



T.C.
ULAŞTIRMA VE ALTYAPI BAKANLIĞI
Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü
Hava Ulaşım Daire Başkanlığı

Sayı : E-24007826-500-44390

26.01.2023

Konu : Yolcu Hakları Değerlendirme ve Uygulama
Esasları Genelgesi-2023

GENELGE
HUD - 2023/1

- 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.
c) 23 Mayıs 2014 tarihli ve 36738619-622/674 sayılı Yolcu Hakları Değerlendirme ve Uygulama Esasları Genelgesi – 2014.
ç) 02 Eylül 2015 tarihli ve 98063956-090.99/E.1234 sayılı Yolcu Hakları Uygulama Esasları Genelgesi-2015.

1. Genel Prensipler ve Uygulama Esasları

1.1. Yolcu Hakları Başvuru Usul ve Esasları

- a) Yolcular; Havayolu ile Seyahat Eden Yolcuların Haklarına Dair Yönetmelik kapsamındaki "uçığa kabul edilmeme", "uçuş tehiri ya da gecikme", "uçuş iptali", "alt sınıf-üst sınıfa yerleştirilme" ile ilgili başvuru yapar.
- b) Yönetmelik kapsamındaki; "uçığa kabul edilmeme", "uçuş tehiri ya da gecikme", "uçuş iptali", "alt sınıf-üst sınıfa yerleştirilme" ile ilgili başvurular öncelikle şikâyetle muhatap hava taşıma işletmesine yapılır.
- c) Yolcular; hava taşıma işletmesi tarafından başvuruya 10 gün içerisinde cevap verilmemesi, verilen cevabın yeterli olmaması durumunda, çevrimiçi form (yh.shgm.gov.tr) ile ya da konuyu anlatır dilekçeye EK-1'de yer alan Yolcu Hakları Başvuru Formu ve uçuşla ilgili belgeleri ekleyerek Genel Müdürlüğümüze başvuru yapar.
- ç) Uçuşta herhangi bir aksama yok iken (hava taşıma işletmesi tarafından uçuş iptal edilmediği müddetçe); sebebe bakılmaksızın yolcu tarafından yapılan bilet iptal ve değişiklikleri, biletleme hataları, soyadı değişiklikleri, vergi, ücret iadeleri, işlem zorlukları, çağrı merkezi sorunları gibi özel hukuk hükümlerine tabi başvurular ile bagaja ilişkin şikâyetler SHY-YOLCU ve ilgili mevzuatı kapsamında değerlendirilmez.
- d) Başvuranın kimliği tespit edilemeyen, irtibat bilgileri olmayan ya da yanlış olan kişilerin yaptıkları başvurular ile usule aykırı, geçersiz başvuruların esasına bakılmaz.

Bu belge, güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.

Doğrulama Kodu: 403DD539-0AB3-4E58-BA46-258D0EA5EB8F

Doğrulama Adresi: <https://www.turkiye.gov.tr/shgm-ebys>

Gazi Mustafa Kemal Bulvarı No:128/A 06570 Maltepe / ANKARA

Telefon Nu.: (0 312) 203 60 00, Belgegeçer Nu.: (0 312) 212 46 84

Kep Adresi: shgm.gelen@hs01.kep.tr İnternet adresi: www.shgm.gov.tr

KEP Adresi : shgm.gelen@hs01.kep.tr

Bilgi için: www.shgm.gov.tr
Telefon No:(0 312) 203 60 00



e) Haksız çıkar elde etmek amacıyla yapıldığı tespit edilen, yanlış beyan içeren, kamu görevlilerini karalama amacı güttüğü açıkça anlaşılan başvurular değerlendirmeye alınmaz, geçersiz kabul edilir. Bahse konu başvuru sahipleri ile ilgili yetkili makamlara bildirim yapılır ve kişilere gerekli yasal işlemler uygulanır.

f) Yargı organlarınca incelenmekte olan veya karara bağlanan uyuşmazlıklar hakkında idareye başvuru yapılamaz. İnceleme sırasında yargı yoluna gidildiği anlaşılan başvuruların işlemi durdurulur.

g) Daha önce incelenmiş, sonuçlandırılmış başvuru ile ilgili, yolcu tarafından yeni belge/bilgi sunulmadıkça, idareye tekrar başvuru yapılmaz. Aksi takdirde başvuru geçersiz sayılır ve incelenmez.

