



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

Sayı : 68754916-010/364
Konu : Yolcu Hakları Genelgesi 2013

19/03/2013

İlgi : 3 Aralık 2011 tarih ve 28131 sayılı Resmi Gazete ile yayımlanan Havayolu ile Seyahat Eden Yolcuların Haklarına Dair Yönetmelik (SHY-YOLCU)

Havayolu ile Seyahat Eden Yolcuların Haklarına Dair Yönetmelik (SHY-YOLCU) 1 Ocak 2012 tarihinde yürürlüğe girmiştir. Bu Yönetmeliğin amacı, havayolu ile seyahat eden yolcuların sahip olduğu haklar ve bu hakların geçerli olduğu durumlar ile yolcuların uçağa kabul edilmediği, uçuşlarının ertelendiği ve uçuşlarının iptal edildiği durumlardaki asgari haklarını belirlemek ve düzenlemektir.

Yolcu haklarının uygulanmasında standardizyon olmadığı, yolculara hakları hakkında yeterli bilgi verilmediği, SHY-YOLCU Yönetmeliği çerçevesinde bildirilen şikayetlerin zamanında cevaplanmadığı yönünde alınan şikayetler üzerine, SHY-YOLCU Yönetmeliğinin uygulanmasına dair bir çalışma başlatılmıştır. Bu kapsamda 22 Şubat 2013 tarihinde Genel Müdürlüğümüz’de bir toplantı düzenlenmiş olup, yolcu mağduriyetinin önlenmesi için Yönetmelik kapsamında hava taşıma işletmeleri ve havaalanı işletmecilerinin aşağıda belirtilen tedbirleri almasına karar verilmiştir.

Hava Taşıma İşletmeleri:

- 1- Yolcu hakları şikayetleri ile ilgili 7 gün 24 saat hizmet verecek etkin bir Yolcu Hizmetleri biriminin kurulması ya da zaten mevcut olan yapının etkinliğinin sağlanması,
- 2- Yolcu Hizmetlerinden sorumlu yönetici, yardımcısı ve birimin iletişim bilgilerinin, Genel Müdürlüğümüze ve havaalanı işletmecilerine gönderilmesi,
- 3- Sefer düzenlenen havaalanındaki havayolunun yetkilileri veya yetki verilen temsilcilerin iletişim bilgilerinin ilgili havaalanı işletmecilerine bildirilmesi,
- 4- Havayolu web sitelerinin ana sayfasında ilk sayfalarında görülebilir bir alanında “yolcu hakları” adlı bir bölümün veya bağlantının oluşturulması ve yolcu hakları ile ilgili bilgiler ile Yönetmeliğin yer alması,

Gazi Mustafa Kemal Bulvarı No:128/A 06570 Maltepe ANKARA
Telefon Nu.: (0 312) 203 61 00, Belgegeçer Nu.: (0 312) 215 35 19
e-posta: hdogruer@shgm.gov.tr, İnternet adresi: www.shgm.gov.tr

Bilgi için:
Hamis DOĞRUER
Uzman





T.C.

ULAŞTIRMA, DENİZCİLİK VE HABERLEŞME BAKANLIĞI

Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü

- 5- Bu bölümde veya bağlantıda Yolcuların şikayet veya isteklerini iletmeleri için, 7 gün 24 saat ulaşılabilir telefon, e-posta ve faks bilgilerinin yer alması,
- 6- Genel Müdürlüğümüzce ilgi yönetmelik kapsamındaki şikayetlerin takibi için ortak veri tabanı oluşturulmuştur. Hava taşıma işletmelerine kullanıcı adı ve giriş şifresi verilecek olup, yolcu şikayetlerine ait işlemlerin SHGM otomasyon sistemi üzerinden yapılması, şikayetlere yönelik yapılan işlemlerin sisteme girilmesi,
- 7- Check-in bankalarında veya biniş kapılarında, ilgi yönetmelik kapsamında yolcunun uçağa kabul edilmemesi, uçuşun iptal edilmesi veya en az iki saat tehir edilmesi durumlarında verilmesi gerekli hizmetler ile ilgili hakları belirten ifadenin, Türkçe ve İngilizce olarak en az A4 boyutunda ve 20 punto olarak yolcular tarafından görülecek şekilde duyuru metni bulundurulması,
- 8- İşletmeler tarafından yayınlanan, elektronik olanlar dahil, yolculara yönelik tüm dergilerde altı ay boyunca bir tam sayfanın “yolcu hakları” konusuna ayrılması,
- 9- Yerli hava taşıma işletmelerinin yolcu şikayetleri, türleri, açık-kapalı durumları, ödenen tazminatlar ile aylık taşınan yolcu sayılarını belirten aylık değerlendirme ve istatistik raporlarının yolcurapor@shgm.gov.tr gönderilmesi, (Ekli formata uygun olarak)

