

**T.C.**  
**DÜZCE ÜNİVERSİTESİ**  
**SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ**  
**TURİZM VE OTELEKİLEMLER ANABİLİM DALI**  
**TURİZM VE OTELEKİLEMLER BİLİM DALI**

**HAVAYOLU YOLCU HAKLARINA İLİŞKİN YASAL**  
**DÜZENLEMELER VE UYGULAMALARIN YOLCULAR**  
**TARAFINDAN DEĞERLENDİRİLMESİ : STANBUL ATATÜRK**  
**HAVALİMANINDA BİR ARAŞTIRMA**

**YÜKSEK LİSANS TEZİ**  
**Ali TUNCEL**

**Düzce**  
**Temmuz, 2014**

**T.C.**

**DÜZCE ÜNİVERSİTESİ**

**SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ**

**TURİZM VE OTELEKİLEMLER ANA BİLİM DALI**

**TURİZM VE OTELEKİLEMLER BİLİM DALI**

**HAVAYOLU YOLCU HAKLARINA İLİŞKİN YASAL  
DÜZENLEMELER VE UYGULAMALARIN YOLCULAR  
TARAFINDAN DEĞERLENDİRİLMESİ : STANBUL ATATÜRK  
HAVALİMANINDA BİR İNCELEME**

**YÜKSEK LİSANS TEZİ**

**Ali Tuncel**

**Danışman: Yrd. Doç. Dr. Emrah Özkul**

**Düzce**

**Temmuz, 2014**



Sosyal Bilimler Enstitüsü Müdürlüğü'ne,

Bu çalışmamı jürimiz tarafından Anabilim Dalında oy birliği / oy çokluğu ile YÜKSEK LİSANS TEZİ olarak kabul edilmiştir.

Başkan (mza)

Akademik Ünvanı, Adı-Soyadı

Üye (mza)

Akademik Ünvanı, Adı-Soyadı

Üye (mza)

Akademik Ünvanı, Adı-Soyadı

Üye (mza)

Akademik Ünvanı, Adı-Soyadı

Onay

Yukarıdaki imzaların, adı geçen öğretim üyelerine ait olduğunu onaylıyorum.

.../.../2014

Doç. Dr. Mehmet Selami YILDIZ

Enstitü Müdürü

## ÖNSÖZ

Havayolu yolcu haklarına ilişkin yasal düzenlemeler ve uygulamaların yolcular tarafından değerlendirilmesi: İstanbul Atatürk Havalimanında bir ara tırma isimli çalışmam Düzce Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm ve Otel İşletmeciliği Anabilim Dalında yüksek lisans tezi olarak hazırlanmıştır.

Bu çalışmamın hazırlanmasında ve yürütülmesinde, her türlü yardım, destek, gösterdiği ilgi ve sabırla çalışmamı ıık tutan danışmanım sayın Yrd. Doç. Dr. Emrah ÖZKUL' a fikirleriyle bana yol gösteren, destek olan değerli hocam Yrd. Doç. Dr. Erkan TA KIRAN' a ve öğrenimim boyunca desteklerini hiçbir zaman esirgemeyen arkadaşım Mustafa BA ' a teşekkürlerimi bir borç bilirim.

Hayatım boyunca bana desteklerini esirgemeyen değerli aileme teşekkürlerimi sunarım.

Ara tırmamıza yardımcı olan Atatürk Havalimanı yetkililerine, turistik seyahatlere çıkmak üzere iken bekleme salonlarında anketlerimizi içtenlikle cevaplandıran yolcularımıza teşekkürlerimi sunarım.

**Ali TUNCEL**

## **ÖZET**

### **HAVAYOLU YOLCU HAKLARINA İLİŞKİN YASAL DÜZENLEMELER VE UYGULAMALARIN YOLCULAR TARAFINDAN DEĞERLENDİRİLMESİ :**

**STANBUL ATATÜRK HAVALİMANINDA BİR ARAMA TIRMA**

**TUNCEL, Ali**

**Yüksek Lisans Tezi**

**Turizm ve Otel İşletmeciliği Anabilim Dalı**

**Tez Danışmanı: Yrd. Doç. Dr. Emrah ÖZKUL**

**Temmuz 2014, 135 Sayfa**

Bugün havayolu şirketleri teknolojik gelişmelere paralel olarak sunduğu konfor ve hız ile seyahatçiler açısından daha çok tercih edilmektedir. Bununla birlikte geçmişten bugüne kadar hava yollarında yaşanan çeşitli sıkıntılar (uçup iptalleri, gecikmeler, ertelemeler, bagaj kaybı, yaralanma ve ölümlerle sonuçlanan kazalar vb) yolcular için maddi ve manevi birçok kayıplara neden olmuştur. Son yıllarda ABD ve Batı Avrupa ülkeleri gibi gelişmiş toplumlarda tüketici hakları kapsamında getirilen düzenlemeler havayolu ile seyahat eden yolcuları da kapsayıcı boyutlara ulaşmıştır. Ulusal ve uluslararası boyutu olan havayolu şirketlerinin sorumlulukları ve yolcu hakları ülkelerin imzaladıkları anlaşmalarla belirlenmiştir. Çünkü dünyada ilk defa 1929 tarihli Varşova Konvansiyonu 1999 yılına kadar havayolu taşımacılığında uygulanmıştır. İmzalanmış ülkelerin içinde Türkiye'nin de bulunduğu Montreal Sözleşmesi havayolu taşımacılığında geçerli olan bir antlaşma niteliindedir. AB'nin (Regulation EC 261/2004) sayılı düzenlemesi havayolu yolcularının haklarını düzenlemektedir. Türkiye'de 2920 sayılı Türk Sivil Havacılık Kanunu olsa da bu konuda eksikliklerinin olduğu görülmektedir. Türkiye bu eksikliklerini AB'nin söz konusu düzenlemesinin benzerini Türkçeye uyarlayarak Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü bünyesinde bir yönetmelikle giderme yoluna gitmiştir.

Türkiye’de 3 Aralık 2011 tarihli 28131 sayılı Resmi Gazete ’de yayınlanan ve 1 Ocak 2012’de yürürlü e giren “Havayolu ile Seyahat Eden Yolcuların Haklarına Dair Yönetmelik” (Shy-Yolcu, 2012) çerçevesinde ele alınan söz konusu yönetmelik bu çalı ma için de temel referans olarak kabul edilecektir. Bu tez çalı masında; getirilen yasal düzenlemelerle havayolu ile seyahat eden yolculara ne tür haklar sa landı ı ve havayolu irketlerinin sorumluluklarının neler oldu u ara tırılmaktadır.

Anahtar Kelimeler: Havayolu Yolcu Hakları, Yasal Düzenlemeler, Tatilciler, Atatürk Havalimanı, stanbul.

## **ABSTRACT**

### **EVALUATION BY PASSENGERS ABOUT LEGAL REGULATION AND APPLICATION OF AIRWAY PASSENGERS RIGHTS. A STUDY IN ISTANBUL INTERNATIONAL AIRPORT**

**Tuncel, Ali**

#### **MASTER THESIS**

**Division of Tourism and Hotel Management**

**Supervisor: Asst. Prof. Dr. Emrah ÖZKUL**

**July 2014, 135 Pages**

Today air line companies which carry both people and cargo with offering comfort and speed parallel to technological improvements, are more preferred by travellers. However, until today the inconveniences of airline (cancelling flights, delays, postponements, luggage losts, deathly accidents etc.) causes lots of tangible and moral losts for passengers. Recently in developed countries like America and West European countries, settlements in coverage of user rights also involve passengers. It can be said that the responsibilities of national and international airline companies and passenger rights are adjusted by signed contracts of countries because for the first time in the world Warsaw Convention dated 1929 was used in airline transport. Montreal Convention that was signed by countries including Turkey, is an acceptable one in air line transport. Regulation EC 261/2004 of European Union regulates air passenger rights. Although there is a Turkish Civil Aviation Law number 2920 in Turkey, it is seen that there are still incompleteness about this subject. In order to overcome this, the similiar of the regulation in USA was adopted in Turkish and put in Civil Aviation General Management regulation. “The Regulation Rights of Air Line Passengers”(Shy-Passenger, 2012) that was published in an Authorized Newspaper numbered 28131 dated 3 December 2011 and administered on 1 January 2012 is accepted as a main reference for this study. The



rights of the air line passengers with the new regulations and the responsibilities of air line companies are searched in this thesis study.

Questionnaires will be used as data collecting way in the research. The questionnaires are planning to be done between 1-15 February 2013. It is expected to be taken out important clues according to evidences analysed statistically. In respect to the evidences taken out from passengers using air line for holiday purpose, the expected result will be that the passengers are not aware of the given rights and regulations. But from the taken evidences, the trust and request of the passengers for air line companies and the service of air line companies are expected to increase.

Keywords: Airline Passangers' Rights, Legal Arrangements, Tourist Vacationers, Atatürk Airlines, stanbul

## Ç NDEK LER

ÖNSÖZ .....	i
ÖZET .....	ii
ABSTRACT.....	iv
Ç NDEK LER.....	vi
TABLOLAR L STES .....	x
EK LLER L STES .....	xii
<b>BÖLÜM 1 .....</b>	<b>1</b>
<b>1. G R .....</b>	<b>1</b>
<b>1.1. Problem .....</b>	<b>1</b>
1.2. Ara tırmanın Amacı .....	2
1.3. Ara tırmanın Önemi.....	2
1.4. Ara tırmanın Sayıtları .....	3
1.5. Ara tırmanın Sınırlılıkları .....	3
1.6. Kısaltmalar .....	4
<b>BÖLÜM 2 .....</b>	<b>5</b>
<b>HAVAYOLU YOLCU TA İMACILI İ.....</b>	<b>5</b>
<b>2.1. HAVAYOLU TA İMACILI İ.....</b>	<b>5</b>
2.1.1. Tanımı .....	5
2.1.2. Havayolu Ta ımacılı ı Kavramı ve Özellikleri .....	7
2.1.3. Havayolu İletmelerinin Sınıflandırılması .....	12
2.2. Dünyada ve Türkiye’de Havayolu Ta ımacılı ı .....	14
2.2.1. Dünyada Havayolu Ta ımacılı ı .....	14
2.2.2. Türkiye’de Havayolu Ta ımacılı ı.....	20
2.2.3. Türkiye’de Faaliyet Gösteren Havayolu İirketleri .....	29
<b>BÖLÜM 3 .....</b>	<b>37</b>
<b>HAVAYOLU YOLCU TA İMACILI İNDA TA İYİCİ VE YOLCULARIN HAKLARI VE BORÇLARI .....</b>	<b>37</b>

3.1. Havayolu Taahhüt Sözleşmesi Kavramı ve Tanımı .....	37
3.2. Havayolu Taahhüt Sözleşmesinin İçeriği .....	37
3.2.1. Sözleşmenin İçeriği .....	37
3.2.2. Sözleşmenin İçeriği .....	38
3.3. Yolcu-Bagaj Taahhüt Sözleşmeleri .....	39
3.4. Yurt-Dışı Yolcu Taahhüt Sözleşmeleri .....	40
3.5. Havayolu Taahhüt Sözleşmesinin Tarafları .....	41
3.5.1. Yolcu .....	41
3.5.2. Taahhütçü .....	42
3.6. Havayolu Yolcu Taahhüt Sözleşmesinde Tarafların Borçları ve Hakları .....	42
3.6.1. Taahhütçünün Borçları .....	42
3.6.1.1. Bilet ve Bagaj Kuponu Düzenlemek .....	42
3.6.1.2. Bagajları Taahhüt Etmek .....	43
3.6.1.3. Taahhüt İni Tam ve Zamanında Yapmak .....	45
3.6.1.4. Yolcuyu Sağlıklı Olarak Gideceği Yere Ulaştırmak .....	46
3.6.1.5. Taahhüt Sözleşmesinden Doğan Sorumluluk .....	46
3.6.1.6. Diğer Yan Yükümlülükleri Yerine Getirmek .....	47
3.6.2. Taahhütçünün Hakları .....	47
3.6.2.1. Ücret Steme .....	47
3.6.2.2. Hapis Etme Hakkı .....	48
3.7. Yolcunun Borçları ve Hakları .....	48
3.7.1. Yolcunun Borçları .....	48
3.7.1.1. Ücret Ödemek .....	48
3.7.1.2. Zamanında ilgili Yerde Hazır Bulunmak .....	48
3.7.1.3. Talimatlara Uymak .....	49

3.7.2. Yolcunun Hakları .....	49
3.8. Havayolu Yolcu Hakları Açısından Charter Sözle meleri.....	49
3.9. Havayolu Yolcu Ta ımacılı ında Milletlerarası Sözle meler.....	49
3.9.1. 1929 Var ova Sözle mesi.....	50
3.9.2. 1999 Montreal Konvansiyonu .....	53
3.9.3. 2920 Sayılı Türk Sivil Havacılık Kanunu .....	56
3.10. Havayolu Yolcu Ta ımacılı ı ile İlgili Yapılan Çalı malar .....	58
<b>BÖLÜM 4 .....</b>	<b>63</b>
<b>HAVAYOLU YOLCU HAKLARINA İL K N YASAL DÜZENLEMELER VE UYGULAMALARIN YOLCULAR TARAFINDAN DE ERLEND R LMES : STANBUL ATATÜRK HAVAL MANINDA B RARA TIRMA.....</b>	<b>63</b>
Yöntem.....	63
4.1. Ara tırma Modeli.....	63
4.2. Evren ve Örneklem .....	64
4.3. Veri Toplama Araçları .....	65
4.4. Verilerin toplanması.....	65
4.5. Verilerin Analizi .....	66
<b>BÖLÜM 5 .....</b>	<b>67</b>
<b>BULGULAR VE YORUM.....</b>	<b>67</b>
5.1. Katılımcıların Demografik Özelliklerine İli kin Bulgular .....	67
5.2. Geçerlilik ve Güvenilirlik .....	71
5.3. Faktör analizi .....	72
5.4. Yönetmeli in Bilinirlik Düzeyi ile Demografik De i kenlere Ait Ba ımsız Grup t ve Varyans Analizi Sonuçları .....	74
5.4.1 Yönetmeli in Bilinirlik Düzeyi Ölçe inin Alt Boyutları ile Ya ı Grupları De i keni için Varyans Analizi .....	78
5.4.2 Yönetmeli in Bilinirlik Düzeyi Ölçe inin Alt Boyutları ile E itim Düzeyleri De i keni için Varyans Analizi .....	79
5.4.3 Yönetmeli in Bilinirlik Düzeyi Ölçe inin Alt Boyutları ile Gelir Düzeyi De i keni için Varyans Analizi .....	80
5.4.4 Yönetmeli in Bilinirlik Düzeyi Ölçe inin Alt Boyutları ile Seyahat Sıklı ı De i keni için Varyans Analizi .....	82
5.4.5 Yönetmeli in Bilinirlik Düzeyi Ölçe inin Alt Boyutları ile Meslek grupları De i keni için Varyans Analizi .....	83

<b>BÖLÜM 6 .....</b>	<b>85</b>
<b>SONUÇ VE ÖNER LER.....</b>	<b>85</b>
<b>KAYNAKÇA.....</b>	<b>90</b>
<b>EKLER.....</b>	<b>102</b>

## TABLolar L STES

Tablo 2.1: Dünya Yolcu Trafi i Sıralaması.....	19
Tablo 2.2: Ticari Uçak Trafi i.....	24
Tablo 2.3: Toplam Yolcu Trafi i Sıralaması.....	26
Tablo 2.4: Türkiye’de ki Havayolu İletmeleri ve Uçak Sayıları.....	29
Tablo 2.5: THY’nin Uçak Filo Yapısı.....	31
Tablo 2.6: Sun Express Uçak Filo Yapısı.....	33
Tablo 2.7: Pegasus Havayolları Uçak Filo Yapısı.....	34
Tablo 2.8: Onurair Havayolları Uçak Filo Yapısı.....	35
Tablo 2.9: Atlasjet Havayolları Uçak Filo Yapısı.....	36
Tablo 3.1: Havayolu Yolcu Taımacılı ı ile İlgili Yapılan Çalışmalar.....	38
Tablo 5.1: Katılımcıların Cinsiyete Göre Da ılımı.....	65
Tablo 5.2: Katılımcıların Ya a Göre Da ılımı.....	65
Tablo 5.3 : Katılımcıların Medeni Durumlarına Göre Da ılımı.....	66
Tablo 5.4 : Katılımcıların E itim Durumlarına Göre Da ılımı.....	66
Tablo 5.5: Katılımcıların Meslek Gruplarına Göre Da ılımı.....	66
Tablo 5.6 : Katılımcıların Aylık Gelirlerine Göre Da ılımı.....	67
Tablo 5.7 : Katılımcıların Seyahate Çıkı Nedenlerine Göre Da ılımı.....	67
Tablo 5.8: Katılımcıların Uçakla Seyahat Etme Sıklıklarına Göre Da ılımı.....	68
Tablo 5.9 : Katılımcıların Yönetmelik Hakkındaki Bilgi Düzeyleri.....	68
Tablo 5.10: Katılımcıların Seyahat Esnasında Olumsuzluklarla Kar ıla ma Sıklı ı.....	69
Tablo 5.11: Faktörlerin Güvenilirlik Analizi Sonuçları.....	70
Tablo 5.12: fadelerin Faktör Analizi Sonuçları.....	71
Tablo 5.13: Yönetmeli in Bilinirlik Düzeyi Faktörüne Verilen Puanlarının Cinsiyet De i kenine Göre Farklıla ıp Farklıla madı ını Belirlemek Üzere Yapılan Ba ımsız Grup t Testi.....	72
Tablo 5.14: Bilinçli Yolcu Davranı ı Faktörüne Verilen Puanlarının Cinsiyet De i kenine Göre Farklıla ıp Farklıla madı ını Belirlemek Üzere Yapılan Ba ımsız Grup t Testi.....	72
Tablo 5.15: Bilgilendirme Faktörüne Verilen Puanlarının Cinsiyet De i kenine Göre Farklıla ıp Farklıla madı ını Belirlemek Üzere Yapılan Ba ımsız Grup t Testi.....	73
Tablo 5.16: Genel fadelere Verilen Puanlarının Cinsiyet De i kenine Göre Farklıla ıp Farklıla madı ını Belirlemek Üzere Yapılan Ba ımsız Grup t Testi.....	73
Tablo 5.17: Yönetmeli in Bilinirlik Düzeyi Faktörüne Verilen Puanlarının Medeni Durum De i kenine Göre Farklıla ıp Farklıla madı ını Belirlemek Üzere Yapılan Ba ımsız Grup t Testi.....	74

Tablo 5.18: Bilinçli Yolcu Davranış Faktörüne Verilen Puanlarının Medeni Durum Değişkenine Göre Farklılaşım Farklılaşımını Belirlemek Üzere Yapılan Bağımsız Grup t Testi .....	74
Tablo 5.19: Bilgilendirme Faktörüne Verilen Puanlarının Medeni Durum Değişkenine Göre Farklılaşım Farklılaşımını Belirlemek Üzere Yapılan Bağımsız Grup t Testi .....	74
Tablo 5.20: Yönetmeliğin Bilinirlik Düzeyi Ölçeğinin Alt Boyutları ile Yaş Grupları Değişkeni için Varyans Analizi .....	75
Tablo 5.21: Yönetmeliğin Bilinirlik Düzeyi Ölçeğinin Alt Boyutları ile Eğitim Düzeyleri Değişkeni için Varyans Analizi .....	76
Tablo 5.22: Yönetmeliğin Bilinirlik Düzeyi Ölçeğinin Alt Boyutları ile Gelir Düzeyi Değişkeni için Varyans Analizi .....	77
Tablo 5.23: Yönetmeliğin Bilinirlik Düzeyi Ölçeğinin Alt Boyutları ile Seyahat Sıklığı Değişkeni için Varyans Analizi .....	78
Tablo 5.24: Yönetmeliğin Bilinirlik Düzeyi Ölçeğinin Alt Boyutları ile Meslek grupları Değişkeni için Varyans Analizi .....	79
Tablo 5.25: Hipotezlerin Sonuçları .....	83

## EKLER LİSTESİ

ekil 2.1: Havayolu Taımacılı ı Sektörünün Yapısı .....	11
ekil 4.1: Ara tırma Modeli.....	63



## BÖLÜM 1

### 1. G R

#### 1.1. Problem

lgili yönetmeli in tatil amaçlı uçu yapan yolcular açısından bilinirlik düzeyinin ne oldu u, bu yönetmeli in bu yolcular tarafından nasıl algılandı ı ara tırmanın temel sorunsalını olu turmaktadır.

Teknolojik geli melerin ya andı ı bugünlerde, yolcu ve yük ta ımaya yönelik, birbirine ba ımlı faaliyet ve birimlerden olu an havayolu ula ım sektörü sundu u konfor ve ula ım süresinin kısalı ı gibi nedenlerle daha da tercih edilir bir hale gelmi tir.

Bu durum hava ta ımacılı ı sektörüne olan talebi arttırırken ya anan rekabet sonucu, bir takım hukuki sorunlarla beraber yolcuların yolculuk öncesinde ve yolculuk esnasında ma duriyetler ya amasına neden olmaktadır.

Bu tez çalı masında; getirilen yasal düzenlemelerle havayolu ile seyahat eden yolculara ne tür haklar sa landı ı ve havayolu irketlerinin sorumluluklarının neler oldu u ara tırılmaktadır.

Elde edilecek bulgulardan, yolcu hakları konusunda getirilen düzenlemeler konusunda yolcuların bilinirlik düzeylerinin dü ük olaca ı, anacak uçak irketlerine olan güvenlerinin artaca ı, irketlerin yolcularına sundukları hizmet düzeyinin artaca ı, hava yollarına olan talebin artaca ına ili kin görü ve tutumlara sahip olacakları beklenmektedir.

## 1.2. Ara tırmanın Amacı

Bu çalışmanın temel amacı “Havayolu ile Seyahat Eden Yolcuların Haklarına Dair Yönetmeli ile ilgili bilinirlik düzeyleri ile bu yönetmelik hakkındaki görüş ve tutumlarını belirlemektir.

Bu temel amacın yanında;

- Ara tırmaya katılan katılımcıların demografik özellikleri ile yönetmeliğin bilinirlik düzeyi,
- Ara tırmaya katılan katılımcıların uçakla seyahat sıklıkları ile yönetmeliğin bilinirlik düzeyi,
- Ara tırmaya katılan katılımcıların demografik özellikleri ile bilinçli yolcu davranışları,
- Ara tırmaya katılan katılımcıların uçakla seyahat sıklıkları ile bilinçli yolcu davranışları,
- Ara tırmaya katılan katılımcıların demografik özellikleri ile bilgilendirme faktörü,
- Ara tırmaya katılan katılımcıların uçakla seyahat sıklıkları ile bilgilendirme faktörü arasında anlamlı bir farklılık olup olmadığını tespit etmek gibi alt amaçlar da bulunmaktadır.

## 1.3. Ara tırmanın Önemi

Türkiye’de geçmişten beri havayolunu tercih eden yolcuların bir takım güçlükler yaşadıkları ve çeşitli konularda mağdur oldukları bilinmektedir. Özellikle tatil amaçlı uçuş yapan yolcuların yaşadıkları bu olumsuzluklar (beklemeler, rötarlar, muhatap bulamama, eşyaların kaybolması, bagajların zarar görmesi vb) geç kalınması olursa da 2012 yılında yürürlüğe giren bu yönetmelik sayesinde ciddi anlamda telafi edilecektir. Yine bu yönetmelik sayesinde hava yolu işletmelerinin hizmet kalitesini

artırması ve yolcu hakları konusunda daha ciddi olacakları ve neticede havayolu işletmelerine olan güvenin artacağı muhtemeldir.

Bu ara tırma ile ilgili yönetmeliğin daha geniş kitlelere duyurulması ve bu konuda farkındalık yaratılmasına ilişkin bir katkının da sağlanabileceği beklenmektedir. Ayrıca uçakla yapılacak turizm seyahatlerine olan talebin artacağına ilişkin beklentilerin ortaya çıkarılması bu ara tırmanın önemli olabilecek bir başarı yönünü oluşturmaktadır.

#### **1.4. Ara tırmanın Sayıltıları**

- Yolcu haklarını görüşmecilerin konuya ilişkin görüş ve tutumlarının gerçek duygu ve düşüncelerini yansıttığı varsayılmaktadır.
- Geliştirilen anket formu ve ölçümün ara tırmanın amacına paralel olarak veri toplamaya uygun olduğu varsayılmıştır.
- Katılımcıların anket formunda yer alan sorulara verdikleri cevapların doğru ve yansız olduğu varsayılmıştır.

#### **1.5. Ara tırmanın Sınırlılıkları**

- Bu ara tırma sadece İstanbul Atatürk Havalimanında bekleme salonlarında uçuş saatlerini bekleyen yolculara yapılmıştır.
- Bu ara tırmada elde edilen veriler yolcuların anketlere verdikleri cevaplarla sınırlıdır.
- Bazı katılımcılar anketleri doldurmak istememişlerdir.
- Uygulama süresinin kısıtlı olması ve anket sorularının fazla olması örneklem sayısının 486 kişi ile sınırlı kalmasına sebep olmuştur.
- Bu ara tırmada sadece havayolu yolcu talebicilerine ve iç hatlara odaklanılmıştır.

## **1.6. Kısaltmalar**

THY: Türk Hava Yolları

ICAO: Uluslararası Sivil Havacılık Örgütü

A.B.D: Amerika Birleşik Devletleri

A.B: Avrupa Birliği

DHM : Devlet Hava Meydanları İşletmesi

IATA: Uluslararası Hava Taahhütlü Birliği

SDR: Özel Çekme Hakları (special drawing rights)

SGHM: Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü

TSHK: Türk Sivil Havacılık Kanunu

## BÖLÜM 2

### HAVAYOLU YOLCU TA İMACILI İ

#### 2.1. HAVAYOLU TA İMACILI İ

##### 2.1.1. Tanımı

En genel anlamıyla ta İmacılık, varlıkların bir yerden ba ka bir yere ta İnması İ lemdir. Ba ka bir ifadeyle ta İmacılık, ekonomik bakımdan yüklerin ve insanların, ihtiyaçlara göre zaman ve yer faydası sa layacak ekilde yer de İ tirmesini mümkün kılan hizmettir. Hava ta İmacılı İ kavramı da insanların ve e yanın (kargo, bagaj, posta) havadan ta İnmasıdır (Kaya, 2000: 5).

Havayolu ula tırması sektörü, havaalanı yapımı, havaalanı İ letmecili İ, havayolu İ letmecili İ, hava seyrüsefer ve hava trafik kontrol hizmetleri, yer ve ikram hizmetleri, e İtim, bakım, ilgili alt ve üst yapılar ve di er havacılık faaliyetleri ile bütün bu faaliyetlerin uluslararası kurallara göre koordinasyonu ve denetimini kapsamaktadır (Özenen, 2003: 1).

Hava ta İmacılı İ (air transportation), havayolu ta İmacılı İ (airline industry) ve genel havacılık (general aviation) ta İmacılı İ olarak ikiye ayrılmakta ve bu iki ta İmacılık kavramının zaman zaman birbiriyle karı tırıldı İ görülmektedir (Gerede, 2002:9-12).

Genel havacılık nispeten küçük hava araçları kullanılarak, ticari ya da ticari olmayan bir amaç ile yapılan havacılık faaliyetleridir. E İtim amacı ile yapılan uçular, hava taksi uçuları, zirai ilaçlama, yangınla mücadele, arama kurtarma ve

sportif amaçlı uçuşlar genel havacılık faaliyetlerine örnektir. Hava taşımacılığı sisteminin bir alt sistemi olan havayolu taşımacılığı ise ticari bir amaçla, hava araçlarıyla tarifeli veya tarifersiz olarak yolcu, yük ve postanın taşınmasıdır (Gerede, 2002: 15).

Yolcu ve yük taşımacılığı hizmeti sunan havayolu taşımacılığı faaliyetleri ekonomik gelişme ve büyümede çok önemli bir rol oynamaktadır (Grosche, 2009:1).

Havayolu endüstrisi, doğası gereği küresel, ekonomik olarak önemli, gelişimi teknolojiye bağımlı ve yoğun rekabetin yaşandığı karmaşık bir hizmet endüstrisidir (Rothkopf ve Wald, 2008: 4).

Hava ulaşımı, 1950'lerin sonlarında uzun yol jet uçaklarının ortaya çıkması ve 1967'de geniş gövdeli jetlerin taşımacılığa girmesiyle önem kazanmıştır (Candemir, 2002: 10).

Hava taşımacılığı, kısa sürede çok hızlı teknolojik ve yapısal değişimler gösteren bir sektördür. Bir yandan geniş kapasiteli, yakıt tasarrufu sağlayan, düşük gürültü ve emisyon seviyelerine sahip uçakların geliştirilmesinin; havayolu şirketlerinin faaliyetleri, yönetimi, hizmet kalitesi ve kapsamı üzerinde büyük ölçüde etkisi olurken diğer yandan serbestleşme, özelleştirme, sektörün daha ticari bir yapıya dönüşürülmesi ve işbirliklerinin oluşması sektörün yapısını değiştirmiş ve sektörü tüketicilerin hakim olduğu bir pazara dönüşürmüştür. Bu yapısal değişimler arasında özelleştirme, birçok gelişmiş ve gelişmekte olan ülkede büyük ölçüde benimsenmekte ve uygulanmaktadır. Özelleştirme amaçları ülkeden ülkeye farklılık gösterse de özelleştirme, verimliliği ve hizmet kalitesini arttırmaya ve hükümet sübvansiyonlarını azaltmaya yöneliktir (DPT, 2001: 2).

Havayolu taşımacılığının üstünlüklerini aşağıdaki gibi sıralamak mümkündür (Karadayı, 2010: 25-26).

- Bozulabilir ve değerli kargonun en uzun mesafeler dâhil kısa sürelerde taşınması sağlar,

- Havayolu taımacılı ının kaza ve hasar (sarsıntı ve çarpma gibi) riski di er ula tırma modlarına oranla daha az oldu u için, elektronik ve optik cihazlar gibi hassas kargoların ta ınmasında daha güvenlidir,
- Havaalanlarının büyük ekonomik merkezlere yakınlı ı sebebiyle, ta ıma öncesi ve sonrası akı maliyetleri azalmaktadır.
- İ letmeler için büyük zaman faydası yarattı ı için yönetsel faaliyetlerde kolaylıklar sa lar ve bazı operasyonları (stok, depolama, vs) gibi minimum seviye indirir (Gerede, 2010: 90).

Havayolu taımacılı ın zayıf yönleri (Gerede, 2010: 91):

- Birim maliyet ve ücretleri; yatırım ve i letim maliyetleri oldukça yüksektir,
- Tek ba ına kapıdan kapıya ta ıma imkânı olmaması sebebiyle mutlaka di er ula tırma modlarına ihtiyaç duyar,
- Kısa mesafeli hatlarda di er ula tırma modlarıyla yo un bir rekabet içerisinde ve geri plandadır.

### **2.1.2. Havayolu Taımacılı ı Kavramı ve Özellikleri**

Havayolu taımacılı ı, insanların çalı ma ve ya am ko ullarını, di er uluslarla ili kilerini ve günlük ya amı ekonomik, sosyal ve politik olarak etkiledi i için çok önemlidir (Kane, 2007, 5).

Havayolu taımacılı ı ticari bir amaçla, hava araçlarıyla tarifeli veya tarifersiz olarak yolcu, yük ve postanın ta ınmasıdır. Havayolu taımacılı ı sektörü sahip oldu u çok büyük uçu a ı sayesinde ehirleri, ülkeleri ve kıtaları birbirine ba lar (Wells, 1999, 25). Havayolu taımacılı ı faaliyetini üreten havayolu i letmelerinin devamlılı ı ve ticari performansları mü terilerini gidecekleri yere zamanında, ucuz fiyatlarla ve de en önemlisi can ve mal güvenliklerini sa layarak ula tırmalarına ba lıdır ( ekerli, 2008: 114).

Havayolu taşımacılığı kendine has bir çok özelliği bünyesinde barındırmaktadır. Bu özelliklere havayolu işletmelerinin karlı bir şekilde ayakta kalabilmeleri için, sektörü etkileyen ekonomik, politik, teknolojik, hukuksal ve çevresel etkilerle birlikte seçtikleri işletme stratejileri açısından bakmak daha açıklayıcı olacaktır (Engür, 2004, s.12).

Havayolu taşımacılığı sektörü diğer sektörler ile etkileşim içinde olmasına rağmen kendi bünyesinde oluşturduğu bir takım temel özelliklerden oluşmaktadır. Bu temel özellikleri aşağıdaki biçimde sıralamak mümkündür (Akt: Aslan, 2007: 56-57).