ğ) Başvuru, bizzat yolcunun kendisi ya da geçerli (noter, apostil) vekâleti olan vekili tarafından yapılır. Vekâlet ile ilgili belge ve bilgiler ıslak imza ile Genel Müdürlüğümüze sunulur, aksi takdirde başvuru geçersiz sayılır ve incelenmez.

1.2. Hava Taşıma İşletmeleri

a) Hava taşıma işletmeleri, internet sitelerinin ana sayfasının sağ üst köşesinde "<https://bulut2.shgm.gov.tr/app/tr-TR/Dosya/Paylas/shgm/59702847-efb6-4007-8dad-0bbbfd7f8622>" bağlantısında yer alan 150px*150px boyutlarındaki Yolcu Hakları Logosu ile "Yolcu Hakları" bölümü oluşturacaktır. Bu alanda, yolcu hakları konusundaki tüm bilgiler, ilgili mevzuat (SHY-YOLCU, Genelgeler, vb.), yolcuların şikâyet veya isteklerini iletmeleri için başvuru formu, sürekli ulaşılabilir iletişim bilgileri (e-posta, faks, telefon), yolcu hakları broşürü ve bilgilendirme metinleri yer alacaktır.

b) İşletmeler, yolcu hakları kapsamındaki başvurular için ücretsiz çağrı merkezi hizmeti sunacaktır.

c) Uçuş iptali ve uçuş tehiri durumlarında, hava taşıma işletmeleri tarafından aşağıdaki bilgilendirme Türkçe ve İngilizce olarak yolculara mesaj ve e-posta aracılığı ile planlanan uçuş saatinden en geç 30 dakika önce iletilecektir. Bahse konu bilgilendirmeye ilişkin altyapı Genelgenin yayımlanma tarihinden en geç 14 iş günü sonra hazır hale getirilecektir.

"Sayın Yolcumuz;

... tarihli ... uçuş numaralı ...Havalimanı (kod)- ...Havalimanı (kod) uçuşu teknik, operasyonel (teknik arıza, uçuş ekibi gecikmesi,...)/mücbir sebeplerle (hava muhalefeti,...) tehir/iptal edilmiş, tarih ve saati yeniden planlanmıştır.

Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü tarafından yayımlanarak yürürlüğe giren SHY-YOLCU ile belirlenen haklara ilişkin detaylı bilgiye ... (Yolcu Hakları bölümü bağlantısı) adresinden ulaşılabilir.

Yolcu hakları broşürü sisteme kayıtlı e-postanıza gönderilmiştir."

Bu belge, güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.

Doğrulama Kodu: 403DD539-0AB3-4E58-BA46-258D0EA5EB8F

Doğrulama Adresi: <https://www.turkiye.gov.tr/shgm-ebys>

Gazi Mustafa Kemal Bulvarı No:128/A 06570 Maltepe / ANKARA

Telefon Nu.: (0 312) 203 60 00, Belgegeçer Nu.: (0 312) 212 46 84

Kep Adresi: shgm.gelen@hs01.kep.tr İnternet adresi: www.shgm.gov.tr

KEP Adresi : shgm.gelen@hs01.kep.tr

Bilgi için: www.shgm.gov.tr

Telefon No:(0 312) 203 60 00



ç) Hava taşıma işletmeleri, üçüncü şahıslar ile yapacağı sözleşmelerde Yönetmelik hükümlerinin yerine getirilmesi sırasında hukuki ve/veya mali açıdan yolcu mağduriyetlerine sebebiyet verilmemesini sağlayacaktır. Acente üzerinden işlem yapıldığında yolcuya ait irtibat bilgileri bilet satış sistemlerine işlenecektir.

d) Uçuş iptali ile ilgili uçuşu icra eden hava taşıma işletmesi yolcuyu ibraz edilen tüm iletişim kaynakları üzerinden bilgilendirmekle mükelleftir. Yolcunun uçuşun iptali, tehiri konusunda bilgilendirilip bilgilendirilmediği ve ne zaman bilgilendirildiğine ilişkin ispat yükümlülüğü uçuşu icra eden hava taşıma işletmesine aittir.

