



## Havayolu Taşımacılığında Yolcu Hakları:Uluslararası Düzenlemelerin Ulusal Mevzuata Etkisi ve Hava Yolu ile Seyahat Eden Yolcuların Haklarına Dair Yönetmelik'in (Shy-Yolcu) Yeterliliği

*Passenger Rights in Air Transportation: The Impact of International Regulations on National Legislation and the Adequacy of the Regulation on the Rights of Passengers Traveling by Air (Shy-Passenger)*

### ÖZET

Sivil havacılık günümüz dünyasında insanlar tarafından bir yerden başka bir yere gitmek için kullanılan en hızlı ulaşım hizmetidir. İnsanların bu hizmeti kullandığı esnada uçağa kabul edilmeme, uçuşun tehiri ve uçuşun iptali gibi birtakım sorunlar ortaya çıkmakta ve bu durum yolcu hakları yönünden hak kaybına neden olmaktadır. Birleşmiş Milletler ve Avrupa Birliği gibi uluslararası örgütlerin öncülüğünde yolcu hakları ile ilgili regülasyonlar yapılmış olup, yolcuların bilgilendirilme, tazminat ve geri ödeme gibi haklarının güvence altına alınması amaçlanmıştır. Söz konusu düzenlemeler yolcu haklarını güvence altına almak amacıyla yanında, yolcuların karşılaştığı hak kayıplarının giderilmesine ilişkin bir takım tazmin hükümlerini de içermektedir. Bu düzenlemelere Montreal Konvansiyonu ve 261/2004 sayılı AB Tüzüğü örnek olarak uygulanmakta ve Türkiye gibi ülkeler mevzuatlarında adı geçen antlaşma ve tüzüğü referans olarak almaktadır. Bu çalışmada 261/2004 sayılı Avrupa Birliği Tüzüğüne paralel olarak düzenlenen Hava Yolu ile Seyahat Eden Yolcuların Haklarına Dair Yönetmelik (SHY-YOLCU), AB Tüzüğü hükümleri kapsamında incelenecek, yolcuların hava yolu ile seyahati sırasında sahip olduğu haklara ve tazminat hükümlerine değinilecektir. Ayrıca mevcut düzenlemeler kapsamında yolcu haklarının korunmasına ilişkin uygulamada karşılaşılan sorunlara dikkat çekilecektir. Sorunların kaynağı özellikle T.C. Anayasası ve diğer sair kanunlar çerçevesinde ele alınacaktır. Çalışmanın amacı karşılaşılan bu sorunlar bağlamında yönetmeliğin yolcu hakları yönünden eksikliklerini belirleyerek sonuca varmak ve bu eksiklikler çerçevesinde yapılacak mevzuat değişikliklerine değinerek önerilerde bulunmaktır.

**Anahtar Kelimeler:** Yolcu Hakları, Uluslararası Hava Hukuku, Hava Yolu ile Yolcu Taşıma Sözleşmesi, Uçuş İptali ve Tehiri

### ABSTRACT

Civil aviation is the fastest mode of transportation used by people to travel from one place to another in today's world. However, during the use of this service, various problems such as being denied boarding, flight delays, and flight cancellations arise, resulting in a loss of passenger rights. International organizations such as the United Nations and the European Union have led the way in the regulation of passenger rights, aiming to safeguard passengers' rights to information, compensation, and refunds. These regulations not only aim to protect passenger rights but also include provisions for compensating for the loss of rights that passengers may encounter. Examples of these regulations are the Montreal Convention and EU Regulation 261/2004, which are applied and referenced in the legislation of countries like Turkey. In this study, the Regulation on the Rights of Passengers Traveling by Air (SHY-PASSENGER), which is regulated parallel to EU Regulation 261/2004, will be examined within the scope of the provisions of the EU Regulation, and the rights and compensation provisions that passengers have during air travel will be discussed. In addition, attention will be drawn to the problems encountered in the implementation of passenger rights within the existing regulations. The source of these problems will be addressed, especially within the framework of the Constitution of the Republic of Turkey and other related laws. The aim of this study is to identify the deficiencies in the regulation in terms of passenger rights, taking into account these problems encountered, and to provide recommendations regarding legislative changes to be made within the framework of these deficiencies.

**Keywords:** Passenger Rights, International Air Law, Air Passenger Carriage Agreement, Flight Cancellation and Postponement

## GİRİŞ

İnsanlık, tarih boyunca sürekli bir gelişim halinde olmuştur. Özellikle yerleşik hayata geçerek tarım toplumu olmuş daha sonra sanayileşme ile birlikte gelişim hızını artırmıştır. Yaşam koşulları ve ihtiyaçlar bu gelişmeyi tetikler nitelikte olmuştur. Bilhassa teknolojik gelişmeler insanlık tarihinde önemli değişim ve gelişimlere neden olmuştur. Teknoloji ile birlikte ulaşım araçları icat edilmiş ve tam bu noktada uzun mesafeleri kısa sürede kat etmek için hava araçları da icat edilmeye başlanmıştır. Hava araçlarının ulaşımında ve askeri amaçla kullanılması ile beraber havacılık, uygulanma amacına göre sivil havacılık ve askeri havacılık olarak ikiye ayrılmıştır. Bu ayrımın yapılması ile birlikte sivil havacılık kavramı ortaya çıkmış ve en basit tanımla hava araçları kullanılarak insanın ya da taşınır malların bir lokasyondan başka bir lokasyona taşınması olarak tanımlanmıştır. (Yüksel, 2016: 8)

Hakan Rodoplu<sup>1</sup>   
Alper Hakkı Erdoğan<sup>2</sup>

**How to Cite This Article**  
Rodoplu, H. & Eroğan, A. H. (2023). "Havayolu Taşımacılığında Yolcu Hakları:Uluslararası Düzenlemelerin Ulusal Mevzuata Etkisi ve Hava Yolu ile Seyahat Eden Yolcuların Haklarına Dair Yönetmelik'in (Shy-Yolcu) Yeterliliği", International Social Mentality and Researcher Thinkers Journal, (Issn:2630-631X) 9(76): 4891-4898. DOI: <http://dx.doi.org/10.29228/smryj.72718>

Arrival: 27 July 2023  
Published: 25 October 2023

Social Mentality And Researcher Thinkers is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License.