- Havayolu taşımacılığı, oligopol pazar özelliği göstermektedir. İşletmeler, oligopol pazarın özelliği olarak, karlılık bağımlılık esasına göre rekabet etmenin yanı sıra diğer oligopol pazar özelliklerine de sahiptirler.
- Havayolu işletmeleri, sahip oldukları varlıklarının büyük çoğunluğunun teknolojik gelişmeye bağlı olması sebebiyle, teknolojik gelişmelerden oldukça fazla etkilenmektedir.
- Havayolu taşımacılığı sektörü, yakıt maliyetleri gibi kendi kontrolünün dışında gerçekleşen olaylara karşı hassastır. Dünya petrol fiyatlarındaki artışlardan ve hükümetlerin uyguladığı vergi politikalarından etkilenmektedir.
- Havayolu taşımacılığı sektöründe, uzmanlaşmış çalışanların ücretleri ve bu ücretlere verilecek ücretler, işletmeler için bir maliyet oluşturmaktadır. Ancak, müşterilere sunulacak hizmetlerin çalışanlar tarafından karşılanması, müşterilere sunulacak her memnuniyetin işletmeye olumlu katkıları sağlayacağı düşünüldüğünde işletmeler açısından bu maliyet unsurunu katlanırlı kırmaktadır.
- Havayolu sektöründe oluşan talep, ekonomide meydana gelen olumsuz dalgalanmalardan doğrudan etkilenmektedir. Kişilerin gelir seviyeleri de ekonomik dalgalanmalardan olumsuz etkileneceği için



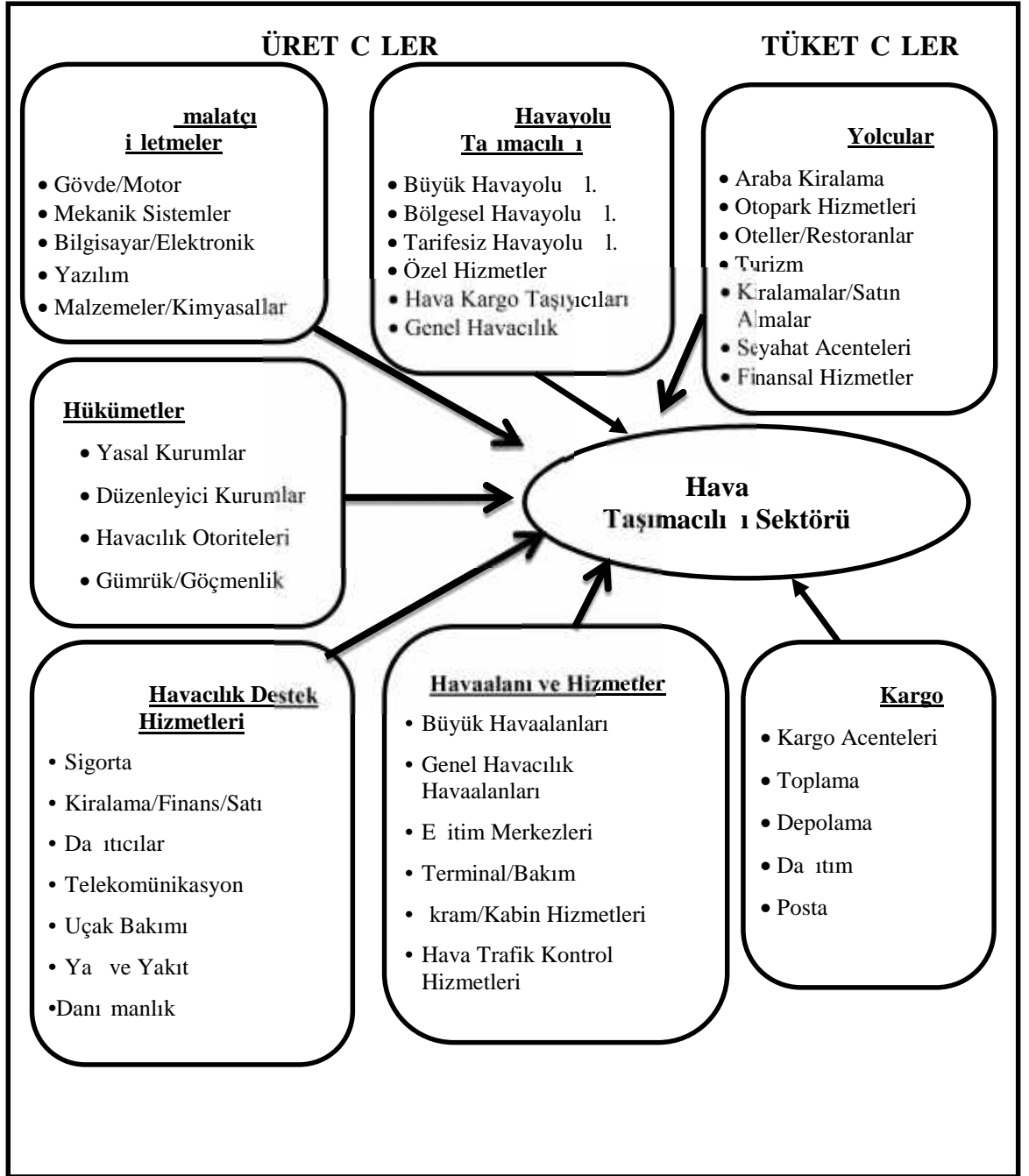
tatil amaçlı seyahat eden yolcuların olu turdu u talep, i amaçlı seyahat eden yolcuların olu turdu u talebe göre daha fazla etkilenmektedir.

- Havayolu ta imacılı ı hizmeti, güvene dayanan bir ürün özelli i ta imaktadır. Ancak, hizmetin tüketim öncesinde denenme imkânının olmayı ı nedeniyle, mü terilerin tek bir havayolu i letmesine olan ba lılıkları çok dü ük bir seviyede gerçekte mektedir.
- Havayolu ta imacılı ı ulusal ve uluslararası hukuki düzenleme ve kurallara tabidir. Ulusal anlamda, havayolu i letmeleri emniyet ve seyrüsefer konularında devlet gözetiminde bulunmaktadır. Uluslararası düzeyde ise, hava trafik haklarına göre di er ülkelere yapılacak seyrüseferler için uluslararası anla malara göre ta imacılık faaliyetlerini gerçekte tirmektedir.
- Havayolu i letmelerinde hizmet üretimi ile hizmetin mü teriye ula tırılması e zamanlı olarak gerçekte mektedir ve ula tırma ba lı ba ina bir deneyim ürünü olup kalitesi ço unlukla tüketim anında de erlendirilmektedir (Kuyucak ve engür, 2009: 141).
- Havayolu i letmelerin yapısı gere i bazı hizmetlerin i letme dı ndaki bir kaynaktan satın alınması, i letmelerin temel yetkinliklerine odaklanmasını sa lamakta ve rekabet avantajını elde etmelerini sa lamaktadır (Kuyucak ve engür, 2009: 141).
- Havayolu i letmesinin ürünü ise, yolcuların ihtiyaçlarını kar ılamak için sunulan uçu -içi kabin hizmetleri, biletleme, bagaj transfer hizmetleri, kargo hizmetleri gibi tüm hizmetleri içerir (Wells 1981: 286).
- Havayolu ta imacılı ı sektörü yapısal olarak üreticiler ve tüketiciler olmak üzere iki ayrı boyuttan olu maktadır. Bu do rultuda, üreticiler; imalatçı i letmeler, hükümetler, havayolu ta imacılı ı, havacılık destek hizmetleri ve havaalanı hizmetlerinden olu maktadır.

Tüketiciler ise; yolcular ve kargo olmak üzere iki temel alt gruptan oluşmaktadır (Dökmen 1998,10).

Havayolu taşımacılığı sektörünün yapısı ekte kapsamlı olarak gösterilmektedir.

**ekil 2.1:** Havayolu Taşımacılığı Sektörünün Yapısı



**Kaynak:** Dökmen, a.g.e., s.10

### 2.1.3. Havayolu İletmelerinin Sınıflandırılması

Havayolu İletmelerinin çeşitli kriterlere göre sınıflandırıldığı görülmektedir. ICAO havayolu İletmeleri şu şekilde sınıflandırılmaktadır (ICAO, 2004, 5).

#### **A) Yaptıkları operasyonun tipine göre havayolu İletmelerinin sınıflandırılması:**

Tarifeli havayolu İletmesi (Scheduled air carrier): Gerçekleştirdiği uçuşların çoğu tarifeli sefer olan havayolu İletmesidir. Tarifeli havayolu İletmesi, daha önceden sivil havacılık otoritesine bildirdiği ve yayınladığı uçuş zamanlarına uygun olarak operasyon düzenlemekte veya süreklilik arz edecek şekilde operasyon düzenlemektedir.

Tarifeli seferler düzenleyen havayolu şirketleri, özel fiyatlar uygulayarak mevcut pazardaki paylarını korumaya ve yeni pazarlarda rekabet ortamı aramaya çalışırken, özellikle dış hatlarda birden fazla fiyat türü uygulayarak, fiyatları cazip hale getirmeye çalışmaktadırlar (Arıkan ve Ahıpaoğlu, 2005:137).

Tarifersiz havayolu İletmesi (Non-scheduled air carrier): Asıl işi tarifersiz sefer düzenlemek olan havayolu İletmeleridir.

Charter havayolu İletmesi (Charter carrier): Sadece charter uçuşlar düzenleyen tarifersiz havayolu İletmeleridir.

Asıl kuruluş amaçları grup halinde seyahat eden insanlara daha ucuz fiyatlarda uçuşlar sağlamaktır. Charter uçuşlar; bir ülke içinde ulusal havacılık örgütünün ve yasaların izni ile, ülkeler arasında yapılmış olan ikili anlaşmaların varlığı ile söz konusu olabilir (Arıkan ve Ahıpaoğlu, 2005:143).

#### **B) Taşıdıkları trafik tipine göre havayolu İletmelerinin sınıflandırılması:**

Yolcu taşıyan havayolu İletmesi: Yolcu taşımacılığı yapan havayolu İletmeleridir.

Kargo taşıyan havayolu işletmesi: Sadece yük ve posta taşımacılığı yapan havayolu işletmeleridir.

**C) Ulusal veya uluslararası pazarda üstlendikleri role veya operasyonlarının büyüklüğüne göre havayolu işletmelerinin sınıflandırılması:**

Büyük havayolu işletmesi (Major air carrier): Çeşitli hatlarda veya uluslararası ana hatlarda yoğun bir şekilde tarifeli havayolu taşımacılığı hizmeti veren havayolu işletmeleridir.

Bölgesel havayolu işletmesi (Regional carrier): Kısa mesafeli hatlarda yolcu veya kargo taşıma hizmeti yapan, genellikle turboprop veya küçük jet uçaklarını kullanan havayolu işletmeleridir. Bu işletmeler küçük ve orta büyüklükteki yerleşim yerleriyle büyük şehirler ve toplama merkezleri arasında operasyon düzenleyen işletmelerdir.

Besleyici havayolu işletmesi (Feeder carrier): Küçük ve bölgesel noktalardan merkez (hub) havaalanlarına küçük ve orta kapasiteli uçaklarla operasyon düzenleyen havayolu işletmeleridir.

Banliyö havayolu işletmesi (Commuter carrier): Besleyici ve/veya bölgesel hizmet sunan, genellikle 30 koltuktan az uçaklarla noktadan noktaya hizmet veren havayolu işletmeleridir.

**D) Pazardaki durumları ve ekonomik önem derecesine göre havayolu işletmelerinin sınıflandırılması:**

Belli bir pazara hitap eden havayolu işletmesi (Niche carrier): Belirli hatlarda veya pazarın belli bir bölümünde uzmanlaşmış havayolu işletmeleridir.

Yeni kurulmuş havayolu işletmesi (Start-up carrier): Yeni kurulmuş olan havayolu işletmeleridir.

Pazara yeni giren havayolu i letmesi (New entrant carrier): Di er havayolu i letmelerinin zaten operasyon dzenledi i bir uçu hattına yeni girmi olan havayolu i letmeleridir.

Dü ük maliyetli havayolu i letmesi (Low-cost carrier): Di er havayolu i letmelerine göre oldukça dü ük maliyet yapısına sahip ve dü ük bilet fiyatları sunan havayolu i letmeleridir.

### **E) Sahiplik yapısına göre havayolu i letmelerinin sınıflandırılması:**

Devlet sahipli indeki havayolu i letmeleri (State-owned carrier): Sermayesinin tamamı veya ço unlu u devletin elinde olan havayolu i letmeleridir. Bu havayolu i letmeleri genelde bayrak taşıyıcı (flight carrier) havayolu i letmesi olarak bilinmektedir.

Özel havayolu i letmesi (Private carrier): Hisselerinin tamamının veya ço unlu unun özel irketlerin elinde oldu u havayolu i letmeleridir.

Ortak Havayolu letmesi (Joint venture carrier): Aynı veya farklı ülkelerden iki veya daha fazla yatırımcının ortakla a kurdu u havayolu i letmeleridir

## **2.2. Dünyada ve Türkiye’de Havayolu Ta imacılı ı**

### **2.2.1. Dünyada Havayolu Ta imacılı ı**

Dünya havacılı ının 05.06.1783 tarihinde Paris’te Fransız Montgolfier karde lerin sıcak hava ile doldurulmu balonları ile yaptıkları ilk uçu la ba ladı ı söylenmektedir (Gordon, 1962,76).

Modern havacılık tarihi ise 17 Aralık 1903’de Wright Karde ler’ in ilk defa motorlu uçakla 248 metrelik bir mesafeyi kat etmeyi ba ardıkları uçu la ba lamı tır (Arıkan ve Ahıpa o lu, 2005:128). Wright Karde ler’in uçu unu daha büyük ve teknik uçakların yapımı takip etmi ve yapılan uçaklar özellikle askeri amaçlarla kullanılmaya ba lanmı tır (Davies,1964:3).

Birinci Dünya Savaşı'nın başlaması ile birlikte uçakların önemi daha da artmış, hem uçak üretimine hız verilmiş hem de yeni modeller geliştirilmiştir (Arıkan ve Ahipaşazoğlu, 2005:129).

Birinci Dünya savaşı sırasında büyük bombardıman uçaklarının geliştirilmesi bu uçakların hızlı ticari posta taşımacılığında kullanılabilmesini göstermiştir. Bu nedenle Amerikan Kongresi 1918 yılında Amerikan Posta bürosuna hava posta hizmetlerine başlaması için 100.000 dolarlık kaynak tahsis etmiştir. Bu kararın hayata geçirilmesiyle hava taşımacılığı endüstrisi doğmuştur (Wensveen, 2007:31).

İkinci Dünya Savaşı sonrasında, hızla gelişen havacılık faaliyetleri, ülkeler arasında yapılan taşımacılık faaliyetlerini ve taşımacılığın yapıldığı ülkelerin uyum ve işbirliği içerisinde hareket etmesini gerekli kılarak taşımacılık faaliyetlerinin uluslararası düzeyde örgütlenerek yürütülmesini zorunlu hale getirmiştir. Bu şekilde başlayan çalışmalar, 1944'te sonuçlarını vermiş ve ABD'nin Chicago kentinde hazırlanan "Chicago Sözleşmesi" tüm dünya ülkelerinin kabulüne sunulmuş, böylece uygulama beraberliğinin sağlanması yolunda büyük bir adım atılmıştır (Bin,1984: 10).

1960'lı yıllarda tüm dünya turizm hareketlerinde önemli bir gelişmeye tanmıştır. Turizmdeki bu talep artışını izleyen yıllarda, uluslararası hava taşımacılığında, ulaştırmanın başka bir dalında görülmeyen önemli gelişmeler yaşanmıştır. Havayolu teknolojisindeki gelişmeler, jet uçaklarının, geniş gövdeli uçakların kullanımı ve ucuz petrol uluslararası hava trafiğini olumlu yönde etkilemiştir (Yarcan, 1994: 78).

Bu dönemde tarifersiz havayollarının ulaştırma sektöründe kullanılmaya başlanmasıyla birlikte havayolu ulaşımı ucuzlayarak kitlesel turizmi yaratmış ve havayolu taşımacılığı mesafeleri kısaltarak dünyayı birbirine yaklaştırmıştır ( Economist, 1998:4)

1960'dan sonra, sektörde önemli teknolojik gelişmeler yaşanmış ve havayolu taşımacılığı çok hızlı bir biçimde büyümeye devam etmiştir. Büyümenin diğer önemli bir sebebi savaşın sona ermesinden itibaren insanların gelir seviyelerinin

önemli ölçüde artmış olmasıdır. Ayrıca, yolcuların biletiminde de değişimler meydana gelmiştir. 1960'lı yıllarda iş amaçlı yolcular ile eğlence amaçlı yolcuların oranları hemen hemen birbirine eşit iken, 1980'li yıllara doğru eğlence amaçlı yolcuların oranı %70'lere ulaşmıştır (Graham, 1995:14).

Günümüzde hava yolu sektörü diğer taşıma türlerine göre çok daha fazla ilgi görmekte ve bu ilgi gün geçtikçe de artmaktadır. Sektör, hava yolu taşımacılığının gerçek anlamda başladığı ilk yıllarından bugüne sürekli bir değişim süreci geçirmiştir. İkinci Dünya Savaşı'ndan sonra ülkeler arasında artan bloklaşma ve soğuk savaşta mevcut olan sosyo-ekonomik farklılıkları daha belirgin bir hâle getirmiştir. Ülkeler arasında meydana gelen büyük ekonomik ve politik farklılıklar ve bu ülkeler arasındaki ilişkiler tüm dünyadaki sektörleri etkilediği gibi hava yolu sektörünü de etkilemiştir (MEB, 2011: 3). Havayolu taşımacılığında, AB ve dünyadaki bir çok ülke arasında iki taraflı ve çok taraflı anlaşmalar yapılması, bayrak taşıyıcı havayolu işletmelerinin özelleştirilmesi ve tüm bu uygulamaların dünya genelinde yaygınlaşması giderek nitelik ve nicelik açısından artan bir liberalleşme eğilimine dönüşmüştür (Gerede, 2002: 86-100).

A.B.D.'de havacılığın etkin ve verimli bir şekilde gelişmesinin temel nedeni, hükümetin 1978 yılındaki serbestleştirme hareketine dayandırılmaktadır. 1978 yılında A.B.D.'de gerçekleştirilen serbestleştirme hareketi Avrupa'yı da etkilemiş ve liberalleşme sürecine girmiştir. Sivil havacılık sektöründe, Avrupa Topluluğu'na üye ülkeler arasında "Tek Pazar" uygulamasına geçilmiştir. Avrupa'da serbestleştirme hareketinden sonra görülen en önemli gelişme "düşük maliyetli" havayolu şirketlerinin ortaya çıkmasıdır. Hükümetler, artan rekabet ortamında daha etkin ve verimli çalışabilmeleri için havayolu taşıyıcılarının özelleştirilmesini desteklemektedir (Vizyon 2023, 2003:8).

Hava taşımacılığı sektöründe yaşanan serbestleştirme eğilimi tüm dünyada hızlı bir şekilde yayılmaktadır. Serbestleştirme, küreselleşme, ticarileşme eğilimleri ile birlikte yolcu istek ve ihtiyaçlarına uygun hizmet çeşitliliğinin gelişimi sonucu yüksek talep doğmuştur. Dünya genelinde kişi başına düşen gelirin artması, bölgeler arası ticaretin ve turizmin gelişmesi sektöre olan talepteki büyümeyi hızlandırmıştır (DPT, 2007: 3).



Genel olarak bakıldığında 1980'li yıllardan günümüze hava trafiğinde yaşanan büyümenin nedenleri aşağıdaki gibidir (Arıkan ve Ahipa, 2005:124).

- Havayolu ile yapılan seyahatlerin gerçek maliyetlerindeki düşüş,
- Ekonomik aktivitelerdeki artış,
- Harcanabilir gelirdeki artış,
- Politik istikrar ve istikrarsızlıklar,
- Seyahat kısıtlamalarındaki esneklikler ve ikili anlaşmalar,
- Turizm tanıtımları,
- Bo zamanların artması,
- Etnik bağların genişlemesi,
- Hava ulaştırmasındaki liberalizasyon ile düşük ücretli uçuşların piyasaya sunulması.

1990'lı yılların sonundan itibaren Avrupa Birliği ülkeleri arasında liberal hale gelen hava ulaşımı, her bir havayolu işletmesinin birlikteliği sınırları içerisinde yer alan ülkelere hizmet verirken liberalleşmesini sağlamıştır. Bu durum Avrupa'da ve dünyanın diğer ülkelerinde havayolu ticaret sektörünü oluşturarak düşük fiyattaki uçuş sayılarında artışa yol açmıştır (Berrittella vd.,2009: 249-255).

1983-1989 yılları arasında yüksek bir karlılık oranına ulaşmış olan havayolu endüstrisi, 1990 yılında yaşanan Körfez Savaşı ile birlikte, bu güne kadar yaşanan krizlerin en kötüsü ile karşı karşıya kalmıştır. Petrol fiyatlarının artmasıyla başlayan bu kriz başta A.B.D. ve İngiltere olmak üzere, ülke ekonomilerinde yaşanan bozulma ile devam etmiştir (Arıkan ve Ahipa, 2005:123).

1991 yılında yaşanan Körfez Savaşı dünya havayolu sektörü açısından, tıpkı jet çağının başlaması ya da serbestleşme hareketinin uygulanması gibi tarihe geçecek bir dönüm noktası olmuştur. Bu konudaki hâkim düşünce, gerçek pazar

ko ulla rını göz ardı ederek sonsuz büyüme fikrini sorumsuzca besleyen uçak üreticilerinin ve gerekse zararlar üst üste y ılı rken gerekli duyarlılı ı göstermeyen havayolu i letmeleri yöneticilerinin büyük sorumlulu u oldu udur (Dökmen,1998:13).

1. Körfez sava sından sonra havayolu i letmelerinin dünya genelindeki net kayıpları 1990-1993 yılları arasında yaklaşık 20 milyar dolar civarında olmu tur. Sava tan hemen sonraki yıllarda ise toparlanma e ilimine giren havayolu i letmeleri, artan talep ve güven duygusu içinde 1995-2001 yılda toplam 40 milyar dolar kar açıklama lar dır. Bu da havayolu i letmeleri ve sektörün sava ve ekonomik buhranlardan oldukça etkilendi ini göstermektedir. Genel olarak dünyada ya anan bir ekonomik durgunluk sonucu havayolu i letmeleri çok çabuk olarak zarar etmekte ve hızlı bir ekilde maddi kayıplara u ramaktadırlar (Hallon:24)

Uluslararası Havalimanları Konseyi'nin hazırladı ı rapora göre Avrupa ve Amerika hariç, sektör 11 Eylül olaylarının etkisi ile SARS ve Irak Sava ı'nın neden oldu u olumsuz geli meleri atlattı mı tır. Ya anan krizler sonrası hızla toparlanan havacılık sektörü büyüme e ilimine girmi tir (Pilarski, 2007: 1-3).

2002 yılında ya anan 2. körfez sava ı sonrası dönemde havayolu endüstrisi ya anan krizden derinden etkilemi , birçok havayolu i letmesi kapanmı ya da zarar etmek zorunda kalmı tır. Bunun sonucu olarak birçok personel işsiz kalmı ve sektör büyük zararlara u ramı tır. Havacılık konusunda daha sıkı güvenlik önlemleri geli tirilmesi esas ı gündeme gelmi ve bu da yolcuların psikolojik olarak tepkilerine ve talepte eskiye oranla bir dü ü ün ya anmasına neden olmu tur (Connor ve William, 2004:3).

Havacılık sektöründe ya anan serbestle menin sonucuna ba lı olarak havayolu ula ım ücretlerinin 50 yıllık dönemde sürekli dü mesi, havayolu ula ımının güvenlik ve rahatlı ı yolcu talebinin artmasına neden olmaktadır (Caves ve Gosling, 1999:2-3).

Bugün Avrupa'daki havayolu ulaştırma sektörü yavaş gelmekte; fakat devamlı gelişim içerisinde. 10-15 yıl öncesine kadar sektörde yer almayan firmalar, şimdi önemli bir yer tutmaktadırlar (Zer, 2002:38).

Havayolu taşımacılığının geliştiği ülkelerde sağlık ve iletişim hizmetleri gibi, günlük hayatın vazgeçilmezlerinden biri olmanın yanı sıra sosyal gelişme ve ekonomik büyüme içinde gereklidir. Havayolu ulaştırması yalnızca geliştiği ülkelerde değil gelişmekte olan ülkelerde de turizm ve ticaret açısından sahip olduğu önem ile fayda sağlamaktadır (Rochat, 2006:1).

**Tablo 2.1:** Dünya Yolcu Trafik Sıralaması

EHİR	ÜLKE	HAVALİMANI	2013 Ocak Sonu Yolcu Trafik (Bin)	Ocak Sonu 13/12 Artış %
ATL	UNİT	ATLANTA GA	13.800	1,9
PEK	CHİN	BEİJİNG	12.870	3,3
DXB	UNAR	DUBAİ	10.640	13,0
LHR	UNKG	LONDON-HEATHROW	10.038	0,6
HND	JAPN	TOKYO-HANEDA	10.030	0,3
LAX	UNİT	LOS ANGELES-İNTL	9.552	1,9
ASP	CHİN	HONG KONG	9.228	4,0
ORD	UNİT	CHİCAGO-O'HARE	9.209	2,5
DFW	UNİT	DALLAS-FORT WORTH	9.038	4,9
CGK	İNDONESİA	JAKARTA	8.909	0,8
ASP	CHİN	BANGKOK	8.822	9,8
ASP	CHİN	SİNGAPORE	8.444	5,3
İST	TÜRKİYE	İSTANBUL-ATATURK	7.102	23,0
AYT	TÜRKİYE	ANTALYA	1.250	1,0
İST	TÜRKİYE	İSTANBUL-SABİHA GÖKÇEN	2.190	14,0

**Kaynak:** <http://issuu.com/>

Dünyada hava yolu ile seyahat eden yolcu sayısı giderek artmasına rağmen, maliyetlerdeki artış yüzünden hava yolu şirketlerinin yolcu başına kâr oranları

giderek dü mü tür. Uçakla ölkemize gelen yolcu sayısında önceki yıllara göre bir artı söz konusu olmaktadır. Ölkemize gelen turistlerin %70'ten fazlası artık havayolunu tercih etmeye ba lamı tır (Altu , 2008, s.24).

### **2.2.2. Türkiye’de Havayolu Ta imacılı ı**

Türkiye’de Havayolu Ula ımın tarihsel geli imi, dünya genel e ilimine paralel olarak ekillenmi tir. Osmanlı Devletinin 1911–1912 Trablusgarp Sava ında talyanların hava saldırısının u raması sonucu havacılı ın öneminin kavranması, askeri havacılık konusunda çalı maların ba latılmasına zemin hazırlamı tır (Tüsiad 2007:170).

İlk sivil havacılık çalı maları, 1912 yılında, stanbul Atatürk Havalimanının hemen yakınındaki Sefaköy’ de, küçük bir meydana ba lamı tır (Korul ve Küçükönal, 2003: 25).

Mustafa Kemal Atatürk’ün emriyle, 16 ubat 1925 tarihinde “Türk Tayyare Cemiyeti’nin kurulması havacılık sektöründe atılan ilk kurumsal adımdır. Bu cemiyet daha sonra Türk Hava Kurumu adını almı tır. Bu cemiyetin kurulu amacı, Türkiye’de havacılık sanayisini kurmak; havacılı ın askeri, ekonomik, sosyal ve siyasal önemini anlatmak; askeri, sivil, sportif ve turistik havacılı ın geli mesini sa lamak; bütün bunlar için gerekli araç ve gereci hazırlamak; personeli yeti tirmek olarak belirlenmi tir (Çakmak, 2009:5).

Bunu 1930’larda Türk hava postalarının kurulması izlemi ve Cumhuriyetin 10. yılında toplam 10 uçaktan olu an bir filo kurulmu tur (Barutçugil,1986:105).

1930’lu yıllara kadar Türkiye de sivil havacılı ın istenilen seviyeye ula amamasının iki temel nedeni bulunmaktadır. Bunlar birincisi yeni kurulan Türkiye Cumhuriyeti Devleti’nin iç ve dı güvenli ini sa lamak için hassas davranması ikincisi ise 1929 Dünya Ekonomik Buhranı’ nın Türkiye’deki olumsuz etkilerinin daha korumacı politikalar izlenmesine neden olmasıdır (Gökgöz, 2009).

1930 yılında “Türk Hava Postaları” kurulmu ve Amerika’ dan alınan 2 adet “King Bird” uça ımın 3 ubat 1933 yılında Ankara- stanbul arasında

çalı tırılmasıyla ilk sivil hava ulaımı ba latılmı tır. Cumhuriyetin onuncu yılında toplam 10 uçaktan olu an filoya, 1945- 1946 yıllarında Amerika Birle ik Devletleri'nden alınan 28 ki ilik 3 adet DC-3 ve 3 adet C-47 tipi uçakların katılmasıyla i letme, Orta Do u'nun en büyük havayolu ünvanını kazanmı ve iç hatlarda 19 alana seferler düzenlenmi tır. 1947 yılı ise, ulusal havayolu için yeni bir dönüm noktası olmu ve ilk yurtdı ı seferi, "Ankara- stanbul- Atina" uçu larıyla ba latılmı tır (Gürdal,1995:85).

Türkiye'de sivil havacılı ın asıl geli imi 2. Dünya Sava ı'ndan sonra ba lamı tır. Bu dönemde hem uçakların modernle tirilmesine hem de yeni havalimanlarının yapımına a ırlık verilmi tır. 1949 yılında, Bayındırlık Bakanlı ı'na ba lı Hava Meydanları Bürosu kurulmu tur (MEB, 2011: 5).

Bu büyüme yi destekleyecek alt yapı çalı malarının yapılmamı olması, insan kaynakları yönetimi, talebin esnek olması, ulusal ve uluslararası ya anan krizler, yabancı irketlerin beklenmeyen hamleleri ekinde sorunlar ortaya çıkmı tır (Ta git, 2008).

1940'lı yıllara kadar Türk Havayolu Ta ımacılı ında tasarım ve üretim faaliyetleri anlamında önemli adımlar atılmı , uçak fabrikaları kurularak uçak ve planör üretimi gerçekte tirilmı tır. Ancak 1950'li yıllarda bu faaliyetlerin durmasıyla havacılık sektörünün geli imi de durmu tur. 1954 yılında, uluslararası havacılık kurallarına uyum sa lanması ve Türkiye'de sivil havacılık faaliyetlerinin düzenlenmesi ve denetlenmesi amacıyla Sivil Havacılık Dairesi Ba kanlı ı kurulmu tur (Saldıraner, 1992:31-33).

1950'li yıllardan itibaren sivil havacılık alanında meydana gelen büyük geli meler havaalanları ile ta ıma i letmecili inin tek kurulu tarafından yürütülmesini zorla tırmı , sözü edilen iki temel hizmetin ayrı kurulu lar tarafından yerine getirilmesi çalı maları ba latılmı tır. Bu çalı malar sonucu, 1955 yılında ta ıma i leri "Türk Hava Yolları Kurumu"na devredilmı , havaalanları i letmecili i ise 1956 yılında "Devlet Hava Meydanları i letmesi Genel Müdürlü ü"ne bırakılmı tır (DHM , 2009:16).

Ülkemizde havayolu taşımacılığı 1970'li yılların sonunda kurulan ve sadece İstanbul-Bursa arasında sefer düzenleyen Bursa Havayolu işletmesi istisna tutulursa Türkiye'de havayolu taşımacılığı hizmetini, 1983 yılına kadar, sadece bayrak taşıyıcı konumunda olan THY sunmuştur. 1983 yılında çıkarılan 2920 Sayılı Sivil Havacılık Kanunu ile özel sektörün de sivil havacılık faaliyetlerinde bulunmasına izin verilmiştir (Gerede, 2011).

Havaalanı yatırımlarının, 80'li yılların sonunda ve 90'lı yılların başlarında, yeni konvansiyonel havaalanı yapımından daha ziyade, mevcutların standartlarının geliştirilmesi üzerinde yoğunlaşmıştır. Bununla birlikte, hava trafik kontrol, haberleşme, seyrüsefer hizmetleri, yer hizmetleri, vb. hizmetlerin kalite ve güvenilirliğini artırmaya yönelik yatırımlar da sürdürülmüştür (DPT-ÖK, 2001: 42).

Havayolu ulaşımda ikinci hareketlilik, 1983'de Sivil Havacılık Kanununun yürürlüğe girmesi ile başlamıştır. Bu yasa ile özel sektöre, havayolu şirketi ve havaalanı işletme hakkı verilmiştir. 1933 ve 1982 yılları arasında havayolu ulaşım sektörünün tek aktörü THY iken, 1982 yılından sonra toplam 29 yeni havayolu işletmesi kurularak faaliyetlerine başlamıştır. Ancak, yoğun rekabet ortamında bu havayolu işletmelerinin 22'si, daha sonraki yıllarda iflas etmiştir (Atalık ve Arslan, 2009: 62).

Hava ulaşımı, Türkiye'nin ulaşım politikalarında son 10-15 yıllık dönemde önem kazanmıştır. 1980 öncesinde stratejik öneme sahip yerler ile küçük merkezlerde yer alan havaalanlarına yenilerinin eklenmesine karar verilmiştir, 1990'lı yıllarda ise "her ilde bir havaalanı" sloganı ile hava ulaşımının gelişimi yönünde çabalar arttırılmıştır. Özellikle 2000'li yıllarda İstanbul'un birçok yerleşim merkezi ile havayolu bağlantısı kurulmuştur (Avcı, 2005:95).

2920 sayılı Sivil Havacılık Kanununun 14.10.1983 tarihinde kabul edilip yürürlüğe girmesiyle birlikte sivil havacılık sektörü, 1980'lerde belirgin bir gelişme içerisine girmiştir (DPT, 2004). 1980'lerin sonunda STOL (Short Distance Take-off and Landing) tipte küçük havaalanları yapılmaya başlanmıştır. Genel Kurmay Başkanlığı ile Ulaştırma Bakanlığı arasında 19 Kasım 1986 tarihinde askeri havaalanlarının sivil kullanımına da açılmasına yönelik bir protokol imzalanmıştır.

Yirminci yüzyılın sonlarına do ru mevcut havaalanlarının geli tirilmesi yoluna gidilmi ve mevcut hizmetlerin kalite ve güvenilirli i artırılmaya ba lanmı tır (Korul ve Küçükönal, 2003).

1990'lı yılların ba larında kendisini göstermeye ba layan sivil hava ta imacılı ı, ya anan teknolojik geli melerle birlikte geli mesini hızlı bir eilde günümüzü kadar sürdürmü tür. Ulusal ve uluslararası boyutta en hızlı ta imacılık hizmetini insanlı a sunmakta olan sektör, ekonomik alandaki önemi ile birlikte kültürel geli me ve küreselle meye olan katkısıyla da dikkat çekmektedir (Hassu, 2004: 4).

A ustos 1990'da ortaya çıkan ve daha sonra sıcak bir sava a dönü en Körfez Krizi, Türk havayolu ta imacılı ını da olumsuz yönde etkilemi tir. Özellikle sıcak sava ın çıkmasıyla birlikte sigorta primlerinin yüksek boyutlara ula ması, rezervasyon ve sefer iptallerinde ya anan artı lar 1991 yılında sektörün gerilemesine neden olmu tur. Sektör 1992 yılında tekrar kendini toplamaya ba lamı ve havayolu trafi indeki artı e ilimi 1998 yılına kadar devam etmi tir (DPT-Ö K, 2001: 43).1999 ve 2000 yılları havayolu ta imacılı ı açısından oldukça olumsuz geçmi tir. Yurtdı ından Türkiye'ye yapılan yolcu ta imacılı ındaki Türk i letmelerinin pazar payı, 1998 yılında %60'larda iken, 2000 yılında %40'lara gerilemi tir (Vural, 2001:50).

2000 yılının sonlarında ve 2001 yılının ba larında ya anan ekonomik kriz havayolu sektöründe bir küçülme yaratmı tır. 11 Eylül saldırıları bu krizin etkilerini daha da artırmı tır. Havayolu ta imacılı ı sektörü küresel olarak yeni bir krizle kar ı ka ıya kalmı tır. Bu yıllarda Türk özel havayolları, iç hat uçu u yapan tek özel te ebbüs olan stanbul Havayollarının kapanmasından sonra, sadece dı hat uçu u yapan irketlerden olu maktadır. Faaliyette bulunan irketler yalnızca tarifesiz seferler düzenlemektedirler. Türk özel havayollarının turistler ve i çiler olmak üzere iki tür mü terisi bulunmakta olup, yolcularının yakla ık %80-90'lık bölümü turistlerden olu maktadır (Hassu:58).

2003 yılı ise Türkiye'de hava ta imacılı ında serbestle me için bir dönüm noktası olmu tur. 2003 yılında pazara giri , fiyat ve kapasite üzerindeki tüm

kısıtlamalar kaldırılarak iç hat havayolu taşımacılığı tam olarak serbestleştirilmiştir (Özsoy, 2010: 96).

2003 yılında sivil havacılıkta serbestleşme yönünde atılan adımlar ile birlikte özel sektöründe tarifeli sefer düzenlemeye başlaması ile birlikte Türk sivil havacılığı çok hızlı bir büyüme eğilimine girmiş ve dünyada %5 olarak gerçekleşen sektörel büyüme hızı, ülkemizde %30 gibi rekor bir gelişme göstermiştir (Rekabet Raporu, 2012: 21). Bölgesel havacılık politikasının bir sonucu olarak, yapılan düzenlemelerle birlikte atıl durumda olan havaalanlarının kullanıma açılması da dikkate alındığında, 2004 yılında iç hatlarda gerçekleşen yolcu trafiğinin, %59 oranında arttığı görülmektedir (Karasu, 2007: 44).