e) Yerli Hava Taşıma İşletmelerinin yolcu şikâyetleri ile ilgili başvuru yöntemleri belirlenecek, iş akış şeması hazırlanacak ve şikâyetlerin cevaplanma süreçleri, izleme ve değerlendirme prosedürleri hazırlanarak kalite sistemine dâhil edilecektir.

f) Yolcu hakları ile ilgili uygulamalar ve yolcu hakları mevzuatı ile belirlenen yükümlülükler Yer İşletme El Kitabı (Ground Operations Manual-GOM) içinde ayrı bir bölüm içinde yer alacaktır.

g) Yolcu hakları ile ilgili tüm içerikler Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü'nün ilgili birimine onaya sunulacak, onaylanmasına müteakip kullanılacaktır.

ğ) SHY-YOLCU Madde 9'a (Geri ödeme veya güzergâh değişikliği) atıfta bulunulması durumunda; yolculara güzergâh değişikliği, bilet geçerlilik süresince son varış yeri değiştirilmeden ve gün kısıtlaması yapılmaksızın, boş koltuk durumu dikkate alınarak, yolcunun uygun göreceği tarihe ücret tahsil edilmeksizin yapılır. Yolcular konaklama hakkından yararlanmak için işletme tarafından sunulan ilk uçuşu kabul etmek zorundadır.

1.3. Havaalanı İşletmecileri

a) SHGM tarafından hazırlanan yolcu haklarına ilişkin dokümanlar ve 60*100cm ebatındaki afişler terminal binalarının,

- girişleri,
- güvenlik noktaları,
- geliş/gidiş salonları,
- arındırılmış (steril) alanları,
- bekleme salonları,
- check-in salonları,
- check-in kontuarlarının arkası,
- uçağa biniş kapıları (boarding),
- yeme-içme alanları,
- bagaj teslim alanları,
- bilet satış gişeleri,

gibi yolcuların olduğu yerlerde yolcularca görülebilir mekânlarda yeterli sayıda bulundurulacaktır.

Bu belge, güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.

Doğrulama Kodu: 403DD539-0AB3-4E58-BA46-258D0EA5EB8F

Doğrulama Adresi: <https://www.turkiye.gov.tr/shgm-ebys>

Gazi Mustafa Kemal Bulvarı No:128/A 06570 Maltepe / ANKARA

Telefon Nu.: (0 312) 203 60 00, Belgegeçer Nu.: (0 312) 212 46 84

Kep Adresi: shgm.gelen@hs01.kep.tr İnternet adresi: www.shgm.gov.tr

KEP Adresi : shgm.gelen@hs01.kep.tr

Bilgi için: www.shgm.gov.tr

Telefon No:(0 312) 203 60 00



b) Havaalanlarında yolcu hakları mevzuatı ile belirlenen kurallara aykırı iş ve işlemlerin tespit edilmesi halinde Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü bilgilendirilecektir.

c) Havaalanı işletmecileri yolcu hakları kapsamındaki gereklilikleri yerine getirirken Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü talimatları kapsamında işlem yapacaktır.

2. Son işlemler 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 ilgili mevzuat yükümlülüklerinin yerine getirilmesi, yolcu mağduriyetinin oluşmaması için gerekli önlemlerin alınması şarttır.

Gereğini önemle rica ederim.

Prof. Dr. Kemal YÜKSEK
Genel Müdür V.

Ek: Yolcu Hakları Başvuru Formu (4 Sayfa)

Bu belge, güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.

Doğrulama Kodu: 403DD539-0AB3-4E58-BA46-258D0EA5EB8F

Doğrulama Adresi: <https://www.turkiye.gov.tr/shgm-ebys>

Gazi Mustafa Kemal Bulvarı No:128/A 06570 Maltepe / ANKARA

Telefon Nu.: (0 312) 203 60 00, Belgegeçer Nu.: (0 312) 212 46 84

Kep Adresi: shgm.gelen@hs01.kep.tr İnternet adresi: www.shgm.gov.tr

KEP Adresi : shgm.gelen@hs01.kep.tr

Bilgi için: www.shgm.gov.tr
Telefon No:(0 312) 203 60 00