<sup>1</sup> Dr. Öğr. Üyesi, Kocaeli Üniversitesi, Havacılık ve Uzay Bilimleri Fakültesi, Kocaeli, Türkiye

<sup>2</sup> Yüksek Lisans Öğrencisi, Kocaeli Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kocaeli, Türkiye

Sivil havacılık bir ulaştırma hizmeti olarak gelişimine özellikle ikinci Dünya Savaşı sırasında askeri ihtiyaçların karşılanabilmesi için hava aracı modernizasyonları ve sayıları artmıştır. Bu bağlamda günümüzde de en hızlı gelişen ve hacim kazanan sektörlerin başında gelmektedir. Savaşın ardından askeri ihtiyaçlar yerini büyük ölçüde ticari ve turizm ihtiyaçlarına bırakmıştır (Nergiz 2008).

Taşımacılık ihtiyaçlarının açığa çıkmasıyla Boeing ve Airbus gibi uçak üreticisi firmaları 1970'li yıllarda yolcu uçağı üretim kapasitelerini artırmışlardır. Bu firmaların öncülüğünde sayısal olarak yüksek koltuk kapasitesine sahip olan geniş gövdeli ve jet motorlu uçaklar üretilmiştir. Kıtalararası uçuşa elverişli olan bu uçaklar yakıt verimliliği sayesinde hava taşımacılığında kullanılmaya başlanmış olup, artan yolcu talebi sektörün büyümesine katkı sağlamıştır. Sektörün büyüme hızına paralel olarak insanların bir yerden bir yere gitme ihtiyacının yanı sıra ticari faaliyetlerin artması kargo taşımacılığında da talep artışına neden olmuştur. Tüm bu gelişmeler ışığında Sivil havacılık sektörüne öncülük yapan Amerikan hükümetinin serbestleşme adına pazara erişim, pazara giriş ve fiyatlama konularında aldığı bir dizi kararlar, özel teşebbüslerin hava taşımacılığı sektörüne ilgi göstermesinin önünü açmıştır. Küresel anlamda dünya devletlerinin taraf olduğu çeşitli hava serbestisi antlaşmalarıyla beraber havayolu taşımacılığı evrensel bir faaliyet haline gelmiştir. Havayolu taşımacılığının tüm bu gelişmeler ışığında ticari bir hal alması birtakım hukuki sorunların ortaya çıkmasına da sebep olmuştur. Sektörün hedef kitlesi ve hizmet alan tarafı olan yolcuların seyahatleri başlamadan ya da başlangıç ile bitiş süresi içerisinde karşılaştığı (uçuşun iptali, tehiri ve uçağı kabul edilmeme vb. ) sorunlar havayolu firmaları ile yolcular arasında ihtilaflara sebep olmuştur. Bu çalışmada anılan ihtilafların neler olduğu, sebepleri belirtilerek konuya ilişkin uluslararası antlaşmalar, kanunlar, yönetmelikler ve tüzükler irdelenerek uygulamada yeknesaklığın olup olmadığı ortaya çıkarılmıştır. Ayrıca Türk mevzuatının konuya ilişkin çözümleri ile yeterliliği incelenecek ve uluslararası düzenlemeler ile kıyas edilecektir. Bu çalışmada Türk mevzuat sisteminin konuya ilişkin ihtiyaçları karşılaması adına önerilerde bulunularak literatüre katkıda bulunulmuştur.

## ULUSLARARASI HUKUKTA YOLCU HAKLARI

Uluslararası sivil hava taşımacılığı niteliğindeki faaliyetlerin düzenlenmesinde, 1929 Varşova Konvansiyonundaki hükümler ve mezkûr konvansiyonda değişiklikler yapılmasına ilişkin yapılan 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 ile 1999 tarihli Montreal Konvansiyonundaki hükümler esas alınır. (Avcı, 2019)