Yukarıda özetle belirtilen, Türkiye’de havayolu ulaştırmasına ilişkin yasal ve kurumsal düzenlemeler, ülkemizde havayolu ulaşımının hızlı bir gelişme evresine girmesine zemin hazırlamış, bu gelişmeler, havaalanı ve uçak sayısı ile taşıyan yolcu sayısında belirgin ilerlemelerin yaşanmasına olanak sağlamıştır (Taşlıgil, 1997:90).

Taşıma süresinin kısalması, zamandan tasarruf sağlanması ve teknolojinin hızlı bir şekilde gelişmesine bağlı olarak hava araçlarının güvenilirliğinin artması, havayolu ile taşımacılığa olan ilgiyi arttırmıştır. Hava yolu ile taşımacılık ülkemizde son dönemlerde büyük gelişmeler kaydetmiştir (Çetiner,2012: 138).

**Tablo 2.2:** Ticari Uçak Trafiki

Havalimanları	TİCARİ UÇAK TRAFİĞİ					
	2012 YILI ARALIK SONU			2013 YILI ARALIK SONU		
	İç Hat	Dış Hat	Toplam	İç Hat	Dış Hat	Toplam
İstanbul Atatürk	114.767	231.293	346.060	126.566	259.432	385.998
İstanbul Sabiha Gökçen(*)	70.051	41.864	111.915	83.335	51.130	134.465
Ankara Esenboğa	61.594	13.266	74.860	72.026	13.051	85.077
İzmir Adnan Menderes	49.339	17.078	66.417	52.599	16.617	69.216
Antalya	33.447	117.684	151.131	38.022	120.825	158.847
Antalya Gazipaşası(*)	46	532	578	771	1.698	2.469
Muğla Dalaman	7.003	15.863	22.866	6.816	17.450	24.266
Muğla Milas-Bodrum	12.301	11.477	23.778	12.718	11.215	23.933
Adana	22.960	4.995	27.955	26.963	4.387	31.350



Trabzon	16.852	531	17.383	17.141	910	18.051
Isparta Süleyman Demirel	0	382	382	196	703	899
Nevşehir Kapadokya	1.300	135	1.435	1.704	20	1.724
Erzurum	5.663	134	5.797	5.934	168	6.102
Gaziantep	9.088	1.784	10.872	12.033	1.164	13.197
Adıyaman	1.113	0	1.113	1.223	0	1.223
Antalya	1.251	0	1.251	1.441	0	1.441
Amasya Merzifon	714	8	722	957	4	961
Balıkesir Koca Seyit	728	3	731	1.379	5	1.384
Balıkesir Merkez	304	0	304	85	0	85
Batman	3.546	0	3.546	3.273	2	3.275
Bingöl	0	0	0	270	0	270
Bursa Yenişehir	1.319	157	1.476	1.262	182	1.444
Çanakkale	1.060	0	1.060	158	0	158
Çanakkale Gökçeada	52	0	52	50	0	50
Denizli Çardak	1.740	27	1.767	2.373	25	2.398
Diyarbakır	9.149	95	9.244	12.276	96	12.372
Elazığ	4.506	266	4.772	5.891	245	6.136
Erzincan	1.912	0	1.912	2.217	0	2.217
Eskişehir Anadolu(*)	138	441	579	27	265	292
Hatay	3.680	1.374	5.054	5.380	1.662	7.042
İzmir	452	0	452	1.653	0	1.653
Kahramanmaraş	1.085	0	1.085	1.404	0	1.404
Kars	2.678	0	2.678	3.202	0	3.202
Kastamonu	0	0	0	327	0	327
Kayseri	8.287	1.663	9.950	10.953	1.804	12.757
Kocaeli Cengiz Topel	1.178	0	1.178	309	0	309
Konya	4.380	362	4.742	5.920	489	6.409
Malatya	3.961	123	4.084	4.601	90	4.691
Mardin	2.005	0	2.005	2.598	0	2.598
Muğla	1.429	15	1.444	1.826	9	1.835
Samsun Çarşamba	8.444	657	9.101	9.098	562	9.660
Siirt	682	0	682	469	0	469
Sinop	695	0	695	0	0	0
Sivas Nuri Demirağ	1.959	43	2.002	2.550	37	2.587
Sivas Nuhlu Geçit	2.638	84	2.722	3.983	65	4.048
Sivas Sıfırcı Elçi	0	0	0	319	0	319
Tekirdağ Çorlu	665	911	1.576	799	537	1.336
Tokat	633	0	633	406	0	406

U ak	0	0	0	0	0	0
Van Ferit Melen	6.562	13	6.575	7.854	36	7.890
Zafer Bölgesel(*)	41	0	41	699	148	847
Zonguldak Çaycuma(*)	44	196	240	110	192	302
DHM TOPLAMI	413.121	420.423	833.544	469.224	451.792	921.016
TÜRK YE GENEL	483.441	463.456	946.897	554.166	505.225	1.059.391

**Kaynak:** <http://www.dhmi.gov.tr/istatistik.aspx>

2013 yılına göre uçak trafi i; iç hatlarda % 13,6 artı la 682 bin 685, dı hatlarda 9,9 artı la 541 bin 110'a yükseldi. Hizmet verilen toplam uçak trafi i 281 bin 1788 üst geçi trafi i (overflight) ile birlikte 1 milyon 504 bin 973 olmu tur.

**Tablo 2.3:** Toplam Yolcu Trafi i Sıralaması

Havaalanları	2012 YILI ARALIK SONU		2013 ARALIK SONU	
	ç Hat	Dı Hat	ç Hat	Dı Hat
Atatürk	15.279.655	29.812.307	17.218.672	34.079.118
Sabiha Gökçen	9.710.105	4.975.947	11.928.074	6.593.688
Esenbo a	7.679.371	1.593.737	9.369.832	1.572.228
zmir Adnan Menderes	6.945.044	2.410.858	7.753.983	2.479.157
Antalya	4.943.308	20.152.836	5.526.485	21.492.138
Antalya Gazipa a(*)	3.854	75.886	110.590	227.932
Mu la Dalaman	827.197	2.984.761	851.704	3.203.926
Mu la Milas-Bodrum	1.614.314	1.916.146	1.738.027	1.890.293
Adana	3.136.143	628.014	3.754.227	561.551
Trabzon	2.330.510	73.640	2.528.990	91.897
I.Süleyman Demirel	-	50.062	21.043	126.617
Nev ehir Kapadokya	153.776	20.202	194.234	2.594
Erzurum	772.700	16.520	852.616	23.505
Gaziantep	1.268.715	174.254	1.662.457	166.342
Adıyaman	100.522	-	118.124	-
A rı	154.035	-	181.921	-
Amasya Merzifon	81.362	1.388	112.659	799
Balıkesir Koca Seyit	46.180	415	90.581	997
Balıkesir Merkez	11.573	-	2.876	-
Batman	497.418	-	419.852	318
Bingöl	-	-	29.443	-
Bursa Yeni ehir	54.161	25.595	43.818	23.111

Çanakkale	49.240	-	7.737	-
Çanakkale Gökçeada	1.666	-	1.726	-
Denizli Çardak	187.337	4.771	277.047	4.596
Diyarbakır	1.270.613	15.211	1.782.827	15.826
Elazı	642.819	38.598	805.062	32.293
Erzincan	233.580		281.502	
Eski ehir Anadolu(*)	2.940	44.288	1.955	32.445
Hatay	506.433	157.459	747.749	216.958
I dır	55.225	-	216.715	-
Kahramanmara	102.046	-	140.938	-
Kars	376.147		430.175	-
Kastamonu			35.126	
Kayseri	1.096.883	232.943	1.414.826	218.186
Kocaeli Cengiz Topel	62.311	-	13.200	-
Konya	590.615	68.594	767.123	68.828
Malatya	572.599	16.864	628.892	10.915
Mardin	278.590		359.809	
Mu	205.740	1.508	266.635	1.519
Samsun Çar amba	1.151.368	86.323	1.258.740	73.408
Van F. Melen	341.299	1.221	405.057	1.783
Siirt	33.740		16.896	
Sinop	67.404			
Sivas Nuri Demira	237.120	6.890	331.771	6.959
anhurfa Gap	332.306	15.020	532.580	13.0477
ırnak erafettin Elçi			39.074	
Tekirda Çorlu	26.250	7	74.844	3.021
Tokat	25.425		17.796	
Van Ferit Melen	999.223	2.121	1.120.522	4.218
Zafer Bölgesel(*)	3.181		63.872	20.902
Zonguldak Çaycuma(*)	572	27.139	3.179	22.563
TÜRK YE GENEL	64.721.316	65.630.304	76.148.526	73.281.895

**Kaynak:** <http://www.dhmi.gov.tr/istatistik.aspx>

Ülkemizde Havayolu Taımacılı ı, 2013 yılında bir önceki yıla oranla % 14,6 artı göstermi tir. 2013 yılı sonu (12 aylık) istatistiklerine göre; Türkiye genelinde faaliyet gösteren Havalimanlarından 149 milyon 430 bin 421 yolcu hizmet alarak seyahat etmi tir. 2013 Yılı sonu itibariyle, ülkemizde iç hat yolcu trafi i % 17,7 artı la 76 milyon 148 bin 526, dı hat yolcu trafi i ise % 11,7 artı la 73 milyon 281

bin 895 oldu. Direk transit yolcu trafi i 677 bin 896 olarak gerçekle mi tir (DHL , 2013).

2013 yılı sonu (12 aylık) iç hat yolcu trafi ine göre yapılan sıralamada; stanbul Atatürk Havalimanı 17 milyon 218 bin 672 yolcu ile birinci, Sabiha Gökçen Havalimanı 11 milyon 928 bin 74 yolcu ile ikinci, Ankara Esenbo a Havalimanı 9 milyon 369 bin 832 yolcu ile nc oldu. Dı hat yolcu trafi inde; stanbul Atatürk Havalimanı 34 milyon 79 bin 118 yolcu ile birinci, Antalya Havalimanı 21 milyon 492 bin 138 yolcu ile ikinci, stanbul Sabiha Gökçen Havalimanı 6 milyon 593 bin 688 yolcu ile nc sırada yer almaktadır (DHL , 2013).

Türkiye’de havayolu yolcu ve kargo ta ımacılı ında yıllık büyüme oranları dünya ortalamasının çok üstündedir. Uluslararası Havaalanları Konseyinin 2006 yılında yapmı oldu u çalı mada Türkiye, önümüzdeki 20 yılda en hızlı geli mesi beklenen 10 ülke arasında Hindistan, in, Endonezya ve Tayland’dan sonra be inci sırada yerini almı tır (Oktal, 2007: 2).

Türkiye’deki mevcut ula ım sistemine baktı ımızda yk ve yolcu ta ımacılı ında en büyük oranın karayolu ula ımının da oldu unu görürüz. “Ula ım modalarına göre yolcu ta ımacılı ı oranlarının karayolu %94, demiryolu %4,5, havayolu %1 ve denizyolu %0,5 oldu u görülür. Bu oranların geli mi ülkelerde karayolu %55–70, demiryolu %15–20, havayolu yakla ık %10 ve denizyolu yakla ık %10 civarında oldu u görülür. Türkiye’de ula ım modaları arasındaki bu dengesizlik e itli sorunları da beraberinde getirmektedir. Örne in, karayolu ta ımacılı ımın yo un olarak kullanılması nedeniyle AB lkelerinde ortalama 25 yıl olan karayolu ömrü ülkemizde sadece 2,5 yıldır. Bu ise beraberinde yüksek bakım maliyetleri getirmekte ve trafik güvenli ini tehdit etmektedir” (Akt.Sarıgan, 2011: 76).

Günümüz Türkiye’sinde havayolu ta ıması di er ta ıma türlerine göre daha çok ilgi görmekte ve bu ilgi gün geçtikçe de artmaktadır. Sektör, havayolu ta ımacılı ımın gerçek anlamda ba ladı ı ilk yıllarından bugüne sürekli bir de i im ve geli im içinde kalmı tır. Bu de i im ve geli im 2003 yılından itibaren önemli bir ivme kazanmı ve özel havayolu ırketlerinin sayısında da artı olmu tur. Global

anlamda ise son yıllarda dü ük maliyetli havayolları sektörde yer almaya ba lamı tır (Türk Hava Yolları Faaliyet Raporu, 2010: 5).

### 2.2.3. Türkiye’de Faaliyet Gösteren Havayolu irketleri

Bu ba lık altında ülkemizde tarifeli ve tarifersiz seferler düzenleyen havayolu i letmelerinden uçak filosu ve koltuk kapasitesi en fazla olan be havayolu irketi hakkında bilgiler verilecektir. İlk olarak ülkemizin bayrak taşıyıcı havayolu irketi Türk Havayollarına de inilecektir.

**Tablo 2.4:** Türkiye’de ki Havayolu i letmeleri ve Uçak Sayıları

Türkiye’deki Havayolu i letmeleri ve Uçak Sayıları		
	TÜRK HAVAYOLLARI A. O	197
	GÜNE EKSPRES HAVACILIK A.	53
	PEGASUS HAVA TA İMACILI İ A.	39
	ONUR AIR TA İMACILIK A. .	23
	ATLASJET HAVACILIK A. .	15
	MNG HAVA YOLLARI VE TA İ A. .	9
	ACT HAVAYOLLARI A. .	8
	HÜRKU HAVA YOLU TA İ T C.A. .	8
	TUR ST K HAVA TA İMACILIK A. .	8
	BORAJET HAV. TA İ UÇAK. BAK	6
	IHY ZM R HAVA YOLLARI A. .	5
	ULS HAVAYOLLARI KARGO TA İ A.	5
	TAILWIND HAVAYOLLARI A. .	5
	SIK-AY HAVA TA İMACILIK A. .	
	SAGA HAVA TA İMACILIK A. .	
	<b>TOPLAM</b>	<b>381</b>

*Kaynak : Sivil Havacılık Genel Müdürlü ü, <http://www.shgm.gov.tr> Eri im Tarihi, 20.12. 2013.*

Tablo görüldü ü gibi Türkiye’de faaliyet gösteren havayolu i letmeleri toplam 381 adet uçak ile operasyonlarını gerçekle tirmektedirler. Bu uçaklar dar ve geni gövdeli jet (Boeing ve Airbus) uçaklarından olu maktadır.

## 1) Türk Havayolları

Türk Hava Yolları Anonim Ortaklığı (THY A.O.), 20 Mayıs 1933 tarihinde "Havayolları Devlet İşletmesi" adıyla Milli Savunma Bakanlığı'na bağlı olarak kurulmuştur. Türk Hava Yolları'nın kuruluşundan günümüze kadar geçirdiği gelişmeler aşağıdaki şekilde özetlenebilir (THY, 2014).

20.05.1933 Milli Savunma Bakanlığı'na bağlı "Hava Meydanları Devlet İşletmesi" kuruldu. İlk filo; 2 adet King Bird (5 koltuklu), 2 adet Junkers F-13 (4 koltuklu) ve 1 adet ATH-9 (10 koltuklu) be uçaktan oluştu (THY, 2014).

1935 Bayındırlık Bakanlığı'na bağlandı.

1938 "Devlet Hava Yolları Umum Müdürlüğü" adı ile Ulaştırma Bakanlığı'na bağlandı.

01.03.1956 Türk Hava Yolları A.O. sermayesi 60 milyon TL ile kuruldu.

1984 Sermaye 60 milyar TL oldu, Kamu İktisadi Kuruluşu statüsüne geçildi.

1990 Mart ayında sermaye 700 milyar TL oldu. Eylül ayında Kamu Ortaklığı Dairesi'ne bağlandı.

1995 Ocak ayında, A-310-318'lerde First Class uygulaması başlatıldı.

1999 Nisan ayında tüm seferlerde sigara içme yasağı konuldu.

2003 9 Aralık tarihinde "Elektronik Bilet" uygulaması başlatıldı.

2004 Uçaklarda kalp elektro ok (defibrillatör) cihazı bulundurulmaya başlandı.

2005 1 Kasım tarihinden itibaren uygulamaya başlatılan yeni modelle yolcularına farklı fiyat alternatifleri sunmaya başlandı.

2006 Telefonla bilet satı na ba landı. 19 Haziran tarihinde Türk Hava Yolları ISO 9001:2000 Kalite Belgesi aldı. 4 A ustos tarihinde Türk Hava Yolları Star Alliance'a girme kararı almı tır. 18 A ustos tarihinde Bagajsız Yolcuların Bini Kartlarını (Boarding Card) internetten bastırabilmesine olanak sa layan yeni bir uygulamaya ba ladı. THY ile Star Alliance arasında, THY'nin Star Alliance katılımını öngören mutabakat protokolü, 9 Aralık tarihinde imzalanmı tır.

2007 Yolcularına sundu u hizmete kaliteyi arttırmak için gizli mü teri, fahri gözlemci uygulamalarını ba latti.

2008 THY, 1 Nisan tarihinden itibaren dünya yolcu trafi inin %25'ini ta ıyan Star Alliance'a resmen üye oldu.

### **Uçak Filo Yapısı**

2003 yılında 65 uçaklık filosu bulunan Türk Hava Yolları, büyüme hedefleri çerçevesinde filosundaki uçak sayısını artırma ve gençle tirme kararı alarak ve 2004 yılında 8'i opsiyonlu olmak üzere 59 uçak sipari etmi tir. Airbus ve Boeing firmaları ile imzaladı ı uçak alım anla maları kapsamında sipari i verilen 59 uça ın tamamı 2008 yılı sonu itibariyle Türk Hava Yolları filosuna katılmı tır. Uçu a ını ve ve yolcu sayısını her geçen gün arttıran ve hava ta ımacılı ı sektöründe önemli yol kateden Türk Hava Yolları'nın uçak filo durumu a a ıdaki gibidir:

**Tablo 2.5:** THY'nin Uçak Filo Yapısı

<b>Uçak Tipi</b>	<b>Uçak Adeti</b>	<b>Kapasite (Koltuk)</b>
Airbus A340-300	6	1620
Airbus A330-300	15	4335
Airbus A330-200	10	2727
Airbus A321-220	43	8213
Airbus A820-200	33	5412
Airbus A319-132/100	14	1932
Boeing B777-300ER	15	5055
Boeing B737-800	80	13200
Boeing B737-700	12	1638
Boeing B737-900ER	10	1510

A310 CARGO	3	–
A330-200F CARGO		–
TOPLAM	248	45642

**Kaynak:** THY Web Sitesi, 2013

### **Sun Express**

SunExpress dünyanın önde gelen havayolu şirketleri Türk Hava Yolları ile Lufthansa'nın ortak girişimi olarak, Ekim 1989 yılında Antalya'da kuruldu. İlk etapta Avrupa – özellikle Almanya – ve Antalya arasında turistik charter uçuşları gerçekleştirilen SunExpress, 2001'deki ilk Antalya-Frankfurt uçuşuyla Türkiye çıkışı tarifeli uçuşları sunan ilk özel havayolu şirketi oldu (Sun Express, 2014).

SunExpress 2012 yaz mevsiminde Türkiye'nin 15 kenti arasında haftada 300'ü aşkın iç hat bağlantısı gerçekleştirildi. Antalya'dan Adana, Diyarbakır, Gaziantep, İstanbul SAW, İzmir, Samsun, Trabzon ve Van'a direkt uçmaktadır (Sun Express, 2014).

Şirket bunun dışında İstanbul SAW'nın Adana, Antalya, Diyarbakır, Erzincan, Erzurum, İzmir, Kars, Mardin, Samsun, Trabzon ve Van'la; İzmir'in de Adana, Antalya, Diyarbakır, Erzincan, Erzurum, Gaziantep, İstanbul, Kars, Kayseri, Malatya, Samsun, Trabzon ve Van'la bağlantısını sağlamaktadır (Sun Express, 2014).

SunExpress 2012 yaz programında 20 Alman kenti – Berlin, Bremen, Köln, Dortmund, Dresden, Düsseldorf, Erfurt, Frankfurt, Friedrichshafen, Hamburg, Hannover, Karlsruhe, Leipzig, Münih, Münster, Nürnberg, Paderborn, Rostock, Saarbrücken ve Stuttgart Viyana'yla İstanbul SAW arasında ve Viyana, Basel, Zürih, Amsterdam, Stockholm ve Oslo'yla İzmir arasında da uluslararası bağlantıları mevcuttur (Sun Express, 2014).

### **Uçak Filo Yapısı**

Günümüzde 64 uçaktan oluşan filosu ile ve 11.456 koltuk kapasitesi ile yurt içi ve yurtdışına tarifeli uçuşları gerçekleştiren Sun Express'in uçak sayıları ve koltuk kapasiteleri aşağıdaki gibidir.



**Tablo 2.6:** Sun Express Uçak Filo Yapısı

Uçak Tipi	Uçak Adeti	Kapasite (Koltuk)
Boeing 737-800	54	9558
Boeing 737-700	10	1490
TOLAM	64	11048

**Kaynak:** <http://www.sunexpress.com/tr/>

### 3) Pegasus Havayolları

Pegasus Hava Yolları, 1990 yılında Aer Lingus, Silkar Yatırım ve Net Holding'in ortak girişimiyle İstanbul'da kuruldu. Mayıs 1990'da ilk uçuşunu gerçekleştiren Pegasus, iki uçakla başlatılan yolculuğunu, bugün itibarıyla olancaz Air ile birlikte son model Boeing 737-800'lerin içinde bulunduğu 43 uçaktan oluşan bir filoya dönüştürdü. Pegasus Hava Yolları, 40 adet Boeing 737-800, 2 adet Boeing 737-400 tipi uçağa ek olarak bünyesinde bulunan 3 adet Boeing 737-800, 2 adet Airbus A319 ve 1 adet Airbus A320 uçağı ile Türkiye'den 24 ülkede toplam 52 noktaya tarifeli uçuş gerçekleştirmektedir (Pegasus, 2014).

Yurt içinde 20, yurtdışında 32 noktaya tarifeli uçuşlar gerçekleştiren Pegasus Hava Yolları, sektördeki diğer havayolu şirketlerine bakım servisi hizmetleri sunarak, aynı zamanda onlara mürettebat, pilot ve teknik eğitimler de vermektedir (Pegasus, 2014).

Pegasus, iç hatlarda Adana, Ankara, Antalya, Bodrum, Dalaman, Diyarbakır, Elazığ, Gaziantep, Hatay, İstanbul, İzmir, Kayseri, Konya, Malatya, Mardin, Samsun, Sivas, Vanlıurfa, Trabzon, Van dış hatlarda ise Almatı, Amsterdam, Atina, Basel, Berlin, Beyrut, Brüksel, Bükre, Donetsk, Düsseldorf, Erbil, Kharkiv, Krasnodar, Kopenhag, Köln, Lefkoşa, Londra, Marsilya, Milano, Münih, Paris, Piri tina, Roma, St. Etienne /Lyon, Stockholm, Stuttgart, Tahran, Tiflis, Üsküp, Viyana ve Zürih'e tarifeli seferler ile uçmaktadır (Pegasus, 2014).

## Uçak Filo Yapısı

Günümüzde 46 uçaktan oluşan filosu bulunan Pegasus Hava Taımacılı ı A. . bünyesinde Toplam 52 Adet uçak mevcuttur bu uçaklardan 5 adeti Izair- zmir Havayolları A. . , 1 adeti ise Pegasus Asia (Air Manas LLC. Co.) adına uçmaktadır. Yurt içi ve yurt dı ına tarifeli uçu lar gerçekleştirilen Pegasus Hava Yolları'nın uçak sayıları ve koltuk kapasiteleri Tablo 2.7' de gösterilmiştir (Pegasus, 2014).

**Tablo 2.7:** Pegasus Havayolları Uçak Filo Yapısı

Uçak Tipi	Uçak Adeti	Kapasite (Koltuk)
Boeing B-737-800	47	8883
Airbus A-320-214	4	696
Boeing B-737-400	1	168
<b>TOPLAM</b>	<b>52</b>	<b>9747</b>

**Kaynak:** <http://www.flypgs.com/>

## 4) Onurair

Onur Havayolları Taımacılık A. . , 14 Nisan 1992'de kurulmu ve ilk uçu unu 14 Mayıs 1992 tarihinde A-320 tipi uçakla Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti Ercan Havalimanı'na gerçekleştirilmiştir. Takip eden zaman içinde, Temmuz 1992'de ikinci uça ını, Aralık 1992'de üçüncü uça ını ve Nisan 1993'te dördüncü uça ını filosuna dâhil etmiştir (Onurair, 2014).

Turizm sektörünün önde gelen irketlerinden Ten Tour ile 1994 tarihinde yapılan i birli i sonucu yolcu kapasitesini artıran Onur Air, bu artı ı kar ılamak amacıyla Nisan 1995 tarihinde A-320 tipi be inci ve altıncı uça ını, Temmuz 1995 tarihinde ise yedinci uça ını filosuna dahil etmiştir. Aynı yıl içinde 2 adet A-320 tipi uça ı sub-charter olarak filosuna dahil eden Onur Air, 1995 tarihinde 9 uçak ve 1.566 koltuk kapasitesine ula ını ve kuruldu unda 150 olan personel sayısını 512'ye çıkarmıştır (Onurair, 2014). Onur Air'in 1996 yılında tamamen Ten Tour'a katılmasıyla daha fazla yolcu kapasitesine sahip üç adet A-321 tipi uçak filoya dahil

edilmi tir. Aynı yıl içinde iki adet A-300 tipi uça ın da filoya eklenmesiyle, Onur Air'in koltuk sayısı 2.192'ye, personel sayısı ise 725'e çıkmı tır (Onurair, 2014).

Büyümesine 1997 yılında da devam eden Onur Air, Amerikan Mc Donnell Douglas firmasından fabrika teslim be adet MD-88 tipi ve bir adet A-300 tipi uça ı sub-charter olarak filosuna dahil etmi tir. 1997 sezonu ba ında 16 uçak ve 3.503 koltuk kapasitesine ula an Onur Air, bu dönemde 912 personelle Türk ekonomisi ve i dünyası açısından önemli bir konuma gelmi tir (Onurair, 2014).

stikrarlı bir ekilde büyümeye devam eden Onur Air, filosundaki uçak sayısını 2002 yılında 14'e, takip eden yıllarda ise sırasıyla; 20, 24 ve 28'e çıkarttı tır. 2006 yılında 31 adet uçakla 7.012 koltuk kapasitesine ula an Onur Air'in filosundaki uçak sayısı 2007 yılında 29, 2008 yılında ise 25 olmu tur (Onurair, 2014).

### **Uçak Filo Yapısı**

Kuruldu u 1992 yılında sadece üç adet Airbus A-320 uçak ile faaliyetlerine ba layan günümüzde ise dı hatlarda 20 ülkede 80 noktaya, iç hatlarda ise 12 noktaya sefer düzenleyen Onur Air' in uçakları ve koltuk kapasiteleri Tablo 2.8' de gösterilmi tir(Onurair, 2014).

**Tablo 2.8:** Onurair Havayolları Uçak Filo Yapısı

<b>Uçak Tipi</b>	<b>Uçak Adeti</b>	<b>Kapasite (Koltuk)</b>
Airbus A330	4	1434
Airbus A321	9	1955
Airbus A320	10	1800
TOPLAM	23	5189

**Kaynak:** <https://www.onurair.com.tr>

## 5) Atlasjet

14 Mart 2001 tarihinde Öger Holding A.Ş. tarafından kurulan Atlasjet Havacılık A.Ş. ilk uçuşunu 1 Haziran 2001 tarihinde gerçekleştirmiştir. 14 Haziran 2004'te Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü tarafından "İç ve Dış Hatlarda Tarifeli ve Tarifersiz Seferlerle Yolcu ve Yük Taahhütlü" yapmak üzere ruhsatlandırılarak, 1 Temmuz 2004'ten itibaren iç hatlarda tarifeli seferlerine başlamıştır (Atlasjet, 2014).

Turizm ve havacılık dünyasındaki son makro gelişmelerden sonra IOSA tescilini alan ve IATA üyesi olan Atlasjet, tarifeli havayolu olarak büyümeye ve bu doğrultuda iç ve dış hatlarda tarifeli sefer sayısını %75-80'e çıkarmaya karar vermiştir. 01/02/2006 tarihi itibarıyla Öger Grup'un Atlasjet'te bulunan %45'lik hissesi; ETS Grubu tarafından devir alınmıştır (Atlasjet, 2014).

2014 yılı itibarıyla 18 uçak ve 3.424 koltuk kapasiteli Atlasjet 9 noktaya charter 10 noktaya tarifeli ve tarifersiz uçuşlar yapmaktadır (Atlasjet, 2014).

### Uçak Filo Yapısı

Uçuş operasyonuna 2 adet Boeing B757-200 tipi uçak ile başlayan Atlasjet Havayolları, iç hatlar pazarının hızlı bir şekilde gelişmesi ile 2006 yılında 20 uçak ve 3048 koltuk kapasitesine ulaşmıştır. 2014 yılı itibarıyla 18 uçak ve 3.424 koltuk kapasitesi ile 9 noktaya charter 10 noktaya tarifeli ve tarifersiz uçuşlar yapmakta olan Atlasjet'in uçak filo yapısı ve koltuk kapasitesi Tablo 2.9'da gösterilmiştir.

**Tablo 2.9:** Atlasjet Havayolları Uçak Filo Yapısı

Uçak Tipi	Uçak Adeti	Kapasite (Koltuk)
Airbus A319	1	134
Airbus A320	4	632
Airbus A321	13	2659
TOPLAM	18	3428

**Kaynak:** <http://www.atlasjet.com/>

## BÖLÜM 3

### HAVAYOLU YOLCU TA İMACILI İNDA TA İYİCİ VE YOLCULARIN HAKLARI VE BORÇLARI

#### 3.1. Havayolu Ta İma Sözle mesi Kavramı ve Tanımı

Ta İma fiili, bir ey ya da bir ki inin bir yerden alınıp ba ka bir yere götürülmesi yani o eyin yer de i tirmesidir (Gençtürk, 2006:11).

Hava ta İması kavram olarak geni kapsamlıdır. Hava ta İma sözle meleri, ücretsiz ta İmalar, posta ta İmaları ve hava araçları kullanma sözle meleri (kira ve çarter sözle meleri, TSHK. md. 118) hava ta İması içinde yer alırlar. Hava ta İma sözle mesiyle yolcu/bagaj yada e yanın bir yerden di er bir yere götürülmesi amaçlanır. Bu sözle me öyle bir anla madır ki, bununla taraflardan biri (ta İyıcı) havayolu ile yolcu/bagaj ya da e ya (yük) ta İmayı, di er taraf (yolcu, gönderen) da bunun kar ılı İnda bir ücret ödemeyi taahhüt eder.

Hava ta İma sözle mesi yolcu/bagaj ve e ya (yük) ta İmasına İli kin olarak yapılabilir. Yolcu ta İması canlı insan ta İması olup e ya ta İmasında söz konusu olan ise, ta İması uygun bulunan tüm maddi eylerdir; canlı hayvanlar ve cenazelerde buraya dahildir. Ta İma taahhüdünün ba ka bir ki iye kar ı yapılmı olması arttır; bu nedenle bir kimsenin ba ka bir yerde satmak için kendi malını ta İması halinde ta İma sözle mesi yoktur (Ülgen, 1987, 42).

#### 3.2. Havayolu Ta İma Sözle mesinin İekli ve İçeri İ

##### 3.2.1. Sözle menin İekli

TSHK 107. Maddesine göre hava ta İma sözle meleri herhangi bir İekle tabi de İldir. Yolcu/bagaj kuponu ve hava yük senedinin düzenlenmemi olması sözle menin varlı ı ve geçerli İini etkilemeyecektir.

Var ova/Lahey Konvansiyonu'nda yolcu ta İmaları açısından biletin, bagajların ta İması bakımından bagaj kuponunun, yük ta İmaları açısından da yük

senetlerinin belirli kayıtları içermesi gerektiğini belirtmiştir. Ancak Var ova/Lahey Konvansiyonu bu belgelerin verilmemesi olması, usulüne uygun olmaması veya kaybının taahhüt masasının varlığını ve geçerliliğini etkilemeyeceğini, taahhütün aynı ölçüde bu Sözleşmenin kurallarına bağlı olacağını belirtmiştir.

Aynı ekinde TSHK m.107/2 de yolcu taahhütleri açısından biletin, m.109/2 bagajların taahhütleri bakımından bagaj kuponunun, m.110/2 yük taahhütleri açısından yük senetlerinin belirli kayıtları içermemesinin taahhüt sözleşmesini geçersiz kılmayacağını belirtmektedir. Nitekim TSHK m.107/3'de taşıyıcı, yolcuyu biletsiz veya belirtilen kayıtları içeren bir bilet vermeden kabul etmiş ise, taahhüt sözleşmesinin varlığının veya geçerliliğinin etkilenmeyeceği, ancak taşıyıcının bu Kanunun sorumluluğunu kaldıran veya sınırlayan hükümlerinden yararlanamayacağını düzenlenmiştir. Aynı ekinde TSHK m.109/3'de taşıyıcının; bagajı kuponsuz veya belirtilen kayıtları içeren bir kupon vermeden kabul etmesi halinde; taahhüt sözleşmesinin varlığı veya geçerliliği etkilenmeyecek; fakat taşıyıcı bu Kanunun sorumluluğunu kaldıran veya sınırlayan hükümlerinden yararlanamayacaktır. TSHK m.110/3'de taşıyıcının, yükü, yük senetsiz veya belirli yazılı kayıtları içeren bir yük senedi vermeden kabul etmiş olması, taahhüt sözleşmesinin varlığını veya geçerliliğini etkilemeyecek, ancak taşıyıcı bu Kanunun sorumluluğunu kaldıran veya sınırlayan hükümlerinden yararlanamayacaktır (Aktaran: Canbolat,2006: 39).

### **3.2.2. Sözleşmenin içeriği**

Hava taahhüt sözleşmesinde taraflar sözleşme yapma serbestisi ilkesi çerçevesinde sözleşmenin içeriğini istedikleri ekinde kararlar alabilirler. Ancak havada yolcu ve yük taahhütleri kamu hizmeti niteliğinde yapan havayolları işletmelerinin de demir ve denizyolları işletmeleri gibi, sözleşme yapma zorunluluğu altında bulunduğu kabul edilmektedir. Sadece posta taahhütleri için sözleşme yapma zorunluluğu açık hüküm altına alınmıştır (Ülgen, 1987, 59).

Havayoluyla taahhüt sözleşmesinde taahhüt ve ücret esaslı unsurları olmaktadır. Havayolu ile taahhüt sözleşmesi kurulurken taşıyan, taahhütün konusunu oluşturan yolcu veya yükü bir yerden bir yere taşımayı taahhüt etmekte aynı ekinde taşıyan veya yolcuda bu taahhütlemi karlılığında taşıyana belli bir ücret

ödeme kabul etmektedir. Bu niteli ile ta'ima sözleşmesi her iki tarafa borç yükleyen bir sözleşme niteliindedir (Sözer, 2009:39).

