

**TÜRKİYE CUMHURİYETİ
ANKARA ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
AVRUPA BİRLİĞİ VE ULUSLARARASI EKONOMİK İLİŞKİLER
ANABİLİM DALI**

**AVRUPA BİRLİĞİ'NDE YOLCU HAKLARI: 261/2004 SAYILI
TÜZÜK ÖZELİNDE BİR İNCELEME**

Yüksek Lisans Tezi

Necibe Kübra SARIKAYA

Ankara-2019

**TÜRKİYE CUMHURİYETİ
ANKARA ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
AVRUPA BİRLİĞİ VE ULUSLARARASI EKONOMİK İLİŞKİLER
ANABİLİM DALI**

**AVRUPA BİRLİĞİ'NDE YOLCU HAKLARI: 261/2004 SAYILI
TÜZÜK ÖZELİNDE BİR İNCELEME**

Yüksek Lisans Tezi

Necibe Kübra SARIKAYA

**Tez Danışmanı
Doç. Dr. İlke GÖÇMEN**

Ankara-2019

TÜRKİYE CUMHURİYETİ
ANKARA ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
AVRUPA BİRLİĞİ VE ULUSLARARASI EKONOMİK İLİŞKİLER
ANABİLİM DALI

Necibe Kübra SARIKAYA

AVRUPA BİRLİĞİ'NDE YOLCU HAKLARI: 261/2004 SAYILI TÜZÜK
ÖZELİNDE BİR İNCELEME

Yüksek Lisans Tezi

Tez Danışmanı :

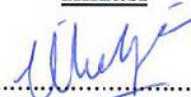
Doç. Dr. İlke GÖÇMEN

Tez Jürisi Üyeleri

Adı ve Soyadı

İmzası

Doç. Dr. İlke Göçmen
Prof. Dr. Sami Baykal
Dr. Öğr. Üyesi Barış TEKSOY





Tez Sınavı Tarihi ...11/12/2019...

TÜRKİYE CUMHURİYETİ
ANKARA ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜNE

Bu belge ile, bu tezdeki bütün bilgilerin akademik kurallara ve etik davranış ilkelerine uygun olarak toplanıp sunulduğunu beyan ederim. Bu kural ve ilkelerin gereği olarak, çalışmada bana ait olmayan tüm veri, düşünce ve sonuçları andığımı ve kaynağını gösterdiğimi ayrıca beyan ederim 11/12/2019


Necibe Kübra SARIKAYA

İÇİNDEKİLER

İÇİNDEKİLER.....	i
KISALTMA LİSTESİ.....	iii
GİRİŞ.....	1

BİRİNCİ BÖLÜM

AVRUPA BİRLİĞİ'NDE YOLCU HAKLARI

1.1. Yolcu Haklarının Tarihsel Gelişimi.....	4
1.1.1. Ulaştırma Politikası ile ilgili Kurucu Antlaşma Seviyesindeki Gelişmeler 4	
1.1.2. Ulaştırma Politikası Çerçevesinde Yolcu Hakları ile ilgili Gelişmeler.....	8
1.2. Ulaştırma Modlarına Göre Yolcu Hakları	13
1.2.1. Demiryolu ile Seyahat Eden Yolcuların Hakları.....	13
1.2.2. Denizyolu ile Seyahat Eden Yolcuların Hakları	22
1.2.3. Karayolu ile Seyahat Eden Yolcuların Hakları	29
1.2.4. Havayolu ile Seyahat Eden Yolcuların Hakları	33

