



T.C.
ULAŞTIRMA, DENİZCİLİK VE HABERLEŞME BAKANLIĞI
Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü

Sayı : 98063956-090.99/E.1234
Konu : Yolcu Hakları Uygulama Esasları
Genelgesi-2015

02/09/2015

GENELGE
HUD-2015/3

Yolcu Hakları kapsamında yayımlanarak yürürlüğe giren mevzuat aktif olarak uygulanmakla birlikte belirli konularda farklı uygulamalara gidildiği ve tereddütlerin hâsıl olduğu tespit edilmiştir.

Yolcu Hakları Uygulama Esasları Genelgesi-2015; uçuş iptali, uçuş tehiri, uçağa kabul edilmeme konularında yürütülen iş ve işlemlerin etkin, hızlı, doğru ve standart bir şekilde yapılmasını teminen SHY-YOLCU kapsamında hazırlanmıştır. Konu ile ilgili olarak aşağıdaki hususlara dikkat edilmesi gerekmektedir.

1. Genel Prensipler

1. Ücretsiz seyahat eden yolcular ve doğrudan veya dolaylı olarak halka açık olmayan indirimli biletle seyahat eden yolcular ile mil veya puanlarla seyahat eden yolcular, ücretle seyahat eden yolcularla aynı haklara haizdir.
2. Teknik arıza ve operasyonel nedenler olağanüstü hal (mücbir sebep) olarak kabul edilmez.
3. Yolcuların uçak içerisinde 2 saat ve üzeri bekletilmesi durumunda SHY-YOLCU kapsamında hizmet hakkı verilir.
4. Yolcular, tarife değişikliğinden 2 haftadan daha az sürede haberdar edilirler ise bu durum uçuş iptali başlığı altında değerlendirilir ve iptal hükümleri uygulanır.
5. SHY-YOLCU Madde 9'a (Geri ödeme veya güzergâh değişikliği) atıfta bulunulması durumunda; yolculara güzergâh değişikliği, gün kısıtlaması yapılmaksızın, boş koltuk durumu dikkate alınarak, yolcunun uygun göreceği tarihe ücret tahsil edilmeksizin yapılır.
6. Mevzuatın ilgili maddelerinde tanımlanan yükümlülükler uçuşu icra eden hava taşıma işletmelerince zamanında yerine getirilir, başvurular zamanında değerlendirilir, konu ile ilgili aksamaya mahal verilmemesini teminen gerekli önlemler işletmelerce alınır, aksi takdirde yolculara SHY-YOLCU kapsamında tazminat hakkı ödenir.
7. Mücbir sebepler resmi bilgi ve belgeyle ispat edilir. Hizmet hakkı kapsamındaki faturalarda uçuş numarası ve tarih olmak zorundadır. Elle müdahale edilen belgeler geçersiz kabul edilir.

İlgi Mevzuatlar	Daire/Birim	Hava Ulaşım Daire Başkanlığı
2920 Sayılı Kanun	Şube	Yolcu Hakları Koordinatörlüğü
SHY-YOLCU	Revizyon No	-
	Revizyon Tarihi	-





T.C.
ULAŞTIRMA, DENİZCİLİK VE HABERLEŞME BAKANLIĞI
Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü

8. İşletmeler yolcu hakları ile ilgili başvurularında yolcuya;
- “Başvurunuz işleme alınmıştır” mesajını başvuru alındığında gecikmeksizin gönderir.
 - 10 gün içerisinde cevap verir, 10 günlük sürede işlemi tamamlanamayan hususlarda ise yolcuyu bilgilendirilir.
9. Uçuşların mücbir sebep olmaksızın;
- 1500 kilometreden (1500 km dâhil) daha kısa uçuşlar için 5 saat veya daha fazla,
 - 1500 ile 3500 kilometre arası uçuşlar için 7.5 saat veya uçuş süresi 4 saat ve fazla uçuşlar için uçuş süresinin 2 katı veya daha fazla
 - 3500 kilometreden daha uzun (uçuş süresi 5 saat ve fazla) uçuşlar için uçuş süresinin 2 katı veya fazla
- tehir edilmesi halinde, tehir uçuş iptali olarak değerlendirilir.
10. Sistem hataları, müşteri hizmetleri, personel hataları, acente veya satış ofisi kaynaklı yolcu mağduriyetleri hava taşıma işletmesi tarafından giderilir.
11. Mevzuat kapsamında hazırlanan istatistiki verilerin doğru ve hızlı alınabilmesi ile görevli personelin yolcu hakları konusunda düzenli ve detaylı bilgilendirilmesini teminen işletmeler altyapıyı oluşturur ve gerekli tedbirleri alır.