Gerçekleştirildiği fiziki alana göre ta'ima türleri karayolu, demiryolu, deniz ve havayolu ile yapılan ta'ima olarak sınıflandırılmaktadır. Son yıllarda ise karayolu, demiryolu, deniz ve havayolundan iki veya daha fazlası kullanılarak yapılan karma ta'ima (multimodal) olarak beşinci bir sınıflandırmada ortaya çıkmıştır (Sözer,2009:6).

### **3.3. Yolcu-Bagaj Ta'ima Sözleşmeleri**

Yolcu ta'ima sözleşmesinin konusu canlı insandır. Ta'ima hukuku doktrininde yolcu, taşıyıcıyla yaptığı sözleşmeye dayanarak uçakta bulunan ve mürettebat (uçak personeli) dışında kalan kişi olarak tarif edilmektedir. Uçak personeli ya da ekibi ta'ima sözleşmesine dayanarak değil, hizmet sözleşmesine dayanarak uçakta bulunduğu için yolcu kavramına dahil sayılmaz (Ülgen, 1987, 48).

Yolcu ta'ima sözleşmesinin amacı yolculuktur. Yolculuk yapma özgürlüğü anayasanın 23. maddesinde seyahat hürriyeti adıyla güvence altına alınmıştır (Zeyneloğlu, 1993, 277).

Bagaj kavramına gelince: Bu bakımdan TSHK, Var ova sözleşmesi ve TK'da bir tanım bulunmamaktadır. Nelerin bagaj sayılacağı hakkında bir açıklama da yoktur. Ta'ima hukuku doktrininde yolcunun yanında muhafaza ettiği el eşyasının dışında beraberinde taşıdığı eşya olarak nitelendirilmektedir. TSHK ve Var ova Sözleşmesi, bagajı tescil (kabul, teslim) edilmiş ve edilmemiş bagaj biçiminde ele almakta ve taşıyıcının ziya ve/veya hasardan sorumluluğunu sadece tescil edilmiş bagaj bakımından caiz görmektedir. Teslim edilmemiş bagaj ya da el bagajı, Var ova Sözleşmesi'ne göre yolcunun kişisel kullanımını için yanında muhafaza ettiği ufak tefek eşyalarıdır. Tescil edilen düzenleme kapsamında Var ova Sözleşmesi anlamında bagajın sadece teslim edilmiş bagaj olduğu görülmüştür. Ancak gecikmeden doğan zararlar konusunda böyle bir ayrımın gözetilmediği gözden uzak tutulmamalıdır (TSHK md. 122, Var ova Sözleşmesi md. 19).

Yolcunun beraberinde götürdü ü “bagaj” ve “ki isel e ya”, ayrı bir ta ıma sözleşme mesine konu olu turmaz. Bu bakımdan doktrinde görü birli i vardır. Yazarların bir kısmı ta ıyıcının bagaj üzerinde bakım ve gözetim sorumlulu u olmadı ına dikkat çekmekte iken bir kısım yazar ise bagaj ta ımasının asli edim olarak yüklenilmedi ine i aret etmekte ve bunu yolcu ta ıma niteli inden do an bir yan edim olarak görmektedirler. Bunlara ek olarak bagaj ta ıma akdinin yolcu ta ıma akdinin ferî oldu unu kaydedenler de vardır. Teslim edilen bagaj bakımından birinci açıklamanın yetersiz kaldı ı açıktır. Bagaj ta ıma sözleşme mesinin yolcu ta ıma sözleşme mesinin ferî oldu u kabul edilince bagaj ta ıma sözleşme mesine takaddüm eden (geçerli) bir yolcu ta ıma sözleşme mesinin olması gerekmektedir (Ülgen, 1987,51).

TSHK madde 106’ ya göre havayolu ile yurt içinde yapılacak ta ımalarda bu kanun hüküm bulunmadıkça Türkiye’nin taraf oldu u uluslararası anlaşmaların hükümleri ve bu anlaşmalarda da hüküm bulunmadı ı hallerde Türk Ticaret Kanunu hükümleri uygulanacaktır. TSHK ile Var ova Sözleşme hükümleri iç hukuk kuralı haline gelmi yurt içi ta ımaları bakımından da uygulama yetene i kazanmı olmaktadır. Dı ta ımalar hakkında Yargıtay, Var ova Sözleşme’nin göz önünde tutulması gerekti ini vurgulamı tır .

### **3.4. Yurt-Dı ı Yolcu Ta ıma Sözleşmeleri**

Uluslararası ta ımadan söz edilebilmesi için genellikle ta ımanın ba ladı ı yer ile sona erdi i yerin, iki ayrı devlet ülkesinin sınırları içinde bulunması gerekir. Türkiye’ ye havayolu ile yapılacak ta ımaları konu alan sözleşmeler dı hat (yurt dı ı) ya da uluslararası ta ıma sözleşmeleridir. Bu ta ımalar tarifeli dı hat ta ımaları/tarifersiz dı hat yolcu ve yük ta ımaları ayırımına tabi tutulabilir(THTİY md.29/31). Uluslararası ta ımaları düzenleyen sözleşmeler (anlaşmalar) kendi uygulanma alanlarını belirlerken ta ımanın hangi artlarda uluslararası ta ıma sayılaca ını da hüküm altına almı lardır.

7 Aralık 1944 tarihli Chicago Konvansiyonu uluslararası sivil havacılı ın esaslarını evrensel düzeyde düzenleyen bir metindir ve ticari hava ta ıyıcılarının hava trafik haklarına ili kin uluslararası bir rehber niteli indedir. Bu konvansiyonun birinci maddesine göre; her ülke kendi toprakları üzerindeki hava sahası üzerinde



tam olarak egemenli e sahiptir. Sonuç olarak tarifeli uluslararası hava ta imaları, hava sahası kullanılan devletin özel izni ya da bu devletin yetkili otoritesinin izni ile yapılabilir. Böylece uluslararası havacılık hizmetleri devletler arasında yapılan ikili anlaşmalar yoluyla yürütülmektedir (Blanco ve Houtte 1996, 165).

### **3.5. Havayolu Ta imama Sözleşmelerinin Tarafları**

Bu bölümde hava ta imama sözleşmelerinin taraflarını oluşturan, yolcu ve taşıyıcı kavramları ile ilgili bilgiler verilmiştir.

#### **3.5.1. Yolcu**

Yolcu ile ilgili olarak TSHK ve Var ova Sözleşmesi'nde de herhangi tanımlama yapılmamıştır. Ancak doktrinde ta imama sözleşmesine dayanarak uçakta bulunan kişi olarak tanımlanmaktadır. Taşıyıcının bilgisi dışında gizlice araca binen kaçak yolcular, hatırı ta iması ile bir yerden diğer bir yere götürülen kişiler sözleşme mesel bir ilki söz konusu olmadığı için yolcu olarak nitelendirilemezler.

Yolcu sıfatı, daha öncede belirtildiği gibi ta imama sözleşmesinin tarafı olan kişiler bakımından söz konusu olduğu için, hizmet sözleşmesine dayanarak uçakta bulunan uçuş personeli yada ekibi yolcu kavramına dahil sayılmaz. Taşıyıcının uçuş personeli yada ekibi dışında uçakta seyahat eden müstahdemleri bakımından yolcu sıfatını reddeden yada yolculuğun hizmetle ilgili yada hizmet dışı olmasına göre ayırım yapanlar olduğu gibi, yolcu sıfatını kabul edenlerde vardır (Ülgen, 1987, 48-49).

Yolcu sıfatının kazanılabilmesi için sözleşmenin akdedilmesi yeterli olmayıp, sözleşmenin ifasına bağlanılması gerekir. Bu nedenle zamanında gelmeyen kişi, sözleşmeye uygun bir biçimde hava aracına binmediğinden Var ova/Lahey Konvansiyonu hükümleri çerçevesinde yolcu sıfatını kazanamayacaktır (Akt: Canbolat, 2006:23).

Ta imama sözleşmesinde, yolcunun adının yazılı olmadığı hallerde seyahatin başlanmasını kaydı ile biletin devri mümkündür. Sözleşmede yolcunun adı gösterilmemesi biletin hamili yolcu sayılır. Bu durumda biletten doğan tüm hakların

yolculuk ba layıncaya kadar biletle birlikte bir ba kasına devredilebilece i kabul edilmektedir (Ülgen, 1987, 69).

### **3.5.2. Ta ıyıcı**

Havayoluyla yolcu ta ıma sözleşmesinin di er tarafını ta ıyan olu turmaktadır. Ta ıyan, yolcuyu havayoluyla ta ımayı üstlenen ki i olarak tanımlanabilir. Ta ıyanın, hava aracının maliki ya da i leteni olması art de ildir; havayoluyla yolcu ta ımayı taahhüt etmesi yeterlidir (Aktaran, Bozabalı. 2010:28)

Ta ıyan kavramı, ta ıma sözleşmesini düzenleyen uluslararası konvansiyonlarda ta ıma sözleşmesini kendisi veya temsilcisi aracılı ıyla gerçekle tirmeyi üstlenen, ta ıtma i lemini yaptıran veya yolcu ile sözleşmeyi yapan ki i gibi ayrımlara gidilerek incelenmi tir (Gençtürk, 2006: 28)

## **3.6. Havayolu Yolcu Ta ıma Sözleşmesinde Tarafların Borçları ve Hakları**

### **3.6.1. Ta ıyıcının Borçları**

Ta ıyıcının ta ıma sözleşmesinden do an borçları; bilet ve bagaj kuponu düzenlemek, bagajları ta ımak, ta ıma i ini tam ve zamanında yapmak, yolcuyu sa lıklı olarak gidece i yere ula tırmak, ta ıma sözleşmesinden do an sorumlulukları ve di er yan yükümlülükleri yerine getirmektir.

#### **3.6.1.1. Bilet ve Bagaj Kuponu Düzenlemek**

Bilet ve bagaj kuponu düzenlenmesinde ta ıyıcı, yolcuya a a ıdaki kayıtları içeren ve uluslararası standartlara uygun olan bir bilet vermekle yükümlüdür (TSHK madde 107). Bu maddeye göre biletin üzerinde belirtilmesi gerekenler

- Ta ıyıcının adı veya ticaret unvanı ve adresi
- Yolcunun adın ve soyadı
- Biletin numarası ile düzenlendi i gün ve yer

- Ta ıma ücreti
- Bilet ücretsiz verilmi se buna dair kayıt
- Kalkı , varı ve varsa aktarma yerleri
- Ta ımanın TSHK' da gösterilen sorumlulu un sınırlandırılmasına ili kin hükümlere ba lı oldu u

TSHK'nın 124. maddesinde sorumlulu un sınırlandırılmasına ili kin uluslararası anla malara atıf yapılmaktadır. Yine madde 107'ye göre ta ıyıcı, yolcuyla biletsiz ya da bu yazılı kayıtları içeren bir bilet vermeden kabul etmi se, ta ıma sözleşmesinin varlı ı ve geçerlili i etkilenmez, ancak ta ıyıcı bu kanunun sorumlulu unu kaldıran veya sınırlayan hükümlerinden yararlanamaz.

### **3.6.1.2. Bagajları ta ımak**

TSHK 107. ve 108. Maddelerine göre ta ıyıcı yolcu beraberindeki bagajları da ta ımakla yükümlüdür. Uygulamada ücrete tabi olmayan bagajın a ırlık bakımından üst sınırları belirlemi ve aksi kararla tırılmı olmadıkça ta ıma sözleşmesi gere i uça a getirilen bagaj için ta ıma ücretinden ayrı bir ücretin ödenmesi söz konusu de ildir. Bu sınırların geçilmesi halinde ayrıca ücret ödenmesi gerekmektedir. Ayrıca ücret ödense bile yolcunun ta ıma sözleşmesine dayanarak uça a getirebilece i e yanın a ırlık ve hacim bakımından üst sınırları tayin olunmaktadır. Bu sınırları geçen e yalar ayrıca yapılacak olan sözleşme ile ta ınır.

Ticaret kanununun 807. Maddesinde yolcunun kazada ında herhangi bir sebeple ölmesi durumunda, ta ıyıcının yolcun bagaj ve e yalarını mirasçılarına teslim edinceye kadar muhafaza etmesi gerekti i belirtilmi tir. Aynı maddeye göre olay yerinde ölünün yakınlarından biri bulunmuyorsa, muhafaza tedbirlerini denetleme amacı ile müdahale ve ta ıyıcıdan adı geçen e yaların kendi kontrollerinde bulundu unu belirten bir beyanname talep etme hakkına sahiptir.

TSHK' nın 108. Maddesine göre ta ıyıcı ta ıma sözleşmesinde belirtilen artlar içerisinde, yolcunun bagajlarını ve beraberindeki kişisel e yalarını ücretsiz

olarak taıma mecburdur. Yolcunun taıma ilemi için ödeyece i ücret kendisi için ayrı, bagajları için ayrı olmayacak, ekilde tek bir ücretten oluşacaktır.

TSHK' nın 109. Maddesine göre yolcuya taıman her bir parça bagaj için bir bagaj kuponu verilir ve bu bagaj kuponunun u kayıtları içermesi gerekir:

- Taıyıcının adı veya ticaret unvanı veya adresi
- Yolcunun adı ve soyadı veya yolcu biletinin tarih ve numarası
- Bagaj kuponunun tarih ve numarası
- Bagajın a ırlı ı
- Teslim yeri
- Yolcu tarafından özel olarak beyan edildi i takdirde, bagajın içeri i ve de eri
- Taımanın TSHK' da gösterilen sorumlulu un sınırlandırılmasına ili kin hükümlere ba lı oldu u

Bilet konusunda oldu u gibi taıyıcı, yolcuyu biletsiz ya da bu yazılı kayıtları içeren bir kupon vermeden kabul etmi se, taıma sözleşmesinin varlı ı ve geçerlili i etkilenmez, ancak taıyıcı bu kanunun sorumlulu u kaldıran veya sınırlayan hükümlerinden yararlanamaz. Kanuna göre bagaj kuponu iki nüsha olarak düzenlenecek ve üzerinde bagajın ibraz edene teslim edilece i kaydı olacaktır. Bu ekilde hem bagajın güvenli i sa lanacak hem de yolcunun kuponu kaybetmemesi sa lanacaktır. Kupon numarasının bilinmesi bagajların kaybolması gibi bir durumda bagajın bulunmasını kolayla tırabilmektedir.

Yine madde 109' da kupona konulması gereken bilgilerden yolcu biletinde olanların kupona yazılmayabilece i ya da bilgilerin biletle birleştirilmesi suretiyle yolcuya sadece bir bagaj te his kuponunun verilebilece i belirtilmektedir.

### 3.6.1.3. Ta'ıma İni Tam ve Zamanında Yapmak

Ta'ıyıcı yolcuyu varma yerine ula tırmakla yükümlü oldu undan ta'ıma i ini görmesi yani seferi yapması ve yolcunun buna katılabılnesını sa laması gerekir. Ta'ıyıcı bu borcunu yerine getirmez ya da yolcunun buna katılabılnesını sa lamazsa ademi ifa var demektir. Ta'ıyıcının ta'ımayı kusuruyla imkânsız kılması ya da mümkün oldu u halde yapmaması söz konusudur. Ademi ifanın sonuçları hakkında TSHK ve Var ova Sözleşmesi'nde bir açıklık olmadığı için Ticaret Kanunu ve Borçlar Kanunu'na bakmak gerekir.

TK.'da seferin ta'ıyıcının fiili ya da kusuru yüzünden durması ya da duraklaması halinde yolcunun tazminat isteyebilece i hüküm altına alınmıştır (md. 799/b; 800/b 2.). BK'da kusurlu imkânsızlıkta sadece zararı tazmin yükümlülü ü söz konusudur. Seferin durması ya da duraklaması halinde ödenmi olan ücret geri istenebilir.

Ta'ıma borcunun gere i gibi yerine getirilmemesi genel hükümler uyarınca sorumlulu u gerektirir. Ta'ıma sözleşmesinin icrasında ta'ıyıcının göstermesi gereken özenin ölçüsü belirtilmi de ildir; ancak ta'ıyıcı tedbirli bir ta'ıyıcıdan beklenen özeni göstermeli, kendine dü en sorumlulukları bu ölçü içinde yerine getirmelidir.

Ta'ıyıcı belirlenen zamanda ta'ımaya başlamalı ve gecikmeden bitirmelidir. TSHK ve Var ova Sözleşmesi'nde ta'ıyıcının gecikmeden do an zarardan sorumlu oldu u hüküm altına alınmıştır. Burada gecikme ile anlatılmak istenen varma yerine planlanan zamanında ula ılmamasıdır.

Hareket gecikecek olursa Ticaret Kanunu hükümlerine göre yolcu zarar ve ziyan talep edebilir; ayrıca sözleşme den cayılsın ya da cayılmasın gecikme nedeniyle herhangi bir zarar ispat edilmese de bilet parasının üç misli maktu tazminata hükmedilir. Gecikme iki günü a ar ve gecikme yüzünden yolcunun seyahatten bekledi i fayda kalmadı ı takdirde sözleşme den cayabilir ve ücret geri istenir. Buradaki gecikmenin iki günü a ma artı oldukça uzun bir süre olarak kabul edilebilir.

Gecikme sefer sırasında da ortaya çıkabilir. Taıyıcının kendi fiili yüzünden gidilmesi amaçlanan yere ulaşılması gecikirse yolcunun akdin ifasından vazgeçmeye ve tazminat istemeye hakkı vardır.

#### **3.6.1. 4. Yolcuyu Sağlıklı Olarak Gideceği Yere Ula tırmak**

Taıyıcının yolcuyu sağlam taıma borcu vardır. Söz konusu borcun yerine getirilmesi için, tedbirli bir taıyıcıdan beklenen tüm özenin gösterilmesi suretiyle hava aracının (uçanın) uçuşu a elverişli inin sağlanması ve bunun devamlı kontrolüyle birlikte yolcunun seyahat sırasında herhangi bir zarara maruz kalmaması için gerekli tüm güvenlik önlemlerinin alınması gerekir. Yolcunun bir kazaya uğramasının mümkün olduğu yerlerde uyarı yazılarının olması gerekir. Sağ salım götürme borcu bini ve ini süreçleri de dâhil olmak üzere yolcunun hava aracı içinde bulunduğu süre içinde mevcuttur (TK.m.806/f).

#### **3.6.1.5. Taıma Sözleşmesinden Do an Sorumluluk**

TSHK madde 120' de yolcunun ölümü veya herhangi bir cismani zarara uğraması halinde, bu zarara sebebiyet veren kaza, araçta ya da ini ve bini esnasında meydana geldiyse bu kazadan taıyıcının sorumlu olduğu belirtilmektedir.

TSHK' nın 121. Maddesine göre tescil ettirilmiş bagajın kaybolması veya zarara uğraması halinde, zarara sebebiyet veren olay, havayoluyla taıma sırasında meydana gelmişse zarardan taıyıcı sorumludur. Yine aynı maddedeki tanıma göre havayolu ile taıma kavramından bagaj veya yükün bir havaalanında ya da bir hava aracında veya havaalanı dışında inilmesi halinde o yerde taıyıcının muhafaza ve nezareti altında bulunan süreyi kapsar. Bu durumda yolcu bagajını teslim aldıktan sonra taıyıcının sorumluluğu sona ermektedir.

Madde 122'de taıyıcının havayoluyla yolcu, bagaj taşımadaki gecikmeden do an zarardan da sorumlu olduğu belirtilmektedir. Taıyıcının sorumluluktan kurtulması ise madde 123' te belirtildiği üzere taıyıcının kendisinin ve adamlarının zararı önlemek için gerekli olan bütün tedbirleri aldı veya bu tedbirleri alma olasılığının bulunmadığını ispatlaması halinde mümkün olmaktadır. Sorumluluğun sınırlandırılması ise madde 124' te belirtildiği üzere uluslararası

anlamaların hükümlerine göre yapılmaktadır. Eğer zarar taşıyıcının veya adamlarının kasten veya zararın doğması ihtimalini bilerek yaptıkları bir dikkatsizlikten ortaya çıkmışsa sorumluluğun sınırlandırılması mümkündür.

#### **3.6.1.6. Diğer Yan Yükümlülükleri Yerine Getirmek**

Yan edim yükümlülüklerine örnek olarak yolcuya seyahat sırasında belli bir rahatlığın sağlanması, onun yedirilip içirilmesi gibi edimler anılabilir. Yan yükümlülükler konusunda da taşıyıcının gerekli dikkat ve özeni göstermek suretiyle yolcunun taşımadan sözleşmenin amacına uygun olarak faydalanmasını sağlamak için kendisine düşen tüm görevleri yerine getirmesi ve dürüstlük kuralının zorunlu kıldığı davranış biçimini ortaya koyması gerekir. Örneğin hostes ya da sakat bir yolcuya dikkat ve özen göstermeli, merdivenleri çıkıp inişinde ona yardım etmelidir. Yan edim ve yükümlülüklerin yerine getirilmemesi sözleşmenin gereği gibi ifa edilmemesi demektir ve Borçlar Kanunu hükümlerine göre sorumluluk söz konusu olur (Ülgen,1987, 87-89).

#### **3.6.2. Taşıyıcının Hakları**

Taşıyıcının taşıma sözleşmesinden doğan belli başlı hakları Ücret isteme ve Hapis Hakkıdır.

##### **3.6.2.1. Ücret isteme**

Ücret uygulamada tarifelerle belli olmaktadır. Ücretin borçlusunu yolcu ya da yolcu lehine sözleşme yapan kimsedir. Yolcu taşıma sözleşmelerinde ücret genellikle peşin ve biletin teslimi karşılığında ödenmektedir. Ticaret Kanunu 799 ve 800. maddelerine göre ücret peşin olarak ödenmiş olsun ya da olmasın, yolcunun belli vakitte hareket yerinde hazır bulunması ya da hareketten sonra yol üzerinde bulunan bir yerde seyahatten vazgeçmesi hallerinde taşıyıcı, taşıma ücretine tam olarak hak kazanmış olur. Buna göre örneğin yolcu İzmir'den Ankara'ya İstanbul üzerinden giderken Ankara'ya gitmekten vazgeçip İstanbul'da kalırsa taşıyıcı İzmir-Ankara ücretine hak kazanmış olur.

### **3.6.2.2. Hapis Etme Hakkı**

Ticaret Kanununa göre seyahat ücretini alabilmek için taşıyıcı, yolcunun bagajını hapis hakkına sahiptir. Uygulamadaysa yolcu taşıma ücretini hemen daima peşin olarak ödediği için söz konusu hapis hakkı fazla bir öneme sahip değildir.

## **3.7. Yolcunun Borçları ve Hakları**

### **3.7.1. Yolcunun Borçları**

Yolcunun taşıma sözleşmesinden doğan borçları; ücret ödemek, zamanında ilgili yerde hazır bulunmak ve talimatlara uymaktır.

#### **3.7.1.1. Ücret Ödemek**

TK. Madde 799 da göre Yolcunun esas borcu olan taşıma ücreti genellikle peşin ödenir ve yolcu seferden vazgeçmi olsa bile söz konusu ücreti ödemek zorundadır. Ücret biletin karlı kısmında ödenmektedir. Buradan anlaşılan yolcunun bileti satın aldıktan sonra seyahatten vazgeçse de ücreti geri alamayacaktır. Bu durumda yolcu seyahate gitmese dahi ücreti ödeyecektir. Söz konusu durum yolcunun aleyhine bir kural olarak görülmektedir.

#### **3.7.1.2. Zamanında ilgili Yerde Hazır Bulunmak**

Hava taşımalarında belirli işlemlerin yapılabilmesi için yolcunun hareketten belirli bir süre önce havaalanında hazır bulunması istenmektedir. Bu bakımdan öngörülen süre bilette herhangi bir suretle belirtilerek sözleşmeye dahil edilmekte ve yolcunun söz konusu süreye uyması ve belirtilen vakitte havaalanında hazır bulunması “özel sözleşme şartı” olarak belirtilmektedir. Yolcu belirtilen vakitte hareket yerinde bulunmayacak olursa bir sonraki vasıta ile hareket hakkına sahiptir (TK. m. 799/b. 1, c.1). Yolcunun ölüm, hastalık ya da diğer zorunlu nedenlerden dolayı hareket yerinde hazır bulunamaması halinde, sözleşme kendiliğinden hükümden düşerek herhangi bir taşıma ücreti ödenmez ve peşin alınmış olan ücret iade edilir.



### **3.7.1.3. Talimatlara Uymak**

TK 797. maddesine göre yolcular, taşıyıcılar tarafından iç hizmetleri düzenlemek için konmuş olan usul ve talimatlara uymakla yükümlüdür. Talimat hükümlerinin yanı sıra bu konuda göz önünde tutulması gereken kanun hükümleri hatta örf ve adet kuralları söz konusu olabilir.

### **3.7.2. Yolcunun Hakları**

Daha öncede açıklandığı gibi yolcunun taşıma sözleşmesinden doğan hakları taşıyıcının borçlarına karşılık gelir. Havayolu yolcu taşıma sözleşmelerine göre yolcuların hakları; bilet ve bagaj kuponlarının düzenlenmesi, bagajlarının taşınması, taşıma işini tam ve zamanında yapması, sağlıklı olarak gidecekleri yere ulaştırılması, taşıma sözleşmesinden doğan sorumluluklar ve diğer yan yükümlülüklerden faydalanmaktır.

### **3.8. Havayolu Yolcu Hakları Açısından Charter Sözleşmeleri**

Çarter sözleşmelerinin tabii olduğu rejim bakımından görüş birliği bulunmamaktadır. Çarter sözleşmesi, hava aracının, (mürettebatlı ya da mürettebatsız olarak) başkasına tahsisi taahhüdünü içermektedir (Ülgen, 1987 : 31).

TSHK' da ve TK 762. Maddeye göre hava araçları kullanma sözleşmeleri içinde yer alan çarter sözleşmesinin uçuş personeli ile birlikte bir hava aracının tamamının, bir bölümünün ya da belirli bir yerinin kiralanması anlamına gelmektedir.

### **3.9. Havayolu Yolcu Taşımacılığında Milletlerarası Sözleşmeler**

Uluslararası taşımadan söz edebilmek için; taşımanın başlatıldığı yer ile sona erdiği yerin, iki ayrı devlet ülkesinin sınırları içinde bulunması gerekir. Türkiye'ye havayolu ile yapılacak taşımaları konu alan sözleşmeler dış hat (yurtdışı) ya da uluslararası taşıma sözleşmeleridir. Bu taşımalar da tarifeli dış hat taşımaları/tarifesiz dış hat yolcu ve yük taşımaları ayırımına tabii tutulabilir (THTİY md. 29/31).

ki ülke arasında havayolu taşımacılığını düzenleyen ve sözü edilen ekonomik düzenlemeleri de içeren anlaşmalarla ilgili Havayolu Taşımacılığı Anlaşmaları (Bilateral Air Services Agreements) adı verilmektedir. Bu anlaşmalarda “karlılık” ilkesi temel alınarak haklar karlılık ve genellikle eşit bir biçimde paylaştırılmaktadır (Doganis, 2002, 33).

güçlü anlaşmalar, temelde taraf ülke ve firmaların büyüklüklerine bakılmaksızın taşımacılık haklarının eşit biçimde paylaşılmasına imkân veren anlaşmalardır. (William, 2000, 46). Diğer taraftan uluslararası anlaşmaları düzenleyen sözleşmeler kendi uygulama alanlarını belirlerken bir anlaşmanın hangi şartlarda uluslararası anlaşma sayılacağını da hüküm altına almışlardır.

### **3.9.1. 1929 Varşova Sözleşmesi**

Varşova sözleşmesinin tam ismi "Uluslararası Hava Taşımalarına İlişkin Bazı Kuralların Birleştirilmesi Hakkında Sözleşme"dir (Goldhirsch, 2000, 6).

Sivil Havacılığın hızla gelişmekte olması dolayısıyla, özellikle ulusal veya uluslararası alanda Havayolu ile yapılan yolcu ve yük taşımalarından doğan hukuki ilişkilere uygulanacak kuralların önemi büyük ölçüde artmıştır (DDK, 2011: 5).

Bir yandan Havacılığa ilişkin milletlerarası Hukuk alanında yasal düzenlemeler yapılırken, diğer yandan milletlerarası özel hukuk meseleleri ve milli kanunlar arasındaki ihtilafli konularla da ilgilenilmesi gerekliliği ortaya çıkmıştır. Ayrıca anlaşma akdi şartlarının, anlaşmanın yapıldığı ülkelerde, farklı hukuk kuralları olması nedeni ile farklı yorumlanması, yolcuların hak arama sürecinde büyük zorluklara neden olduğu gibi, anlaşmanın yapıldığı, anlaşmanın bulunduğu, anlaşmanın son bulunduğu, duraklama ve yolcunun tabiiyetinde bulunduğu yer Mahkemelerinin, aynı olayda kendilerini yetkili sayması ve farklı hukuk kurallarını uygulamaları nedenleri ile birbirleriyle çelişkililik ve mükerrer ödemelere neden olan kararların ortaya çıkması, teknik ve güvenlik açısından henüz yeni gelişmekte bulunan ve mali açıdan güçsüz hava aracı üreticilerini, sahiplerini ve işletmecilerini olumsuz yönde etkilemiştir (DDK, 2011: 5).

Konvansiyonun yapıldı ı yıllarda çok sık ya anan uçak kazaları ve ülkelerin bu kazalarda uyguladıkları yasalardaki sorumluluk hükümleri de önemli ölçüde farklılıklar göstermekteydi. Var ova Konvansiyonu, uçak kazalarındaki sorumlulu a ilikin söz konusu farklı hükümleri dünya genelinde tekdüzele tirmek amacıyla hazırlanmı tır (Çö en, 2012:117).

Var ova Sözle mesi, Uluslararası hava ta ımasının ve bu tür ta ımalarda ta ıyıcının sorumlulu unun düzenlenmesi ve artlarda birlik sa lanması ihtiyacından do mu tur. Bu uluslararası sözleşme 1925 tarihinde Paris' te toplanan Birinci Uluslararası Hava Özel Hukuku Konferansının kurdu u "Hava Hukuku Uzmanları Uluslararası Teknik Komitesi "nin hazırlamı oldu u ön tasarıya dayanmaktadır (Akt: Yurtta , 2007: 17).

Bu do rultuda, uluslararası yolcu ve yük ta ımacılı ı konularındaki esasları belirlemek üzere 12 Ekim 1929'da Var ova'da yapılan toplantı sonunda düzenlenen "Var ova Sözle mesi" 31 devlet tarafından imzalanmı ve 1933'de yürürlü e girmi tır (DDK, 2011: 5).

Var ova Konvansiyonu'na bu gün itibari ile 150 civarında ülke taraf olup, milletler arası özel hukukun birle tirilmesine yönelik olarak en yaygın kabul gören anla malardan biridir (Çö en, 2012:117).

Türkiye, 01.03.1977 tarih ve 2073 sayılı Kanun ile 12 Ekim 1929 tarihinde Var ova'da imzalanan "Uluslararası Hava Ta ımalarına likin Bazı Kuralların Birle tirilmesi Hakkında Sözle me" ile bu Sözle meyi de i tiren 28.09.1955 tarihli Protokolün onaylanmasını uygun bulmu ve adı geçen sözleşme ve protokol 7/13874 sayılı Bakanlar Kurulu Kararı ile 29.08.1977 tarihinde onaylanarak 3 Aralık 1977 tarihli Resmi Gazete de yayınlanmı tır. Sözle me ve Protokolün uygulanabilmesi için yürürlük artı olarak öngörülen formaliteler tamamlandıktan sonra 23haziran 1978 tarihinden itibaren sözleşme mevzuatımız içinde ki yerini almı tır (Ülgen, 1987: 21-22).

Var ova Sözle mesi, uluslararası hava ta ımacılı ı ile ilgili; ta ıma belgeleri (md.3-9), e ya (yük) ta ımasında hukuki ilikiler (md. 10-16) ve hava ta ımacısının

sorumlulu unu (md.17-30) ayrıntılı bir biçimde düzenlemi ve bu konularda ortak görüş sağlamıştır. Var ova Sözleşmesinin Hava Hukukunda bu kadar önemli bir yer işgal etmesinin en önemli nedeni, bu güne kadar Hava Hukukuna ilişkin Milletlerarası imzalanan sözleşmeler arasında en çok kabul görenlerden biri olmasıdır (DDK, 2011: 5).

Ancak orijinal Var ova Konvansiyonunda öngörülen sorumluluk limitlerinin yetersiz görülmesinin yarattığı hoşnutsuzluğu gidermek amacıyla ile Konvansiyon sık sık tadil edilip, ilaveler yapılarak ve farklı enstrümanlara tabi tutulmuştur. Var ova Konvansiyonunda yapılan tüm tadiller ve ilaveler neticesinde Konvansiyon Var ova Sistemi olarak anılmaya başlanmıştır. Ülkeler Var ova Sistemini oluşturdukları düzenlemelerin bazılarını taraf olup bazılarını taraf olmadıkları için standart bir Var ova Sisteminden söz etmek mümkün olmayıp, değişik varyasyonları mevcuttur (Çölen, 2012:120).

Var ova Konvansiyonu özetle;

- Uluslararası havayolu taşıyıcılarının yolculara, bagaja ve eşyaya verebilecekleri zararlar nedeniyle sorumluluklarını ortaya çıkarmakta,
- Söz konusu sorumluluğu sabitleyerek sınırlandırmakta,
- Uluslararası havayolu taşımacılığında kullanılacak belgelemede ve uluslararası havayolu taşımacılığından kaynaklanan talepler karşısında uygulanacak prosedürlerde belli ölçüde tekdüzellik sağlamaktır.

Var ova Konvansiyonu'nun 3. faslında havayolu taşıyıcısına karşı ileri sürülebilecek üç tip talep hakkı belirtilmiştir.

- Yolcunun ölümü veya cismani zarara uğramasından kaynaklanan talepler,
- Bagajın veya eşyanın tahribi, kaybı yada hasara uğramasından kaynaklanan talepler,
- Yolcunun, bagajın veya eşyanın gecikmesinden kaynaklanan talepler.

Var ova Sözle mesinin bazı hükümlerinin geli tirilmesi için muhtelif çalı malar yapılmı ve ICAO (Uluslararası Sivil Havacılık Örgütü) Hukuk Komitesi tarafından hazırlanan de i iklik protokol tasarısı, 28 Eylül 1955'de Lahey'de toplanan Diplomatik Konferans'ta imzalanmı ve 30 devletin onay vermesinden sonra 1 A ustos 1963 tarihinde yürürlü e girmi tir (DDK, 2011: 6).

Var ova Sözle mesi ve Lahey Protokolünden sonra, Guadalajara'da toplanan diplomatik konferans'ta; uluslararası ta ımların ta ıma sözle mesine taraf olan ta ıyıcıdan (akit ta ıyıcı) farklı bir hava ta ıyıcısı (fiili ta ıyıcı) tarafından yerine getirildi i göz önünde tutularak fiili ta ıyıcının sorumluluklarını düzenleyen bir sözleşme kabul edilmi tir (1961 Guadalajara Sözle mesi) (DDK, 2011: 6).

