırılması nedeniyle doğan zararlardan dolayı; Yönetmeliğin 51. maddesi kapsamında yolcuya karşı sorumludur. Demiryolu tren işletmecisinin rücu hakkı saklı kalmak kaydıyla demiryolu altyapı işletmecisi, acente, gar ve istasyon işletmecisinin kusurundan kaynaklanan olaylar da aynı kapsamda değerlendirilir.

Demiryolu tren işletmecisi gerektiğinde seyahat belgesinde, trenin iptalini, gecikmesini veya bağlantının kaçırıldığını teyit etmelidir. İptal, gecikme veya bağlantının kaçırılması aşağıdaki nedenlerden dolayı meydana gelmişse, demiryolu tren işletmecisi iptal, gecikme ve bağlantının kaçırılması sorumluluğundan muafır:

- a) Demiryolu tren işletmeciliği ile ilgili olmayan ve demiryolu tren işletmecisinin gerekli bütün önlemleri almasına rağmen gerçekleşmesini önleyemediği olaylar.
- b) Yolcu kusurundan kaynaklanan olaylar.
- c) Demiryolu tren işletmecisinin gerekli bütün önlemleri almasına rağmen gerçekleşmesini önleyemediği üçüncü şahıslardan kaynaklanan olaylar.

Kaza veya olay nedeniyle yolcuların ölümü veya yaralanmaları halinde demiryolu tren işletmecisi, yolcunun el bagajı olarak gerek yanında gerekse üzerinde bulundurduklarının tamamen veya kısmen kaybolmasından veya hasara uğramasından sorumludur. Bu aynı zamanda yolcunun beraberinde götürdüğü evcil hayvanlar ve araç için de geçerlidir.

Demiryolu tren işletmecisi gözetimi yolcuya ait olan el bagajlarının, evcil hayvanların ve aracın kısmen veya tamamen kaybolması veya hasarlanmasından doğan zarar, ancak kendi kusurundan kaynaklanıyorsa sorumludur.

Demiryolu tren işletmecisi, bagajların ve eşyaların kendisi tarafından teslim alınıp yolcuya veya alıcıya teslim edilene kadar geçen sürede bunların tamamen veya kısmen kaybolmasından, hasara uğramasından ve geç teslim edilmesinden doğan zarardan sorumludur.

Demiryolu tren işletmecisi, kaybın, hasarın veya teslimdeki gecikmenin;

- a) Mücbir sebep nedeniyle meydana gelmesi,
- b) Zarar görenin kusuru nedeniyle meydana gelmesi,
- c) Üçüncü bir kişinin kusuru nedeniyle meydana gelmesi

halinde bu sorumluluktan muaftır.

Demiryolu tren işletmecisi kaybın veya hasarın aşağıdaki hallerden bir veya birden fazlası sebebiyle kaynaklanması durumunu ispatlarsa sorumluluktan muaftır:

- a) Ambalajın olmayışı, yetersiz veya bozuk olması.
- b) Taşımaya kabul edilmeyen bagajların bagaj adı altında sevki.
- c) Bagaj taşıma belgesinin olmaması.
- ç) Bagaj teşhis kuponunun olmaması.
- d) Gümrük ve idari makamların talimatlarına uyulmaması.

Demiryolu tren işletmecisi, iptal, gecikme veya bağlantının kaçırılması nedeniyle doğan zararlardan dolayı da yolcuya karşı sorumludur. Ancak bazı durumlarda, demiryolu tren işletmecisi iptal, gecikme ve bağlantının kaçırılması sorumluluğundan muaftır: Bunlar;

- a) Demiryolu tren işletmeciliği ile ilgili olmayan ve demiryolu tren işletmecisinin gerekli bütün önlemleri almasına rağmen gerçekleşmesini önleyemediği olaylar.
- b) Yolcu kusurundan kaynaklanan olaylar.
- c) Demiryolu tren işletmecisinin gerekli bütün önlemleri almasına rağmen gerçekleşmesini önleyemediği üçüncü şahıslardan kaynaklanan olaylardır.