İKİNCİ BÖLÜM

HAVAYOLU YOLCU HAKLARI: 261/2004 SAYILI TÜZÜK

2.1. Uygulama Alanı	38
2.2. 261/2004 sayılı Tüzük ile Belirlenen Durumlar ve Yolcu Hakları.....	45
2.2.1. Uçağa Kabul Edilmeme	45
2.2.1.1. Kavram	45
2.2.1.2. Yolcu Hakları	47
2.2.2. Uçuşun İptali	50
2.2.2.1. Kavram	50
2.2.2.2. Yolcu Hakları	51
2.2.3. Uçuşun (Uzun Süre) Gecikmesi	58
2.2.3.1. Kavram	58
2.2.3.2. Yolcu Hakları	60
2.3. Diğer Hükümler	67
2.3.1. Üst veya Alt Sınıfa Yerleştirilme	67
2.3.2. Hareket Kabiliyeti Kısıtlı ya da Özel İhtiyaçları Olan Kişiler	68
2.3.3. Diğer Tazminat Talepleri	68
2.3.4. Rücu Etme Hakkı	69
2.3.5. Yolculara Haklarını Bildirme Yükümlülüğü	69

2.3.6. Kısıtlama Kayıtlarının Hükümsüzlüğü	70
2.3.7. Yaptırımlar	70
2.4. Komisyonun Değişiklik Teklifi	73
SONUÇ	85
KAYNAKÇA.....	89
ÖZET	94
ABSTRACT	95



KISALTMA LİSTESİ

AB	: Avrupa Birliği
ABAD	: Avrupa Birliği Adalet Divanı
ABİHA	: Avrupa Birliği'nin İşleyişi Hakkında Antlaşma
AET	: Avrupa Ekonomik Topluluğu
AETA	: Avrupa Ekonomik Topluluğu'nu Kuran Antlaşma
AKÇT	: Avrupa Kömür ve Çelik Topluluğu
CIV	: The Contract of International Carriage of Passengers by Rail / Demiryolu Uluslararası Yolcu ve Bagaj Taşımacılığı Sözleşmesi
COTIF	: The Convention concerning International Carriage by Rail / Uluslararası Demiryolu Taşımacılığı Sözleşmesi
DDGM	: Demiryolu Düzenleme Genel Müdürlüğü
IMF	: International Monetary Fund / Uluslararası Para Fonu
km	: kilometre
SDR	: Special Drawing Rights / Özel Çekme Hakları
SHGM	: Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü
vb.	: ve benzeri
vd.	: ve devamı
vs.	: ve saire

GİRİŞ

Ulaştırma politikası Avrupa Birliği'nin ("AB") başlangıçtan beri ortak politikalarından biri olmuştur. Zira ticareti yönetmek, ekonomik büyümeyi sağlamak, istihdam yaratmak ve refahı arttırmak için güçlü bir ulaştırma ağına ihtiyaç vardır¹. AB için önemli olan bu alanda verilen hizmetten yaralanan başlıca kişiler ise yolculardır.

Yolcu hakları, dar ve geniş anlamda kullanılabilmektedir. Dar anlamda yolcu hakları daha çok seferlerin iptal edilmesi veya gecikmesi durumunda yolcu hakları, bilgilendirme yükümlülüğü, engelli ve hareket kabiliyeti kısıtlı kişilere özel hükümler gibi konuları kapsamaktadır. Geniş anlamda yolcu hakları, taşıyanın sorumluluğu denilen kaza nedeniyle ölüm ve yaralanma ile bagajların kaybolması gibi hususları da kapsamaktadır. Bu çalışmada yolcu hakları ile daha ziyade dar anlamda yolcu hakları kastedilmekle birlikte konu bütünlüğü açısından taşıyanın sorumluluğu da ele alınmıştır.

AB'de taşıyanın sorumluluğuna ilişkin özel olarak düzenlemeler çıkarılmasında buna ilişkin uluslararası anlaşmaların niteliklerinden ötürü her durumda uygulanamamaları ya da tazminat miktarları gibi konularda güncelliklerini kaybetmiş olmaları etkili olmuştur. Yolcu hakları ise başlangıçta tüketicilerin korunması kapsamında değerlendirilmekle birlikte ulaştırma hizmetlerinin gelişmesi ve kullanımının artması, rekabetin gelişmesi gibi nedenlerle özel olarak düzenlenmeye başlanmıştır. Bu kapsamda, AB'de 1990'lardan itibaren yolcu haklarına ve taşıyanın sorumluluklarına yönelik pek çok düzenleme çıkarılmaya başlanmıştır.