Var ova Sözle mesi'nin imzalanmasıyla ticari ta ımacılıktaki tazminatlar belirlenerek havayolu ta ıyıcıları ile yolcu ve kargo arasındaki ticari ili kiler düzenlenmi tir. Sözle medeki kurallarla, havayolu kargo ta ımacılarının sorumlulukları açık olarak saptanmı tir (Arıkan ve Ahipa ao lu, 2005:155).

### **3.9.2. 1999 Montreal Konvansiyonu**

Montreal Sözle mesi, Var ova Sözle mesi'nin günümüz ko ullarıyla uyumlu tırılması amacıyla 10-28 Mayıs 1999 tarihleri arasında Montreal'de yapılan Uluslararası Hava Hukuku Konferansına katılan devletler tarafından imzaya açılmı tir (Shgm, 2013).

Montreal Konvansiyonu 4 Kasım 1993 tarihinde yürürlü e girmi tir. Türkiye de Konvansiyonu ilk imzalayan ülkelerden biri olmakla birlikte 26 mart 2011 itibariyle Montreal Konvansiyonu'na taraf olmu tur. Fakat ICAO' nun resmi web sitesinde Türkiye'nin konvansiyona taraf oldu u halen belirtilmemi olup, söz konusu siteye göre bu gün itibari ile 97 ülke konvansiyona taraf olmu tur (Çö en, 2012:121).

Montreal Sözle mesi'nin yerini aldı ı ve pek çok devletin taraf oldu u Var ova Sözle mesi, yürürlü e girdi i 1929 yılından itibaren, özellikle kaza ma durlarına ödenecek tazminatlara getirdi i sınırların dü ük olması nedeniyle havayolu i letmecilerinin çıkarlarına odaklı olarak görülmü ve yolcu çıkarlarını

yeteri kadar korumadı ı ele tirisi getirilmi tir. Bu ele tiriler üzerine 1955 Lahey, 1971 Montreal ve 1975 Guatemala Protokolleri ba ta olmak üzere belirli tarihlerde birtakım güncelle tirme faaliyetlerinde bulunulmu tur. Ancak, belirtilen bu sözleşmeler yeterli etkinli i olu turacak oranda taraf sayılarına ula amadıkları için sistemde ayrı malara neden olmu lardır. Bu ayrı malara ba lı olarak olu an olumsuz durumun önlenmesi amacıyla bazı devletlerin havayolu irketleri kendi aralarında Var ova Sözleşmesi'nin limitlerinden daha yüksek sınırlar koyan anlaşmalar imzalamı lardır (Shgm, 2013).

Türk Hava Yolları ya anan bu süreçte, Uluslararası Hava Ta ıyıcılar Birli i (IATA) Anlaşması'na 1997 yılında taraf olarak, 100.000 SDR'ye (yaklaşık 152.000 ABD Doları) kadar kusursuz sorumlulu u ve bu sınırın üstünde kalan kusur sorumlulu u bakımından Var ova Sözleşmesi'nden daha sıkı olan ispat yükünü kabul etmi tir (Shgm, 2013).

Montreal konvansiyonu Var ova Konvansiyonu'nun kargoya ili kin sorumluluk limitini aynen muhafaza etmekle beraber yolcu ve bagaja ili kin sorumluluk limitlerinde önemli de i iklikler getirmi tir (Çö en, 2012:121).

Ücret kar ılı nda hava aracı ile yapılan bütün uluslararası yolcu, bagaj ya da kargo ta ımacılı ı için geçerli olan Montreal Sözleşmesi uyarınca (Shgm, 2013).

- Kargo ta ımacılı ı nda kontratın tarafları anlaşmanın yazılı olması ko ulu ile ta ıyıcı sorumluluklarına ili kin ihtilafların tahkim yoluyla çözülmesini art ko abilirler.
- Bu Sözleşme 'den do an dava hakları varı yerine ula ma tarihinden ya da hava aracının ula mı olması gereken ya da ta ımanın durduruldu u tarihten itibaren iki (2) yıl içerisinde dü er.
- Ta ıyıcı, bir yolcunun ölümü ya da bedensel yaralanması halinde sadece; ölüm ya da yaralanmaya sebebiyet veren kazanın hava aracının içinde ya da herhangi bir yükleme veya boşaltma faaliyeti sırasında meydana gelmi olması halinde sorumludur.

- Taıyıcı, kontrol edilmi bagajın tahrip olması, kaybolması veya bagaja zarar gelmesi durumunda sadece, bu duruma sebep veren olayın hava aracı içinde ya da kontrol edilmi bagajın taıyıcının sorumlulu u altında bulundu u bir esnada meydana gelmi olması halinde sorumludur.
- Taıyıcının sözleşme yapma özgürlü ü kapsamında, herhangi bir taıma kontratına taraf olmasının, Montreal Sözleşmesi ile getirilen herhangi bir korumadan feragat etmesinin ya da Montreal Sözleşmesi hükümlerine zıt ko ullar koymayı reddetmesinin önünde Montreal Sözleşmesi'nden do an hiçbir engel bulunmamaktadır.
- Muhtelif müteselsil taıyıcılar tarafından gerçekleştirilecek taıma durumunda; yolcu, bagaj ve kargo kabul eden her taıyıcı Montreal Sözleşmesi'nde yer alan kurallara tabidir. Ayrıca her taıyıcı, taıma kontratı kendi nezaretinde gerçekleştirilen taımanın o kısmı ile ilgili oldu u oranda taıma kontratının taraflarından biri sayılacaktır.
- Tazminat hakkına sahip olan ki i, kaza ya da gecikmenin meydana geldi i anda taımayı gerçekle tiren taıyıcıya karşı dava açabilecektir. Ancak, taıyıcılardan birinin yolculu un tamamına ait sorumlulu u üstlendi i durumlarda dava üstlenen taıyıcıya karşı açılacaktır.

Montreal Sözleşmesi ayrıca:

- Hava taıyıcılarına, uçak kazaları sonucunda dava açmaya yetkili olan ki ilere acil ekonomik gereksinimlerini karşı lamak üzere gecikmeksizin ön ödeme yükümlülü ü getirmektedir. Bu ödemenin miktarı konusunda yerel hukuku yetkili kılınmakta ve bu tutarın, sonuçta hükmedilecek tazminattan mahsup edilmesi öngörülmektedir.
- Hava taıyıcıları, tazminatların ödenmesini olanaklı kılacak sigortanın sa lanmı oldu una ili kin kanıt belgesini sunmaya mecbur tutulmaktadır.
- Tazminatların kısa sürede ödenmesini sa layan hızlı bir yargılama yöntemi getirilmektedir.

- Tazminat davalarının, belli koşulların varlığına bağlı olarak, kazanın meydana geldiği ülkenin mahkemelerinde veya yolcunun daimi ikametgâhının bulunduğu ülke mahkemelerinde açılabilmesine olanak tanınmaktadır.
- Tazminat davalarında önemli kanıt nitelikleri bulunan standart yolcu, bagaj ve kargo belgelerinin basitleştirilmesi ve yenilenmesi sağlanmaktadır.

Taıyıcının kusuruna baılı olmayan 100.000 SDR'ye kadar mutlak bir sorumluluk getirme ve taıyıcının kusuru karinesine dayanmakta olup sorumluluk sınırı içermeyen iki amaçlı bir tazminat sistemini öngören Montreal Sözleşmesi hava yolu taıyıcısının sınırsız sorumluluğu kavramını getirmiştir (Shgm, 2013).

### **3.9.3. 2920 Sayılı Türk Sivil Havacılık Kanunu**

Sivil havacılığın hızla gelişimi karşısında her ülke ulusal çıkarlarını dikkate alarak, uluslararası ilişkilerine uygun yasal düzenlemelere başlamıştır. Türkiye'de kamu kurum ve kuruluşları ile gerçek ve özel hukuk tüzel kişilerinin sivil havacılık alanındaki faaliyetlerini düzenlemek üzere 14.10.1983 tarihinde "Türk Sivil Havacılık Kanunu" çıkarılmıştır (Hacıoğlu, 2000, s.8).

Türk Sivil Havacılık Kanunu 1. inci maddede belirtildiği gibi, devamlı ve hızlı bir gelişme gösteren, ileri teknolojinin uygulandığı, sürat ve güven faktörlerinin büyük önemi taşıyan sivil havacılık sahasındaki faaliyetlerin ulusal çıkarlar ve uluslararası ilişkilerine uygun bir şekilde düzenlenmesini sağlamak amacıyla hedeflemektedir (Çevik,1991:24).

1983 yılında çıkarılan 2920 Sayılı Sivil Havacılık Kanunu ile özel sektörün pazara erişimi sağlanarak özel sektöründe sivil havacılık faaliyetlerinde bulunmasına izin verilmiştir. Serbestleşme olarak nitelendirilebilecek bu gelişme ile Türk Havayolu Taımacılığı Sektörü tüm unsurlarıyla birlikte hızla gelişmeye ve büyümeye başlamıştır (Gerede, 2011:506).

Bu dönemde Türk Hava Yolları'nın bir modernizasyon ve standardizasyon programı çerçevesinde filosunu geliştirmeye başladığı, hizmet standartlarını



yükseltme çabasına girdi i ve yurtiçi hatlardan çok ekonomik açıdan daha avantajlı olan dı hatlara yönelmekte oldu u görülmektedir. 2920 sayılı kanun ile ayrıca, ülkede özel havayolu irketlerinin de kurulmasına ve faaliyet göstermesine izin verilmi tir. Bu dönemde özel sektör havayollarının sayılarında, filo kapasitelerinde ve sektörden aldıkları payda önemli artı lar gözlenmi tir (Aktaran: Karaahmeto lu, 2008: 77-78).

2920 Sayılı Türk Sivil Havacılık Kanunu, Türkiye’de havayolu pazarına çok sayıda özel havayolu i letmesinin girmesini sa layarak THY’nin tekel durumunu de i tirmi tir. Ancak serbestle menin ilerleyen yıllarında ya anan çok sayıda iflastan sektörün zarar görmesini engellemek ve özel havayolu i letmelerinin rekabeti ile kar ıla maya ba layan THY’nin rekabetten yara almasını önlemek amacıyla, pazara giri i zorla tıracaq yönde yasal düzenlemelerde de i iklikler ve bazı bürokratik kararlar gündeme gelmi tir. Bu geli meler sonucunda iç hat pazarında özel havayolu i letmelerinin faaliyet göstermeleri oldukça güçle mi tir ( zer, 2002:121).

Bu kanun a a ıdaki konularda yasal düzenlemeler getirmi tir ( Hacıo lu, 2000, s.9).

- Türk hava egemenli i
- Hava seyrüseferlerinin özellikleri
- Ticari hava i letmeleri
- Yabancı havayolu i letmeleri
- Havaalanlarının kullanımı ve hizmetleri
- Hava araçları ve tescilleri
- Hava araçlarına ili kin uçu kuralları.
- Sivil havacılık personeli, e itimi, sorumlulukları
- Havayolu üye yolcu ta ımacılı ı ve sözleşme si

- Hava araçları kullanma sözleşmesi ve sorumlulukları vb.

1929 tarihli Var ova Sözleşmesi'nin 1977 yılında onaylanması ve Türk Sivil Havacılık Kanunu (TSHK) hazırlanması ve yürürlüğe girişi tarihinin 1980'li yıllar olması nedeniyle kanun Var ova Sözleşmesi'ndeki hükümlere paralel düzenlemeleri içermektedir. Ancak kanunun hazırlanmasında havacılık kültüründen ve gereklerinden uzak bir dü ü n ü n hakim olduğu açıkça görülmektedir (Aktaran: Fırat,2010:10).

1984 ile 2007 yılları arasındaki süreçte meydana gelen değişimler incelendiğinde en fazla a a ıdaki unsurların değişimi tespit edilmiştir (Gerede, 2011:518).

- Sermaye yapısı
- Filoda bulundurulması gereken uçak sayısı
- Sahip olunması gereken uçak sayısı
- Teminat mektupları
- Üst düzey yöneticilerin nitelikleri
- Yabancı uçuş ekibi ve teknisyen çalıştırılması

Sürekli değişen bu unsurlar havayolu işletmelerinin ilk kez kurulup faaliyete başlaması gereken şartlarla ilişkilidir.

### **3.10. Havayolu Yolcu Tahminliliği ile İlgili Yapılan Çalışmalar**

Havayolu yolcu tahminliliği ile ilgili yapılan çalışmalara bakıldığında, konunun yerli ve yabancı literatürde kapsamlı bir şekilde irdelendiği görülmüştür.

Fakat bu çalışmalarda havayolu yolcu haklarına ilişkin yasal düzenleme ve uygulamaların yolcular tarafından değerlendirildiği bir bulguya rastlanmamıştır. Ayrıca havayolu tahminliliği ile ilgili yapılan bazı çalışmaların kısaca değerlendirilmesi yer almaktadır.

Tablo 3.1: Havayolu Taımacılı ı ile İlgili Yapılan alı malar

Ara tırmacı (lar), Yıl	alı manın Adı	alı manın Amacı	Sonuç
<b>Atahk (2006)</b>	Sık Uçan Yolcu Programlarında Sunulan Ödüllerin Mü teri Ba lılı ı Üzerine Olan Etkisinin Belirlenmesine Yönelik Türk Hava Yolları Ara tırma	Ara tırmada internet aracılı ı ile anket yöntemi kullanılarak havayolu i letmeleri tarafından uygulanan sık uçan yolcu programlarının mü teri ba lılı ına ve mü terilerin ba lılık yönüne olan etkisinin belirlenmesine çalı ılmı tır.	Elde edilen verilere göre, mü terilerin bir kısmının, kendilerine sunulan hizmetlerin kalitesi ve bunun sonucunda ortaya çıkan yüksek tatmin düzeyi nedeniyle THY'ye ba lılık göstermektedir. Di er kısmının ise sunulan hizmetlerin kalitesi ve tatmin düzeylerine göre de il, sadece ba lılık programı kapsamında sunulan ödüller nedeniyle THY'ye ba lılık gösteren mü terilerden olu tu u önemli bir gerçek olarak ortaya çıkmı tır
<b>Park (2007)</b>	Passanger Perception of Service Quality: Korean and Australian Case Studies	Ara tırmada yolcuların bilet satın alırken, etkilendikleri kıstasların tespit edilmesine çalı mı tır.	Ara tırmanın sonucuna göre, yolcuların bilet satın alma kararlarını verirken etkilendikleri en önemli kıstas algıladıkları kalitedir.
<b>Karasu (2007)</b>	Havayolu Ula ımında Dü ük Maliyetli Ta ıyıcılar Ve Uzun Mesafeli Hatlarda Rekabet Olanakları	Ara tırma dü ük maliyetli ta ıyıcı modelinin uzun mesafeli hatlara uygulanabilip uygulamayaca ını de erlendirmek amacıyla yapılmı tır.	Dü ük maliyetli ta ıyıcı modelinin uzun mesafeli hatlara uygulanması sırasında; ikincil havaalanlarında var olmayan besleyici trafik, kısıtlayıcı hava trafik ana malarının pazara hükmetmesi, yolcu konforu, i modeline eklenen karma ıklık beliren sorunlardır. Ara tırma sonucunda uzun mesafeli hatlarda benzer bir ürün yakla ımı sunarak, geliri tek sınıf düzenlemesiyle azami kılmayı amaçlayan modelin uygulanabilece i görülmü tür.
<b>Yıldırım (2007)</b>	Küreselle me Sürecinin Havayolu İ letmelerine Olan Etkileri THY A.O' da Toplam Kalite Yönetimi Üzerine Bir Uygulama	Ara tırmada THY' nin ' Kalite Yönetimi' faaliyetleri ve yapılandırılmaları küreselle me olgusu çerçevesinde de erlendirilmeye çalı ılmı , THY' nin uan ki kalite politikası ve çalı malarının küresel bir havayolu i letmesi için yeterli olup olmadığı anla ılmaya çalı ılmı tır.	THY' nin küresel anlamda bir havayolu i letmesi kimli ine bürünmeye ba ladı ı sonucuna varılmı tır. THY' nin küresel bir havayolu i letmesinde olması gereken; iç ve di tehditleri iyi analiz etme, kalifiye elemanlardan vazgeçmeme, petrol fiyatlarını takip ve mü teri odaklı pazarlama stratejileri unsurlarını sa ladı ı
<b>Saha ve Theingi (2009)</b>	Service quality, satisfaction and behavioural intentions	çalı ma havayolu yolcularının memnuniyetini etkileyen etmenleri belirlemek amacıyla yapılmı tır.	Çalı ma sonucunda kaliteli hizmetin havayolu yolcularının memnuniyetini sa ladı ı tespit edilmi tır. Çalı ma sonuçlarına göre, hizmetten memnun olan yolcular sadık mü terilere dönü ürkün, memnun olmayanlar, ba ka firmaları tercih etmeye ba lamaktadır.

Tablo 3.1' in devamı:

<p><b>Yavuz (2009)</b></p>	<p>The Factors Involved In Repurchasing Decision Of Airline Passengers And Their Level Of Customer Satisfaction</p>	<p>Çalışma müşteri memnuniyeti ve sadakati kavramlarını inceleyerek, havayolu sektöründe satın alma ve yeniden satın alma kavramlarını açıklamak amacıyla yapılmıştır.</p>	<p>Yerli ve yabancı havayolu şirketlerinin kültürleri arasındaki farklılıkların bir anlayışla hizmet sunmasının tüketiciler tarafından nasıl algılandığını belirlemek amacıyla birincil araştırma yapılmıştır. Araştırma kapsamında, Emirates ve THY'nin yolcuları memnuniyet düzeyleri, yeniden satın alma davranışları ve profilleri gibi konular açısından kararlaştırılmıştır.</p>
<p><b>Diggins (2010)</b></p>	<p>Passenger Perceptions and Understanding of the Low-Cost and Full-Service Airline Models in South Africa and The Implications for Service Strategy</p>	<p>Çalışma düşük maliyetli yolcuların tatmininde fiyatın etkisini ortaya çıkarmak amacıyla yapılmıştır.</p>	<p>Araştırma sonucunda elde edilen bulgulara göre, fiyatın tam hizmet isteyen yolcular üzerinde etkisinin olduğu, fakat bu yolcuların fiyatlar yükseltilebilecek firmaya bağlılığını sürdürdüğü, düşük maliyetli yolcularda ise fiyatın müşteri bağlılığının sürmesi için çok önemli olduğu sonuçlarına ulaşılmıştır.</p>
<p><b>Özkan (2010)</b></p>	<p>Havayolu Taahhütlü Müşterileri Değerleri Ve Fuzzy Matematiği Açısından Acentelerin Müşterileri Karlılıklarının Hesaplanmasına Yönelik Bir Uygulama</p>	<p>Araştırma maksimum müşteri kârı açısından müşterinin Fuzzy matematiği açısından değerlendirilmesinin belirlenmesini amaçlamaktadır.</p>	<p>Araştırma sonucunda fuzzy lineer programlama kullanılması ile, işletmeler pazarlama faaliyet ve yatırımlarını daha etkin bir biçimde yürüterek, müşteri değerleri açısından rakipleri karşısında müşteri kârlılıklarını arttırabilecekleri sonuçlarına ulaşılmıştır.</p>
<p><b>İplik (2010)</b></p>	<p>Havayolu Ulaştırımında Hizmet Kalitesinin Ölçümü: İç Hatlarda Pilot Uygulama</p>	<p>Araştırma, mevcut ortamda, iç hatlardaki havayolu ulaştırım hizmetinin kalitesini ölçmek ve müşteri profilini ortaya koyabilmek için yapılmıştır. Bu doğrultuda, iç hatlarda faaliyet gösteren X havayolu işletmesinin yolcularına, Servqual kalite ölçüm modeli çerçevesinde hazırlanan anket uygulanmış ve bölümlük analizi ile quadrant analizi yapılarak sonuçlar değerlendirilmiştir.</p>	<p>Çalışma sonunda, ücrete duyarlı yolcuların demografik yapısı, havayolu ulaştırımını kullanım alışkanlıkları, geleceğe yönelik davranış biçimleri, ideal bir havayolu işletmesinden beklentileri ve X havayolu işletmesinin performansı hakkında bulgular elde edilmiştir.</p>

Tablo 3.1' in devamı:

<p><b>Gerede (2011)</b></p>	<p>Türkiye'deki Havayolu Taımacılıına li kin Ekonomik Düzenlemelerin Havayolu letmelerine Etkisinin De erlendirilmesi</p>	<p>Çalı mada Türkiye iç hat havayolu pazarındaki ekonomik düzenlemeler öncelikli; tarihsel geli im, pazara giri , kapasite ve fiyat boyutları açısından incelenmi tir. Son olarak sözü edilen düzenlemeler ve de i imi havayolu i letmelerinin yönetsel i levlerine etkisi açısından incelenmi ve de erlendirilmi tir</p>	<p>Ekonomik düzenlemelerin havayolu i letmelerinin pazara giri lerini, pazara sunacakları kapasiteyi, sunacakları hizmetin fiyatını ve yönetsel i levlerini etkiledi i tespit edilmi tir. Ayrıca yapılan çalı mada, en çok yeni kurulan havayolu i letmelerinin sahip olması gereken özelliklerin de i ti i görülmektedir. Bunların ilk kez kurulu a yönelik pazara giri düzenlemeleri oldu u ortaya çıkmı tir.</p>
<p><b>Hasan (2011)</b></p>	<p>Havayolu irketlerinde Mü teri li kileri Yönetimini (Crm) Desteklemek Ve Mü teri Sadakatini De erlendirmek için Veri Madencili inin Kullanılması</p>	<p>Çalı ma Sık Uçanlar (Frequent Flyer) veritabanını inceleyip veri madencili i yöntemlerini kullanarak Mü teri li kileri Yönetimine (CRM) yardımcı olabilecek sonuçlar elde etmek amacıyla yapılmı tir.</p>	<p>Elde edilen sonuçlarda farklı mü teri kümeleri ortaya çıkmı tir. K-means algoritması kullanılarak yapılan kümelemede dokuz kümeye bölünen mü teri kümelerine göre hedef kitlesi belli kampanyalar ve promosyonlar belirlenerek mü teriler tarafından satın alınan servis sayısında artı sa lanması hedeflenmektedir.</p>
<p><b>Yi it (2011)</b></p>	<p>Marka Denkli inin, Havayolu irketinde, Tüketicinin Hizmet Algısı Ba lamında Ölçülmesi Ve Sadakate Etkisi</p>	<p>Ara tırma havayolu irketinde geli en pazar konumu neticesinde, havayolu yolcu taıma hizmetini kullanan mü terilerin zihinlerinde olu an marka farkındalı , marka imajı, marka sadakati ve algıladıkları kalite boyutlarının bile kesi olarak ortaya çıkan marka denkli inde tüketicilerin hizmet algısı ve bu algının sadakate etkisinin olup olmadı nı ara tırmak amacıyla yapılmı tir.</p>	<p>Türk Hava Yolları'nın; küreselle me yolunda olması, Star Alliance üyeli i, Skytrax ödülleri, 5 yıldızlı havayolu olma yolunda attı ı adımlar ve global sponsorluklarla peki tirilen çalı maları Türkiye için önemli bir marka olmaya ba lamasını sa ladı ı sonucuna varılmı tir.</p>
<p><b>E gi (2011)</b></p>	<p>Amaçlı Havayolu Pazarında Hizmet Kalitesinin Servqual Yöntemi le Ölçülmesi Ve Türk Hava Yollarında Bir Uygulama</p>	<p>Ara tırma, Türk Hava Yolları'nın i amaçlı pazarda sundu u hizmetin kalitesini yolculara SERVQUAL ölçe ini uygulayarak belirlemek, yolcuların algılarını ve beklentilerini be hizmet kalitesi boyutunda tespit etmek amacıyla yapılmı tir. Ara tırmada THY tarafından i amaçlı pazarda sunulan hizmet kalitesini ölçmek amacıyla Parasuraman, Zeithaml ve Berry (PZB) tarafından geli tirilen SERVQUAL ölçe i kullanılmı tir.</p>	<p>Ara tırma sonuçlarına göre yolcuların en fazla önem verdi i hizmet kalitesi boyutu hizmetin güvenilir, emniyetli, ve zamanında yerine getirilmesini ifade eden güvenilirlik boyutudur. Elde edilen SERVQUAL skorlarına göre Türk Hava Yolları'nın en fazla iyile tirme yapması gereken hizmet kalitesi boyutu da güvenilirlik boyutudur.</p>

Tablo 3.1' in devamı:

<b>Durceylan (2013)</b>	Havayolu Yolcu Taımacılı ı Hizmetinde Ya anan Kritik Olayların Kabin Personeli Bakı Açısıyla Ara tırılması	Ara tırma havayolu yolcu taımacılı ı hizmetinde ya anan kritik olayların kabin personeli bakı açısıyla ara tırılması amacıyla yapılmı tır. Ara tırma modeli olarak Kritik Olaylar Tekni i (KOT) kullanılmı tır.	Ara tırmanın sonucunda kabin ekipleri tarafından aktarılan kritik olaylar incelendi inde, genel olarak yolcu memnuniyeti yarattı ı dü ünülen davranı lar ekibinin güler yüzlü, nazik, ilgili ve anlayı lı davranması iken; yolcu memnuniyetsizli i yarattı ı dü ünülen davranı ların ise yolcunun istek ve ihtiyaçlarının kar ılanmaması, yolcuya kaba ve saygısız davranılması oldu u görülmü tır.
-------------------------	--	---	---

## BÖLÜM 4

### HAVAYOLU YOLCU HAKLARINA İLİŞKİN YASAL DÜZENLEMELER VE UYGULAMALARIN YOLCULAR TARAFINDAN DEĞERLENDİRİLMESİ : STANBUL ATATÜRK HAVALİMANINDA BİR ARA TIRMA

#### 4. Yöntem

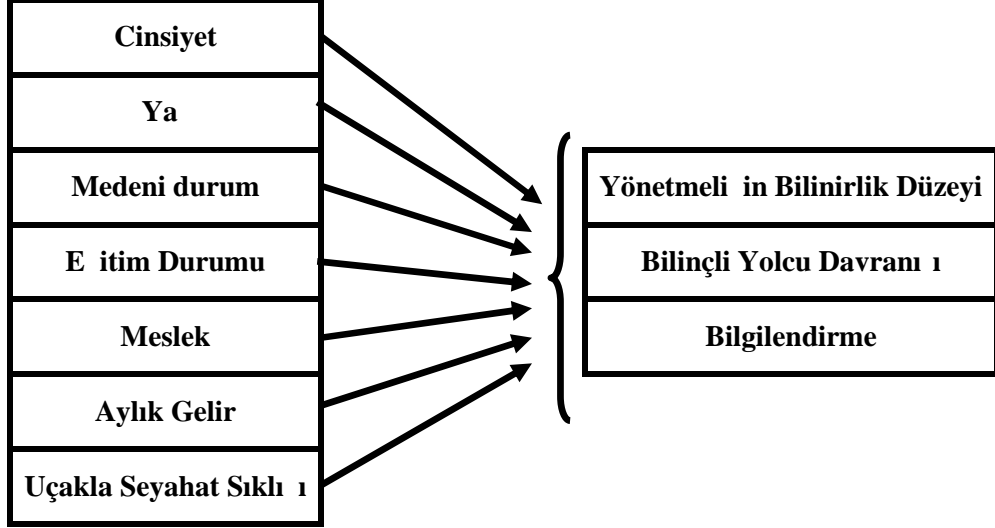
Bu bölümde ara tırmanın modeli hakkında bilgiler verilmekte ve bu doğrultuda ara tırma amacına uygun olarak hipotezler sıralanmaktadır. Ara tırmanın yöntemi, evreni ve örneklemini detaylı olarak belirtilmektedir. Ayrıca istatistiksel incelemelerde bulunulacak verinin toplama aracı ve toplanan verilerin analiz tekniği hakkında bilgiler verilmektedir.

#### 4.1. Ara tırma Modeli

Ara tırmada tanımlayıcı ara tırma modeli kullanılmıştır. Tanımlayıcı ara tırma modeli, mevcut problemi ve bu problemle ilgili durumları, değişkenleri ve değişkenler arasındaki ilişkileri tanımlamaktadır (Kurtuluş, 2004: 252). Ara tırma hipotezlerinin katılımcıların demografik özellikleri ve uçakla seyahat sıklıkları değişkenleri ile kurulmasının nedeni belirtilen değişkenlerin ilgili yönetmeliğin bilinirlik düzeyini etkileyeceğinin düşünülmüştür.

Ara tırmaya katılan katılımcıların, cinsiyet, yaş, eğitim düzeyi, meslek, aylık gelir ve uçakla seyahat sıklıkları ara tırma modelini oluşturan değişkenlerdir. Belirtilen değişkenler arasındaki ilişkiyi inceleyen tablo aşağıda sunulmuştur.

*ekil 4.1: Ara tırma Modeli*



#### 4.2. Evren ve Örneklem

İstanbul Atatürk Havalimanından seyahat eden yerli yolcular ara tırmanın evrenini oluşturmaktadır. Ancak havayolları ile seyahat eden yolcuların uçuş zamanları ve sayılarını net olarak belirlemek oldukça güç olmaktadır. Ayrıca yolculara ilişkin listeye gizlilik ve güvenlik nedeniyle ulaşım sorunu olduğundan ara tırma evreni için bir çerçeve oluşturmak da zor olmaktadır. Bu çalışmada evrenin belli olmadığı bir durum söz konusudur. Sekaran (1992: 253) 'ın belli evren için kabul edilebilir örneklem büyüklüklerine bakıldığında 1.000.000 ve üzeri evren büyüklükleri için 384 örneklem büyüklüğü temel alınmıştır. Katılımcılara 520 anket formu dağıtılmıştır. Toplanan anketlerde 15 anketin hiç doldurulmadığı, 19 anketin ise tam olarak doldurulmadığı tespit edilmiştir. Bunun sonucunda 486 anket değerlendirilmeye alınmıştır. Katılımcıların tarafsız ve rahat cevap verebilmelerini sağlamak amacıyla anket çalışmaları isimsiz olarak yapılmıştır. Ara tırma bu anketler üzerindeki cevapları içinde yapılmış ve değerlendirilmiştir. Dolayısıyla örneklem hacmi Kolayda Örneklem ile seçilen 486 yolcudan oluşmaktadır. Kolayda Örneklem tekniğinde esas, ankete cevap veren herkesin örneğe dâhil edilmesidir (Altunışık vd, 2007: 132).



### 4.3. Veri Toplama Araçları

Bu ara tırmada nicel ara tırma yöntemi olan anket tekni i kullanılmı tır. Nicel ara tırma, bazı ürün ve hizmetlerden haberdar olan tüketicilerin sayıları ve yüzdeleri gibi, sayılar ve nicelikler hakkında bilgi vermektedir (Proctor, 2003). Bu ara tırmada veri toplama aracı olarak anket tekni i kullanılmı tır. Anket tekni i, belli bir konuda saptanmı hipotezlere ya da sorulara ba lı olarak, bir evren yada örnekleme olu turan ki ilere sorular yöneltmek suretiyle sistemli ve yazılı veri toplama tekni i olarak tanımlanabilir (Balcı, 2011). Anket formundaki soruların hazırlanmasında, havayolu ile seyahat eden yolcuların haklarına dair yönetmelik ile Mert (2004), Dickinson ve Shaver' in (1982) yapmı oldukları ara tırmaların anket sorularından da yararlanılmı tır. Ara tırmanın amaçlarına uygun olarak hazırlanan anket formu iki bölümden olu maktadır. İlk bölümde katılımcıların demografik özelliklerini belirlemeye yönelik 8 adet soruya ve yönetmelik ve uçak seyahati ile ilgi çoktan seçmeli, sıralama, sınıflama ölçe inde geli tirilmı 5 adet soruya yer verilmi tir. İkinci bölümde 5' li likert ölçe i esas alınarak hazırlanmı 25 ifadeye yer verilmi tir.

Yönetmeli in bilinirlik düzeyi, veri toplama aracının birinci boyutunu olu turmaktadır (M1, M15, M16, M17, M18, M19, M20, M21, M22, M24). Veri toplama aracının ikinci boyutu, yolcu davranı ı özellikleri olarak isimlendirilmı tir (M4, M8, M9, M10, M11, M12, M13). Veri toplama aracının üçüncü boyutu olan bilgilendirme faktörü ile ilgili üç madde yer almı tır (M5, M6, M14).

### 4.4. Verilerin toplanması

Uygulama çalı maları Atatürk Havalimanı Mülki dare Amirli i' nden alınan geçici giri izli ile 2013 yılının Nisan, Mayıs ve Haziran aylarında kar ılıklı görü me yoluyla yapılan anket tekni i kullanılarak toplanmı tır. Bu yöntem, anketi yapan ki i-anketör ile anket formunu dolduracak ki inin hiçbir araç/aracı kullanmadan yapaca ı kar ılıklı görü me ile uygulanır. Bu yöntemde anketör, dene in yanında oldu u için anket formundaki anla ılmayan sorular hakkında açıklayıcı bilgi verebilir ve zaman planlaması daha iyi yapılabilir. Bundan dolayı ara tırma için gerek duyulan veriler di er yöntemlere göre daha az eksikle toplanabilir (Ural ve Kılıç, 2011: 61).

#### 4.5. Verilerin Analizi

Katılımcıların demografik özellikleri frekans ve yüzde olarak özet tablo halinde verilmiştir.

Araştırma kapsamında uçakla seyahat eden yolcuların; cinsiyet, yaş, aylık gelir, medeni durum, eğitim düzeyi ve uçakla seyahat sıklığı değişkenlerine göre elde edilen bulgular tablolar halinde yorumlanmıştır. Araştırmanın alt problemleri çözümlenirken öncelikle frekans (f), yüzde (%), aritmetik ortalama ( $\bar{X}$ ) değerlerine yer verilmiştir. Araştırmada istatistiksel çözümlenmeler yapılmadan önce Levene F testi yapılmış, varyansların homojen olup olmadığını tespit edilerek parametrik testler uygulanmıştır. İki bağımsız grubun anlamlılık düzeylerinin tespitinde t-testi, birden fazla grubun ortalamaları karşılaştırılırken Varyans Analizi (ANOVA) ve Post Hoc testlerinden Tukey testi kullanılmıştır. Elde edilen veriler için anlamlılık düzeyi “0,05” olarak kabul edilmiştir.

## BÖLÜM 5

### BULGULAR VE YORUM

Çalı manın bu bölümünde Havayolu ile Seyahat eden Yolcuların haklarına dair Yönetmelik hakkında hazırlanan anket sorularından elde edilen verilerin analizi sonucunda ula ılan bulgulara yer verilmi tir.

#### 5.1. Katılımcıların Demografik Özelliklerine li kin Bulgular

Ankete katılan yolcuların demografik özellikleri ile ilgili analiz sonuçları a a ıdaki tablolarda ayrıntılı olarak verilmi tir.

**Tablo 5.1:** Katılımcıların Cinsiyete Göre Da ılımı

Cinsiyet	Sayı (n)	Yüzde (%)
Erkek	322	66,3
Kadın	164	33,7
<b>Toplam</b>	<b>486</b>	<b>100</b>

Ankete katılan katılımcıların cinsiyete göre da ılımına bakıldı ında % 66,3'ünün erkek, %33,7' sinin kadın katılımcıdan olu tu u görülmektedir.

