



T.C.
ULAŞTIRMA VE ALTYAPI BAKANLIĞI
Strateji Geliştirme Başkanlığı

KUTUPHANE VE ARŞİV
HİZMETLERİ BAŞKANLIĞI
Tarih: 13/08/2020
Sayı: -120.07-E.00000697315
11 11 11 11 11 11 11 11

7/
31593

Sayı : 44697349-610-E.42560
Konu : Antalya Milletvekili Sayın Kemal
BÜLBÜL'ün Yazılı Soru Önergesi

11.08.2020

TÜRKİYE BÜYÜK MİLLET MECLİSİ BAŞKANLIĞINA

İlgi : 13.07.2020 tarihli ve 43452547-120.07-E.680600 sayılı yazınız.

Antalya Milletvekili Sayın Kemal BÜLBÜL'ün 7/31593 esas sayılı yazılı soru önergesinin cevabı ilişikte sunulmaktadır.
Bilgilerinize arz ederim.

Adil KARAİSMAİLOĞLU
Bakan

Ek : Cevap Formu (1 sayfa)

Not: 5070 sayılı Elektronik İmza Kanunu gereği bu belge elektronik imza ile imzalanmıştır.

Evrak Doğrulama Kodu : SVMCABWS Evrak Takip Adresi: <https://www.turkiye.gov.tr/udhb-ebys>
Hakkı Turaylıç Caddesi No:5 06338 Emek / Çankaya / ANKARA

Bilgi için: Hazım YILDIZ
Şef
Telefon No: (312) 203 20 92



T.C.
ULAŞTIRMA VE ALTYAPI BAKANLIĞI
Strateji Geliştirme Başkanlığı

**ANTALYA MİLLETVEKİLİ SAYIN KEMAL BÜLBÜL'ÜN
7/31593 ESAS SAYILI YAZILI SORU ÖNERGESİNİN CEVABI**

25 Mart 2020 tarihli ve 31079 sayılı Resmi Gazete’de yayımlanarak yürürlüğe giren SHY-YOLCU Yönetmeliği’ne eklenen geçici madde ile, yolcu bilet ücretinin iadesini istemesi durumunda havayolu şirketi uçuş yasakları kalktıktan iki ay sonrasında yolcuya kesintisiz olarak bilet ücret iadesini yapacaktır. Mevzuat çerçevesinde yapılan bu işlem sonucunda ödemelerin yapılmaması söz konusu değildir.

Diğer taraftan, bir çok ülke havayollarının ücret iadesi yerine açık bilet uygulamasını uygun görmesine karşın, ülkemizce havayolu sektörünün şimdiye kadar yaşadığı en büyük kriz ortamında hem havayollarının iflasına kadar gidebilecek bu süreçte sektörü ayakta tutmak, hem de vatandaşlarımızı mağdur etmemek üzere ortak bir çözüm getirilmiştir. Bu kapsamda, birçok ülkenin aksine; bilet ücreti iadesi tamamen kaldırılmamış, mevzuat değişikliği ile uçuş yasakları kalktıktan 2 ay sonra havayollarınca bilet ücretinin kesintisiz olarak yolcuya iadesi korunmuştur.

Dolayısıyla, havayollarının bilet ücret iadelerini yapmaları için uçuş yasakları kalktıktan sonra iki ay süreleri bulunmakta olup, bu süre henüz dolmamıştır. Bu sürenin dolmasına müteakip, SHY-YOLCU Yönetmeliği; uçuşunu gerçekleştirmek isteyen yolcuların haklarını korumaya devam edecektir. Yolcunun bilet ücret iadesini istemesi durumunda da bilet bedelinden kesinti yapılmaması için vatandaşın hakkı korunacaktır.

Ayrıca, havayolu şirketleri İnternet sitelerinin ana sayfasında logo yer alacak şekilde “Yolcu İşlemleri ve Hakları” adlı bir bölüm oluşturmuştur. Bu alanda yolcu işlemleri ile hakları konusundaki tüm bilgiler, ilgili mevzuat (SHY-YOLCU, Genelgeler, vb.), yolcuların şikâyet veya isteklerini iletmeleri için gerekli bildirim formu ve sürekli ulaşılabilir iletişim bilgileri (e-posta, faks ve/veya telefon) yer almaktadır.

Bununla birlikte, Havalimanı İşletmeleri; Terminal binaları içinde yolcu haklarına yönelik her formattaki afiş, duyuru ve benzeri dokümanların yolcularca görülebilir mekânlarda duyurulmasını sağlamakta ve çek-in kontuarlarında yolcu haklarına ait afiş ve bilgilendirmelerin yapılıp yapılmadığı kontrol edilmektedir.