Bu tezde amaçlanan hususlardan ilki AB'de yolcu haklarına ilişkin düzenlemeleri genel itibariyle inceleyerek yolcu hakları bakımından nasıl bir çerçeve çizildiğini görmektir. Bu düzenlemelerden biri olan ve AB'de havayoluyla seyahat eden yolcuların

¹ European Commission, The EU Explained: Transport, 1st Edition, Publications Office of the European Union, Lüksemburg, 2014, s.3.

haklarını düzenlemekte olan 261/2004 sayılı Tüzük² ise Avrupa Birliği Adalet Divanı (“ABAD”)³ kararlarına sıkça konu olduğu için diğer yolcu hakları düzenlemelerinden ayrılmaktadır⁴. Bu tezin bir diğer amacı da bu Tüzük’ü Divan kararları ile birlikte incelemektir.

ABAD, üye devlet mahkemelerinin talebi üzerine, 261/2004 sayılı Tüzük’ün hükümlerini yorumlamaktadır. Bu yorumlardan bazıları ulusal mahkemeler ve ulusal uygulayıcı organlar nezdinde çok büyük etkiye sahip oldukları gibi hava taşıma işletmeleri bakımından bağlayıcı olmaktadır⁵. Bu çalışma, bu yönden, ABAD kararlarının AB hukukunu nasıl şekillendirdiğini gösterme fırsatı da sunmaktadır. Böylece bu çalışma bir yönüyle ülkemizdeki AB hukuku çalışmalarına katkı sağlayacaktır. Diğer yandan 261/2004 sayılı Tüzük ile demiryolu ile seyahat eden yolcu haklarına ilişkin 1371/2007 sayılı Tüzük ülkemiz mevzuatına dercedildiğinden⁶ gerek bu Yönetmeliklerin (ve çıkan/çıkarılacak alt mevzuatının) yorumlanmasına gerek diğer ulaştırma modları bakımından da yolcu haklarına yönelik çalışma yapılması ihtimaline binaen AB müktesebatıyla uyum çalışmalarına katkı sağlanacağı düşünülmektedir.

Bu amaçlar doğrultusunda tezin birinci bölümünde öncelikle AB’de yolcu haklarına ilişkin sürecin nasıl geliştiği, hangi düzenlemelerin yapıldığı ve bu düzenlemelerde yolculara ne tür haklar tanındığı (ve taşıyanlara ne tür yükümlülükler getirildiği) sırasıyla demiryolu, denizyolu ve karayolu ve havayolu ulaştırma modları bakımından incelenmiştir. Çalışmanın ikinci bölümünde ise havayoluyla seyahat eden

² Regulation (EC) No 261/2004 of the European Parliament and of the Council of 11 February 2004 establishing common rules on compensation and assistance to passengers in the event of denied boarding and of cancellation or long delay of flights, and repealing Regulation (EEC) No 295/91 (Text with EEA relevance) - Commission Statement OJ L 46, 17.2.2004, p. 1-8.

³ Avrupa Birliği’nin İşleyişi Hakkında Antlaşma md. 19.

⁴ ABAD, bu kararların hemen hemen tümünü ön karar prosedürü aracılığıyla vermiştir. Bkz. Avrupa Birliği’nin İşleyişi Hakkında Antlaşma md. 267.

⁵ Truxal Steven, “Air carrier liability and air passenger rights: a game of tug of war?”, Journal of International and Comparative Law, Cilt: 4 Sayı:1, 2017, s.111.

⁶ Bkz. 3/12/2011 tarih ve 28131 sayılı Resmi Gazete ile yayımlanarak yürürlüğe giren Havayolu ile Seyahat Eden Yolcuların Haklarına Dair Yönetmelik ile 8/3/2019 tarihli ve 30708 sayılı Resmi Gazete’de yayımlanarak yürürlüğe giren Demiryolu ile Seyahat Eden Yolcuların Haklarına Dair Yönetmelik.

yolcuların uçağa kabul edilmeme, uçuşun iptali ve gecikmesi halinde sahip oldukları haklara ilişkin olan 261/2004 sayılı Tüzük, ABAD kararları ışığında, özel olarak incelenmiştir.



