T.C.
ULAŞTIRMA BAKANLIĞI
Strateji Geliştirme Başkanlığı

7/12325
24 MART 2006

SAYI : B.11.0.SGB.0.10.01.610.01/-530-4692
KONU : Diyarbakır Milletvekili
Sayın Muhsin KOÇYİĞİT'in
yazılı soru önergesi

TÜRKİYE BÜYÜK MİLLET MECLİSİ BAŞKANLIĞINA

İlgi: TBMM Başkanlığının 01.03.2006 tarih ve A.01.0.GNS.0.10.00.02-18493 sayılı yazısı.

Diyarbakır Milletvekili Sayın Muhsin KOÇYİĞİT'in 7/12325-18814 sayılı yazılı soru önergesinin cevabı hazırlanarak ekte sunulmuştur.

Bilgilerinize arz ederim.

Binali YILDIRIM
Ulaştırma Bakanı

EK :
1-Cevap formu (2 Sayfa)

DAĞITIM:
TBMM Başkanlığına
Başbakanlığa

7/12325

# DİYARBAKIR MİLLETVEKİLİ SAYIN MUHSİN KOÇYİĞİT'İN 7/12325-18814 SAYILI YAZILI SORU ÖNERGESİ VE CEVABI

THY yaptığı çok haksız ve etik değerlere uymayan bir uygulama ile adeta yolcuları sömürmekte ve yolcu biletleri üzerinden bir vurgun yapmaktadır.

**SORU 1-** Ekonomide pembe tabloların çizildiği, enflasyonun yüzde 7'lerde yeniden değerleme oranının yüzde 9.8, Devlet İç Borçlanma Senetleri faiz oranının yıllık yüzde 14'ler ve tüketici konut kredisi faiz oranının yıllık yüzde 12'ler olduğu bir ortamda; THY'nin yolcu biletlerinde 12 saat sonrası yapılan değişikliklerde DEĞİŞTİRME CEZASI adı altında bilet bedelinin üçte biri oranında yani bilet bedelinin yüzde 30'u tutarında bir ceza alınmasını ahlaki, ekonomik ve vicdani buluyor musunuz?

**CEVAP 1-** THY iç hat seferlerinde son 12 saate kadar yapılan tüm değişiklikler ücretsizdir. Ancak son 12 saat içinde artık o koltukların satılma ihtimali çok zayıfladığından satılamayan bu koltuklar için bir ceza alınması zorunludur. Eğer benzer bir ceza uygulaması olmasa hiç bir yolcu rezervasyonlu yerini iptal etmez ve bu nedenle yedekte olan yolcuların esasa geçmesi sağlanamazdı. Bu açıdan bakıldığında uygulamanın, yolculuk etmek isteyen ancak yer olmamasından dolayı yedekte bekleyen yolculara adalet sağladığı ekonomik boyutundan daha çok düşünülmelidir. Bunun yanında ceza uygulamasının olmaması ve yedekte bulunan yolculara yer verilmemesi halinde Türk Hava Yolları A.O Genel Müdürlüğü önemli miktarda maddi kayba uğrayabilecektir. Diğer havayollarında olduğu gibi tüm bilet ücretinin yanması uygulamasına göre Türk Hava Yolları A.O Genel Müdürlüğü'nün halihazırdaki uygulaması hakkaniyet ölçülerine uygundur.

**SORU 2-)** THY'nin açıkladığında yıllık karın içerisinde bu şekilde bilet değiştirme cezası adı altında ne kadar kar vardır?

**CEVAP 2-)** Türk Hava Yolları A.O Genel Müdürlüğü'nün açıkladığı 2004 yılı mali neticelerinde iç ve dış hatların toplamında iptal edilen biletlerden elde edilen gelir 2.576.933 YTL'dir. 2005 yılı ilk 9 ay mali sonuçlarında ise iptal edilen biletlerden elde edilen gelir 2.083.324 YTL'dir.

**SORU 3-)** THY bilet değiştirme cezası adı altında THY'nı tercih eden yolculara yönelik haksız ve adaletsiz şekilde uçuş iptallerinde de yolcuların gidiş - geliş, konaklama ve zamanında işini yapamamasından kaynaklanan zararlarını da karşılamayı düşünüyor musunuz?

**CEVAP 3-)** Türk Hava Yolları A.O Genel Müdürlüğü, uçuş iptallerinde yolcuların mağduriyetlerini en aza indirmek amacıyla aşağıda sıralanan yönerge ve düzenlemeler çerçevesinde hizmetlerini belirlemiştir.

1-) Yer Hizmetleri El Kitabı (GOM),
2-) 20-002 THY A.O. Uçuş Aksaklıklarında Yolcuya Verilecek Hizmet Yönergesi,
3-) 2004 Düzenlemesi ve Havayolu Hizmet Taahhütnamesi,

Belirtilen yönerge ve düzenlemeler gereği seferin herhangi bir nedenle iptali halinde, mümkün olan en kısa zamanda yolculara;
-Aksaklıkla ilgili bilgi verilmekte,
-Bilet işlemleri ve rezervasyonları yapılmakta,
-Konaklama ve ulaşım imkanı sağlanmakta,
-Yemek ve serinletici ihtiyaçları karşılanmakta,
-İletişim imkanı sağlanmaktadır.

Ayrıca EC261/2004 Düzenlemesi gereği, Avrupa Birliği Üye ülkelerinden hareket eden seferlerimizde geçerli olmak üzere yolcularımıza, iptal olan seferin uçuş uzunluğuna bağlı olarak 250€ ile 600€ arasında değişen miktarlarda tazminat verilmektedir.

**SORU 4-)** THY'nın FAHİŞ denilebilecek "DEĞİŞTİRME CEZASININ" yasal dayanağı var mıdır? Varsa açıklar mısınız?

**CEVAP 4-)**Rezervasyon değişikliği cezaları tüm havayolu şirketlerince farklı şekillerde olan ticari uygulamalardır.

**SORU 5-)** THY'nın yaptığı bu haksız ve etik değerlere uymayan uygulamayı tümden kaldırmayı yada en azından yüzde 10'lar düzeyine çekmeyi düşünüyor musunuz?

**CEVAP-5)** Halihazırdaki rezervasyon ve iptal değişikliği cezası sadece son 12 saat içinde yapılan değişikliklerde uygulanmakta olup bu konuda diğer havayollarına nazaran daha esnek bir uygulama içerdiğinden herhangi bir değişiklik öngörülmemektedir.