



T.C.
ULA TIRMA VE ALTYAPI BAKANLI I
Sivil Havacılık Genel Müdürlü ü
Hava Ula ım Daire Ba kanlı ı

Sayı : E-24007826-500-44390

26.01.2023

Konu : Yolcu Hakları Değerlendirme ve Uygulama
Esasları Genelgesi-2023

GENELGE
HUD - 2023/1

- İlgi : a) 3 Aralık 2011 tarih ve 28131 sayılı Resmi Gazete ile yayımlanan Havayolu ile Seyahat Eden Yolcuların Haklarına Dair Yönetmelik (SHY-YOLCU).
b) 19 Mart 2013 tarih ve 68754916-010/364 sayılı Yolcu Hakları Genelgesi.
c) 23 Mayıs 2014 tarihli ve 36738619-622/674 sayılı Yolcu Hakları Değerlendirme ve Uygulama Esasları Genelgesi – 2014.
ç) 02 Eylül 2015 tarihli ve 98063956-090.99/E.1234 sayılı Yolcu Hakları Uygulama Esasları Genelgesi-2015.

1. Genel Prensipler ve Uygulama Esasları

1.1. Yolcu Hakları Başvuru Usul ve Esasları

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

Bu belge, güvenli elektronik imza ile imzalanmı tr.

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

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

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

Bilgi için: www.shgm.gov.tr

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

Telefon No:(0 312) 203 60 00

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

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

This document has been downloaded (Printed) by FILIZ DAGDEVIREN on 03.16.2023 12:32



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

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

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

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

1.2. Hava Taşıma İşletmeleri

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

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

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

"Sayın Yolcumuz;

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

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

Yolcu hakları broşürü sisteme kayıtlı e-postanıza gönderilmiştir."

Bu belge, güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.

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

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

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

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

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

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

Bilgi için: www.shgm.gov.tr

Telefon No:(0 312) 203 60 00



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

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

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

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

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

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

1.3. Havaalanı İşletmecileri

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

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

gibi yolcuların olduğu yerlerde yolcularca görülebilir mekânlarda yeterli sayıda bulundurulacaktır.

Bu belge, güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.

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

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

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

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

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

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

Bilgi için: www.shgm.gov.tr

Telefon No:(0 312) 203 60 00



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

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

2. Son işlemler ve yaptırımlar

Anılan Yönetmeliğin ilgili maddelerinde tanımlanan yükümlülüklerin yerine getirilmemesi ve konu ile ilgili gerekli önlemlerin alınmadığının tespiti durumunda 2920 sayılı Türk Sivil Havacılık Kanunu Madde 143 kapsamında idari para cezası uygulanacaktır. Bu kapsamda ilgili mevzuat yükümlülüklerinin yerine getirilmesi, yolcu mağduriyetinin oluşmaması için gerekli önlemlerin alınması şarttır.

Gereğini önemle rica ederim.

Prof. Dr. Kemal YÜKSEK
Genel Müdür V.

Ek: Yolcu Hakları Başvuru Formu (4 Sayfa)

Bu belge, güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.

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

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

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

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

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

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

Bilgi için: www.shgm.gov.tr

Telefon No:(0 312) 203 60 00





YOLCU HAKLARI BAŞVURU FORMU

Havayolu ile Seyahat Eden Yolcuların Haklarına Dair Yönetmelik (SHY-YOLCU) kapsamında yapılacak başvuruların önce şikayete muhatap hava taşıma işletmesine yapılması, hava taşıma işletmesi tarafından başvuruya 10 gün içerisinde cevap verilmemesi ya da cevabın yeterli olmaması halinde Genel Müdürlüğümüze gönderilmesi gerekmektedir. Doldurulması zorunlu alanlar “*” işareti ile belirtilmiştir.

Başvuru konusunu seçiniz. <input type="checkbox"/> Uçuşun İptal <input type="checkbox"/> Uçuşun Tehiri <input type="checkbox"/> Uçuğa Kabul Edilmeme <input type="checkbox"/> Alt Hizmet Sınıfına Yerleştirme <input type="checkbox"/> Üst Hizmet Sınıfına Yerleştirme	
Ad Soyad*	
Cinsiyet*	
Telefon Numarası	
Cep Telefonu*	
Adres*	
E-posta Adresi*	
Olayın Gerçekleştiği Havaalanı*	
Bilet ücretini yazınız.	
Online check-in yaptınız mı?	
Bilet üzerinde yazılı olan saatte check-in işlemlerini yaptırmak üzere hazır bulundunuz mu?*	
Check-in zamanını belirtiniz.	

Uçuğa Kabul Edilmeme

Uçuşu gerçekleştiren hava taşıma işletmesi, uçuğa kabul edilmeme durumunda sahip olduğunuz haklar ile ilgili bilgi verdi mi?	<input type="checkbox"/> Evet <input type="checkbox"/> Hayır
Rezervasyonunuzdan gönüllü olarak mı vazgeçtiniz?	<input type="checkbox"/> Evet <input type="checkbox"/> Hayır
İşletme tarafından aşağıdaki seçenekler sunuldu mu? <input type="checkbox"/> Bilet ücretinizin iadesi (ve uygun olduğu hallerde, ilk kalkış/hareket noktanıza dönüş bileti) <input type="checkbox"/> Mümkün olan ilk fırsatta nihai varış noktanıza alternatif uçuş <input type="checkbox"/> Nihai varış noktanıza uygun olduğunuz daha sonraki bir tarihte alternatif uçuş <input type="checkbox"/> Hiçbiri	
Detayları belirtiniz.	