BİRİNCİ BÖLÜM

AVRUPA BİRLİĞİ'NDE YOLCU HAKLARI

1.1. Yolcu Haklarının Tarihsel Gelişimi

1.1.1. Ulaştırma Politikası ile ilgili Kurucu Antlaşma Seviyesindeki Gelişmeler

İkinci Dünya Savaşı sonrasında Avrupa'da kalıcı bir barış sağlamayı amaçlayan altı devlet (Belçika, Federal Almanya, Lüksemburg, Fransa, İtalya ve Hollanda) 1951'de imzalanan ve 1952'de yürürlüğe giren Paris Antlaşması'nı imzalamış⁷ ve Avrupa Kömür ve Çelik Topluluğu'nu ("AKÇT") kurmuştur⁸. Bu Topluluk günümüzdeki AB'nin temelini oluşturmuştur.

AKÇT'yi kuran devletler kömür ve çeliğin yanı sıra diğer sektörlerde de ekonomik birliği kurmak amacıyla malların, işçilerin, hizmetlerin ve sermayenin serbest dolaşımına dayanan bir "ortak pazar" kurmaya karar vererek 1957'de, Roma Antlaşması olarak da bilinen Avrupa Ekonomik Topluluğu'nu ("AET") Kuran Antlaşma'yı ("AETA") imzalamıştır. Bu Antlaşma'da Topluluk'un görevi "ortak bir pazarın kurulması ve üye devletlerin ekonomik politikalarının giderek yaklaştırılması yoluyla Topluluk'un bütününde ekonomik faaliyetlerin uyumlu bir şekilde geliştirilmesini, sürekli ve dengeli bir büyümeyi, daha fazla istikrarı, yaşam standardının hızla yükselmesini ve Topluluk'un bir araya getirdiği devletler arasında daha sıkı ilişkilerin kurulmasını sağlamak" olarak belirtilmiştir⁹.

⁷ Elli yıllığına imzalanan bu Antlaşma, 23 Temmuz 2002 tarihinde sona ermiştir.

⁸ Paris Antlaşması md.1.

⁹ AETA md. 2.

Topluluk'un nihai hedefi Avrupa'nın siyasal bütünlüğe ulaşmasıdır¹⁰. Bu hedef doğrultusunda öncelikle malların, işçilerin, hizmetlerin ve sermayenin serbest dolaşımının sağlandığı ortak pazarın kurulması gerekmektedir. Bunun için ulaştırma alanında sağlanacak işbirliğinin önemi büyüktür ve bu işbirliği ne kadar güçlü olursa ortak pazarın temelleri de o denli sağlam olacaktır. Gelişmiş bir ulaşım ağı, sağlam bir ekonominin olmazsa olmazıdır. İşte bu düşünceyle, AET'yi kuran devletler AETA ile ortak bir ulaştırma politikası oluşturulmasına karar vermişlerdir¹¹. Böylece ulaştırma, Topluluk'un oluşturmayı hedeflediği ilk ortak politikalarından biri olmuştur.

AETA ile oluşturulması hedeflenen ortak ulaştırma politikası 74-84. maddeler arasında düzenlenmiştir. Bu çerçevede; bir üye devletin topraklarından çıkan ya da o devlete giren veya bir ya da daha çok üye devletin toprağını kateden uluslararası ulaştırmaya uygulanacak ortak kuralların; ayrıca bir üye devlette, o devlet sınırları içinde yerleşik olmayan taşıyanların ulaştırma hizmetlerinde bulunma koşullarının ve son olarak gerekli diğer hükümlerin belirlenmesi istenmiştir¹². Bundan başka, ulusal taşıyanlar ile diğer üye devlet taşıyanları arasında ayrımcılık yasağı öngörülmüştür¹³. Antlaşma kapsamında ulaştırmaya dair alınacak tüm tedbirlerde taşıyanların ekonomik şartlarının göz önünde bulundurulması¹⁴; ayrıca taşıyanların aynı ürün için ürünün menşei veya varış yerine göre ayrımcılık yaparak farklı fiyat ve koşul belirlemesine yönelik uygulamaların önüne geçilmesi¹⁵ istenmiştir. Yine ayrımcılık yasağı kapsamında ulusal bazı işletme ve endüstrilerin diğerlerine göre daha fazla desteklenmesi ve korunması yasaklanmıştır¹⁶. Bu hususlara ilişkin düzenleme yapılabilmesi için Komisyonun önerisi üzerine ve Ekonomik ve Sosyal Komite ile Avrupa Parlamentosunun da görüşü alındıktan sonra,