2. Uygulama esasları;

- a) SHY-YOLCU kapsamında mücbir sebep olmaksızın bağlantılı seferlerden birinin gecikmesinden kaynaklı devam seferini kaçıran yolculara uçuş iptali başlığı altındaki tüm hizmetler verilir ve yolculara sefer iptali kapsamında tazminat ödemesi yapılır.
- b) Mücbir sebep olmaksızın aktarma noktasında yapılan uçuş iptallerinde ya da uçağın divert etmesi gibi hallerde seyahatin gerçekleştirilmeyen bölüm veya bölümleri ile yolcunun planlamış olduğu seyahatin tamamlanmasının artık herhangi bir anlamı kalmaması ve talep edilmesi durumunda bilet ücretinin tamamının satın alınmış olduğu fiyat üzerinden en geç yedi gün içerisinde iadesi yapılır ve iptal hükümleri uygulanır.
- c) Uçuşun tehir ya da iptal edilmesi durumunda gece konaklaması gerektiren değişiklikler yapıldığında; uçuşu gerçekleştiren hava taşıma işletmesi yolculara otelde veya uygun bir konaklama tesisinde konaklama hakkı verir. Ayrıca, hava taşıma işletmeleri havaalanı ile konaklama yeri (otel veya benzeri) arasındaki ulaşımı yolcuların meydanlarda işlem yapmalarına imkân verecek şekilde ücretsiz sağlar. Ancak, yaşlı, hasta, engelli yolculara konaklama hizmeti gündüz de verilir. Konaklama hakkından yararlanan yolcular işletmeleri tarafından teklif edilen ilk uçuş ile seyahat eder.

İlgi Mevzuatlar	Daire/Birim	Hava Ulaşım Daire Başkanlığı
2920 Sayılı Kanun	Şube	Yolcu Hakları Koordinatörlüğü
SHY-YOLCU	Revizyon No	-
	Revizyon Tarihi	-





T.C.
ULAŞTIRMA, DENİZCİLİK VE HABERLEŞME BAKANLIĞI
Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü

- d) Uçağın mücbir sebeplerle divert ettiği durumlarda yolcu seyahatine devam etmeyi seçerse hava taşıma işletmesi hizmet hakkını vermekle yükümlü olduğu gibi alternatif taşıma yollarını da ücretsiz teklif eder.
- e) Yönetmelik kapsamındaki başlıklarda mücbir sebeplerle hizmet hakkı sunulmadığı takdirde yolcunun makul ölçüde olan yeme-içme ve konaklama faturalarını ibraz etmesi halinde Hava Taşıma İşletmesi fatura tutarını öder.

3. Son İşlemler ve Yaptırımlar;

Anılan Yönetmeliğin ilgili maddelerinde tanımlanan yükümlülüklerin yerine getirilmemesi ve konu ile ilgili gerekli önlemlerin alınmadığının tespiti durumunda 2920 sayılı Türk Sivil Havacılık Kanunu Madde 143 kapsamında idari para cezası uygulanacaktır. Bu kapsamda ilgili mevzuat yükümlülüklerinin yerine getirilmesi, yolcu mağduriyetinin oluşmaması için Hava Taşıma İşletmeleri tarafından gerekli önlemlerin alınması gereklidir.

Gereğini rica ederim.

Bilal EKŞİ
Genel Müdür

İlgi Mevzuatlar	Daire/Birim	Hava Ulaşım Daire Başkanlığı
2920 Sayılı Kanun	Şube	Yolcu Hakları Koordinatörlüğü
SHY-YOLCU	Revizyon No	-
	Revizyon Tarihi	-