**Tablo 5.2:** Katılımcıların Ya a Göre Da ılımı

Ya	Sayı (n)	Yüzde(%)
30 ya ve altı	200	41,2
31-40	188	38,7
41-50	55	11,3
51-60	43	8,8
<b>Toplam</b>	<b>486</b>	<b>100</b>

Ankete katılan 486 katılımcının ya da ılımları Tablo 4.2' de verilmi tir. Tablo. ncelendi inde katılımcıların % 41,2'si 30 ya altı , % 38,7'si 31-40 ya , %11,3 ü 41-450 ya , % 8,8'i 51-60. ya arası olarak da ılım göstermi tir. Evreni temsil edecek 486 katılımcıdan olu an örneklemin ya da ılımı genel katılımcı da ılımına paralellik göstermektedir.

**Tablo 5.3:**Katılımcıların Medeni Durumlarına Göre Da ılımı

<b>Medeni Durum</b>	<b>Sayı (n )</b>	<b>Yüzde (%)</b>
Evli	264	54,3
Bekâr	222	45,7
<b>Toplam</b>	<b>486</b>	<b>100</b>

Ankete katılan katılımcıların medeni durumlarına göre da ılımına bakıldı ında % 54,3' ünün evli % 45,7' sinin bekâr oldu u görülmektedir.

**Tablo 5.4 :** Katılımcıların E itim Durumlarına Göre Da ılımı

<b>E itim Durumu</b>	<b>Sayı (n)</b>	<b>Yüzde (%)</b>
İlk/Ortaokul	18	3,7
Lise	87	17,9
Önlisans	65	13,4
Lisans	270	55,6
Y.Lisans/Doktora	46	9,5
<b>Toplam</b>	<b>486</b>	<b>100</b>

Ankete katılan katılımcıların e itim durumuna göre da ılımlarına bakıldı ında, % 55,6' sının lisans, %17,9'nun lise, % 13,4'nün ön lisans, % 9,5'nin yüksek lisans/ doktora ve %3,7sinin ilkö retim mezunu oldu u görülmektedir. Ya da ılımlarıyla e itim seviyeleri kıyaslandı ında iyi e itimli ve genç bir kesimle anket çalı ması yapıldı ı ortaya çıkmaktadır.

**Tablo 5.5:** Katılımcıların Meslek Gruplarına Göre Da ılımı

<b>Meslek Grubu</b>	<b>Sıklık</b>	<b>Yüzde</b>
Özel	143	29,4
Kamu	155	31,9
Esnaf	80	16,4
Çalı mıyor	106	22,2
<b>Toplam</b>	<b>486</b>	<b>100,0</b>

Ankete katılan katılımcıların meslek durumlarına göre dağılımına bakıldığında % 31,9'nun kamu sektöründe, % 29,4'ünün özel sektörde çalışmaları, % 11,3'ünün ö renci olduğu, %8,8'inin serbest meslekte çalışmaları, % 7,6'sının esnaf olduğu, % 6,2'sinin çalışmadığı ve % 4,7'sinin emekli oldukları görülmektedir.

**Tablo 5.6 : Katılımcıların Aylık Gelirlerine Göre Dağılımı**

<b>Aylık Gelir</b>	<b>Sıklık</b>	<b>Yüzde</b>
2000 ve Altı TL	163	33,5
2001-3000 TL	204	42,0
3001-4000 TL	76	15,6
4001 üzeri TL	43	8,8
<b>Toplam</b>	<b>486</b>	<b>100</b>

Uygulanan ankette katılımcıların aylık gelir durumlarının belirlenmesinde TL baz alınmıştır. Katılımcıların aylık gelir düzeylerine bakıldığında, % 42'sinin 2001-3000 TL, % 33,5'nin 2000 TL altı, % 15,6'sının 3001-4000 TL, % 4,9'unun 5001 TL üzeri ve % 3,9'nun 4001-5000 TL arasında olduğu belirlenmiştir.

**Tablo 5.7 : Katılımcıların Seyahate Çıkış Nedenlerine Göre Dağılımı**

<b>Seyahate Çıkış Nedeni</b>	<b>Sıklık</b>	<b>Yüzde</b>
	106	21,8
Sağlık	20	4,1
Sosyal	144	29,6
Eğitim	24	4,9
Dini	4	,8
Tatil	166	34,2
Diğer	22	4,5
<b>Toplam</b>	<b>486</b>	<b>100</b>

Ankete katılan katılımcıların seyahate çıkış nedenlerine göre dağılımlarına bakıldığında % 34,2'sinin tatil, %29,6'sının sosyal, % 21,8'inin eğitimi, % 8'inin dini, % 4,9'nun eğitim, % 4,5'nin diğer ve % 4,1'nin sağlık nedenleri ile seyahat ettikleri görülmektedir.

**Tablo 5. 8:** Katılımcıların Uçakla Seyahat Etme Sıklıklarına Göre Da ılımı

<b>Uçakla Seyahat</b>		
<b>Etme Sayısı</b>	<b>Sıklık</b>	<b>Yüzde</b>
1-10	325	66,9
11-20	120	24,7
21-30	24	4,9
31-40	17	3,5
<b>Toplam</b>	<b>486</b>	<b>100</b>

Ankete katılan katılımcıların uçakla seyahat sıklıklarına göre da ılımına bakıldı ında % 66,9'nun 1-10, % 24,7'sinin 11-20, % 4,0'unun 21-30 ve % 3,5'inin 31-40 arasında oldu u belirlenmi tir.

**Tablo 5.9 :** Katılımcıların Yönetmelik Hakkındaki Bilgi Düzeyleri

<b>De i kenler</b>	<b>Evet</b>		<b>Hayır</b>	
	<b>Frekans</b>	<b>Yüzde</b>	<b>Frekans</b>	<b>Yüzde</b>
Yönetmelik Hakkında Bilgi	39	8,0	447	92,0
Ba vurulacak Kurum	266	54,7	220	45,3
Kitapçık Okuma	77	15,8	409	84,2

N: 486

Ankete katılan katılımcıların yönetmelik hakkındaki bilgi düzeylerine bakıldı ında % 92'sinin yönetmelikten haberdar olmadığı, % 54.7'sinin seyahatlerinde memnun kalmadıkları ve ikayetçi oldukları bir konu oldu unda ba vuracakları kurumu bildikleri ve %84.2'sinin seyahate çıkmadan önce hangi haklara sahip olduklarını belirten bir bro ür ya da kitapçık okumadı ı belirlenmi tir. Alınan cevaplar ı ında ankete katılan katılımcıların genel anlamda yönetmelik ile ilgili bilgi seviyesinin dü ük oldu u ortaya çıkmı tır.

**Tablo 5.10:** Katılımcıların Seyahat Esnasında Olumsuzluklarla Karşılaşma Sıklığı

Olumsuzluklar	Hiç		Arasıra		Sık sık	
	F	%	F	%	F	%
Rötarlar	107	22,0	269	55,3	110	22,6
Uçak Alınmama	446	91,8	35	7,2	5	1,0
Uçuş iptali	405	83,3	69	14,2	12	2,5
Çifte Rezervasyon	428	88,1	51	10,5	7	1,4
Yeterli Bilgi Verilmemesi	224	46,1	208	42,8	54	11,1
Eyalet Kaybolması	389	80,0	85	17,5	12	2,5
Eyaların Zarar Görmesi	258	53,1	155	31,9	73	15,0
Şikayetlerin İyi Yönetilememesi	275	56,6	158	32,5	53	10,9
Tazminatları Ödememe	458	94,2	21	4,3	7	1,4
Hak Aramanın Zor Olması	268	55,1	175	36,0	43	8,8

N: 486

Araştırmaya katılan katılımcıların seyahatlerinde karşılaştıkları olumsuzluklara verdikleri cevaplar incelendiğinde birinci sırada rötarlar (%22,6), ikinci sırada eyaların zarar görmesi (%15) ve üçüncü sırada (%11,1) yeterli bilginin verilmemesinin geldiği görülmektedir. Katılımcılar ayrıca bu olumsuzlukların ilgili yönetmelik ile çözüme kavuşturulması gerektiğini belirtmişlerdir.

## 5.2. Geçerlilik ve Güvenilirlik

Güvenilirlik; bir ölçme aracında bütün soruların birbiriyle tutarlılığını, ele alan olumsuzlukları ölçmede türdeşliği ve yeterliliğini ortaya koyan bir kavramdır (Özdamar, 2004:622). Güvenilirlik analizi yapılırken iki farklı yaklaşım bulunmaktadır. İlk yaklaşım birbirini takip eden ölçümlerde bireyin grup içerisindeki sırasının değişmemesidir. İkinci yaklaşım ise birbirini takip eden ölçümlerde ölçme hatalarının büyüklüğüdür. Ölçme tekrar edilen ölçümlerinde aynı denekten hemen hemen aynı ölçüm değerinin elde edilmesidir. Güvenilirlik hem ölçme aracına hem de aracın sonuçlarına ait bir özelliktir (Ercan ve Kan 2004, 212)

Güvenirlilik Katsayısı

0,00 – 0,40 Arası güvenilir de il,

0,42 – 0,60 Arası dü ük güvenirlilikte,

0,61 – 0,80 Arası oldukça güvenilir,

0,81 – 1,00 Arası yüksek derecede güvenilir olarak de erlendirilmi tir  
(Özdamar, 2002: 18).

**Tablo 5.11:** Faktörlerin Güvenirlilik Analizi Sonuçları

Faktörler	fade sayısı	Cronbach alfa de erleri
Genel	25	,858
Yönetmeli in Bilinirlilik Düzeyi	10	,927
Bilinçli Yolcu Davranı ı	7	,892
Bilgilendirme	3	,619

Yapılan çalı manın güvenilir olup olmadı ın ölçmek için her bir ölçe in ayrı ayrı Cronbah's Alpha de erine bakılmı tir. Güvenirlilik analizi sonucunda ölçekteki maddelerin güvenilirli ini dü üren 2, 3, 7, 23 ve 25. fadeler çıkarılarak eksiltme i lemi yapılmı tir.

Tüm ölçeklere ili kin ve her bir ölçek için yapılan güvenirlilik analizi Cronbach's Alpha De eri Tablo da gösterilmi tir. Bilgilendirme ölçe ine ili kin de er 0, 619 bulunmu ve ölçe in oldukça güvenilir oldu u tespit edilmi tir. Genel ifadeler, yönetmeli in bilinirlilik düzeyi ve bilinçli yolcu davranı ı ölçe ine ili kin de erler ise 0, 81in üzerinde bulunmu ve ölçeklerin yüksek derecede güvenilir oldu u tespit edilmi tir.

### 5.3. Faktör analizi

Sosyal bilimlerde kavramların birbirleri ile ili kisi ara tırılırken, kavramların do rudan ölçümü yapılamadı ı için bu kavramları gösteren davranı ve tutumlar ifadelere dönü türülerek ölçekler geli tirilir. Sorulan soruların cevap verecek ki iler tarafından kaç boyutta algılandı ını saptamak için faktör analizi uygulanır (Sipahi,



Yurtkoru ve Çinko 2010, 73). Faktör Analizi birimlerin çok sayıdaki birbirleri ile ili kili özellikleri arasından, birlikte ele alınabilen, birbirleriyle ili kisiz fakat bir olu umu (olayı, fenomeni) açıklamakta yararlanabilecek olanlarını bir araya toplayarak (gruplayarak) yeni bir isimle, faktör olarak tanımlamayı sa layan, bir yöntemdir. ki temel amacı vardır. Bunlar; 1-De i ken sayısını azaltmak ve 2-De i kenler arasındaki ili kiden yararlanarak bazı yeni yapılar ortaya çıkarmaktır ( Özdamar, 2002: 234).

**Tablo 5.12:** fadelerin Faktör Analizi Sonuçları

Faktörler	fade	Faktör yükleri		
		1	2	3
Yönetmeli in Bilinirlik Düzeyi	Seyahat eden birey olarak uçu ların tehir edilmesi durumunda yasal haklarımın neler oldu unu bilirim.	,888		
	Seyahat eden birey olarak uçu ların iptal edildi i durumlarda yasal haklarımın neler oldu unu bilirim.	,882		
	Seyahat eden birey olarak uça a alınmadı ım durumlarda yasal haklarımın neler oldu unu bilirim.	,863		
	Havayolu irketinin, hizmet sınıfı de i ikli inde yapması gereken yasal sorumluluklarının neler oldu unu bilirim	,863		
	Seyahat eden birey olarak hangi durumlarda tazminat hakkı talep edebilece imi bilirim.	,825		
	Havayolu irketinin, özel ihtiyaçları olan ki ilere sunmakla yükümlü oldu u hizmetleri bilirim.	,808		
	Havayolu irketinin, uçu tan önce yolculara haklarını bildirme yükümlülü ünün oldu unu bilirim.	,748		
	Bu yönetmeli i okumadan öncede haklarımın neler oldu unu biliyordum	,699		
	Bu yönetmeli in uygulanmasında nereye ba vuraca ımı biliyorum.	,627		
	Seyahat eden birey olarak yasal haklarımın neler oldu unu bilirim.	,583		
Bilinçli Yolcu Davram ı	Bu yönetmelik ile uçak irketlerinin yolcularına daha iyi hizmet verece ine inanıyorum.		,849	
	Bu yönetmelik ile havayolu i letmelerinin sundu u hizmet kalitesinin artaca ını dü ünüyorum.		,814	
	Bu yönetmelik ile yolcuların haklarını aramaya yönelik bilinç düzeylerinin artaca ını dü ünüyorum.		,803	
	Bu yönetmelik ile yolcuların havayollarına olan güvenlerinin artaca ını dü ünüyorum.		,799	
	Bu yönetmelik ile havayolu i letmelerinin yasal sorumluluklarını yerine getirmesinde etkili olacaktır.		,796	
	Bu yönetmelik ile havayollarına olan yolcu talebinin artaca ını dü ünüyorum.		,687	
	Bu yönetmelik ile uçak irketleri yolcu haklarına daha fazla önem vermektelerdir.		,620	
Bilgilendirme	Bu yönetmelik hakkında kamuoyunda yeterince bilgilendirme yapılmı tır.			,821
	Son bir yıl içinde havayolu irketleri yolcu haklarına ili kin daha ciddi bilgilendirme yapmaktadır.			,684
	Ülkemizde yürürlü e giren bu yönetmelik ile yasal düzenlemeler çok iyi uygulanmaktadır.			,542

Yapılan faktör analizi sonucunda ölçeklerin faktör yüklerinin alt kabul noktası olarak kabul görmü olan 0.50' nin üzerinde oldu u görülmektedir. Maddelerin da ılımına bakıldı ında ölçe in tasarımında hedeflenen üç boyuta ula tı ı görülmektedir.

#### 5.4. Yönetmeli in Bilinirlik Düzeyi ile Demografik De i kenlere Ait Ba ımsız Grup t ve Varyans Analizi Sonuçları

**Tablo 5.13:** Yönetmeli in Bilinirlik Düzeyi Faktörüne Verilen Puanlarının Cinsiyet De i kenine Göre Farklıla ıp Farklıla madı ını Belirlemek Üzere Yapılan Ba ımsız Grup t Testi

Puan	Gruplar	N	x	ss	Sh <sub>x</sub>	t Testi		
						t	Sd	p
Bilinirlik Düzeyi	Kadın	322	3,03	7,17	,400	,594	484	,553
	Erkek	164	2,99	6,18	,482			

Tablo 5.13' de görüldü ü gibi, örnekleme olu turan katılımcıların Yönetmeli in Bilinirlik Düzeyi Ölçe ine verdikleri puanların cinsiyet de i kenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermedi ini belirlemek amacıyla gerçekleştirilen ba ımsız grup t testi sonucunda, grupların aritmetik ortalamaları arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmamı tır ( $t=-0,594$ ;  $p>.05$ ). Buna göre; ‘ Ara tırmaya katılan katılımcıların cinsiyetleri ile yönetmeli in bilinirlik düzeyi arasında anlamlı bir farklılık vardır’ hipotezi **reddedilmi tir**.

**Tablo 5.14:** Bilinçli Yolcu Davranı 1 Faktörüne Verilen Puanlarının Cinsiyet Değişkenine Göre Farklılık Farklılık Maddeyi Belirlemek Üzere Yapılan Bağımsız Grup t Testi

Puan	Gruplar	N	x	ss	Sh <sub>x</sub>	t Testi		
						t	Sd	p
Bilinçli Yolcu Davranı 1	Kadın	322	3,29	5,13	,286	-1,355	484	,176
	Erkek	164	3,38	4,97	,388			

Tablo 5.14’ de görüldüğü gibi, örneklemini oluşturan katılımcıların Bilinçli Yolcu Davranı 1 Faktörüne verdikleri puanların cinsiyet değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla gerçekleştirilen bağımsız grup t testi sonucunda, grupların aritmetik ortalamaları arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır ( $t=-1,355$ ;  $p>.05$ ). Buna göre; ‘Araştırmaya katılan katılımcıların cinsiyetleri ile bilinçli yolcu davranı 1 arasında anlamlı bir farklılık vardır’ hipotezi **reddedilmiştir**.

**Tablo 5.15:** Bilgilendirme Faktörüne Verilen Puanlarının Cinsiyet Değişkenine Göre Farklılık Farklılık Maddeyi Belirlemek Üzere Yapılan Bağımsız Grup t Testi

Puan	Gruplar	N	x	ss	Sh <sub>x</sub>	t Testi		
						t	Sd	p
Bilgilendirme	Kadın	322	2,05	2,24	,125	,084	484	,933
	Erkek	164	2,04	2,13	,166			

Tablo 5.15’ de görüldüğü gibi, örneklemini oluşturan katılımcıların Bilgilendirme Faktörüne verdikleri puanların cinsiyet değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla gerçekleştirilen bağımsız grup t testi sonucunda, grupların aritmetik ortalamaları arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır ( $t=-,084$ ;  $p>.05$ ). Buna göre; ‘Araştırmaya katılan katılımcıların cinsiyetleri ile bilgilendirme faktörü arasında anlamlı bir farklılık vardır’ hipotezi **reddedilmiştir**.

**Tablo 5.16:** Genel fadelere Verilen Puanlarının Medeni De i kenine Göre Farklıla ıp Farklıla madı ını Belirlemek Üzere Yapılan Ba ımsız Grup t Testi

Puan	Gruplar	N	x	ss	Sh <sub>x</sub>	t Testi		
						t	Sd	p
Genel fadeler	Evli	264	3,66	11,10	,683	-,941	484	,347
	Bekar	222	3,71	10,85	,728			

Tablo 5.16’ da görüldü ü gibi, örnekleme olu turan katılımcıların Genel fadelere verdikleri puanların medeni durum de i kenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermedi ini belirlemek amacıyla gerçekleştirilen ba ımsız grup t testi sonucunda, grupların aritmetik ortalamaları arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmamı tır ( $t=-,941$ ;  $p>.05$ ).

**Tablo 5.17:** Yönetmeli in Bilinirlik Düzeyi Faktörüne Verilen Puanlarının Medeni Durum De i kenine Göre Farklıla ıp Farklıla madı ını Belirlemek Üzere Yapılan Ba ımsız Grup t Test

Puan	Gruplar	N	x	ss	Sh <sub>x</sub>	t Testi		
						t	Sd	p
Bilinirlik Düzeyi	Evli	264	3,02	6,96	,428	-,162	484	,872
	Bekar	222	3,03	6,74	,452			

Tablo 5.17’ de görüldü ü gibi, örnekleme olu turan katılımcıların Yönetmeli in Bilinirlik Düzeyi Faktörüne verdikleri puanların medeni durum de i kenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermedi ini belirlemek amacıyla gerçekleştirilen ba ımsız grup t testi sonucunda, grupların aritmetik ortalamaları arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmamı tır ( $t=-,162$ ;  $p>.05$ ). Buna göre; ‘ Ara tırmaya katılan katılımcıların medeni durumları ile yönetmeli in bilinirlik düzeyi arasında anlamlı bir farklılık vardır’ hipotezi **reddedilmi tir**.

**Tablo 5.18:** Bilinçli Yolcu Davranı 1 Faktörüne Verilen Puanlarının Medeni Durum De i kenine Göre Farklıla ıp Farklıla madı ını Belirlemek Üzere Yapılan Ba ımsız Grup t Testi

Puan	Gruplar	N	x	ss	Sh <sub>x</sub>	t Testi		
						t	Sd	p
Bilinçli Yolcu Davranı 1	Evli	264	3,31	4,83	,297	-	484	,870
	Bekar	222	3,33	5,38	,361	,164		

Tablo 5.18’ de görüldü ü gibi, örnekleme olu turan katılımcıların Bilinçli Yolcu Davranı 1 Faktörüne verdikleri puanların medeni durum de i kenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermedi ini belirlemek amacıyla gerçekleştirilen ba ımsız grup t testi sonucunda, grupların aritmetik ortalamaları arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmamı tır ( $t=-,164$ ;  $p>.05$ ). Buna göre; ‘ Ara tırmaya katılan katılımcıların medeni durumları ile bilinçli yolcu davranı 1 arasında anlamlı bir farklılık vardır’ hipotezi **reddedilmi tir**.

**Tablo 5.19:** Bilgilendirme Faktörüne Verilen Puanlarının Medeni Durum De i kenine Göre Farklıla ıp Farklıla madı ını Belirlemek Üzere Yapılan Ba ımsız Grup t Testi

Puan	Gruplar	N	x	ss	Sh <sub>x</sub>	t Testi		
						t	Sd	p
Bilgilendirme	Evli	264	1,95	2,06	,126	-3,159	484	,002
	Bekar	222	2,16	2,33	,156			

Tablo 5.19’ da görüldü ü gibi, örnekleme olu turan katılımcıların Bilgilendirme Faktörüne verdikleri puanların medeni durum de i kenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermedi ini belirlemek amacıyla gerçekleştirilen ba ımsız grup t testi sonucunda, grupların aritmetik ortalamaları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmu tur ( $t=-3,159$ ;  $p<.05$ ). Buna göre; ‘ Ara tırmaya katılan katılımcıların medeni durumları ile yönetmeli in bilgilendirme faktörü arasında anlamlı bir farklılık vardır’ hipotezi **kabul edilmi tir**. Bu sonucun çıkmasında bekâr katılımcıların sahip oldukları bo zamana paralel olarak seyahat sıklıklarının artması ve seyahatleri ile ilgili geli meler hakkında ara tırmalar yapıp bilgi sahibi olmaları etkili olabilir.

#### 5.4.1 Yönetmeli in Bilinirlik Düzeyi Ölçe inin Alt Boyutları ile Ya Grupları De i ken i için Varyans Analizi

**Tablo 5.20:** Yönetmeli in Bilinirlik Düzeyi Ölçe inin Alt Boyutları ile Ya Grupları De i ken i için Varyans Analizi

De i kenler	Ya Grupları	n	$X \pm s$	Varyansın kayna ı	Kareler Toplamı	sd	Kare Ort.	f	p
<i>Bilinirlik Düzeyi</i>	21-30	200	2,93±0,51	Gruplararası	325,74	3	108,581	<b>2,330</b>	<b>,074</b>
	31-40	188	3,11±0,41	Grupları iç i	22577,92	482	46,607		
	41-50	55	2,99±0,98	Toplam	22790,37	485			
	51 ya üstü	43	3,09±1,24						
<i>Yolcu Davran ı</i>	21-30	200	3,36±0,38	Gruplararası	204,41	3	68,137	<b>2,660</b>	<b>,048</b>
	31-40	188	3,21±0,35	Grupları iç i	12345,27	482	25,613		
	41-50	55	3,45±0,63	Toplam	12549,68	485			
	51 ya üstü	43	3,44±0,70						
<i>Bilgilendirme</i>	21-30	200	2,23±0,16	Gruplararası	115,35	3	38,451	<b>8,233</b>	<b>,000*</b>
	31-40	188	1,89±0,15	Grupları iç i	2251,13	482	4,670		
	41-50	55	1,97±0,24	Toplam	2366,48	485			
	51 ya üstü	43	1,93±0,30						
<i>Genel Hava Yolu</i>	21-30	200	3,68±0,79	Gruplararası	137,85	3	45,951	<b>,379</b>	<b>,768</b>
	31-40	188	3,66±0,74	Grupları iç i	58463,48	482	121,294		
	41-50	55	3,71±1,57	Toplam	58601,33	485			
	51 ya üstü	43	3,75±1,92						

\*  $p > .05$

Tablo 5.20' de görüldü ü gibi, örnekleme olu turan katılımc ıların genel ifadelerine ( $p=,768$ ) ve Yönetmeli in Bilinirlik Düzeyi Faktörüne ( $p=,074$ ) verdikleri puanların ya de i kenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermedi ini belirlemek amacıyla yapılan Varyans Analizi (ANOVA) sonucunda istatistiksel olarak %5 anlamlılık düzeyinde anlamlı bir farklılık tespit edilmemi tir. Buna göre; 'Ara t ırma ya katılan katılımc ıların ya lar ı ile yönetmeli in bilinirlik düzeyi arasında anlamlı bir farklılık vardır' hipotezi **reddedilmi tir**.

Katılımc ıların Bilinçli Yolcu Davran ı Faktörüne ( $p=,048$ ) ve Bilgilendirme Faktörüne ( $p=,000$ ) verdikleri puanlarla ya de i ken i arasında istatistiksel olarak % 5 anlamlılık düzeyinde anlamlı bir fark tespit edilmi tir. Farklılıkların hangi ikili gruptan kaynaklandı nı gösteren çoklu kar ıla tırma testi (Tukey testi) sonuçlarına göre bilinçli yolcu davran ı ve bilgilendirme faktörlerine verilen puanların 30 ya alt ı ile 31-40 ya lar ı arasında anlamlı bir farklılık gösterdi i tespit edilmi tir. Buna göre; 'Ara t ırma ya katılan katılımc ıların ya lar ı ile bilinçli yolcu davran ı özellikleri

arasında anlamlı bir farklılık vardır ve 'Ara tırmaya katılan katılımcıların ya ları ile bilgilendirme faktörü arasında anlamlı bir farklılık vardır' hipotezleri **kabul edilmi tir**. Elde edilen sonuçlara göre 30 ya altı katılımcıların e itim seviyelerinin yüksek olması, ara tırma ve merak duygularının daha fazla olmasının bilinçli yolcu davranı 1 ve bilgilendirme konularında di er ya grubundaki katılımcılar ile aralarında farkındalık yarattı 1 söylenebilir.

#### 5.4.2 Yönetmeli in Bilinirlik Düzeyi Ölçe inin Alt Boyutları ile E itim Düzeyleri De i keni için Varyans Analizi

**Tablo 5.21:** Yönetmeli in Bilinirlik Düzeyi Ölçe inin Alt Boyutları ile E itim Düzeyleri De i keni için Varyans Analizi \* p> .05

Değişkenler	Gelir Düzeyleri	n	$\bar{X} \pm s$	Varyansın kaynağı	Kareler Toplamı	sd	Kare Ort.	f	p
<b>Bilinirlik Düzeyi</b>	<i>İlk/Ortaokul</i>	18	2,89±1,44	Gruplararası	212,45	3	53,11	<b>1,132</b>	<b>,341</b>
	<i>Lise</i>	87	2,92±0,68	Gruplarıçi	22577,92	481	46,94		
	<i>Önlisans</i>	65	3,02±0,78	Toplam	22790,37	485			
	<i>Lisans</i>	270	3,07±0,42						
	<i>Y.L./Doktora</i>	46	2,94±1,15						
<b>Yolcu Davranışı</b>	<i>İlk/Ortaokul</i>	18	3,60±1,08	Gruplararası	362,95	3	90,73	<b>3,581</b>	<b>,007*</b>
	<i>Lise</i>	87	3,17±0,54	Gruplarıçi	12186,73	481	25,33		
	<i>Önlisans</i>	65	3,17±0,65	Toplam	12549,68	485			
	<i>Lisans</i>	270	3,34±0,31						
	<i>Y.L./Doktora</i>	46	3,55±0,61						
<b>Bilgilendirme</b>	<i>İlk/Ortaokul</i>	18	2,12±0,45	Gruplararası	58,84	3	14,71	<b>3,066</b>	<b>,016*</b>
	<i>Lise</i>	87	1,83±0,20	Gruplarıçi	2307,64	481	4,79		
	<i>Önlisans</i>	65	2,13±0,28	Toplam	2366,48	485			
	<i>Lisans</i>	270	2,05±0,13						
	<i>Y.L./Doktora</i>	46	2,25±0,32						
<b>Genel İfadeler</b>	<i>İlk/Ortaokul</i>	18	3,75±2,62	Gruplararası	1305,49	3	326,37	<b>2,740</b>	<b>,028*</b>
	<i>Lise</i>	87	3,52±1,06	Gruplarıçi	57295,84	481	119,11		
	<i>Önlisans</i>	65	3,62±1,25	Toplam	58601,33	485			
	<i>Lisans</i>	270	3,72±0,68						
	<i>Y.L./Doktora</i>	46	3,78±1,69						

Tablo 5.21' de görüldü ü gibi, örnekleme olu turan katılımcıların Yönetmeli in Bilinirlik Düzeyi Faktörüne (p=,341) verdikleri puanların ya de i kenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermedi ini belirlemek amacıyla yapılan Varyans Analizi (ANOVA) sonucunda istatistiksel olarak %5 anlamlılık düzeyinde anlamlı bir farklılık tespit edilmemi tir. Buna göre; 'Ara tırmaya katılan katılımcıların e itim düzeyleri yönetmeli in bilinirlik düzeyi arasında anlamlı bir farklılık vardır' hipotezi **reddedilmi tir**.

Katılımcıların Genel fadelere ( $p=,028$ ) Bilinçli Yolcu Davranı 1 Faktörüne ( $p=,007$ ) ve Bilgilendirme Faktörüne ( $p=,016$ ) verdikleri puanlarla e itim düzeyi de i keni arasında istatistiksel olarak % 5 anlamlılık düzeyinde anlamlı bir fark tespit edilmiştir. Farklılıkların hangi ikili gruptan kaynaklandığını gösteren çoklu karşılaştırma testi (Tukey testi) sonuçlarına göre bilinçli yolcu davranı 1 ve bilgilendirme faktörlerine verilen puanların lise-yüksek lisans ve ön lisans-yüksek lisans grupları arasında anlamlı bir farklılık gösterdiği tespit edilmiştir. Buna göre; ‘Ara tırmaya katılan katılımcıların e itim düzeyleri ile bilinçli yolcu davranı 1 özellikleri arasında anlamlı bir farklılık vardır’ ve ‘Ara tırmaya katılan katılımcıların e itim düzeyleri ile bilgilendirme faktörü arasında anlamlı bir farklılık vardır’ hipotezleri kabul edilmiştir. Sonuçların bu şekilde çıkması e itim düzeyi yüksek insanların internet, tv ve gazete gibi kitle iletişim araçlarını bilgi amaçlı daha yaygın kullanmaları, yürürlüğe giren yeni kanun ve yönetmeliklerle beraber gündemdeki diğer konular hakkındaki bilgilere daha hızlı ulaşılabildiklerini gösterebilir.

#### 5.4.3 Yönetmeli in Bilinirlik Düzeyi Ölçeğinin Alt Boyutları ile Gelir Düzeyi Değişkeni için Varyans Analizi

**Tablo 5.22:** Yönetmeli in Bilinirlik Düzeyi Ölçeğinin Alt Boyutları ile Gelir Düzeyi Değişkeni için Varyans Analizi

Değişkenler	Gelir Düzeyleri	n	$\bar{X} \pm s$	Varyansın kaynağı	Kareler Toplamı	sd	Kare Ort.	f	p
<b>Bilinirlik Düzeyi</b>	2000 ve altı	163	2,93±0,51	Gruplararası	112,81	3	37,605	<b>,799</b>	<b>,495</b>
	2001-3000	204	3,11±0,41	Gruplarıçi	22677,55	482	47,049		
	3001-4000	76	2,99±0,98	Toplam	22790,37	485			
	400 ve üstü	43	3,09±1,24						
<b>Yolcu Davranışı</b>	2000 ve altı	163	3,36±0,38	Gruplararası	200,48	3	66,828	<b>2,608</b>	<b>,051</b>
	2001-3000	204	3,21±0,35	Gruplarıçi	12349,20	482	25,621		
	3001-4000	76	3,45±0,63	Toplam	12549,68	485			
	400 ve üstü	43	3,44±0,70						
<b>Bilgilendirme</b>	2000 ve altı	163	2,23±0,16	Gruplararası	128,30	3	42,769	<b>9,210</b>	<b>,000*</b>
	2001-3000	204	1,89±0,15	Gruplarıçi	2238,18	482	4,644		
	3001-4000	76	1,97±0,24	Toplam	2366,48	485			
	400 ve üstü	43	1,93±0,30						
<b>Genel İfadeler</b>	2000 ve altı	163	3,68±0,79	Gruplararası	414,82	3	138,274	<b>1,145</b>	<b>,330</b>
	2001-3000	204	3,66±0,74	Gruplarıçi	58186,51	482	120,719		
	3001-4000	76	3,71±1,57	Toplam	58601,33	485			
	400 ve üstü	43	3,75±1,92						

\*  $p > .05$



Tablo da görüldü ü gibi, örnekleme olu turan katılımcıların genel ifadelere ( $p=,330$ ), Yönetmeli in Bilinirlik Düzeyi Faktörüne ( $p=,495$ ) ve Bilinçli Yolcu Davranı ı Faktörüne ( $p=,051$ ) verdikleri puanların aylık gelir de i kenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermedi ini belirlemek amacıyla yapılan Varyans Analizi (ANOVA) sonucunda %5 anlamlılık düzeyinde anlamlı bir farklılık tespit edilmemi tir. Buna göre; ‘Ara tırmaya katılan katılımcıların aylık gelirleri ile yönetmeli in bilinirlik düzeyi arasında anlamlı bir farklılık vardır’ ve ‘Ara tırmaya katılan katılımcıların aylık gelirleri ile bilinçli yolcu davranı ı özellikleri arasında anlamlı bir farklılık vardır’ hipotezleri **reddedilmi tir.**

Katılımcıların Bilgilendirme Faktörüne ( $p=,000$ ) verdikleri puanlarla aylık gelir de i keni arasında istatistiksel olarak % 5 anlamlılık düzeyinde anlamlı bir fark tespit edilmi tir. Farklılıkların hangi ikili gruptan kaynaklandı nı gösteren çoklu karşıla tırma testi (Tukey testi) sonuçlarına göre 2000 TL ve altı ile di er aylık gelir grupları arasında anlamlı bir farklılık gösterdi i tespit edilmi tir. Buna göre; ‘Ara tırmaya katılan katılımcıların aylık gelirleri ile bilgilendirme faktörü arasında anlamlı bir farklılık vardır’ hipotezi **kabul edilmi tir.** Gelir seviyesi yüksek insanların uçakla seyahat etme sıklı mın daha yüksek olması ve bu ki ilerın seyahatleri ile ilgili güncel konuları, geli meleri yakından takip etmeleri bilgilendirme faktörü konusunda daha bilinçli olmalarını sa ladı ı söylenebilir.