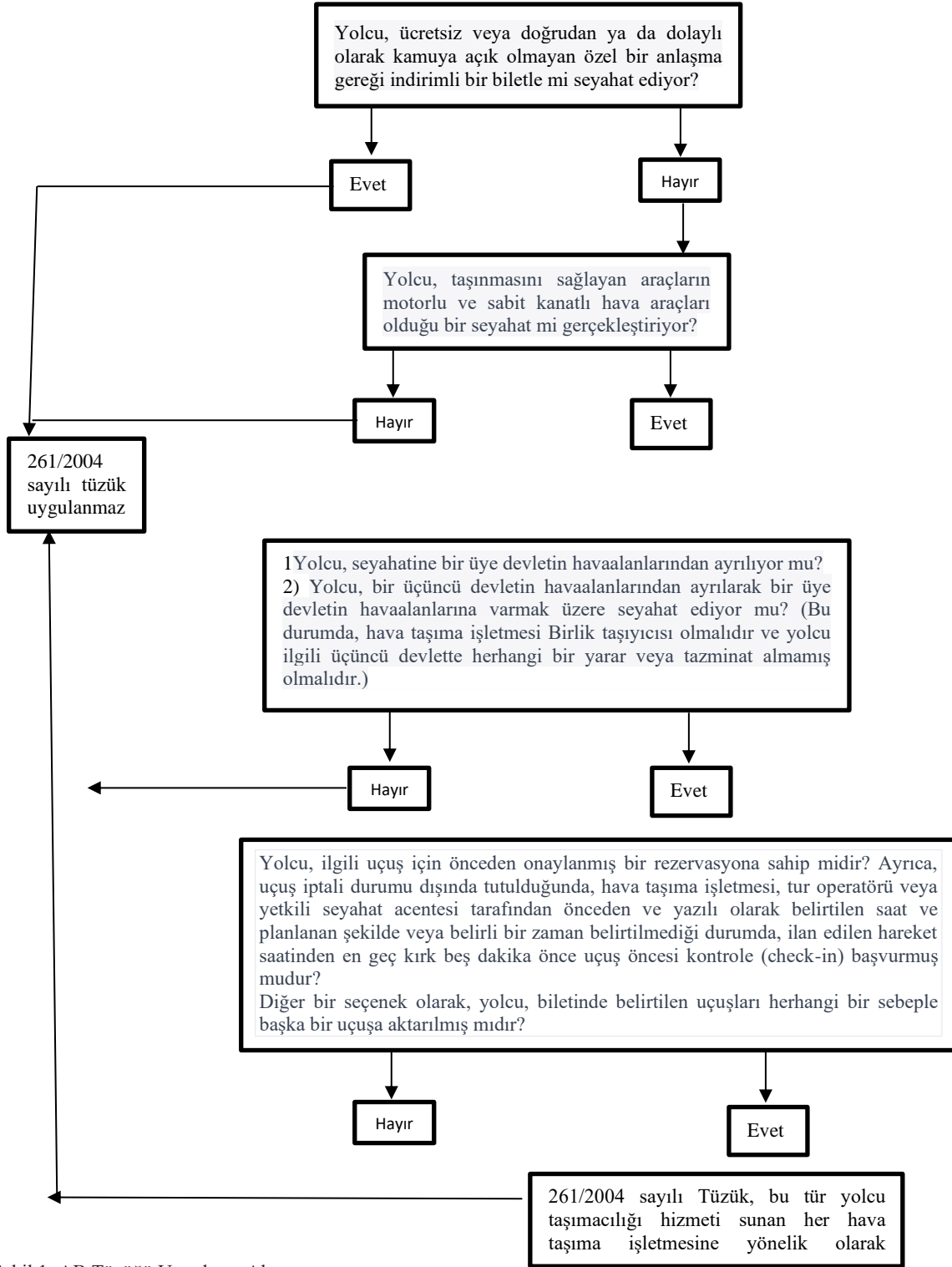
### Montreal Konvansiyonu

Türkiye; 01.03.1977 tarih ve 2073 sayılı kanun ile 12 Ekim 1929 tarihinde Varşova'da imzalanan «Uluslararası Hava Taşımalarına ilişkin bazı kuralların birleştirilmesi hakkında Sözleşme» ye ve 28 Eylül 1955 tarihinde Lahey'de imzalanan 12 Ekim 1929 tarihinde Varşova'da imzalanan Uluslararası Hava taşımalarına ilişkin bazı kuralların birleştirilmesi hakkındaki Sözleşmeyi değiştiren Protokole katılmıştır.

Varşova Konvansiyonu, birçok devletin taraf olduğu ve yaygın olarak kabul gören bir sözleşme olmasına rağmen, özellikle meydana gelen uçak kazalarında verilen tazminatlarda sınırın düşük tutulması ve uçuşun tehiri, iptali ve uçağı alınmama gibi durumlarda yolcuya tanınan hakların çağımızın gelişen şartları çerçevesinde yetersiz kaldığı anlaşıldığından değişikliğe muhtaç kalmıştır. Söz konusu yetersizliklerin giderilmesi için bazı havayolu şirketleri International Air Transport Association (AITA) sözleşmesi ile konuya ilişkin birtakım düzenlemeler yaparak çözüme ulaşmayı amaçlamıştır. Fakat bu durum uygulamada ikiliğe neden olmakla birlikte egemen devletlerin hukuk sistemlerinde çeşitli ihtilaflara sebep olmuş olup yolcu hakları teminat altına alınmamıştır. Bu sebeple Montreal sözleşmesi, Varşova konvansiyonu ve bu sözleşmeye değişiklik getiren Lahey protokolünün günümüz şartlarına uyumlu hale getirilmesi ve yolcu hakları kapsamında değişiklik yapılması amacıyla 1999 tarihinde imzalanmış ve güncel haline kavuşmuştur. Montreal Konvansiyonunda yapılan değişiklik ve Avrupa Birliği'nin (AB) 2004/261 sayılı tüzüğünün yürürlüğe girmesi neticesinde Türkiye uygulamada yeknesaklığı sağlamak adına iç hukuk yapısında birtakım düzenlemeler yapmıştır.

### 261/2004 Sayılı AB Tüzüğü

261/2004 Avrupa Birliği Tüzüğü havayolu taşımacılığında yolcunun, rızası dışında uçağı kabul edilmediği, uçuşun iptal edildiği ve uçuşun tehir edildiği durumlarda haklarını korumayı amaçlamakta olup, söz konusu durumlarda yolcu hakları bağlamında alınacak önlemleri konu edinmektedir. Tüzük, şekilde 1'de gösterildiği üzere uygulama alanı bakımından havaalanının bulunduğu yer, yolcular, hava araçları ve havayolu firmaları gibi unsurları ilgilendiren bazı koşulların sağlandığı durumlarda uygulanabilir hale gelmektedir (Göçmen ve Keskin, 2018: 380).



Şekil 1: AB Tüzüğü Uygulama Alanı  
Kaynakça: (Göçmen ve Keskin, 2018:382)

## HAVAYOLU İLE SEYAHAT EDEN YOLCULARIN HAKLARINA DAİR YÖNETMELİK (SHY-YOLCU)

AB'nin Yolcu haklarını düzenleyen tüzüğünün yürürlüğe girmesinin akabinde Türkiye 2011 tarihinde mezkûr tüzüğe paralel olarak SHY-Yolcu yönetmeliğini çıkarmıştır. Bu yönetmelik, havayoluyla seyahat eden yolcuların haklarını düzenlemeyi ve bu hakların belirli durumlarda geçerli olmasını sağlamayı amaçlayan bir düzenlemedir. Aynı zamanda, yolcuların uçağa kabul edilmediği, uçuşlarının iptal edildiği veya geciktiği durumlarda uygulanması gereken asgari hakları da belirlemektedir. Bu düzenleme, seyahat eden bireylerin güvenliğini ve refahını sağlamayı, haklarının korunmasını temin etmeyi ve havayolu taşımacılığının güvenli ve sorunsuz bir şekilde gerçekleşmesini temin etmeyi hedeflemektedir. (SHGM- 2011 SHY-YOLCU). Yönetmeliğin kapsamı belirlenirken birtakım sınırlar ve koşullar belirlenmiştir.