¹⁰ Bozkurt Enver *et.al.*, Avrupa Birliği Hukuku, 6. Baskı, Yetkin Yayınları, Ankara, 2012, s. 37.

¹¹ AETA md. 3/e.

¹² AETA md. 75(1).

¹³ AETA md. 76.

¹⁴ AETA md. 78.

¹⁵ AETA md. 79.

¹⁶ AETA md. 80.

Konseyin ikinci aşamanın sonuna kadar oybirliğiyle, daha sonra nitelikli çoğunlukla karar alması gerekmektedir¹⁷. Ancak bu hükümlerin demiryolu, karayolu ve ülke içi su yollarıyla yapılan ulaştırmaya uygulanacağı belirtilmiştir¹⁸. Deniz ve havayolu ulaştırması bakımından düzenleme yapılabilmesi için Konseyin oybirliği aranmıştır¹⁹.

Deniz ve havayolu ulaştırması bakımından düzenleme yapmak için aranan oybirliği şartı, başta yalnızca altı üye devlet varken konulduğu için üye devlet sayısı zamanla arttığında oybirliğinin sağlanması neredeyse imkânsız hale gelmiştir²⁰. Bu husus, 1986'da imzalanarak 1987'de yürürlüğe giren Avrupa Tek Senedi ile değişmiştir. Bu Antlaşma ile bazı konular bakımından karar alma mekanizmasında oybirliği yerine nitelikli çoğunluk aranmaya başlanmıştır. Bu kapsamda, deniz ve havayolu ulaştırması bakımından düzenleme yapmak için aranan oybirliği de nitelikli çoğunluk olarak değiştirilmiştir²¹. Böylece bu alanlarda düzenleme yapılması kolaylaştırılmıştır.

1992'de imzalanan, 1993 yılında yürürlüğe giren Maastricht Antlaşması (Avrupa Birliği Antlaşması) ile²² Avrupa Ekonomik Topluluğu'nu Kuran Antlaşma'nın adı Avrupa Topluluğu'nu Kuran Antlaşma olarak değiştirilmiş; AET, AT adını almış ve ortak pazarın bir sonraki safhası niteliğindeki ekonomik ve parasal birliğe ulaşılması için düzenlemeler yapılmış; ayrıca "üç sütunlu yapı" getirilmiştir. İlk sütun Avrupa Toplulukları'nı, ikincisi ortak dış politika ve güvenlik politikasını, üçüncü sütun ise adalet ve içişlerinde işbirliği politikasını içerir. Bu Antlaşma ile ulaştırma alanına ilişkin olarak Trans-Avrupa Ağları kavramı getirilmiştir²³. Trans-Avrupa Ağları ile ortak pazarın geliştirilmesi amacıyla ulaştırma, enerji ve telekomünikasyon sektörlerinde Avrupa altyapısının entegrasyonu ve karşılıklı işletilebilirliği amaçlanmaktadır.

¹⁷ AETA md. 75(1).

¹⁸ AETA md. 84(1).

¹⁹ AETA md. 84(2).

²⁰ Colangelo Margherita/Zeno-Zencovich Vincenzo, Introduction to European Union Transport Law, 2nd Edition, RomaTrE-Press, Roma, 2016, s.3.

²¹ Avrupa Tek Senedi md. 16/5.

²² Detaylı bilgi için bkz. Baykal Sanem/Göçmen İlke, Avrupa Birliği Kurumsal Hukuku, Seçkin Yayıncılık, Ankara, 2016, s. 109 vd.