#### 5.4.4 Yönetmeli in Bilinirlik Düzeyi Ölçe inin Alt Boyutları ile Seyahat Sıklığı Değişkeni için Varyans Analizi

**Tablo 5.23:** Yönetmeli in Bilinirlik Düzeyi Ölçe inin Alt Boyutları ile Seyahat Sıklığı Değişkeni için Varyans Analizi

Değişkenler	Seyahat Sıklığı	n	$\bar{X} \pm s$	Varyansın kaynağı	Kareler Toplamı	sd	Kare Ort.	f	p
<i>Bilinirlik Düzeyi</i>	1-10	325	2,97±0,38	Gruplararası	241,06	3	80,35	<b>1,718</b>	<b>,162</b>
	11-20	120	3,10±0,54	Gruplarıçi	22549,30	482	46,78		
	21-30	24	3,22±1,14	Toplam	22790,37	485			
	31 ve üstü	17	3,05±2,58						
<i>Yolcu Davranışı</i>	1-10	325	3,35±0,28	Gruplararası	184,78	3	61,59	<b>2,401</b>	<b>,067</b>
	11-20	120	3,20±0,44	Gruplarıçi	12364,90	482	25,65		
	21-30	24	3,32±1,13	Toplam	12549,68	485			
	31 ve üstü	17	3,61±1,06						
<i>Bilgilendirme</i>	1-10	325	2,11±0,12	Gruplararası	67,45	3	22,48	<b>4,714</b>	<b>,003*</b>
	11-20	120	1,85±0,18	Gruplarıçi	2299,03	482	4,77		
	21-30	24	1,94±0,43	Toplam	2366,48	485			
	31 ve üstü	17	2,33±0,44						
<i>Genel İfadeler</i>	1-10	325	3,66±0,61	Gruplararası	709,13	3	236,37	<b>1,968</b>	<b>,118</b>
	11-20	120	3,68±0,90	Gruplarıçi	57892,20	482	120,10		
	21-30	24	3,81±2,13	Toplam	58601,33	485			
	31 ve üstü	17	3,95±3,89						

\*  $p > .05$

Tablo da görüldü ü gibi, örnekleme olu turan katılımcıların genel ifadelere ( $p=,118$ ), Yönetmeli in Bilinirlik Düzeyi Faktörüne ( $p=,162$ ) ve Bilinçli Yolcu Davranışı Faktörüne ( $p=,067$ ) verdikleri puanların seyahat sıklığı de i kenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermedi ini belirlemek amacıyla yapılan Varyans Analizi (ANOVA) sonucunda %5 anlamlılık düzeyinde anlamlı bir farklılık tespit edilmemi tir. Buna göre; ‘Ara tırmaya katılan katılımcıların uçakla seyahat sıklıkları ile yönetmeli in bilinirlik düzeyi arasında anlamlı bir farklılık vardır’ ve ‘Ara tırmaya katılan katılımcıların uçakla seyahat sıklıkları ile bilinçli yolcu davranışı özellikleri arasında anlamlı bir farklılık vardır’ hipotezleri **reddedilmi tir.**

Katılımcıların Bilgilendirme Faktörüne ( $p=,003$ ) verdikleri puanlarla seyahat sıklığı de i keni arasında istatistiksel olarak % 5 anlamlılık düzeyinde anlamlı bir fark tespit edilmi tir. Farklılıkların hangi ikili gruptan kaynaklandığını gösteren çoklu karşılaştırma testi (Tukey testi) sonuçlarına göre 1-10 ile 10-20 seyahat sıklığı grupları arasında anlamlı bir farklılık gösterdiği tespit edilmi tir. Buna göre; ‘Ara tırmaya katılan katılımcıların uçakla seyahat sıklıkları ile bilgilendirme faktörü

arasında anlamlı bir farklılık vardır' hipotezi **kabul edilmi tir**. Elde edilen sonuçlara göre uçakla daha sık seyahat eden ki ilerın havayolu sektörü ile ilgili geli meleri daha fazla takip ettikleri için yolcu haklarına ili kin geli melerden daha fazla haberdar oldukları söylenebilir.

#### 5.4.5 Yönetmeli in Bilinirlik Düzeyi Ölçe inin Alt Boyutları ile Meslek grupları De i keni için Varyans Analizi

**Tablo 5.24:** Yönetmeli in Bilinirlik Düzeyi Ölçe inin Alt Boyutları ile Meslek grupları De i keni için Varyans Analizi

Değişkenler	Meslek Grupları	n	$\bar{X} \pm s$	Varyansın Kaynağı	Kareler Toplamı	sd	Kare Ort.	f	p
<i>Bilinirlik Düzeyi</i>	<i>Özel</i>	143	3,02±0,61	Gruplararası	10,13	3	3,378	<b>,071</b>	<b>,975</b>
	<i>Kamu</i>	155	3,04±0,50	Gruplarıçi	22780,23	482	47,262		
	<i>Esnaf/Serbest Çalışmıyor</i>	80	3,01±0,70	Toplam	22790,37	485			
	<i>Çalışmıyor</i>	108	3,00±0,70						
<i>Yolcu Davranışı</i>	<i>Özel</i>	143	3,40±0,38	Gruplararası	484,03	3	161,344	<b>6,445</b>	<b>,000*</b>
	<i>Kamu</i>	155	3,26±0,40	Gruplarıçi	12065,65	482	25,032		
	<i>Esnaf/Serbest Çalışmıyor</i>	80	3,06±0,56	Toplam	12549,68	485			
	<i>Çalışmıyor</i>	108	3,48±0,52						
<i>Bilgilendirme</i>	<i>Özel</i>	143	2,16±0,17	Gruplararası	122,80	3	40,933	<b>8,794</b>	<b>,000*</b>
	<i>Kamu</i>	155	1,92±0,17	Gruplarıçi	2243,68	482	4,655		
	<i>Esnaf/Serbest Çalışmıyor</i>	80	1,79±0,20	Toplam	2366,48	485			
	<i>Çalışmıyor</i>	108	2,24±0,23						
<i>Genel İfadeler</i>	<i>Özel</i>	143	3,73±0,96	Gruplararası	1042,61	3	347,538	<b>2,910</b>	<b>,034</b>
	<i>Kamu</i>	155	3,65±0,83	Gruplarıçi	57558,72	482	119,416		
	<i>Esnaf/Serbest Çalışmıyor</i>	80	3,55±1,08	Toplam	58601,33	485			
	<i>Çalışmıyor</i>	108	3,76±1,11						

\*  $p > .05$

Tablo da görüldü ü gibi, örnekleme olu turan katılımcıların Yönetmeli in Bilinirlik Düzeyi Faktörüne ( $p=,975$ ) verdikleri puanların meslek de i kenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermedi ini belirlemek amacıyla yapılan Varyans Analizi (ANOVA) sonucunda istatistiksel olarak %5 anlamlılık düzeyinde anlamlı bir farklılık tespit edilmemi tir. Buna göre; 'Ara tırmaya katılan katılımcıların meslekleri ile yönetmeli in bilinirlik düzeyi arasında anlamlı bir farklılık vardır' hipotezi **reddedilmi tir**.

Katılımcıların Genel fadelere ( $p=,034$ ) Bilinçli Yolcu Davranı ı Faktörüne ( $p=,000$ ) ve Bilgilendirme Faktörüne ( $p=,000$ ) verdikleri puanlarla meslek de i keni arasında istatistiksel olarak % 5 anlamlılık düzeyinde anlamlı bir fark tespit edilmi tir.

Farklılıkların hangi ikili gruptan kaynaklandığını gösteren çoklu karşılaştırma testi (Tukey testi) sonuçlarına göre genel ifadelerle bilinçli yolcu davranışı ve bilgilendirme faktörlerine verilen puanların özel-kamu, özel-esnaf ve kamu-esnaf grupları arasında anlamlı bir farklılık gösterdiği tespit edilmiştir. Buna göre; ‘Ara tırmaya katılan katılımcıların meslekleri ile bilinçli yolcu davranışı özellikleri arasında anlamlı bir farklılık vardır’ ve ‘Ara tırmaya katılan katılımcıların meslekleri ile bilgilendirme faktörü arasında anlamlı bir farklılık vardır’ hipotezleri **kabul edilmiştir**. Elde edilen sonuçlara göre özel ve kamu sektöründe çalışan katılımcıların elde ettikleri gelir, çalışma ortamlarında sahip oldukları ara tırma ve bilgi edinme imkânları yüksektir. Bu durumun katılımcıların bilinçli yolcu davranışı ve bilgilendirme konularında daha bilgili olmalarını sağladığı söylenebilir.

## BÖLÜM 6

### SONUÇ VE ÖNERİLER

Son yıllarda bo z zaman ve harcanabilir gelirdeki artı , hava yolu sektörünün di er ta ıma türlerine göre çok daha fazla ilgi görmesine ve bu ilginin gün geçtikçe de artmasına neden olmaktadır. Ya anan bu geli meler bu alanda ya anan hukuki sorunların artmasına ve yolcuların ya adıkları sorunlarda artı a neden olmaktadır.

Havayolu ta ımacılı ında yolcuların sıklıkla kar ıla tı ı sorunlar; fazla rezervasyon nedeniyle uça a alınmama, tehirlı uçu , uçu ların iptali, bagaj kaybı ya da hasarı ve yanlı bilgi verilmesi ekinde sıralanabilir. Havayolu ile seyahat eden yolcular seyahatleri esnasında sahip oldukları hakların neler oldu unu tam olarak bilmedikleri için ya adıkları bu sorunları nasıl çözeceklerini tam anlamıyla bilmemekte, maddi ve manevi zararlara u ramaktadırlar.

Ara tırmaya katılan yolcuların büyük bölümünün de (%54,7) ifadelere verdikleri yanıtlardan seyahatlerinde memnun kalmadıkları ve ikayetçi oldukları bir konu oldu unda ba vuracakları kurumu bilmedikleri ve (%84,2) sinin de seyahate çıkmadan önce hangi haklara sahip olduklarını belirten bir bro ür yada kitapçık okumadı ı tespit edilmi tir.

1 Ocak 2012' de yürürlü e giren bu yönetmelik havayolu ile seyahat eden yolcuların sahip oldu u haklar ve bu hakların geçerli oldu u durumlar ile yolcuların uça a kabul edilmedi i, uçu larının iptal edildi i ve uçu larının ertelendi i durumlardaki asgari haklarını belirlemek ve düzenlemek amacı ile hazırlanmı tir.

Havayolu Yolcu Haklarına li kin Yasal Düzenlemeler Ve Uygulamaların Yolcular Tarafından De erlendirilmesi amacıyla yapılmı olan bu çalı mada 322 erkek (%66,3) , 164 kadın (%33,7) olmak üzere toplam 486 katılımcıya anket

çalı ması uygulanmı tır. Katılımcıların medeni durum da ılımlarında bakıldı ında; 264'ünün evli (%54,3)ve 222'sinin bekâr (%45,7) oldu u gözlemlenmi tır. Katılımcıların ya da ılımları incelendi inde ise 200 ki inin (%41,2) 30 ya ve altı ya aralı ında, 180 ki inin (%38,7) 31-40 ya aralı ında, 55 ki inin (11,3) 41-50 ya aralı ında, 43 ki inin de (%8,8) 51-60 ya aralı ında bulgusuna ula ılmı tır. Ara tırmanın daha çok genç katılımcılarla yapıldı ı söylenebilir. Di er taraftan katılımcılarının 18'inin ilk/ortaokul (%3,7), 87'sinin lise (%17,9), 65'inin önlisans (%13,4), 270'inin lisans (55,6) ve 46'sının lisansüstü e itim seviyesine sahip oldukları tespit edilmi tır. Buda anket çalı masına katılan ki ilerın büyük ço unlu unun e itim seviyelerinin yüksek oldu unu gösterir. Katılımcıların mesleklerine göre da ılımına bakıldı ında; 143'ünün özel kurum (%29,4), 155'inin kamu kurumu (%31,9), 80'inin esnaf (%16,4) ve 106'sının (22,2) çalı madı ı sonucuna ula ılmı tır. Aylık gelir da ılımına bakıldı ında ise 486 katılımcıdan %33,5'inin 2000 TL ve altı, %42'sinin 2001-3000 TL, %15,6'sının 3001-4000 TL ve %8,8'inin 4000 TL ve üzerinde bir aylık gelire sahip oldu u tespit edilmi tır. Katılımcıların uçakla seyahat nedenlerine bakıldı ında; 106'sının i (%21,8), 20'sinin sa lık (%4,1), 144'ünün sosyal (%29,6), 24'ünün dini (%0,8), 166'sının tatil (%34,2) ve 22'sinin di er (%4,5) nedenlerle seyahat etti i sonucuna ula ılmı tır.

Uçakla seyahat sıklıkları incelendi inde ise; 300'ünün (%66,9) yılda ortalama 1-10, 120'sinin (%24,7) yılda ortalama 11-20, 24'ünün (%4,9) yılda ortalama 21-30 ve 17'sinin (%3,5) yılda ortalama 31-40 arasında uçakla seyahat etti i tespit edilmi tır.

Yolcuların ya , e itim, aylık gelir, uçakla seyahat sıklı ı ve meslekleri ile yönetmeli in bilinirlik düzeyi, bilinçli yolcu davranı ı ve bilgilendirme faktörleri arasındaki farklılıkları tespit etmek amacıyla Varyans Analizi yapılmı tır. Varyans Analizi sonuçlarına göre; yolcuların ya , e itim seviyesi, aylık gelir, uçakla seyahat sıklı ı ve meslekleri ile yönetmeli in bilinirlik düzeyi faktörü arasında anlamlı bir farklılık bulunamamı tır. Ara tırmaya katılan yolcuların ya , e itim düzeyi ve meslekleri ile bilinçli yolcu davranı ı faktörü arasında anlamlı farklılık bulunurken aylık gelirleri ve uçakla seyahat sıklıkları ile bilinçli yolcu davranı ı faktörü arasında anlamlı farklılık bulunamamı tır. Yine ara tırmaya katılan yolcuların ya , e itim

düze yi, meslekleri, aylık gelirleri ve uçakla seyahat sıklığı de i kenleri ile bilgilendirme faktörü arasında anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir.

Bu ara tırmadan elde edilen sonuçlar, ülkemizde yürürlü e giren bu yönetmeli in yolculara sa lamı oldu u haklar konusunda yolcuların yeterli düzeyde bilgiye sahip olmadıklarını göstermektedir. Çalı mada, model do rultusunda ortaya konan 21 hipotez çe itli analizlerle test edilmiştir. A a ıda tablo 5.24’ de bu hipotezlerin sonuçları yer almaktadır.

**Tablo 5.25: Hipotezlerin Sonuçları**

H POTEZLER	Kabul Edilmi tir	Reddedilmi tir
Ara tırmaya katılan katılımcıların cinsiyetleri ile yönetmeli in bilinirlik düzeyi arasında anlamlı bir farklılık vardır.		✓
Ara tırmaya katılan katılımcıların ya ları ile yönetmeli in bilinirlik düzeyi arasında anlamlı bir farklılık vardır.		✓
Ara tırmaya katılan katılımcıların medeni durumları ile yönetmeli in bilinirlik düzeyi arasında anlamlı bir farklılık vardır.		✓
Ara tırmaya katılan katılımcıların e itim düzeyleri yönetmeli in bilinirlik düzeyi arasında anlamlı bir farklılık vardır.		✓
Ara tırmaya katılan katılımcıların meslekleri yönetmeli in bilinirlik düzeyi arasında anlamlı bir farklılık vardır.		✓
Ara tırmaya katılan katılımcıların aylık gelirleri yönetmeli in bilinirlik düzeyi arasında anlamlı bir farklılık vardır.		✓
Ara tırmaya katılan katılımcıların uçakla seyahat sıklıkları ile yönetmeli in bilinirlik düzeyi arasında anlamlı bir farklılık vardır.		✓
Ara tırmaya katılan katılımcıların cinsiyetleri ile bilinçli yolcu davranımı arasında anlamlı bir farklılık vardır		✓
Ara tırmaya katılan katılımcıların ya ları ile bilinçli yolcu davranımı özellikleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.	✓	
Ara tırmaya katılan katılımcıların medeni durumları ile bilinçli yolcu davranımı arasında anlamlı bir farklılık vardır.		✓
Ara tırmaya katılan katılımcıların e itim düzeyleri ile bilinçli yolcu davranımı özellikleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.	✓	
Ara tırmaya katılan katılımcıların meslekleri ile bilinçli yolcu davranımı özellikleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.	✓	

Ara tırmaya katılan katılımcıların aylık gelirleri ile bilinçli yolcu davranımı özellikleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.		✓
Ara tırmaya katılan katılımcıların uçakla seyahat sıklıkları ile bilinçli yolcu davranımı özellikleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.		✓
Ara tırmaya katılan katılımcıların cinsiyetleri ile bilgilendirme faktörü arasında anlamlı bir farklılık vardır.		✓
Ara tırmaya katılan katılımcıların yaşları ile bilgilendirme faktörü arasında anlamlı bir farklılık vardır.	✓	
Ara tırmaya katılan katılımcıların medeni durumları ile bilgilendirme faktörü arasında anlamlı bir farklılık vardır.	✓	
Ara tırmaya katılan katılımcıların eğitim düzeyleri ile bilgilendirme faktörü arasında anlamlı bir farklılık vardır.	✓	
Ara tırmaya katılan katılımcıların meslekleri ile bilgilendirme faktörü arasında anlamlı bir farklılık vardır.	✓	
Ara tırmaya katılan katılımcıların aylık gelirleri ile bilgilendirme faktörü arasında anlamlı bir farklılık vardır.	✓	
Ara tırmaya katılan katılımcıların uçakla seyahat sıklıkları ile bilgilendirme faktörü arasında anlamlı bir farklılık vardır.	✓	

Bu ara tırmanın gerek metodoloji kısmında belirtilen sayıtların yapılacak olan di er çalı malarda giderilerek, ara tırmada elde edilen bulguların geni letilmesi ve daha geni bir evrene yayılarak farklı sonuçlar elde edilebilmesi için yeni çalı malar yapılarak sonuçlar kar ıla tırılabilir.

Bu ara tırma, stanbul Atatürk Havalimanından seyahat eden yolcularla gerçekte tirildi inden, yalnızca ara tırmaya katılan yolcuların görü lerini yansıtmaktadır. Ara tırmanın kapsamının geni letilmesi ve Türkiye’de ki tüm havalimanlarını kapsayacak biçimde yapılması, ülkemizde uygulanmakta olan bu yönetmeli in yolcular tarafından bilinirli inin artmasına katkılar sa layacaktır.

Havayolu yolcu ta imacılı ı yapan havayolu i letmelerinin yolcuların ya adıkları sorunlar kar ısında hangi haklara sahip olduklarını içeren bilgileri havalimanlarındaki panolara asmaları veya uçak içerisinde yolcuların rahatlıkla okuyabilece i bro ürler halinde bulundurmaları yolcuların sorunlarına daha çabuk çözüm bulma ve havayolu i letmelerinin ya anan ma duriyetleri daha hızlı telafi etme imkânı tanıyacaktır.



İletişim ve enformasyon teknolojileri alanında yaşanan gelişmelerin iyi değerlendirilmesi, kitle iletişim araçları sayesinde yönetmelik hakkında bilgilerin verilmesi ve konuya ilgiyi arttıracak çalışmaların yapılması havayolu ile seyahat eden yolcuların bilinçlenmesine katkı sağlayacaktır.

Havayolu ile seyahat eden yolcuların haklarına dair yönetmeliğin ve yasal düzenlemelerin etkili ve caydırıcı olmasına rağmen, pek çok yolcu bu yönetmelikten haberdar olmamakta ve yaşadıkları mağduriyetlerin giderilmesinde nereye başvuracaklarını bilmemektedir. Ayrıca, ülkemizde açılan davaların uzun yıllar sürmesi ve hukuki sürecin yavaşlaması, yolcuların haklarını arama isteklerini azaltmaktadır. Bu nedenle yolculara yasal düzenlemelerin yanında sahip oldukları hakların ve bu hakları nasıl kullanacaklarına ilişkin gerekli bilgilendirmelerin yapılması yaşanan sorunları azaltabilecektir.

## KAYNAKÇA

Aksoy, T.(1998). Havayollarında Özelleştirme ve British Airways'in Özelleştirilmesi Örneğinin İncelenmesi, Sivil Hava Ulaştırma İşletmeciliği Uygulamaları Ders Notları, Eskişehir, *Anadolu Üniversitesi Sivil Havacılık Meslek Yüksek Okulu Yayını*.

Altun, T. (2008), "Havacılık ve Gelişim Trendleri". *Tüm Sivil Havacılar Aylık Bülteni*. Sayı: 3, s.22-27.

Altun, T., Çoğun, R., Bayraktarolu, S., Yıldırım, E. (2007). *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri*, Sakarya : Sakarya Yayıncılık.

Arıkan, S. ve Ahıpaolu, S. (2005). *Ulaştırma İşletmeleri* (2. Basım). Ankara: Gazi Kitabevi.

Aslan, M. (2007). *Havayolu İşletmelerinde Müşteri Değeri ve Çeşitli Hizmet Sunan Havayolu İşletmelerinde Müşteri Değerinin Belirlenmesi Üzerine Bir Araştırma*, Yüksek Lisans Tezi. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi.

Atalık, Ö ve Arslan, M, (2009), "Wisdom of Domestic Customers: An Empirical Analysis of The Turkish Private Airline Sector", *International Journal of Business and Management*, Vol.4, No.7 (July), pp.61-67.

Atalık, Ö. (2006). "Sık Uçan Yolcu Programlarında Sunulan Ödüllerin Müşteri Bağlılığı Üzerine Olan Etkisinin Belirlenmesine Yönelik Türk Hava Yolları Araştırması", *Review Of Social, Economic And Business Studies; Eastern Mediterranean University, Journal of Business and Economics Faculty*, Volume 7/8,s:217-234.

Atalık, Ö., (2009) “*Customer Value Analysis from a Customer’s Perspective: Case of Turkish Airlines Domestic Passengers*”, *International Business Research*, Vol.2, No.3.

Atlasjet (2014). Biz Kimiz?. <http://www.atlasjet.com/> , 10.03.2014.

Avcı, S.(2005). “*Ulaştırma Coğrafyası Açısından Türkiye’nin Ulaştırma Politikaları ve Coğrafya Sonuçları*”, Ulusal Coğrafya Kongresi, Eylül 2005, Bildiri Kitabı, ss. 87-96.

Balcı, A. (2011). *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntem, Teknik ve İlkeler*. (9. Baskı). Ankara: Pegem Akademi.

Barutçugil, . (1986). *Turizm Ekonomisi ve Turizmin Türk Ekonomisindeki Yeri*, Uludağ Üniversitesi Basımevi, Bursa.

Berrittella, Maria ve diğ. (2009), “*An Analytic Hierarchy Process For Ranking Operating Costs Of Low Cost And Full Service Airlines*”, *Journal Of Air Transport Management*, 15, 249-255.

Blanco Luis Ortiz ve Houtte Ben Van (1996). *EC Competition Law in the Transport Sector*, Clerendian Press, USA.

Bozabalı, B, B. (2012). Havayoluyla Yolcu Taahhütlerinde Yolcunun Ölüm Veya Cismani Zarara Uğraması Halinde Sorumluluk Yapılacak Zorunlu Mali Mesuliyet Sigortası. *S.D.Ü. Hukuk Fakültesi Dergisi* C.2, S.2, 121-149.

Busbin, J.W., Johnson J.T. ve De Coninck J., (2008) “*The Evolution of Sustainable Competitive Advantage: From Value Chain to Modular Outsource Networking*”, *Competition Forum*, 6(1),103-108.

Canbolat, A.G. (2006). *Hava Taahhüt Sözleşmelerinde Taahhütçünün Sorumlulukları*. Yüksek Lisans Tezi, Kırıkkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Özel Hukuk Ana Bilim Dalı, Kırıkkale.

Candemir, Y. (2002), “Uluslararası Ulaştırma ve Türkiye'nin Önündeki Sorunlar ve Olanaklar”, ODTÜ VI. Uluslararası Ekonomi Kongresi, 11-14 Eylül, Ankara

Caves, R. E.ve Geoffrey D. G. (1999), Strategic Airport Planning.

Cheng B. (1984), *The Law of International Air Transport, Stevens and Sons Limited*, Londra,s.10.

Çakmak, F. (2009), “Umur’u Nafia Programından Günümüze Cumhuriyetin Ulaştırma Politikaları”,  
[http://web.deu.edu.tr/ataturkilkeleri/ai/uploaded\\_files/file/fevzi/umuru\\_nafia\\_programindan\\_gunumuze\\_cumhuriyetin\\_ulasim\\_politikalari.pdf](http://web.deu.edu.tr/ataturkilkeleri/ai/uploaded_files/file/fevzi/umuru_nafia_programindan_gunumuze_cumhuriyetin_ulasim_politikalari.pdf) adresinden16 Mayıs 2014 tarihinde alınmıştır.

Çetiner, Z. (2012). “Havayolu ile Yolcu ve Yük Taahhütlerinde Yer Hizmetleri Kuruluşlarının Sorumluluğu”, *Hava Taahhüt Hukuku Sempozyumu, İlyas Çelikta (Edi)*, Beta Basım Yayın Dağıtım A.Ş. İstanbul.

Çevik, U.(1991).*Türkiye’de Sivil Havacılık Sektörü ve Sivil Havacılık Sektörüne Sağlanan Devlet Desteği*, Yüksek Lisans Tezi, Eskişehir, Anadolu Üniversitesi Sivil Havacılık Meslek Yüksek Okulu.

Çöken, S. (2012). “Varşova Ve Montreal Konvansiyonları Çerçevesinde Havayolu Taahhütçülerinin Sınırlı Sorumluluğu, Uygulamada Karşılaşılan Sorunlar” , *Hava Taahhüt Hukuku Sempozyumu, İlyas Çelikta (Edi)*, Beta Basım Yayın Dağıtım A.Ş. İstanbul.

Davies, R.E.G. (1964). *A History of the World's Airlines*, London, Oxford University Press,

DDK (Devlet Denetleme Kurulu). (2011). *Hizmete Özel Ulaştırma Ve Denetim Raporu* (Rapor No: 2011/2). Ankara: Devlet Denetleme Kurulu.

Devlet Planlama Teşkilatı -DPT. (2001). *8. Be Yıllık Kalkınma Planı, Havayolu Ulaştırması Özel Komisyonu Raporu*.

DHL , (2013), *Devlet Hava Limanları İletmesi Genel Müdürlü ü*,  
statistik Bilgileri APK Dairesi Ba kanlı 1.

DHM , (2009), “*Kurulu Tariçesi*” *Devlet Hava Meydanları İletmesi Genel Müdürlü ü (DHM ) 2009 Faaliyet Raporu*. Ankara

Dickinson, H. Virginia; Shaver P. James. (1982). “*A Test of Consumer Awareness for Adults*” *The Journal of Consumer Affairs*, Volume:16, No:2, 241-260.

Diggines, S. (2010). “*Passenger Perceptions and Understanding of the Low-Cost and Full-Service Airline Models in South Africa and The Implications for Service Strategy*” *International Research Symposium in Service Management, Le Meridien Hotel, Mauritius*, 24-27.

Doganis, R. (2002). *Flying Off Course: The Economics of International Airlines*, 3. Basım, London: Routledge.

Dökmen, T. (1998). *Havayolu İletmelerinde Yeni Hizmet Geli tirme Faaliyetleri ve Türkiye’deki Havayolu İletmelerinin Yeni Hizmet Geli tirme Uygulamaları*, Yüksek Lisans Tezi, Eski ehir, Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Durceylan, A ,N. (2013 ). *Havayolu Yolcu Ta imacılı ı Hizmetinde Ya anan Kritik Olayların Kabin Personeli Bakı Açısıyla Ara tırılması*. Yüksek Lisans Tezi, Anadolu Üniversitesi, Eski ehir.

Ercan, , ve Kan, . (2004) Ölçeklerde Güvenirlik ve Geçerlik *Uluda Üniversitesi Tıp Fakültesi Dergisi*, 211-216.

E gi, S . (2011 ). *Amaçlı Havayolu Pazarında Hizmet Kalitesinin Servqual Yöntemi ile Ölçülmesi ve Türk Hava Yollarında Bir Uygulama*. Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi, stanbul.

Fırat, N. C (2010) *Havayolu Kazalarından Do an Kanunlar htılaflı*. Yüksek Lisans Tezi, Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Özel Hukuk (Uluslararası Özel) Anabilim Dalı, Ankara.

Gençtürk, M. (2006). *Uluslararası E ya Ta ıma Hukuku (Gecikmeden Do an Sorumluluk)*, Vedat Kitapçılık, stanbul

Gerede, E. (2002). *Havayolu ta ımacılı ında küreselle me ve havayolu i birlikleri-THY A.O.'da bir uygulama*. Doktora Tezi. Eski ehir: Anadolu Üniversitesi.

Gerede, E. (2010). Hava Ta ımacılı ı. Ula tırma Sistemleri (ss. 80-105). Editör : Aras N. ve Gerede E. *Eski ehir: Anadolu Üniversitesi Yayınları*.

Gerede, E. (2011). 1) Türkiye'deki Havayolu Ta ımacılı ına li kin Ekonomik Düzenlemelerin Havayolu letmelerine Etkisinin De erlendirilmesi. *Sosyal Bilimler Dergisi*, 9 (2) , 505-537.

Gordon, A. *History of Flight*, New York, 1962.

Gökgöz, G. (2009). Türkiye'de Sivil Havacılı ın Serüveni. *zmir Ula ım Sempozyumu*, zmir.

Graham, B, (1995). *Geography and Air Transport*, New York: John Willey&Sons,

Grosche, T. (2009). *Computational Intelligence Integrated Airline Scheduling*. Springer (Warsaw, Poland).

Gürdal, M. (1995). *Turizm Ula tırması*, 3. Basım ,Karıncı Matbaası, zmir.

Hacıo lu, N. (2000). *Seyahat Acenteli i ve Tur Operatörlü ü*. Bursa: Uluda Üniversitesi.

Hanlon, P. (1996). *Global Airlines: Competition in a Transnational Industry*. Butterwoth-Heinemann Reed Publishing Ltd. Oxford.

Hasan, A , (2011). Havayolu İirketlerinde Mü teri li kileri Yönetimini (Crm)

Hassu, M.(2004). Rekabet Hukuku ve Hava Ta ımacılı ı Sektörü, *Rekabet Kurumu Yayınları*, Yayın No:0150, Ankara.

<http://issuu.com/gometra/docs/ucusnoktasimayissayi22>

ICAO, (2004). *Manual on regulation of international air transport*. Chapter 5.1.

I ık, E , S, (2010). 6) *Havayolu Ula ımında Hizmet Kalitesinin Ölçümü: Ç Hatlarda Pilot Uygulama*. Yüksek Lisans Tezi, Polis Akademisi, Ankara.

zer, A.(2002). “*Air Transportation Policy of European Union and Turkey*” *Yüksek Lisans Tezi*, Marmara Üniversitesi Avrupa Toplulu u Enstitüsü.

Kane, R. M. (2007). *Air Trasportation. Fifteen Edition*, Kendall/Hunt Publishing Company (Iowa, USA).

Karaahmeto lu, H. (2008).*Havayolu İetmelerinin Hizmet Kalitesi Açısından Kar ıla tırılması*. Yüksek Lisans Tezi, stanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Pazarlama Ana Bilim Dalı, stanbul.

Karadayı, E. (2010). Karayolu Ta ımacılı ı. Ula tırma Sistemleri (ss. 25-49). Editör : Aras N. ve Gerede E. *Eski ehir: Anadolu Üniversitesi Yayınları*.

Karasu, E, (2007). *Havayolu Ula ımında Dü ük Maliyetli Ta ıyıcılar ve Uzun Mesafeli Hatlarda Rekabet Olanakları*, Haliç Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yüksek Lisans Tezi, stanbul.

Kaya, E.(2000), *Havaalanlarında Fiyatlandırma Açısından Muhasebe Bilgi Sistemi*, Anadolu Üniversitesi Yayınları, Eski ehir.

Kaya, N. (2012). “AB Hukukunda Hava Taıma Sözleşmesine İlişkin Son Gelişmeler” , *Hava Taıma Hukuku Sempozyumu, İlyas Çeliktas (Edi)* , Beta Basım Yayın Dağıtım A.Ş. İstanbul.

Korul, V. ve Küçükönel, H. (2003). Türk Havacılık Sisteminin Yapısal Analizi, *Ege Akademik Bakış Dergisi*, 3, (1-2), 25-38.

Kurtuluş, K. (2004). *Pazarlama Araştırmaları*, Genişletilmiş 7. Basım, Avcıol Basım Yayın, İstanbul.

Kuyucak, F. ve Engür, Y. (2009). Değer Zinciri Analizi: Havayolu İşletmeleri İçin Genel Bir Çerçeve. *Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 11(16), 132-147.

Lawrence G. (2000). *The Warsaw Convention Annotated: A Legal Handbook*, Kluwer Law International, Second Edition, London, s.6.

MEB (Milli Eğitim Bakanlığı). (2011). *Ulaştırma Hizmetleri Alanı Havayolu Taımacılığı 840UH0122*. Ankara: MEB.

Mert, K.(2004). “Bilinçli Alıveri ve Tüketici Hakları”, 9. Ulusal Pazarlama Kongresi, 6-8 Ekim, Ankara, 315-324

O’Connor E. William, “ *An Introduction to Airline Economics* ”, Sixth Edition, Praeger Publishing, London Westport, 2004

Oktal, H. (2007), “*Eskişehir’inde Havayolu Yolcu Talebini Yaratacak Faktörlerin Analizi*”, TÜBİTAK Projesi.

Onur Air (2014). Tarihçe. <http://www.onurair.com.tr> , 10.03.2014.

Özdamar, K. (2004), “*Paket Programlar ile İstatistiksel Veri Analizi I*”, *Eskişehir*: Kaan Kitabevi, Genişletilmiş 5.Baskı.

Özdamar, K. (2002). *Paket Programlarla İstatistiksel Veri Analizi-2 (çok Değişkenli analizler)*. Eskişehir: Kaan Kitabevi.



Özenen, C. G. (2003), *Havaalanı Yatırımlarında Özelleştirme Dünyadaki Uygulamalar ve Türkiye için Öneriler*, DPT Uzmanlık Tezi Yayın No : 2666.

Özkan, C , G, (2010). 4) *Havayolu Taahhütünde Müteri Değeri Ve Fuzzy Matematiği Açısından Acentelerin Müteri Kârlılığının Hesaplanmasına Yönelik Bir Uygulama*. Doktora Tezi, Marmara Üniversitesi, İstanbul.

Özsoy, G. (2010). *Türk havayolu işletmelerinin 2003 iç hat serbestleştirilmesine verdikleri stratejik tepkiler*. Yüksek Lisans Tezi. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi.

Park, J.W. (2007) “Passenger Perception of Service Quality: Korean and Australian Case Studies”, *Journal of Air Transport Management*, Vol 13;238-242.

Pegasus (2014). Dünden Bugüne Pegasus. <http://www.flypgs.com/>, 10.03.2014.

Pilarski, Adam M. (2007). *Why Can't We Make Money in Aviation?*, London, Ashgate Publishing,

Proctor, T. (2003). *Pazarlama Araştırmasının Temelleri (1. Baskı)*. İstanbul: Bilim Teknik Yayınları.