### **Yönetmeliğin Konum Yönünden Uygulanması**

Yönetmelik, idari yönetim merkezi başka deyişle menşei Türkiye’de bulunan havayolu taşıyıcılarının yine Türkiye’de bulunan havaalanlarına ya da havaalanlarından gerçekleştirecekleri tarifeli/tarifesiz tüm uçuşlar için uygulanabilmektedir. (SHY - Yolcu m. 2/1a.). Örneğin, Pegasus’un İstanbul- Paris, Paris- İstanbul havalimanları arasında yapmış olduğu uçuşlar için SHY-Yolcu yönetmeliği kapsamında işlem yapılabilir. Ancak Air France’in İstanbul- Paris uçuşu yönetmelik kapsamına girerken Paris- İstanbul seferi yönetmelik kapsamına girmemektedir (Akkurt, 2013: 282). Bu durumda Hava taşıyıcıları ve yolcu arasındaki hak ihlalini çözüme kavuşturmada AB’nin 261/2004 sayılı tüzüğü referans alınmalıdır (Durgut, 2018: 198).

### **Yönetmeliğin Yolcu Yönünden Uygulanması**

Yönetmeliği, ilgili mevzuat kapsamındaki uçuşlarda, söz konusu uçuşa ait onaylanmış rezervasyona sahip, hava taşıyıcısı ya da seyahat acentesi tarafından uçuştan önce belirttiği hareket saati belirtilmemişse her koşulda belirtilen uçuş zamanından en geç 45 dakika önce check-in işlemini gerçekleştiren yolcular için uygulanabilir (Durgut, 2018: 198).

### **Yönetmeliğin Hava Aracı Yönünden Uygulanması**

Yönetmeliğin uygulama kapsamı hava aracının niteliği bakımından birtakım sınırlamalara tabi olup; yalnızca motorlu ve sabit kanatlı hava araçları ile seyahat eden ya da edecek yolcuları kapsamaktadır. Helikopter, zeplin, balon, planör vb. hava araçları ile yapılan yolculuklar yönetmeliğin uygulanmasına imkan vermemektedir (SHGM-2011 SHY-YOLCU, m.2 ). Montreal Konvansiyonu ve Varşova Konvansiyonu’nda hava araçları açık bir şekilde tarif edilmediği için uygulama bağlamında karışıklıklara sebep olmuştur. Bu karışıklığın nedeni, değişen ticari faaliyetler ve gelişen teknolojik imkanlar ile hava araçlarının çeşitlenmesidir. SHY-YOLCU yönetmeliğinin hava araçlarının tanımına yer vermesi uygulanabilirlik açısından belirsizliği giderici nitelikte olmuştur (Durgut, 2018 :198).

### **Paket Tur Sözleşmelerine İlişkin Uygulanması**

Paket tur sözleşmeleri, tur düzenleyicileri veya aracıları tarafından sunulan ve taşıma, konaklama ve bu hizmetlere bağlı veya onların yan hizmetleri niteliğinde olmayan diğer turizm hizmetlerinden en az ikisinin bir arada sunulduğu, tek bir paket fiyatıyla satıldığı veya satışının vaat edildiği sözleşmelerdir. Bu sözleşmeler, genellikle 24 saatten uzun bir süreyi kapsayan veya en az bir gece konaklamayı içeren hizmetlerle ilişkilendirilmektedir. Bu tür sözleşmeler, tüketiciye çeşitli turistik deneyimleri bir araya getirme ve tek bir ödemeye sunma imkanı sağlamaktadır (6502 sayılı Tüketicinin Korunması Kanunu (TKHK), m. 51/I; Paket Tur Sözleşmeleri Yönetmeliği, m. 4/1f).

Paket tur sözleşmeleri dahilinde sözleşmenin tarafı olan yolcu, hukuki kapsamda tüketici sıfatına haiz olmaktadır. Bu durum ilgili paket tur sözleşmelerinde yolcunun ulaştırılması garanti altına alınan yer bakımından havayolu seyahat safhasında karşılaştığı sorunların çözümünde Türk mevzuat sisteminde 6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun (TKHK) ile Yönetmeliğe tabi olduğu durumunu ortaya çıkarmaktadır. Anılan iki mevzuat arasındaki uygulama birbirini tamamlar nitelikte olarak görülse de dikkat edilmesi gereken bir ayrıntı barındırmaktadırlar. Pilotlar ve kabin personeli havayolu taşıyıcısı bünyesinde görev yaptıkları için her ne kadar Yönetmeliğe göre yolcu sıfatında olsalar da TKHK’nın 4.maddesi ve mezkûr kanuna uygun şekilde çıkarılan Paket Tur Sözleşmesinin 4. maddesine göre kişinin tüketici sıfatına haiz olması için bir mal veya hizmeti, ticari veya mesleki amaçlarla edinen kişi olmayacağından yola çıkarak tüketici kapsamına girmemektedirler (Öksüz,2006:335). Dolayısıyla “bir yolcunun hem havayolu taşımacılığı nedeni ile SHY - Yolcu’dan hem de TKHK ve Paket Tur Yönetmeliği bakımından haklara sahip olabilmesi için kişinin: Paket tur sözleşmesi sonucu hizmet satın alan ve satın almış olduğu paket tur hizmeti sonucunda yapacağı uçuş ile alakalı olarak uçuşun iptali, uçuşun uzun süreli gecikmesi veya uçağa kabul edilmeme hallerinden biri ile karşılaşması gerekmektedir.” (Gül, 2020: 30).

TKHK’a göre düzenlenen Paket Tur Sözleşmesi ve Yönetmelik’in kapsamı çerçevesinde düşünüldüğünde yolcunun her iki düzenleme ile sahip olduğu haklar birbirini etkilemez. Ancak paket tur düzenleyicisine karşı yolcunun hak ileri sürmesi durumunda Paket Tur Sözleşmesince alınan tazminat, Yönetmelik kapsamında alınan tazminattan mahsup edilir (SHY - Yolcu m.13).