Yolculuk, taşıma sözleşmesinin yapılmasından sonra hareketten önce veya yolda ortaya çıkan bir sebep dolayısıyla iptal edilirse, demiryolu tren işletmecisinden kaynaklı bir nedenle yolculuğun başlamasından önce iptal edilen seferlerde; iptal edilen sefere ait tüm biletler ve tahsil edilen bedeller kesintisiz geri ödenir veya yolcunun isteğine göre demiryolu tren işletmecisi tarafından belirlenen trenlerde kullanılmak üzere geçerlilik süresi 180 günden az olmamak kaydıyla açık bilete çevrilir.

Demiryolu tren işletmecisinden kaynaklı bir nedenle son bulan ve devamı sağlanamayan seferlerde:

- a) Yolcunun kabul etmesi halinde demiryolu tren işletmecisi tarafından tedarik edilen herhangi bir ulaşım vasıtası (tren, otobüs vb.) kullanılarak yolcu varış yerine götürülür. Bu durumda yolcuya verilemeyen hizmetlere ait ücretler (yatak, kuşet vb.) geri ödenir. Başka bir bedel ödenmez.

Yolcunun yapılan teklifi kabul etmemesi halinde tahsil edilen ücretler yolcuya kesintisiz geri ödenir veya yolcunun isteğine göre demiryolu tren işletmecisi tarafından belirlenen tren hatlarında kullanılmak üzere geçerlilik süresi 180 günden az olmamak kaydıyla açık bilete çevrilir. Herhangi bir nedenle yolcu varış yerine götürülemez ise yolcunun aldığı bilete ait tüm ücretler kesintisiz olarak iade edilir veya yolcunun isteğine göre demiryolu tren işletmecisi tarafından belirlenen tren hatlarında kullanılmak üzere geçerlilik süresi 180 günden az olmamak kaydıyla açık bilete çevrilir.

Yapılacak seferlere ait biletler herhangi bir satış paketi kullanılarak alınmış ise ilgili yolcunun paketine o yolculukla ilgili hakları iade edilir. Bununla beraber yolcu paketinin geçerli olduğu mevkiden bir üst mevkide seyahat ediyorsa üst mevkide seyahat için ödediği ücret de iade edilir.

Gidiş-dönüş bileti alan yolcuların gidişleri esnasında yukarıda belirtilen olayların meydana gelmesi halinde ise dönüş biletleri de yolcunun talebi doğrultusunda kesintisiz iade alınır veya geçerlilik süresi 180 günden az olmamak kaydıyla açık bilete çevrilir.

Yapılamayan seferlere ait biletler başka bir sefer ile bağlantılı aktarma içeriyorsa iptal olan seferler ile bağlantılı olan diğer seferlere ait biletler de yolcunun talebi halinde kesintisiz olarak bilet bedeli iade edilir veya demiryolu tren işletmecisine ait tüm trenlerde kullanılmak üzere geçerlilik süresi 180 günden az olmamak kaydıyla açık bilete çevrilir.

Mücbir sebepler ve olağanüstü hallerde (doğal afetler, meteorolojik olaylar, güvenlik riskleri, işletme zorunlulukları, grev vb.) demiryolu tren işletmecisinin gerekli özeni göstermesine rağmen seferin yapılamaması durumunda yolcuya bu seferlere ait yolculuk için ödediği her türlü bedel iade edilir.

