



T.C.  
ULAŞTIRMA DENİZCİLİK VE HABERLEŞME BAKANLIĞI  
Strateji Geliştirme Başkanlığı

7/4165  
G.K: 112  
25 Nisan 2012

Sayı :B.11.0.SGB.0.01.00.610.01/1235  
Konu : Muğla Milletvekili Sayın  
Nurettin DEMİR'in  
yazılı soru önergesi

TÜRKİYE BÜYÜK MİLLET MECLİSİ BAŞKANLIĞINA

İlgi: 20.02.2012 tarihli ve A.01.0.KKB.0.10.00.00-49003 sayılı yazınız.

Muğla Milletvekili Nurettin DEMİR'in 7/4165 esas sayılı yazılı soru önergesinin cevabı hazırlanarak ekte sunulmuştur.

Bilgilerinize arz ederim.

Binali YILDIRIM  
Bakan

EK :

1) Cevap formu (2 Sayfa)



**MUĞLA MİLLETVEKİLİ SAYIN NURETTİN DEMİR'İN**  
**7/4165 ESAS SAYILI YAZILI SORU ÖNERGESİ VE CEVABI**

Zorlu kış koşulları nedeniyle Türkiye genelinde son zamanlarda yüzlerce uçuş iptali olmuştu, Uçuş iptalleri nedeniyle vatandaşlar mağdur olurken, birçok yolcunun ulaşım, konaklama, yeme-içme konusunda sıkıntılar yaşadığı bilinmektedir.

3 Aralık 2011 tarihli 28131 sayılı Resmi Gazete'de yayımlanan ve 1 Ocak 2012 tarihinde yürürlüğe giren "Havayolu ile Seyahat Eden Yolcuların Haklarına Dair Yönetmelik" Türk menşeli havayolu işletmelerinin Türkiye'deki havaalanlarını iniş veya kalkış noktası olarak kullandıkları tüm uçuşları kapsamaktadır.

Kışın olumsuz hava koşulları nedeniyle yaşanan uçuş iptallerinde yolcuların havayolu karşısında hangi haklara sahip olduğu, yönetmelikte açıkça düzenlenmektedir. havayolu şirketleri, uçuşun iptali durumunda yönetmelikteki hizmetleri yolcularına teklif etmekle yükümlüdür. Eğer havayolu şirketi, yönetmelik ile getirilen yükümlülüklerini gereği gibi veya hiç yerine getirmezse (hakların bildirimi, tazminat verme, hizmet sunma) yolcu, adli yargıda genel başvuru hakkının yanı sıra, Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü'ne de şikayet talebiyle başvurabilir.

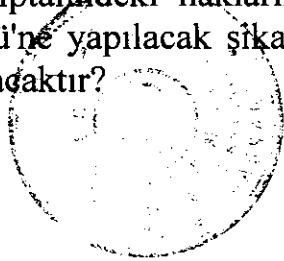
Bu bilgiler ışığında,

**SORULAR:**

1-Yeni yönetmeliğe göre havayolu şirketleri uçuşu iptal edilen tüm yolculara, makul ölçüde sıcak ve soğuk içecekler, günün zamanına göre kahvaltı veya yemek ile ilave hafif ara yemeği, ayrıca süre kısıtlaması olmaksızın iki telefon görüşmesi, faks mesajı veya e-posta hizmeti teklif etmekle yükümlüdür. Basında ve kamuoyunda büyük yankı uyandıran, havaalanındaki mağdur yolculara suyun bile para karşılığı verildiği haberleri ile ilgili düşünceleriniz nedir?

2- Yönetmeliğe göre şirketlerin, yolcularına, tazminat ve hizmet hakkı kurallarını belirleyen yazılı bir bildirim sunması gerekirken, çoğu yolcu bu haklardan habersizdir. Bu durumu nasıl değerlendiriyorsunuz?

3- "Havayolu ile Seyahat Eden Yolcuların Haklarına Dair Yönetmelik'te yer alan hizmetleri havayolu şirketleri resmi olarak sunmakla yükümlü olduğu halde, yolcuların uçuş iptalindeki haklarının ihlal edilmesi durumunda Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü'ne yapılacak şikayetler nasıl değerlendirilecektir? Konuyla ilgili yaptırımlar ne olacaktır?



## CEVAPLAR:

Bilindiği üzere, Havayolu ile Seyahat Eden Yolcuların Haklarına Dair Yönetmelik, 1 Ocak 2012 tarihinde yürürlüğe girmiştir.

Yönetmeliğin uygulamaya konulmasından sonra uygulamada ortaya çıkan güçlükler veya düzeltilmesi gereken hususlar için yeni bir değerlendirme yapılmaktadır. Bu süreçten sonra işletmelere ve kamuoyuna yönelik bir kampanya başlatılacaktır. Bilgilendirme amaçlı olarak işletmelerin web sitelerinde bilgiler mevcuttur. Ayrıca, bilgilendirme ve bildirim için broşür ve form hazırlıkları tamamlanmıştır.

Diğer taraftan, yabancı havayollarının ülkemizdeki temsilcilerine de, bu Yönetmeliğe uyum sağlamaları hususunda yazılı olarak uyarı yapılmıştır.

Havayolu ile seyahat eden yolcuların, mağduriyetleri ile ilgili olarak öncelikle seyahat ettikleri havayoluna müracaat etmeleri gerekmektedir. Havayolu ile çözümlenemeyen durumlarda, Sivil Havacılık Genel Müdürlüğüne yazılı olarak müracaat edilmesi halinde, mevzuat kapsamında başvurular incelenip, havayolu kuruluşu ile koordine kurularak çözüme kavuşturulacaktır. Gerekli hallerde mer'i mevzuat hükümlerine göre işlem yapılacaktır.

