



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

Sayı : 36738619-622/674  
Konu : Yolcu Hakları Değerlendirme ve  
Uygulama Esasları Genelgesi - 2014

23/05/2014

GENELGE  
HUD-2014/1

İlgi : a) 3 Aralık 2011 tarih ve 28131 sayılı Resmi Gazete ile yayımlanan Havayolu ile  
Seyahat Eden Yolcuların Haklarına Dair Yönetmelik (SHY-YOLCU)  
b) 19 Mart 2013 tarih ve 68754916-010/364 sayılı Yolcu Hakları Genelgesi

Bilindiği üzere; Ülkemiz havalimanları kullanılarak yapılan tüm uçuşlardaki yolcu haklarına yönelik işlemler İlgi (a) Yönetmelik kapsamında yürütülmekte olup İlgi (b) Genelge ile de Yönetmeliğin uygulanmasına yönelik hususlar belirtilmiş ve Yönetmelik gereklerinin sağlanması bakımından Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü (SHGM) Yolcu Hakları Birimi kurulmuştur.

- Şikâyetlerin Mercii, Kapsamı ve Genel Esaslar;
  - Yönetmelik kapsamındaki; “uçuşa kabul edilmeme”, “uçuş tehiri ya da gecikme”, “uçuş iptali”, “alt sınıf-üst sınıfa yerleştirilme” ile ilgili şikâyetlerin öncelikle şikâyete muhatap Hava Taşıma İşletmesine yapılması esastır.
  - Hava Taşıma İşletmesi tarafından şikâyete verilen cevabın yeterli olmaması veya şikâyetten sonuç alınamaması durumunda ya da şikâyete 10 gün içinde cevap verilmemesi durumunda, SHGM internet sitesindeki çevrimiçi elektronik form doldurulacak ya da Ek1’deki şikâyet formu doldurularak uçuşla ilgili bilgi ve belgelerle birlikte, gerekli görülmesi halinde konuyu anlatır bir dilekçeyle Genel Müdürlüğümüze iletilecektir.
  - Bagaj, vergi ve ücret iadeleri, işlem zorlukları, bilet işlemleri gibi Yönetmelik kapsamı dışındaki şikâyetlerde ise; yolcular, yasal yollara müracaat hakkı saklı kalmak kaydıyla doğrudan konunun muhatap işletmeler ile irtibata geçecektir.
- Yolcu mağduriyetlerinin azaltılması, Yönetmelik kapsamında yapılacak uygulamaların kolaylaştırılması ve sistematik bir hale getirilebilmesi için aşağıda belirtilen işlemler yapılacaktır;

2.1. Hava Taşıma İşletmeleri;

- Yolcu hakları ya da şikâyetleri ile ilgili sürekli erişilebilir bir yolcu hizmetleri

1 / 3

<b>Daire/Birim</b>	Hava Ulaşım Daire Başkanlığı	Ayrıntılı Bilgi İçin
<b>Şube</b>	Yolcu Hakları Birimi	yolcuhaklari@shgm.gov.tr





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

birimi kurulacak ya da mevcut olan yapının etkinliği sağlanacaktır.

- b) İnternet sitelerinin ana sayfasında Ek-2'deki logo yer alacak şekilde "Yolcu İşlemleri ve Hakları" adlı bir bölüm oluşturulacaktır. 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 alacaktır.
- c) Sisteme kaydedilen şikâyetlere numaranın başına Hava Taşıma İşletmesinin üçlü kodu gelecek şekilde elektronik sayaçlı bir takip numarası (AAA-12345...) eklenecek ve sistem filtrelemeye imkan verecek biçimde düzenlenecektir.
- d) Yerli Hava Taşıma İşletmelerinin yolcu şikâyetleri ile ilgili başvuru yöntemleri belirlenecek, iş akış şeması hazırlanacak ve şikâyetlerin cevaplanma süreçleri ile izleme ve değerlendirme prosedürleri hazırlanarak kalite sistemine dâhil edilecek, yolcu hakları kapsamındaki uygulamaların Yönetmelik hükümlerini kapsayacak şekilde Yer İşletme El Kitabı (Ground Operations Manual-GOM) içinde yer alması sağlanacaktır.
- e) Yönetmelik kapsamındaki haklı şikâyetler en geç 10 iş günü içerisinde çözümlenecek, bunun mümkün olmaması halinde yolcuya ön bilgi verilecektir.
- f) Hava Taşıma İşletmelerinin satış kanalları üzerinden alınan biletlerle ilgili mağduriyetler Hava Taşıma İşletmesinin sorumluluğunda olduğundan Yönetmelik kapsamındaki mağduriyetler Hava Taşıma İşletmeleri tarafından giderilecektir.
- g) Şikâyet istatistikleri kapsamında; Ek3, Ek4 ve Ek5'te yer alan tablolar, eksiksiz ve doğru veriler işlenerek, her ayın 15'ine kadar bir önceki ayın verilerini kapsayacak şekilde Genel Müdürlüğümüze elektronik ortamda (yolcuhaklari@shgm.gov.tr) gönderilecektir.
- h) İstatistikî veriler, her ay bir önceki yılın ilgili ayındaki veriler ile karşılaştırıldığında artış oranı %10 ise veya birbirini takip eden ardışık üç ayda artış oranının %10 olması durumunda; kök neden analizi yapılarak SHGM'ye elektronik ortamda raporlanacaktır.

## 2.2. Havalimanı İşletmeleri;

- a) Terminal binaları içinde yolcu haklarına yönelik her formattaki afiş, duyuru ve benzeri dokümanların yolcularca görülebilir mekânlarda duyurulmasını sağlayacaktır,
- b) Çek-in kontuarlarında yolcu haklarına ait afiş ve bilgilendirmelerin yapıldığını kontrol edecektir,
- c) Yönetmelik kapsamındaki yolcu şikâyetleri konusunda ihtiyaç olması halinde ilgili tarafları koordine edecektir,

2 / 3

<b>Daire/Birim</b>	Hava Ulaşım Daire Başkanlığı	Ayrıntılı Bilgi İçin
<b>Şube</b>	Yolcu Hakları Birimi	yolcuhaklari@shgm.gov.tr





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

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, istatistiklerin gecikmeye veya aksamaya mahal vermeyecek şekilde zamanında, doğru ve eksiksiz olarak hazırlanarak gönderilmesi, ilgili mevzuat yükümlülüklerinin yerine getirilmesi, yolcu mağduriyetinin oluşmaması için Hava Taşıma ve Havalimanı İşletmeleri tarafından gerekli önlemlerin alınması gereklidir.

Gereğini bilgilerinize rica ederim.

Bilal EKŞİ  
Genel Müdür

**EKLER:**

- 1) Şikâyet Bildirim Formu
- 2) Yolcu İşlemleri ve Hakları Logosu
- 3) Şikâyet Takip Performans Tablosu
- 4) Şikâyet Dağılım Tablosu
- 5) Şikâyet Tazminat Ödeme Tablosu

3 / 3

<b>Daire/Birim</b>	Hava Ulaşım Daire Başkanlığı	Ayrıntılı Bilgi İçin
<b>Şube</b>	Yolcu Hakları Birimi	yolcuhaklari@shgm.gov.tr