Yolculuk gecikmeli olarak tamamlanmış ise demiryolu tren işletmecisi yolcuya, değişen oranlarda tazminat ödemekle yükümlüdür. Buna göre; 0-500 km arası mesafelerde 75 dakika; 500 km'den fazla mesafelerde 125 dakika ve daha fazla gecikmeyle varılması halinde, yolcular, demiryolu tren işletmecisinden tazminat talep etme hakkına sahiptir. Bu durumda yolcuya, ödenmiş olan bilet ücreti üzerinden,

a) 75-125 dakika arası gecikmelerde bilet ücretinin % 25'i,

b) 125 dakika üzeri gecikmelerde bilet ücretinin % 50'si

oranında, talebin iletilmesini takip eden 1 ay içinde tazminat ödenir.

Bununla birlikte, bilet satın alınmadan önce, yolcuya seferdeki gecikme hakkında bilgi verildiği takdirde yolcu tazminat talep edemeyecektir. Yolcuya gecikmeye ilişkin bilgi verildiği bilete işlenir.

Kalkışta veya varışta gecikme olması durumunda bazı hizmetler yolcuya ücretsiz olarak sağlanır: Bunlar;

a) Trende veya istasyonda, bekleme süresi ile orantılı olarak ikram ve

b) Tren yolda kalırsa trenden istasyona, alternatif bir kalkış noktasına veya son varış noktasına taşımadır.

Demiryolu hizmetinin devamının mümkün olmadığı durumlarda, demiryolu tren işletmecisi en kısa zamanda eşdeğer ulaşım vasıtalarını temin ederek yolcuyu varış noktasına ulaştırır.



## SONUÇ

Sonuç olarak, demiryolu ile seyahat eden yolcuların hak ve yükümlülüklerinin hukuki bir düzenlemeye tabi tutulması doğru ve yerinde bir karar olmakla birlikte bunun, yönetmelikle değil kanunla düzenlenmesi daha doğru olurdu. Zira, söz konusu Yönetmeliğin hazırlanmasında, 23/10/2017 tarihli ve 1371/2007/EC sayılı Demiryolu Yolcularının Hakları ve Yükümlülükleri Hakkında Avrupa Parlamentosu ve Konsey Tüzüğü'nün dikkate alınmıştır. AB Tüzükleri'nin, Türk hukukunda Kanunlara (veya Kanun Hükmünde Kararnamelere) denk gelen hukuk kaynaklarından olduğu belirtilmektedir. Bu sebeple, AB'nin söz konusu Tüzüğünde düzenlenen konuların, Yönetmelikle düzenlenmesi doğru olmamıştır. Bununla birlikte, belirtmeliyiz ki, Yönetmelik hazırlanırken acele ve özensiz davranılmıştır. Örneğin, *“Demiryolu tren işletmecisi taşıma sözleşmesiyle, yolcuyu, el bagajını, bagaj, araç ve eşyayı varış yerine götürmeyi, bagaj ve eşyayı varış yerinde yolcuya teslim etmeyi taahhüt eder”* (m.5/2). Burada, “yolcuya” ibaresinden sonra “veya göndericiye” ibaresinin de bulunması gerekirdi. Esasen bu eksiklik yönetmeliğin muhtelif maddelerinde yer almaktadır. Örneğin 5. maddenin 9. fıkrasında *“Taşıma sözleşmesiyle veya başka bir yolla, yolcuların bu Yönetmelikte belirtilen hakları kısıtlanamaz veya ortadan kaldırılamaz”* denilmiş ve gönderici yine unutulmuştur<sup>10</sup>. Ayrıca Yönetmelik, yolcu taşınması yapılmadan sadece eşya gönderilmesine ilişkin hükümleri de içerdiğinden yönetmeliğin bu kişileri de kapsadığından bahsedilmesi yerinde olurdu.

---

<sup>10</sup> Ayrıca bkz. *“Demiryolu tren işletmecisi taşıma sözleşmesiyle, yolcuyu, el bagajını, bagaj, araç ve eşyayı varış yerine götürmeyi, bagaj ve eşyayı varış yerinde yolcuya teslim etmeyi taahhüt eder”*. Gönderici yine unutulmuştur (m.5/2).