Rekabet Kurumu. (2012). Rekabet Raporu. Ankara: <http://www.rekabet.gov.tr/Resources/UserFiles/Netmin/FaaliyetRaporlari/rapor.pdf> adresinden 05.02.2013 tarihinde alınmıştır.

Rochat, P. (2006). *The Economic and social benefits of air transport*,: *Air Transport Action Group Report*. Switzerland.

Rothkopf, M. ve Wald, A. (2008). The Role of Innovation in the Increasingly Commoditized Airline Industry – *Insights From Case Studies*, *Air Transport Research Society Kongresi*, 8-11 Temmuz 2008, Atina.

Saha ve Theingi, (2009) “Service quality, satisfaction and behavioural intentions”, *Managing Service Quality*, Vol. 19 No. 3, pp. 350-372.

Saldıraner, Y. (1992). Sivil Havacılık Faaliyetleri ve Türk Sivil Havacılık Otoritesi için Organizasyon Yapısı Önerisi, *Eskişehir, Anadolu Üniversitesi SHMYO Yayınları*.

Sanal(2013). <http://iibfdergi.kmu.edu.tr> (Erişim Tarihi: 15.12.2013).

Sarıgan, A. (2011). Türkiye’de Bölgesel Havayolu Taahhümlerinin Geliştirilmesi için Yapılması Gerekenler, *Eskişehir: Anadolu Üniversitesi, Sosyal Bilimler Dergisi*, 11 (1), 69-88.

Sekaran, U. (1992). *Research Methods for Business: A SkillBuilding Approach*. New York: John Wiley

Senior Diggines, (2010) “Passenger Perceptions and Understanding of the Low-Cost and Full-Service Airline Models in South Africa and The Implications for Service Strategy” *International Research Symposium in Service Management, Le Meridien Hotel, Mauritius*, 24-27.

Shgm (2013) <http://web.shgm.gov.tr>

Shy-Yolcu (2012), “Havayolu ile Seyahat Eden Yolcuların Haklarına Dair Yönetmelik” *Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü*, 06.02.2013 tarihinde <http://web.shgm.gov.tr/doc4/shy-yolcu.pdf> adresinden alınmıştır.

Sipahi, B, Yurtkoru, E,S ve Çinko,M. (2010). *Sosyal Bilimlerde SPSS’le Veri Analizi*. İstanbul: Beta Basım Yayım Dağıtım A.Ş.

Sözer. B.(2009). *Türk Hukukunda ve Uluslararası Hukukta Havayoluyla Yük Taahhümleri Sözleşmesi (Yük Taahhümleri)*, Vedat Kitapçılık, Genişletilmiş 2. Baskı, İstanbul.

Sun Express (2014). Şirket Profili. <http://www.sunexpress.com/xqtr/tr/index.jsp>, 10.03.2014.

ahin, A. ve Kor,Ö., (2009), *Mersin’de Ya ayan Tüketicilerin Tüketici Hakları Konusundaki Bilinç Düzeylerini Etkileyen Faktörleri nceleyen Bir Ara tırma*. Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 9 (2), 111.

ekerli, E. B. (2008). “Havacılık Emniyetinin Sa lanmasında nsan Faktörleri Disiplini Ve Hata Yönetimi”’ *Kayseri VII. Havacılık Sempozyumu, lke Türkmen (Edi)*,

engür, Y. (2004). *Havayolu Ta imacılı unda Dü ük Maliyetli Ta ıyıcılar ve Türkiye’deki Uygulamaların Ara tırılması, Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. Yüksek Lisans Tezi, Eski ehir.*

T.C. Ba bakanlık Devlet Planlama Te kilatı(1995). *Havayolu Ula tırması Alt Komisyon Raporu, T.C. Ba bakanlık Devlet Planlama Te kilatı Mü te arlı ı, Yayın No: DPT: 2384-Ö K: 447, Ankara.*

Tanner, C. T. (2007). *Medical-Legal and Forensic Aspects of Communication Disorders, Voice Prints and Speaker Profiling. Tucson: Lawyers and Judges Publishing Company, Inc.*

Ta git, Y. E. (2008). *Havayolu Yolcu Ta ima irketlerinde Uygulanan Rekabet Stratejileri: Türk irketlerine Yönelik Nitel Bir Ara tırma*. Düzce Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Akçakoca.

Ta lıgil, N. (1997), “Türkiye’de Hava Ula ımının Geli imi” Marmara Üniversitesi. Sosyal Bilimler Enstitüsü. *Öneri Dergisi*. Cilt 2, Sayı: 7, s: 89 – 97, stanbul.

The Economist (1998). *A Survey of Travel and Tourism*, 10 Ocak

Türk Hava Yolları (THY) (2011). *THY Tarihçesi*.<http://www.turkishairlines.com/tr-tr/kurumsal/tarihce/>, Eri im Tarihi: 10.03.2014.

Türk Hava Yolları A.O. (2010), *01 Ocak-30 Haziran 2010 Dönemine li kin Yönetim Kurulu Faaliyet Raporu*, Seri: 9 No: 29, stanbul.

TÜS AD, (2007), *Kurumsal Yapısı, Yasal Çerçevesi ve Göstergeleriyle Ula tırma Sektörü*. TÜS AD Yayın No: 2007-2/431 stanbul.

ULA TIRMA BAKANLI I (2009), *Sivil Havacılık Genel Müdürlü ü 2009 Faaliyet Raporu*. Ankara

Ural, A. ve Kılıç, . (2011). *Bilimsel Ara tırma Süreci Ve SPSS le Veri Analizi (3. Baskı)*. Ankara: Detay Yayıncılık.

Ülgen, H. (1987). *Hava Ta ırma Sözleşmesi*(Yayın no: 201). stanbul: Bayrak matbaacılık

Vizyon 2023 *Ula tırma ve Turizm Paneli*. (2003). Havayolu Ta ırmacılı ı. Ankara

Vural, O. (2001), *Türkiye Sivil Havacılık Endüstrisi: Ekonomik ve Yapısal Analiz Konferansı*, Yayınlanmamı Konferans Kitapçısı 1.

Wells, A. (1981), *Air Transportation Management*, ABD: The Wadsworth Publishing Company.

Wells, A. T. (1999). *Air Transportation A Management Perspective (Dördüncü Basım)*. Belmont:Wadsworth Publishing Company).

Wensveen John G. (2007), "*Air Transportation: A Management Perspective*", Ashgate Publishing, 6th Edition,

William E. O'Connor, (2000). *Introduction to Airline Economic*, Greenwood Publishing Group, Westport:CT:USA,

Yarcan, . (1994). *Turizm Endüstrisinin Yapısı*. stanbul: B.Ü. Yayınları

Yavuz, L ,Y. (2009 ). *The Factors Involved In Repurchasing Decision Of Airline Passengers And Their Level Of Customer Satisfaction*. Yüksek Lisans Tezi, Yedi Tepe Üniversitesi, stanbul.

Yazıcıo lu, Y. ve Erdo an, S. (2004). *Spss Uygulamalı Bilimsel Ara tırma Yöntemleri*. Ankara: Detay Yayıncılık.

Yıldırım, B , A, (2007). *Küreselle me Sürecinin Havayolu İletmelerine Olan Etkileri THY A.O' da Toplam Kalite Yönetimi Üzerine Bir Uygulama*. Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi, İstanbul.

Yi it, , (2011) *Marka Denkli inin, Havayolu İirketinde, Tüketicinin Hizmet Algısı Ba lamında Ölçülmesi Ve Sadakate Etkisi*. Yüksek Lisans Tezi, Yıldız Teknik Üniversitesi, İstanbul.

Yurtta , B. (2007). *Havayolu Ula tırmasında Yolcuların Seçim Ölçütleri Üzerine Bir Uygulama*. Tezsiz Yüksek Lisans Projesi, Dokuz Eylül Üniversitesi, İzmir.

Zeynelo lu (1993), *Ta rima Hukuku, 2, Baskı*, Ankara

## **EKLER**

## **EK 1: YÖNETMELİK**

### **HAVAYOLU İLE SEYAHAT EDEN YOLCULARIN HAKLARINA DAİR YÖNETMELİK (SHY-YOLCU)**

#### **BİRİNCİ BÖLÜM**

##### **Amaç, Kapsam, Dayanak, Tanımlar ve Kısaltmalar**

###### **Amaç**

**MADDE 1-** (1) Bu Yönetmeliğin amacı, havayolu ile seyahat eden yolcuların sahip olduğu haklar ve bu hakların geçerli olduğu durumlar ile yolcuların uçuşa kabul edilmediği, uçuşlarının iptal edildiği ve uçuşlarının ertelendiği durumlardaki asgari haklarını belirlemek ve düzenlemektir.

###### **Kapsam**

**MADDE 2** (1) Bu Yönetmelik;

a) Türk meneli hava taşıma işletmelerinin Türkiye'deki havaalanlarına/havaalanlarından, yabancı meneli hava taşıma işletmelerinin ise Türkiye'deki havaalanlarından gerçekleştirdikleri tarifeli ve tarifersiz tüm uçuşlarda, ilgili uçuş için onaylanmış rezervasyona sahip olan ve

1) Hava taşıma işletmesi, tur operatörü veya yetkili bir seyahat acentesi tarafından önceden ve yazılı olarak (elektronik ortam da dahil olmak üzere) belirtilen saatte ve öngörülen şekilde veya

2) Havayolunun bilet satışı belirttiği süreden önce veya herhangi bir zaman belirtilmediği takdirde, yolcuların ilan edilen hareket saatinden en geç kırk beş dakika önce,

6 ncı maddede belirtilen uçuş iptalleri durumu haricinde uçuş öncesi kontrole (check-in) başvuran yolcuları,

b) Bir hava taşıma işletmesi veya tur operatörü tarafından, sebebe bakılmaksızın, bilete belirtilen uçuştan başka bir uçuşa aktarılmış olan yolcuları,

c) Ücretsiz seyahat eden yolcular ve do rudan veya dolaylı olarak halka açık olmayan indirimli biletle seyahat eden yolcular ile biriktirilen mil veya puanlarla seyahat eden yolcuları, kapsar.

(2) Bu Yönetmelik, yalnızca motorlu ve sabit kanatlı hava araçlarıyla ta ınan yolcular için geçerlidir.

(3) Bu Yönetmelik yolcuların, 13/6/2003 tarihli ve 25137 sayılı Resmî Gazete’de yayımlanan Paket Tur Sözle meleri Uygulama Usul ve Esasları Hakkında Yönetmelikte yer alan haklarını etkilemez. Bu Yönetmelik, uçu iptali haricinde herhangi ba ka bir nedenle paket turun iptal edilmesi durumunda geçerli de ildir.

### **Dayanak**

**MADDE 3 – (1)** Bu Yönetmelik;

a) 10/11/2005 tarihli ve 5431 sayılı Sivil Havacılık Genel Müdürlü ü Te kilat ve Görevleri Hakkında Kanunun 9 uncu maddesinin birinci fıkrasının (g) bendine dayanılarak,

b) Avrupa Birli inin 11/2/2004 tarihli ve (EC) 261/2004 sayılı Tüzü üne paralel olarak hazırlanmı tır.

### **Tanımlar**

**MADDE 4 – (1)** Bu Yönetmelikte geçen;

a) Bilet: Hava ta ınma i letmesi veya onun yetkili acentesi tarafından düzenlenmi veya onaylanmı , ta ınma hakkını tanıyan geçerli basılı veya elektronik belgeyi,

b) Büyük çember yöntemi: ki nokta arasındaki en kısa mesafeyi bulmak üzere kullanılan yöntemdir

c) Genel Müdür: Sivil Havacılık Genel Müdürünü,



ç) Gönüllü: 2 nci maddenin birinci fıkrasında öngörülen hususlar kapsamında rezervasyonu onaylanmış bir bilete sahip olmasına rağmen uçuşu icra eden havayolu işletmesi tarafından kendi isteği doğrultusunda ve havayolu işletmesinin sunacağı şartları kabul ederek, sunulacak yararlar karşılığında uçuştan feragat etmeye hazır olan ve havayolu işletmesinin yolculara yönelik çağrısına olumlu cevap veren kişiyi,

d) Hareket kabiliyeti kısıtlı kişi: Herhangi bir fiziksel engel (daimi veya geçici olarak duyuşsal, mental veya fiziksel), zihinsel engel, ya da veya başka herhangi bir engel sebebinden dolayı taşımacılık hizmetini kullanırken hareket kabiliyeti kısıtlı ve durumu tüm yolculara sunulan hizmetlerin kişilerin ihtiyaçlarına göre özel itina ve uyarılama gerektiren herhangi bir kişiyi,

e) Havaalanı işletmecisi: Havaalanının işletiminden sorumlu kamu kurum ve kuruluşları ile gerçek ve özel tüzel kişileri,

f) Hava taşıma işletmesi: Geçerli bir işletme ruhsatına sahip bir ticari havayolu taşıma işletmesini,

g) Uçuş planı: Önceden planlanmış olan ve en azından bir yerin rezerve edildiği bir uçuşun gerçekleşme tirilmemesini,

ğ) Olağanüstü haller: Uçuşu icra eden havayolu taşıma işletmesinin çalışmasını etkileyen özellikle siyasi istikrarsızlık, ilgili uçuşun gerçekleşme tirilmesine uygun olmayan meteorolojik şartlar, doğal afetler, güvenlik riskleri, beklenmedik uçuş emniyeti noksanlıkları ve grev gibi durumları,

h) Paket tur: Ulaştırma, konaklama ve bunlara yardımcı sayılmayan diğer turistik hizmetlerin en az ikisinin birlikte ve her şeyin dahil olduğu fiyatla satılan veya satış taahhüdü yapılan ve hizmeti yirmi dört saatten uzun bir süreyi kapsayan veya gecelik konaklamayı içeren turları,

ı) Rezervasyon: Yolcunun belirli bir uçuşa hava taşıma işletmesi veya tur operatörü tarafından kabul edildiğini ve kaydedildiğini gösteren bir bilet ya da

havayolu veya tur operatörü tarafından düzenlenmiş ve onaylanmış belgeye sahip olması durumunda,

i) Seyahat acentesi: Kâr amacıyla turistlere ulaştırma, konaklama, gezi, spor ve eğlence imkanları sağlayan, onlara turizmle ilgili bilgiler veren, bu konuya ilişkin tüm hizmetleri gören ticari kuruluşları,

j) Son varış yeri: Uygun olan bağlantılı uçuşlar dikkate alınmamakla birlikte önceden planlanan varış zamanına uyulabileceği farz edilirse, biletin üzerindeki varış noktasını ya da direkt bağlantılı uçuşlar olması durumunda son uçuşun varış noktasını,

k) Tarifeli uçuş : Kalkış saatleri ve ücretleri önceden ilan edilen, halkın kullanımına açık belirli bir düzende yapılan seferi,

l) Tarifesiz uçuş : Belirli bir düzene bağlı kalmadan tarifeli seferler dışında yapılan seferi,

m) Tur operatörü: Sürekli veya zaman zaman paket tur düzenleyen, doğrudan veya satış sorumlusu aracılığıyla satan veya satışa sunan kişi veya kurum,

n) Uçuşa kabul edilmeme: 2 nci maddenin birinci fıkrasında öngörülen hususlar kapsamında, sağlık, emniyet, güvenlik, uygun olmayan seyahat belgeleri gibi sebeplerle uçuşa kabul edilmemeleri için makul gerekçelerin bulunduğu durumlar hariç olmak üzere, uçuşa kabul edilmek üzere onaylanmış rezervasyon kaydı olan geçerli bir bilete sahip olmalarına rağmen yolcuların uçuşa kabul edilmemesini,

o) Uçuşu icra eden hava taşıma işletmesi: Bir yolcu ile mevcut bir sözleşme kapsamında veya o yolcu ile sözleşmesi bulunan başka bir tüzel veya gerçek kişi yerine bir uçuşu gerçekleştiren veya gerçekleştirmeyi planlayan hava taşıma işletmesini,

ö) Uçuş öncesi kontrol (check-in): Uçakta oturulacak yerin belirlenmesi ve varsa bagaj teslimi işlemi,

p) Yer hizmetleri kurulu u: 28/8/1996 tarihli ve 22741 sayılı Resmî Gazete’de yayımlanan Havaalanları Yer Hizmetleri Yönetmeli i (SHY-22)’nin hükümlerine uygun olarak havaalanlarında yer hizmetleri yapmak üzere çalı ma ruhsatı alan özel hukuk tüzel ki ili i statüsündeki kurulu u,

r) Yolcu: Havayolu ile seyahat eden ki ileri, ifade eder.

## **K NC BÖLÜM**

### **Uygulama Esasları**

#### **Uça a kabul edilmeme**

**MADDE 5 – (1)** Uçu u icra eden hava ta ima i letmesi, bir uçu ta uça a kabul edilmeme durumunun öngörülmesi halinde, öncelikle ilgili yolcu ile uçu u icra eden hava ta ima i letmesi arasında mutabık kalınacak menfaatler kar ılı nda rezervasyonundan feragat edecek gönüllüler bulmak için duyuru yapar; gönüllülere, 9 uncu madde hükümlerine uygun olarak yardımcı olur. Söz konusu yardım, bu fıkrada öngörülen menfaatlere ek olarak gerçekleştirilir.

(2) Rezervasyonu olan geriye kalan di er yolcuların uçu a kabul edilmelerine olanak verecek yeterli sayıda gönüllü çıkmadı ı takdirde, uçu u icra eden hava ta ima i letmesi, yolcuları kendi iradeleri dı nda uça a kabul etmeyebilir.

(3) Yolcuların iradeleri dı nda uçu a kabul edilmemeleri durumunda, uçu u icra eden hava ta ima i letmesi derhal 8 inci, 9 uncu ve 10 uncu maddelerde belirtilen yükümlülükleri yerine getirmek zorundadır.

#### **Uçu ların iptali**

**MADDE 6 – (1)** Bir uçu un iptal edilmesi durumunda uçu u icra eden hava ta ima i letmesi;

a) İlgili yolculara, 9 uncu madde hükümlerine uygun olarak yardım teklif eder.

b) İlgili yolculara,10 uncu maddenin birinci fıkrasının (a) bendi ve 10 uncu maddenin ikinci fıkrasına uygun olarak yardım teklif eder ve güzergahın de i tirildi i hallerde yeni uçu un beklenen kalkı zamanının, iptal edilen uçu için planlanmı olan kalkı zamanından sonraki gün veya günler içerisinde olması halinde ek olarak 10 uncu maddenin birinci fıkrasının (b) ve (c) bentlerinde belirtilen yardım teklif eder.

(2) Yolcular, 8 inci madde hükümlerine göre;

1) Planlanan hareket zamanından en az iki hafta öncesinde iptalden haberdar edilmedikleri takdirde,

2) Planlanan hareket zamanından iki hafta ila yedi gün öncesinde iptalden haberdar edilmedikleri, kendilerine planlanan hareket saatinden en fazla iki saat önce kalkı larına ve son varı yerlerine planlanan varı saatinden en fazla dört saat sonra ula malarına olanak veren güzergah de i ikli i teklif edilmedi i sürece,

3) Planlanan hareket saatinden yedi günden kısa zaman öncesinde iptalden haberdar edilmedikleri ve planlanan hareket saatinden en fazla bir saat önce ayrılmalarına ve son varı yerlerine planlanan varı saatinden en fazla iki saat sonra ula malarına olanak veren güzergah de i ikli i teklif edilmedi i sürece, uçu u icra eden hava ta ıma i letmesinden tazminat alma hakkına sahiptir.

(3) Yolcular iptalden haberdar edildiklerinde, uçu u icra eden hava ta ıma i letmesi kendilerine olası alternatif ula ım yolları hakkında da bilgi vermek zorundadır.

(4) Uçu u icra eden hava ta ıma i letmesi, tüm tedbirleri almasına ra men ola anüstü hallerin iptale neden oldu unu kanıtlayabildi i takdirde 8 inci madde hükümlerine göre tazminat ödemekle yükümlü olmaz.

(5) Yolcunun uçu un iptali konusunda haberdar edilip edilmedi i ve ne zaman haberdar edildi ine ili kin ispat yükümlülü ü uçu u icra eden hava ta ıma i letmesine aittir.

(6) Yolcu ileti m bilgisinin, hava ta ıma i letmesince talep edilmesine kar ın hava ta ıma i letmesine verilmemesi veya yanlış verilmesi durumunda, hava ta ıma i letmesi sorumluluktan kurtulur.

### **Uçu ların tehiri**

**MADDE 7 – (1)** Uçu u icra eden hava ta ıma i letmesi bir uçu un planlanan hareket saatinden itibaren,

a) 1500 kilometreden (1500 km dahil) daha kısa ve iç hatlardaki uçu lar için iki saat veya daha fazla,

b) 1500 ile 3500 (3500 km dahil) kilometre arası uçu lar için üç saat veya daha fazla,

c) 3500 kilometreden daha uzun uçu lar için dört saat veya daha fazla,

tehir edilmesini bekledi inde yolculara a a ıdaki hususları teklif eder:

1) 10 uncu maddenin birinci fıkrasının (a) bendi ve 10 uncu maddenin ikinci fıkrasında belirtilen yardım.

2) Beklenen hareket saati, önceden ilan edilmi hareket saatinden sonraki gün veya günler içerisinde oldu u takdirde, 10 uncu maddenin birinci fıkrasının (b) ve (c) bentlerinde belirtilen yardım.

3) Tehir en az be saat oldu unda, 9 uncu maddenin birinci fıkrasının (a) bendinde belirtilen yardım.

(2) Uçu u icra eden hava ta ıma i letmesi, birinci fıkrada belirtilen tüm ko ullarda, her mesafe dilimi ile ilgili olarak yukarıda belirtilen zaman sınırları dahilinde yolculara yardım teklif etmek zorundadır.

## **Tazminat hakkı**

**MADDE 8 – (1)** Bu maddeye atıfta bulunulması durumunda, yolculara iç hat uçuşları için 100 Avronun Türk Lirası cinsinden karşılığı tutarında tazminat verilir. Dış hat uçuşlarında ise yolculara;

a) 1500 kilometre veya daha kısa tüm uçuşları için 250 Avronun Türk Lirası cinsinden karşılığı,

b) 1500 ile 3500 kilometre arası uçuşları için 400 Avronun Türk Lirası cinsinden karşılığı,

c) 3500 kilometreden daha uzun uçuşları için 600 Avronun Türk Lirası cinsinden karşılığı,

tutarında tazminat verilir. Tazminat alacaklarının Türk Lirası cinsinden karşılığı hesaplanırken biletin satın alındığı, yani bilet için ödemenin yapıldığı güne ait Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası döviz satış kuru esas alınır.

(2) Uçuşa kabul edilmeme veya iptal durumunda mesafeyi belirlerken, planlanan son varış noktası esas alınır.

(3) Yolculara, 9 uncu madde uyarınca, rezervasyonu yapılan uçuşun planlanan varış zamanını;

a) 1500 kilometre (1500 km dahil) veya daha kısa uçuşları için iki saat,

b) 1500 ile 3500 (3500 km dahil) kilometre arası uçuşları için üç saat,

c) 3500 kilometreden daha uzun uçuşları için dört saat,

Ayrıca alternatif bir uçuş ile son varış yerlerine güzergah değişikliği teklif edilmesi halinde, uçuşu icra eden hava taşıma işletmesi, birinci fıkrada öngörülen tazminatı % 50 oranında düşürebilir.

(4) Birinci fıkrada belirtilen tazminat nakit olarak, elektronik banka havalesi, banka ödeme emirleri veya banka çekleri ile ödenebilir. Ancak, yolcunun imzalı

mutabakatı olması durumunda seyahat fiyeleri ve/veya diğer hizmetler ekinde de ödenebilir.

(5) Birinci ve ikinci fıkrada verilen mesafeler hesap edilirken büyük çember yöntemi kullanılır

### **Geri ödeme veya güzergah değişikliği hakkı**

**MADDE 9 – (1)** Bu maddeye atıfta bulunulan hallerde, yolculara aşağıdaki seçenekler arasında tercih yapma hakkı verilir:

a) Seyahatin gerçekleştirilmeyen bölüm veya bölümleri ile yolcunun planlamı olduğu seyahatin tamamlanmasının artık herhangi bir anlamı kalmaması durumunda seyahatin gerçekleştirilen bölüm veya bölümleri için, bilet ücretinin tamamının satın alınmış olduğu fiyat üzerinden nakit olarak veya elektronik banka havalesi, banka ödeme emirleri, banka çekleri ile ödenmesi veya yolcunun imzalı mutabakatı olması durumunda seyahat fiyeleri ve/veya diğer hizmetler ekinde en geç yedi gün içinde iade edilmesi; ayrıca yolcunun seyahatinin ilk başlangıç noktasına ilk fırsatta dönmesini sağlayacak bir dönüş uçuşunun ücretsiz sağlanması.

b) Benzer taşıma araçları altında, en erken fırsatta son varış yerine güzergah değişikliğinin sağlanması.

c) Son varış yerine, boş koltuk durumuna bağlı olarak, yolcunun uygun göreceği daha sonraki bir tarihte, benzer taşıma araçları altında güzergah değişikliğinin yapılması.

(2) Birinci fıkranın (a) bendinde yer alan hükümler, Paket Tur Sözleşmeleri Uygulama Usul ve Esasları Hakkında Yönetmelik hükümlerinden doğabilecek tazminat hakkı hariç, uçuşları bir paketin parçasını oluşturan yolcular için de geçerlidir.

(3) Bir şehir veya bölgeye birden fazla havaalanının hizmet etmesi durumunda, uçuşu icra eden hava taşıma işletmesinin rezervasyonu onaylanmış olan yolculara alternatif bir havaalanına bir uçuş teklif etmesi halinde, uçuşu icra eden hava taşıma işletmesi, yolcunun o alternatif havaalanından rezervasyonun yapılması

oldu u havaalanına veya yolcu tarafından kabul edilen ba ka yakın bir varı noktasına transfer edilmesine ait masrafı kar ılamak zorundadır.

### **Hizmet hakkı**

**MADDE 10 – (1)** Bu maddeye atıfta bulunulması halinde, a a ıdaki hizmetler yolculara bedelsiz olarak sa lanır.

a) Bekleme süresine uygun olarak;

1) ki ile üç saat arası gecikmelerde, makul ölçüde sıcak ve so uk içecekler,

2) Üç ile be saat arası gecikmelerde sıcak ve so uk içecekler ile günün zamanına göre kahvaltı veya yemek,

3) Be saat ve üzeri gecikmelerde sıcak ve so uk içecekler ile günün zamanına göre kahvaltı veya yemek, ilave sıcak ve so uk içecekler ile ilave hafif ara yeme i.

b) Bir veya daha fazla gece konaklamanın gerekli hale geldi i durumlarda veya yolcu için ilave bir konaklamanın gerekli hale geldi i durumlarda, otelde veya uygun bir konaklama tesisinde konaklama.

c) Havaalanı ve konaklama yeri (otel veya benzeri) arasındaki ula ım.

(2) Birinci fıkrada belirtilen hizmetlere ilaveten, yolculara ücretsiz olarak süre kısıtlaması olmaksızın iki telefon görü mesi, faks mesajı veya e-posta hizmeti teklif edilmesi zorunludur.

(3) Uçu u icra eden hava ta ıma i letmesi, özellikle hareket kabiliyeti kısıtlı ki iler ve refakatçileri ile tek ba ına seyahat eden çocukların bu maddede belirtilen ihtiyaçlarının kar ılanması sırasında özel ilgi göstermek zorundadır.



### **Üst veya alt hizmet sınıfına yerle tirme**

**MADDE 11** – (1) Uçu u icra eden hava ta ıma i letmesi, bir yolcuyu biletin satın alındı ı hizmet sınıfından daha üst bir hizmet sınıfına yerle tirdi i takdirde herhangi bir ek ödeme talep edemez.

(2) Uçu u icra eden hava ta ıma i letmesinin bir yolcuyu biletin satın alındı ı hizmet sınıfından daha alt bir hizmet sınıfına yerle tirmesi durumunda, bilet ücretleri arasındaki farkın iadesine ilave olarak;

a) 1500 kilometre (1500 km dahil) veya daha kısa uçu lar için bilet ücretinin % 30'u,

b) 1500 ile 3500 (3500 km dahil) kilometre arası uçu lar için bilet ücretinin % 50'si,

c) 3500 kilometreden daha uzun uçu lar için bilet ücretinin % 75'i,

yedi gün içerisinde nakit olarak veya elektronik banka havalesi, banka ödeme emirleri, banka çekleri ile veya yolcunun imzalı mutabakatı olması durumunda seyahat fi leri ve/veya di er hizmetler ekinde yolcuya ödenmesi zorunludur.

(3) Üst sınıftan alt sınıfa yerle tirme durumunda ücret iadesinde, biletin satın alınma tarihindeki fiyatlar dikkate alınır.

### **Hareket kabiliyeti kısıtlı veya özel ihtiyaçları olan ki iler**

**MADDE 12** – (1) Uçu u icra eden hava ta ıma i letmeleri, hareket kabiliyeti kısıtlı ki iler ve refakatçileri ile refakat etmek için sertifikalandırılmı rehber köpekler ve tek ba ına seyahat eden çocukların ta ınmasına öncelik tanır.

(2) Uça a kabul edilmeme, iptal ve her türlü tehir söz konusu oldu unda, hareket kabiliyeti kısıtlı ki iler ve refakatçileri ile tek ba ına seyahat eden çocuklar, 10 uncu madde hükümlerine uygun olarak en kısa zamanda hizmet alma hakkına sahiptir.

### **Tazminat hakkı**

**MADDE 13** – (1) Yolcuların di er kanun ve düzenlemelerden do an tazminat talep etme hakları saklıdır. Bu Yönetmelik kapsamında ödenen tazminat söz konusu tazminattan mahsup edilebilir.

(2) İlgili mevzuat hükümleri saklı kalmak kaydıyla, birinci fıkrada düzenlenen tazminatı talep edebilme hakkı, 5 inci maddesinin birinci fıkrası hükümleri kapsamında rezervasyonlarından gönüllü olarak feragat etmi olan yolcular için uygulanmaz.

### **Tazminat hakkının yerine getirilmesi**

**MADDE 14** – (1) Uçu u icra eden hava ta ıma i letmesi, tazminat ödemesi veya bu Yönetmelik kapsamındaki di er yükümlülükleri yerine getirmesi durumlarında, bu Yönetmeli in hiçbir hükmü, uygulanacak kanuna göre, üçüncü ahıslar dahil olmak üzere, herhangi bir ki iden tazminat talep etme hakkını sınırlayıcı biçimde yorumlanamaz.

(2) Bu Yönetmelik, özellikle, uçu u icra eden hava ta ıma i letmesinin, bir tur operatöründen veya uçu u icra eden hava ta ıma i letmesinin sözleşmesi bulundu u ba ka bir ki iden tazminat talep etme hakkını hiçbir eilde sınırlayamaz.

(3) Bu Yönetmeli in hiçbir hükmü, yolcular hariç olmak üzere, uçu u icra eden hava ta ıma i letmesinin sözleşmesi bulundu u, bir tur operatörünün veya üçüncü bir ahsın uygulanacak ilgili kanunlara göre uçu u icra eden hava ta ıma i letmesinden tediye veya tazminat talep etme hakkını sınırlayıcı eilde yorumlanamaz.

### **Yolculara haklarını bildirme yükümlülü ü**

**MADDE 15** – (1) Uçu u icra eden hava ta ıma i letmesi, uçu öncesi kontrol (check-in) i lemi sırasında, “Uça a kabul edilmedi iniz, uçu unuz iptal edildi i veya en az iki saat tehir edildi i takdirde, alaca ınız hizmetler ile ilgili haklarınızı belirten metni check-in kontuarından veya uça a bini kapısından isteyiniz.” ifadesini içeren

Türkçe ve İngilizce bir bildirim okunaklı bir şekilde yolcular tarafından açıkça görülebilmemesini sağlamak zorundadır.

(2) Yolcuyu uçuşa kabul etmeyen veya bir uçuşu iptal eden hava taşıma işletmesi, etkilenen her yolcuya bu Yönetmeliğe göre tazminat ve yardım kurallarını belirleyen yazılı bir bildirim sunmakla yükümlüdür. Ayrıca, uçuşu icra eden hava taşıma işletmesi en az iki saatlik bir tehirde etkilenen her yolcuya bu kapsamda sözlü, yazılı ve/veya elektronik formatta olarak bildirmekle yükümlüdür.

(3) Bu maddede belirtilen hükümler, görme engelli kişiler için uygulanırken uygun alternatif yöntemler kullanılır.

### **Feragatın hariç tutulması**

**MADDE 16** – (1) Bu Yönetmelik uyarınca yolculara karşı yükümlülükler, özellikle taşıma sözleşmelerinde yer alan hükümler ile sınırlandırılmaz, kısıtlandırılmaz veya bu yükümlülükler için muafiyet tanınmaz.

(2) Yolcuya, hakları bu Yönetmelik hükümlerine uygun olarak bildirilmediği takdirde ve bu nedenle yolcunun bu Yönetmelikte öngörülmesi olandan daha düşük bir tazminatı kabul etmesi durumunda dahi, yolcu ek tazminat elde etmek amacıyla yetkili mahkemeler veya kurumlar nezdinde gerekli girişimlerde bulunma hakkına sahiptir.

### **Son varı yerinin değiştirilmesi**

**MADDE 17** – (1) Bilette belirtilen son varı yerinin hava taşıma işletmesi tarafından zorunlu bir sebeple değiştirilerek uçuşun farklı bir havaalanında sonlanması durumunda, hava taşıma işletmesi, yolcuları bilette belirtilen son varı yerine en kısa sürede mümkün olan ulaşım olanaklarını kullanarak ulaştırılmasını sağlamak zorundadır.

### **Sözleşmeler**

**MADDE 18** – (1) Hava taşıma işletmeleri, üçüncü şahıslar ile yapacağı sözleşmelerde bu Yönetmelik hükümlerinin yerine getirilmesi sırasında hukuki

ve/veya mali açıdan yolcu ma duriyetlerine sebebiyet verilmemesini teminen gerekli tüm tedbirleri içeren hükümler koyabilir.

### **Yolcuların kanun yollarına ba vuru hakkı**

**MADDE 19** – (1) Bu Yönetmelik hükümlerine aykırı davranılması halinde, yolcuların kanun yollarına ba vuru hakkı saklıdır.

## **ÜÇÜNCÜ BÖLÜM**

### **Çe itli ve Son Hükümler**

#### **Denetleme ve yaptırımlar**

**MADDE 20** – (1) Bu Yönetmelik kapsamına giren i letmeciler Sivil Havacılık Genel Müdürlü ü tarafından denetlenir. Bu Yönetmelikte belirtilen kurallara uymayan kurum ve kurulu lara 14/10/1983 tarihli ve 2920 sayılı Türk Sivil Havacılık Kanununun 143 üncü maddesine göre i lem yapılır.

#### **Yürürlük**

**MADDE 21** – (1) Bu Yönetmelik 1/1/ 2012 tarihinde yürürlü e girer.

#### **Yürütme**

**MADDE 22** – (1) Bu Yönetmelik hükümlerini Sivil Havacılık Genel Müdürü yürütür.