### **SHY-YOLCU YÖNETMELİĞİNİN KAPSAMI VE YOLCUNUN HAKLARI (5-6-8. Maddeler)**

Yönetmelik, yolcuların uçağa kabul edilmemesi, uçuşların iptali ve tehiri hallerinde yolcuların hakları ile anılan haklar konusunda bilgilendirilmesi hususlarında düzenlemek yapmak amacıyla AB’nin 261/2004 sayılı tüzüğü referans alınarak düzenlenmiştir.

### **Uçağa Kabul Edilmeme (5.madde)**



SHY - Yolcu Yönetmeliği çerçevesinde, uçağa kabul edilmeme durumu, geçerli bir bilet ve onaylanmış rezervasyon kaydı olan yolcuların, sağlık, emniyet, güvenlik veya uygun olmayan seyahat belgeleri gibi meşru sebepler bulunmamasına rağmen hava taşıyıcısı tarafından uçağa kabul edilmeyerek taşınmalarını ifade eder. Bu durumda, yolcular hedefledikleri uçuşa katılamazlar ve seyahat planları etkilenir. SHY - Yolcu Yönetmeliği, yolcuların haklarını korumak ve hava taşımacılığı sektöründe uygun uygulamaların sağlanmasını temin etmek amacıyla bu tür durumları düzenlemektedir. (SHY - Yolcu m. 4/1n, AB Tüzüğü m. 2-j). Uçağa kabul edilmeme durumunun mevzuat çerçevesinde değerlendirilmesi için yolcunun havayolu ile seyahat etmek üzere onaylanmış rezervasyona sahip geçerli bir biletinin olması, uçuştan evvel check-in yapmak üzere bilet sözleşmesinde geçen zamanda, belirtilmemiş ise en geç 45 dk önce başvurmuş olması şartı vardır.

Hava taşıyıcısının yolcunun uçağa kabul edilmemesi konusunda sorumlu tutulması genellikle kapasite fazlası satış/rezervasyon (overbooking) sebebiyle olmaktadır. Ayrıca uygulamada yolcunun isteği dışında başka bir uçuşa aktarılması, bağlantılı uçuşlarda ilk uçuşun tehir etmesi de hava taşıyıcısının karşılaştığı ve sorumluluk doğuran hallerdir. Yolcuların zamanında uçuş öncesi kontrole (check-in) başvurmak için havalimanına gelmesine rağmen personel eksikliği ya da organizasyon sorunları nedeniyle ortaya çıkan uçağa kabul edilmeme durumunda da havayolu taşıyıcısı sorumluluk altındadır. Buna karşın havayolu taşıyıcısının uçuş öncesi organizasyonlardaki tüm sorumluluklarını yerine getirmesine rağmen havalimanına gelen yolcunun güvenlik araması ve pasaport kontrolü sırasında oluşan sıra ya da havalimanı işleticisinin planlama hatası nedeniyle zamanında biniş kapısında olamaması durumunda buradaki sorumluluk havalimanı işletmecisinin olacaktır. (Durgut, 2018: 202)

Uçağa kabul edilmeme durumu Yolcunun kendi sorumluluk alanından kaynaklı olarak ortaya çıkmış ise bu durumda havayolu taşıyıcısı sorumlu tutulamaz. Uçağa alınmama durumu, yolcunun kendi sağlığı, diğer yolcuların güvenliği, uçuşun düzeni ve amacının engellenmesi gibi makul sebeplere dayanmalıdır. Bu sebepler arasında sağlık sorunları, güvenlik endişeleri, uygun olmayan seyahat belgeleri gibi durumlar yer alabilir (Serdar, 2013: 2346). Havayolu taşıyıcısının sorumluluğunu ortadan kaldıracak makul sebepler; uçuş sırasında problem yaratabilecek seviyede alkol kullanmış olan yolcunun uçuşunun reddi, gebeliğin 29. Haftasını tamamlamış olup geçerli bir hekim raporu sunamamış yolcunun uçuş reddi, ebeveynlerinin izni olmadan uçağa binmeye çalışan bir çocuk yolcunun uçuşa kabul edilmemesi, pasaportunun geçerlilik süresi dolmuş olması ya da gideceği ülkenin vize ile yolculuğa tabii ülkeler arasında yer almasına rağmen vize almamış olan yolcunun uçağa kabul edilmemiş olması örnek olarak sıralanabilir (Serdar, 2013: 2346).

Uçağa kabul edilmemenin taşıyıcılar yönünden karşılaşılabilecek olası hukuki sonuçları değerlendirilecek olursa; kapasite fazlası rezervasyon alan (overbooking) havayolu taşıyıcısı anlaşılacak menfaat karşılığında uçuş hakkından vazgeçecek bir yolcu aradığını anons yapmak suretiyle duyurmalıdır. Gönüllü yolcunun bulunması durumunda ilgili kişiyle uçuşa katılma hakkından açık rızasıyla feragat etmesi için anlaşmalı ve Yönetmelik m.9 a uygun bir şekilde yardımcı olmalıdır (Durgut, 2018: 203, SHY - Yolcu m. 5/1, AB Tüzüğü m. 4/1).

Yapılacak ilana rağmen haklarından vazgeçecek bir yolcu bulunamazsa havayolu taşıyıcı yolcuların iradesine başvurmadan kendi belirleyeceği yolcu/yolcuları uçağa kabul etmeyecektir. (SHY - Yolcu m. 5/1). Bu durumda ise taşıyıcı Yönetmelik'in 8. 9. Ve 10.maddelerinde belirtilen sorumlulukların yerine getirmekle mükelleftir. (SHY - Yolcu m. 5/3). Mezkûr kanunun ilgili maddeleri uyarınca; hava taşıma işletmesi, iradeleri dışında uçuşa kabul etmediği yolcularına; Türkiye içi uçuşlarda 100 Avronun TL cinsinden karşılığını, dış hat uçuşlarında ise, 1.500 km'ye kadar olan uçuşlar için 250 Avronun, 1.500 ila 3.500 km arası uçuşlar için 400 Avronun, 3.500 km'den daha uzun uçuşlar için ise 600 Avronun TL cinsinden karşılığını tazminat olarak ödemek zorundadır (SHY - Yolcu m. 8/1).