²³ Maastricht Antlaşması Başlık II Madde G(B/3).

2009’da yürürlüğe giren Lizbon Antlaşması ile Avrupa Topluluğu’nu Kuran Antlaşma’nın adı Avrupa Birliği’nin İşleyişi Hakkında Antlaşma (“ABİHA”) olmuştur. Bu Antlaşma ile yalnızca AB’nin düzenleme yapma yetkisini haiz olduğu konular ile AB’nin üye devletlerle yetki paylaşımı yaptığı konular belirlenmiştir. Böylece ulaştırma, AB ile üye devletlerin yetki paylaşımı yaptığı konulardan birisi olmuştur²⁴. Bu kapsamda üye devletler, ulaştırma politikası alanındaki yetkilerini, Birlik kendi yetkisini kullanmadığı ölçüde kullanırlar²⁵.

Bugün için ulaştırma politikası ABİHA 90-100. maddeler arasında yer almaktadır. Bu hükümler büyük ölçüde AETA’da belirlenenler ile aynıdır²⁶. Ancak bu defa ulaştırmaya ilişkin konulara “ulaştırmada güvenliğin artırılmasına yönelik tedbirler” de eklenmiş²⁷, karar alma usulü ise olağan yasama usulü olmuştur. Bu hükümler yine demiryolu, karayolu ve ülke içi su yollarıyla yapılan ulaştırmaya uygulanacaktır²⁸. Deniz ve havayolu ulaştırması bakımından ise Parlamento ve Konsey olağan yasama usulü ile düzenleme yapabilecektir²⁹. Öyleyse uygulamada tüm ulaştırma modları bakımından düzenleme yapmanın usulü aynıdır: olağan yasama usulü. Ancak Parlamento ve Konsey demiryolu, karayolu ve ülke içi su yollarıyla yapılan ulaştırmaya ilişkin düzenleme yapmakla yükümlüyken; deniz ve havayolu ulaştırması bakımından bir düzenleme yapıp yapmaması konusunda takdir yetkisini haizdir. Yolcu hakları ise ABİHA madde 91(1) ve 100(2) kapsamında değerlendirilmektedir. Buna göre AB yolcu haklarına ilişkin olarak düzenleme yapmak yetkisini haizdir.

²⁴ ABİHA md. 4/2.

²⁵ ABİHA md. 2/2.

²⁶ Bkz. Avrupa Ekonomik Topluluğu’nu Kuran Antlaşma md. 75-84.

²⁷ ABİHA md. 91/1-c.

²⁸ ABİHA md. 100/1.

²⁹ ABİHA md. 100/2.

1.1.2. Ulaştırma Politikası Çerçevesinde Yolcu Hakları ile ilgili Gelişmeler

AB’de ulaştırma alanında seferlerin iptali veya gecikmesi halindeki yolcu haklarına ilişkin kurallar, önceden tüketicilerin korunması kapsamında değerlendiriliyordu. Yolcuların kaza nedeniyle ölümü, yaralanması, bagajın kaybolması, zarara uğraması, geç ulaşması gibi taşıyanın sorumluluğuna ilişkin hususlar ise gerekli şartlar sağlanıyorsa uluslararası sözleşmeler kapsamında, gerekli şartlar sağlanmıyorsa da AB hukukundaki genel düzenlemeler kapsamında değerlendiriliyordu.