Havaalanı İşletmecileri:

Havaalanı işletmecileri (SHY-YOLCU) Yönetmeliğinin hakkaniyetli şekilde uygulanmasını ve çözilemeyen yolcu taleplerinin kamu adına ilk muhatabı olarak aşağıdaki tedbirleri alacaklardır.

- 1- SHGM tarafından hazırlanan ve Ekte gönderilen CD'deki afişin (yaklaşık 60*100cm veya ortama uygun ebatta) bastırılarak yolcuların rahatca görebilecekleri şekilde asmak ve muhafazasını temin etmek,
- 2- Havaalanındaki yolcuların “yolcu hakları” ile ilgili olarak, her an ulaşabileceği bir görevli belirlenmesi, bu kişinin iletişim bilgisinin afişteki 2 nolu yere yazılması,
- 3- Gelen talepler hakkında havayollarının veya temsilcilerinin SHY-YOLCU Yönetmeliği çerçevesinde yolcuları doğru bilgilendirmeleri, haklı taleplerini karşılamaları konusunda uyarmak, uygulamayı kontrol etmek,
- 4- Uyarıya rağmen aykırı durumların devamı halinde ekte verilen formun doldurularak (312) 212 46 84 nolu faksa iletmek veya yolcusikayet@shgm.gov.tr e-posta adresine göndermek,

Gazi Mustafa Kemal Bulvarı No:128/A 06570 Maltepe ANKARA
Telefon Nu.: (0 312) 203 61 00, Belgegeçer Nu.: (0 312) 215 35 19
e-posta: hdogruer@shgm.gov.tr, İnternet adresi: www.shgm.gov.tr

Bilgi için:
Hamis DOĞRUER
Uzman





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

- 5- SHY- YOLCU ve bu genelge kapsamında belirtilen şekilde check-in bankalarında hizmet verildiği müddetçe duyuru metninin görünür şekilde konulduğunu denetlemek.

Söz konusu yönetmeliğin etkin bir şekilde uygulanmasından havayolu işletmeleri birinci dereceden sorumlu olup, bu kapsamda havaalanlarında işletme temsilcisi veya yetkilendirilmiş kuruluşlar tarafından yönetmeliğin uygulanmasının temini için iç düzenlemelerin havayolu işletmelerince yapılması gerekmektedir.

Hava Taşıma İşletmeleri ve Havaalanı İşletmecileri bu genelgede belirtilen hususları 8 Nisan 2013 tarihine kadar tamamlayacaklardır.

Havayolu ile seyahat eden yolcuların haklarına dair ilgi Yönetmeliğin uygulanması ve yolcu mağduriyetinin oluşmaması için havayolları tarafından önlemlerin alınması gerekmekte olup, söz konusu yönetmeliğe aykırı durumların tespiti halinde idari yaptırımlar uygulanacağından konunun hassasiyetle takip edilmesi konusunda

Bilgilerini ve gereğini arz/rica ederim.

Bilal EKŞİ
Genel Müdür

EKLER
EK-1 CD (Havaalanı İşletmecileri)
EK-2 Rapor Formatı (Hava Taşıma İşletmeleri)

DAĞITIM:
- Havaalanı İşletmecileri
- Hava Taşıma İşletmeleri
- Temsil ile Gözetim ve Yönetim Yer Hizmetleri Kuruluşları