Hukuki sonuçlar itibariyle Yönetmelik uyarınca öngörülen tazminatlar haricinde yolcular, genel hükümler çerçevesinde Türk mahkemelerinde maddi ve manevi tazminat davası açabileceklerdir. Yargıtay'ın oluşturduğu içtihatlarda makul sebepler dışında uçağa kabul edilmemenin haksız fiil niteliğinde olduğu ve yolcunun maddi kaybı nedeniyle maddi, manevi ıstıraba uğradığı takdirde ise manevi tazminata hak kazacağı belirtilmiştir (Durgut, 2018: 202).

### **Uçuşların İptali (6.madde)**

Uçuşun iptali, SHY-YOLCU Yönetmeliğinde, “önceden planlanmış olan ve en azından bir yerin rezerve edildiği bir uçuşun gerçekleştirilmemesi” olarak tanımlanmıştır. SHY-YOLCU m.4/g). AB'nin 2004/261 sayılı tüzüğünün 5.maddesi ve Yönetmelik'in 6.maddesi uçuşun iptali hususunda hükümleri barındırmaktadır.

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

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

b) İlgili yolculara, 10 uncu maddenin birinci fıkrasının (a) bendi ve 10 uncu maddenin ikinci fıkrasına uygun olarak yardım teklif eder ve güzergâhın değiştirildiği hallerde yeni uçuşun beklenen kalkış zamanının, iptal edilen uçuş için planlanmış

volan kalkış zamanından sonraki gün veya günler içerisinde olması halinde ek olarak 10 uncu maddenin birinci fıkrasının (b) ve (c) bentlerinde belirtilen yardım teklif eder.

(2) Yolcular, 8 inci madde hükümlerine göre;

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

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

3) Planlanan hareket saatinden yedi günden kısa zaman öncesinde iptalden haberdar edilmedikleri ve planlanan hareket saatinden en fazla bir saat önce ayrılmalarına ve son varış yerlerine planlanan varış saatinden en fazla iki saat sonra ulaşmalarına olanak veren güzergâh değişikliği teklif edilmediği sürece, uçuşu icra eden hava taşıma işletmesinden tazminat alma hakkına sahiptir.(SHY – Yolcu m. 8/2).

Havacılığın hukuk kaynaklarından olan Montreal Sözleşmesi ve Türk Sivil Havacılık Kanunu'nda Uçuşun iptaline ilişkin hususi bir düzenleme yer almamaktadır. Bu durum ilgili AB Tüzüğü ve SHY-YOLCU yönetmeliğinde ele alınmıştır. Fakat yönetmeliğin yürürlüğe girmediği dönem bakımından uçuşun iptalinin gecikme içinde sayılıp sayılmayacağı tartışmalıdır. AB tüzüğünde ve SHY-Yolcudaki uçuşun iptali konusunda yolcuya tazminat hakkı tanınmış ise de uçuşun gecikmesi konusunda tazminat hakkı tanınmamıştır. Bu düzenleme boşluğundan yararlanmak isteyen havayolu taşıyıcıları havacılık faaliyetlerinin sürekli olduğundan bahisle çoğu zaman biletli bir yolcunun zamandan bağımsız bir şekilde farklı bir uçuşa aktarıldığını bundan dolayı da iptalin gecikme olarak değerlendirilmesi gerektiği yönünde itirazda bulunmaktadırlar (Serdar, 2013: 2346 ).

Uçuşun iptali konusundaki tartışmaların çıkış sebebi mevzuatta iptal gecikme ayrımının objektif kriterlere göre ortaya konulmamasıdır. ABAD 2009 yılında konuya ilişkin verdiği bir kararda; uçuşun uzun süreli gecikmesinde (3 saat veya daha fazla gecikmelerde) iptalinde yaşanan sıkıntılar ile aynı olduğu dolayısıyla uzun gecikmelerin gecikme kapsamında değil uçuşun iptali kapsamında değerlendirilmesi gerektiğine hükmetmiş ve yolcunun tazminat hakkına sahip olduğunu belirtmiştir. Alman mahkemeleri ise konuya farklı bir bakış açısıyla yaklaşmış, aynı uçakla aynı uçuş numarasıyla ve önceki gün kayıtlı yolcularla planlanan saatten 13.5 saat sonra gerçekleştirilen bir olay gecikme olarak kabul edilmiştir (Serdar, 2013: 240-242).

Bu iki farklı görüş iptal ve gecikmenin ayırt edilmesi ve yolcuların haklarının ihlal edilmesinin önlenmesi açısından gerekli düzenlemelerin objektif kriterlere göre yapılması gerektiğini göstermektedir. İptal ve gecikmenin tayin edilmesinde zaman ve zaman dışındaki maddi olayın özellikleri göz önünde bulundurulmaktadır. Zaman kriteri yani gecikmenin süresi iptal ve gecikmenin tayininde kilit bir role sahiptir. Buna karşın yapılacak ayırmda doktrinde öngörülmüş ve yaygın olarak kabul görmüş bir gecikme süresi bulunmamaktadır. Ancak SHGM söz konusu ayırımı açıklığa kavuşturmak adına 02.09.2015 tarih ve 98063956-090.99/E.1234 sayılı Yolcu Hakları Uygulama Esasları Genelgesinde şu tedbirleri almıştır:

“Uçuşların mücbir sebep olmaksızın;

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

tehir uçuş iptali olarak değerlendirilir.”