Uçuş Tehiri

Söz konusu tehirin süresi ne kadardır?*	
Tehir için hangi sebep belirtildi?*	
Uçuşu gerçekleştiren hava taşıma işletmesi, uçuş tehiri durumunda sahip olduğunuz haklar ile ilgili bilgi verdi mi?*	<input type="checkbox"/> Evet <input type="checkbox"/> Hayır
Uçuş tehiri sebebiyle aşağıdakilerden hangisini tercih ettiniz? <input type="checkbox"/> Seyahatime devam etmeyi seçtim <input type="checkbox"/> Bilet ücretimin iadesini (ve uygun olan hallerde, ilk kalkış/hareket noktasına dönüş bileti) talep ettim	
Yardım ve Destek Bilgileri	
Bekleme sırasında yemek, ara öğün, içecek hizmeti sunuldu mu?*	<input type="checkbox"/> Evet <input type="checkbox"/> Hayır
Gerekli olması halinde konaklama hizmeti sunuldu mu?*	<input type="checkbox"/> Evet <input type="checkbox"/> Hayır
Havaalanı ve gecelik konaklamanın gerçekleştirildiği tesis arasındaki ulaşım ücretsiz olarak sağlandı mı?*	<input type="checkbox"/> Evet <input type="checkbox"/> Hayır
Gerekli olması halinde ücretsiz iki telefon görüşmesi, faks mesajı veya e-posta hizmeti sunuldu mu?*	<input type="checkbox"/> Evet <input type="checkbox"/> Hayır

Alt Hizmet Sınıfına Yerleştirme

Sınıf Düşürme Detayları	
Biletinizi hangi hizmet sınıfından satın almıştınız?	
Seyahatinizi hangi hizmet sınıfında gerçekleştirdiniz?	
Sınıf değişikliğinden etkilenen uçuş bacaklarını da belirterek, seyahatinizin tümü veya bir kısmı için mi sınıf düşürme yapıldığını belirtiniz.	
Şikayete muhatap hava taşıma işletmesi, sınıf düşürme sonucunda bilet ücretinize ilişkin olarak herhangi bir kısmi ücret iadesi yaptı mı?	<input type="checkbox"/> Evet <input type="checkbox"/> Hayır

Üst Hizmet Sınıfına Yerleştirme

Sınıf Yükseltme Detayları	
Biletinizi hangi hizmet sınıfından satın almıştınız?	
Biletiniz ücretini yazınız.	
Hangi hizmet sınıfında seyahat ettiniz?	
Sınıf değişikliğinden etkilenen uçuş bacaklarını da belirterek, seyahatinizin tümü veya bir kısmı için mi sınıf yükseltme yapıldığını belirtiniz.	
Şikayete muhatap hava taşıma işletmesi sınıf yükseltme için herhangi bir ödeme talep etti mi?	<input type="checkbox"/> Evet <input type="checkbox"/> Hayır

Uçuş İptali

Uçuşu Gerçekleştiren Hava Taşıma İşletmesi ve Sefer Sayısı*		
Kalkış ve Varış Havaalanı*		
Planlanan Kalkış ve Varış Tarihi*		
Gerçekleşen Kalkış ve Varış Tarihi*		
İptalden ne zaman haberdar edildiniz?*		
<input type="checkbox"/> Planlanan kalkış tarihinden 2 hafta öncesinden daha uzun bir süre önce		
<input type="checkbox"/> Planlanan kalkış tarihinden önceki 2 hafta ila 7 gün arasında		
<input type="checkbox"/> Planlanan kalkış tarihinden önceki 7 günden daha kısa bir zaman içerisinde veya havaalanında		
İptal için hangi sebepler belirtildi?*		
Uçuşu gerçekleştiren hava taşıma işletmesi uçuş iptali durumunda sahip olduğunuz haklar ile ilgili bilgi verdi mi?*		<input type="checkbox"/> Evet <input type="checkbox"/> Hayır
Aşağıdaki hizmetler sunuldu mu?*		
<input type="checkbox"/> Mümkün olan ilk fırsatta son varış noktasına alternatif ulaşım		
<input type="checkbox"/> Son varış noktasına, uygun olduğunuz daha sonraki bir tarihte alternatif ulaşım		
<input type="checkbox"/> Bilet ücretinizin iadesi		
<input type="checkbox"/> Hiçbiri		
Aynı hava taşıma işletmesinden alternatif uçuş için rezervasyon ve bu rezervasyona ilişkin ödeme yapıldı mı?*		<input type="checkbox"/> Evet <input type="checkbox"/> Hayır
Alternatif bir hava taşıma işletmesinden uçuş için rezervasyon ve bu rezervasyona ilişkin ödeme yapıldı mı?*		<input type="checkbox"/> Evet <input type="checkbox"/> Hayır
Son varış yerine ulaşmak için alternatif ulaşım yollarını (tren, otobüs,...) kullandınız mı?*		<input type="checkbox"/> Evet <input type="checkbox"/> Hayır
Seyahatinizden vazgeçtiniz mi?*		<input type="checkbox"/> Evet <input type="checkbox"/> Hayır
İade ne zaman yapıldı?	<input type="checkbox"/> 7 günden daha kısa bir zaman içerisinde <input type="checkbox"/> 7 günden daha uzun bir süre içerisinde <input type="checkbox"/> Yapılmadı	
Ödeme şeklini seçiniz	<input type="checkbox"/> Nakit olarak <input type="checkbox"/> Elektronik banka transferi yoluyla <input type="checkbox"/> Tarafınızca imzalanmış bir sözleşmeye dayalı olarak fiş/kupon veya sair hizmet şeklinde <input type="checkbox"/> Diğer hizmetler	