Zaman dışındaki maddi olayın özellikleri, zaman dışında gecikme ve iptali tespit etmek için bazı faktörleri göz önünde bulundurmaya ilke edinmektedir. Bilhassa, taşımanın farklı bir havayolu işletmesiyle yapılması, başlangıç veya varış havalimanının değişmesi, taşımanın başka bir uçakla yapılması, yeni uçuş numarasının verilmesi, bagajın yolcuya geri verilmesi, yeniden check-in yapılması, yeni boarding kartlarının dağıtılması panoda uçuşun iptal edildiğinin ilan edilmesi uçuşun iptalinin kabul edilmesinde neden olan hallerdir (Avcı, 2018:15).

Çıkarılan genelgede her ne kadar iptal ve gecikme tayinine ilişkin karmaşıklık giderilmek istenmişse de belirtilen sürelerin çok uzun olması ve mesafe ile sürelerin hesaplanmasında objektif kriterlerin kullanılmaması nedeniyle hükümlerin ABAD kararlarıyla ters düşmesine yol açmıştır. (Durgut, 2018:206).

### Uçuşların Tehiri/Gecikmesi (7.madde)

Uçuşların gecikmesi ya da yönetmelikte adı ile tehiri gerçekleştirilecek bir uçuşun planlanan kalkış saatinden gecikmeli olarak gerçekleşmesidir. Montreal ve Varşova konvansiyonlarında uçuşun gecikmesindeki esaslar belirlenirken varış zamanı dikkate alınmış olup yolcunun veya bagajın planlanandan daha geç bir zamanda varış yerine gecikmeli olarak ulaşması olarak tanımlanmıştır. AB Tüzüğü ve SHY-YOLCU yönetmeliği ise uçuşun gecikmesini ele alırken uçağın kalkış zamanını esas almaktadır. Belirtmek gerekir ki bilet sözleşmesi borçlu havayolu taşıyıcısına kalkıştan varışa kadar tüm faaliyetlerinde bir bütün olarak sorumluluk yüklemektedir. Bu nedenle varış zamanı da kalkış zamanı kadar önem arz etmekte olup yeniden yapılacak düzenlemelerde bu durum tekrardan ele alınıp açıklığa kavuşturulmalıdır (GÜL, 2020:129).

Uçuşların tehiri kavramı sadece kalkış zamanı kriterini göz önünde bulundurduğundan planlan bir uçuşun zamanında gerçekleştirilmesi halinde taşıyıcı yönetmelik yönünden sorumlu olmayacaktır. Ancak uçağın kalkış zamanı planlandığı gibi olsa da varış zamanı planlandığı gibi olmadığı durumlarda taşıyıcı yönetmelik kapsamında sorumlu tutulamayacak olup Varşova Konvansiyonu, Montreal konvansiyonu ve Türk Sivil Havacılık Kanunu'nun ilgili hükümlerince sorumlu olacaktır.

Uçuşların tehirine ilişkin düzenlemelerde, uçuş mesafesine göre planlanan hareket saatinden itibaren belirli süreler öngörülmüştür. Bu süreler SHY - Yolcu Yönetmeliği'nin 7/1 maddesi ve AB Tüzüğü'nün 6/1 maddesi tarafından belirlenmiştir. Buna göre, iç hatlardaki uçuşlarda 1500 kilometreye kadar olan mesafeler için en az iki saat veya daha fazla, 1500 ile 3500 kilometre arası uçuşlar için en az üç saat veya daha fazla, 3500 kilometreden daha uzun uçuşlar için ise en az dört saat veya daha fazla bir gecikme süresi geçmesi gerekmektedir. Ancak, belirtilen sürelerden daha kısa süreli gecikmeler (iç hat uçuşlarında en az bir saat) SHY - Yolcu Yönetmeliği kapsamı dışında kalır ve bu durumda Türk Sivil Havacılık Kanunu, Medeni Kanun ve diğer mevzuatın ilgili hükümleri uygulanır. (Serdar, 2013: 2393).Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü çıkardığı genelge ile uzun süreli tehirlerin uçuş iptali sayılacağını hüküm altına almıştır. Buna karşın ABAD kararları uzun süreli tehirlerin uçuş iptali olamayacağını göstermektedir (Durgut, 2018 :209).

**Şekil 2 : AB Tüzüğü ve Yönetmelikte Düzenlenen Tazminat Hakları**

Durum	Uçuş Mesafesi	Rötar Süresi	Tazminat Miktarı
Uçuş İptali	Tüm uçuş mesafeleri	0- 2 Saat arası	Tazminat talep edilemez
	1500 km ve daha az	2 saat ve daha fazla	250 Euro
	1500 ile 3500 km arası		400 Euro
	3500 km ve daha fazla		600 Euro
Uçuş Rötari	1500 km ve daha az	2 saat ve daha fazla	250 Euro
	1500 km ile 3500 km arası	3 saat- 3 saat 59 dk arası	400 Euro
	Tüm uçuş mesafeleri	4 saatten fazla	600 Euro
Taşıma Reddi	Tüm uçuş mesafeleri	-	İlgili uçuş ücreti iade edilir

### SONUÇ VE ÖNERİLER

Çalışmada havayolu taşımacılığının yolcu hakları yönünden uluslararası ve ulusal hukuk kaynakları ele alınmış olup çıkan sorunlarda yolcunun haklarına ayrıntılı olarak değinilmiştir. Varşova Konvansiyonu, Montreal sözleşmesi ve AB'nin 261/2004 sayılı tüzüğü uluslararası hukuk kaynakları, SHY-YOLCU Yönetmeliği ve Türk Sivil Havacılık Kanunu ulusal hukuk kaynakları olmak üzere incelenmiştir. Havayolu taşımacılığının karakteristik yapısının gereği olarak faaliyetlerin uluslararası düzeyde gerçekleştirildiği bunun da Ülkelerin sözleşmelere taraf olup olmadığı hususlarından kaynaklı olarak uygulamada ikiliklere neden olduğu görülmüştür. Montreal ya da Varşova konvansiyonuna taraf olmayan ülkeler yönünden Türkiye'de bulunan havalimanlarından yapılan uçuşlarda çıkacak sorunların çözümünde boşluk olduğu görülmüş yolcu haklarının güvence altına alınamadığı gözlemlenmiştir.

Tüzük kapsamında yönetmelik incelendiğinde, Türkiye'nin Avrupa Birliği üyesi olmadığı sebebiyle ilgili tüzüğün yönetmeliğe dayanak olamayacağı sadece uygulamada olduğu gibi örnek olabileceği görülmüştür. Ancak yönetmeliklerin normlar hiyerarşisindeki yerinin kanunlardan aşağıda olması ve iç hukuk düzenimizde kanunlara aykırı olarak çıkarılamayacağı hatta kanuna dayanak olarak çıkarılabileceği hususları göz önünde bulundurulduğunda yolcu haklarını korumada zayıf kaldığı sonucuna varılmıştır. Yönetmeliklere karşı idari yargıda açılacak iptal davaları ya da yönetmeliklerin düzenlenişinde SHGM'nin tek yetkili olması konuya ilişkin tespitimizi güçlendirmektedir. SHGM'nin COVID-19 sürecinde yaptığı 25.03.2020 tarihli "havayolu ile seyahat eden yolcuların haklarına dair yönetmelik (shy-yolcu)"de değişiklik yapılmasına dair yönetmelik" de havayolu taşıyıcıları iptallerden 2 ay süre sorumluluktan muaf tutulmuşlardır. Bu durum T.C. Anayasası'nın

Yerleşme ve Seyahat Özgürlüğü başlıklı bölümünün 23.maddesinde geçen, “*Seyahat hürriyeti, suç soruşturma ve kovuşturması sebebiyle ve suç işlenmesini önlemek; Amaçlarıyla kanunla sınırlanabilir. Vatandaşın yurt dışına çıkma hürriyeti, ancak suç soruşturması veya kovuşturması sebebiyle hâkim kararına bağlı olarak sınırlanabilir.*” hükmüne açıkça aykırıdır. Bu durumda Yolcu hakların ile ilgili olarak yapılacak Kanun ile konunun tekrar ele alınması yerinde olacaktır.

Yapılan çalışmada tespit edilen bir diğer sorun ise uçuşların tehiri ve iptalinin tayin edilmesi dolayısıyla hangi hükümlere tabi olduğunun belirsiz oluşudur. AB tüzüğüne paralel olarak düzenlenen yönetmelikte uçuşun tehiri ya da gecikmesi kavramları zaman kriteri kullanılarak ele alınmıştır. Ancak gecikmenin iptal mi yoksa gecikme mi olduğu konusunda net bir düzenleme yapılmamıştır. Zaman kriteri kullanılırken kalkış zamanı dikkate alınmış olup, varış zamanı dikkate alınmamıştır. SHGM, söz konusu ayrımı açıklığa kavuşturmak adına Yolcu Hakları Uygulama Esasları Genelgesinde konuya açıklık getirmeye çalışsa da genelgede belirtilen gecikme sürelerinin çok uzun olması nedeniyle yolcu hakları yönünden düzenlemenin tatmin edici seviyede olmadığı sonucuna ulaşmıştır.

## KAYNAKÇA

Akkurt, S. S. (2013). Havayolu Taşımacılığında Yolcu Bileti ve Bagaj Kuponu. Selçuk Üniversitesi, HukukFakültesiDergisi,277-296.

Avcı, Z. (2018). Sivil Havayolu İle Yolcu Taşıma Sözleşmesinde Yolcu Hakları. Selçuk Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi

Durgut, R. (2018). Havayolu ile Seyahat Eden Yolcuların Haklarının Türk Hukukunda Düzenlenişi . Ankara Barosu Dergisi.

Göktepe, H. (2016). Havayolu İle Yolcu Taşımacılığında Hava Taşıyıcısının Sorumluluğu ve Yolcu Hakları, Anadolu Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi ,

Göçmen, İ. & Keskin (2018), H. Avrupa Birliği Adalet Divanının kararları ışığında havayolu yolcu hakları ile ilgili 261/2004 Sayılı Tüzük.

Gül, M. (2020). “Hava Taşımalarında Yolcu Hakları” Yüksek Lisans Tezi, Yaşar Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, İzmir.

Öksüz, Ö. (2006). Tüketici Hukukunda Paket Tur Sözleşmeleri. Türkiye Barolar Birliği Dergisi, 66, 331-351.

Nergiz A. (2008) , “Türkiye’de Sivil Havacılığın Gelişimi ve THY.” Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

Serdar, .(2013). Havayolu İle Seyahat Eden Yolcuların Haklarına Dair Yönetmelik Kapsamında Yolcuların Hakları Yaşar Üniversitesi E-Dergisi, 8 (Özel)

Yüksel, H. (2016). Sivil Havacılığın Gelişimi ve Küreselleşme Sürecine Katkıları: Türkiye Örneği Süleyman Demirel Üniversitesi Vizyoner Dergisi

## Diğer Kaynaklar

SHGM (2011). Havayolu ile Seyahat Eden Yolcuların Haklarına Dair Yönetmelik. <https://www.mevzuat.gov.tr/mevzuat?MevzuatNo=15549&MevzuatTur=7&MevzuatTertip=5>, Erişim Tarihi: 02/11/2021

<https://www.icao.int/Pages/default.aspx> Erişim Tarihi: 07/11/2021

<https://web.shgm.gov.tr/> Erişim Tarihi: 04/11/2021

<https://www.uab.gov.tr/> Erişim Tarihi: 27/10/2021

[https://web.shgm.gov.tr/documents/sivilhavacilik/files/pdf/yolcular\\_icin/yolcu\\_haklari\\_brosur.pdf](https://web.shgm.gov.tr/documents/sivilhavacilik/files/pdf/yolcular_icin/yolcu_haklari_brosur.pdf) Erişim Tarihi: 06/11/2021

<https://tickets.com.tr/content/iata-agreement.html> Erişim Tarihi: 04/11/2021

[https://www5.tbmm.gov.tr/anayasa/anayasa\\_2018.pdf](https://www5.tbmm.gov.tr/anayasa/anayasa_2018.pdf) Erişim Tarihi: 28/10/2021