1970’lerden itibaren artan nüfus, gelişen sanayi, ulaşım imkânlarının gelişmesi ile ulaştırma hizmetlerinin kullanımı artmış ve taşıyanlar arasında rekabet büyümüştür. Ulaştırma hizmetlerinin kullanımının artmasıyla birlikte yolcuların karşılaştıkları sorunlar (ve yaşanan kazalarda hayatını kaybeden/yaralanan insanlar) dikkat çekmeye başlamış ve yolcunun korunmasına ilişkin farkındalık artmaya başlamıştır. Örneğin denizyoluyla seyahat eden yolcuların haklarını düzenleyen 392/2009 sayılı Tüzük’ün³⁰ kabul edilmesinde yaşanan birtakım trajik kazalar etkili olmuştur. Bu kazalardan en bilineni 1987’de Hollanda’da *Free Enterprise* isimli feribotun battığı ve 193 kişinin öldüğü kazadır. Diğer ulaşım yöntemlerinin kullanımı artmış olmasına ve bu sebeple denizyoluyla yapılan seyahatlerdeki kaza oranı yıllar içerisinde düşüş göstermiş olmasına rağmen yaşanan kazalar yolcuların daha fazla korunması gerekliliğini ortaya koymuştur³¹. Böylece AB hukukunda yolcuların korunması alanı, tüketicilerin korunmasından ayrılarak özel olarak gelişmeye başlamış ve Birlik düzeyinde düzenlemeler ortak ulaştırma politikası çerçevesinde çıkarılmaya başlanmıştır³².

³⁰ Regulation (EC) No 392/2009 of the European Parliament and of the Council of 23 April 2009 on the liability of carriers of passengers by sea in the event of accidents (Text with EEA relevance) OJ L 131, 28.5.2009, p. 24-46.

³¹ Colangelo/Zeno-Zencovich, 2016, s.158.

³² Detaylı bilgi için bkz. Colangelo/Zeno-Zencovich, 2016, s.131-132.

Ortak ulaştırma politikasının 1957’de Avrupa Ekonomik Topluluğunu Kuran Antlaşma ile oluşturulduğu göz önüne alınınca (tüm ulaştırma modlarında) yolcu haklarına ilişkin düzenlemelerin çıkarılması oldukça uzun sürmüş görünmektedir. Gerçekten, 1980’lerde 85/374 sayılı hasarlı mallara ilişkin ve 85/577 sayılı uzak mesafeli sözleşmelere ilişkin direktifler³³ gibi tüketicilerle ilgili birtakım düzenlemeler çıkarılmışsa da doğrudan yolcu haklarını ilgilendiren düzenlemeler 1990’lardan itibaren çıkmaya başlamış ve bu süreç 2000’lerde hızlanarak günümüze kadar devam etmiştir. Görüldüğü üzere bu sürecin tamamlanması oldukça uzun srmştir. Burada dikkat edilmesi gereken husus, genel olarak ortak ulaştırma politikasına ilişkin herhangi bir düzenleme yapılmasının çok uzun süre boyunca aksamış olmasıdır. Öyle ki bu politikaya ilişkin Komisyonun teklifleri neredeyse otuz yıl boyunca telenmiş; ABAD’ın 1985 yılında verdiği *ortak ulaştırma politikası-Konseyin yükümlülükleri* kararına³⁴ kadar bir gelişme yaşanmamıştır. ABAD bu kararı ile Konseyin Avrupa Ekonomik Topluluğu’nu Kuran Antlaşma madde 3(e), 61, 74, 75 ve 84 bakımından, ayrıca Komisyonun bu alanda önerdiği on altı teklife ilişkin karar vermemiş olmaktan dolayı AB hukukuna aykırı davrandığına karar vermiřtir³⁵. Ancak bu karardan sonra Komisyon, ortak ulaştırma politikasına ilişkin teklif, hedef ve programların bulunduğu Beyaz Kitapları kabul etmeye başlamıştır.

Ortak ulaştırma politikasına ilişkin Beyaz Kitaplar ncelikli olarak ücret tarifeleri, ulaştırma altyapısı gibi daha çok AB’nin o dönemki öncelikleri üzerinde yoğunlaşmıştır. Yolcu hakları ise başlangıçta biraz daha ikinci planda kalmış, süreç ilerledikçe bu konudaki hedefler belirginleşmeye başlamıştır. Gerçekten, 1992 yılında kabul edilen

³³ Sırasıyla Council Directive 85/374/EEC of 25 July 1985 on the approximation of the laws, regulations and administrative provisions of the Member States concerning liability for defective products OJ L 210, 7.8.1985, p. 29-33 ve Council Directive 85/577/EEC of 20 December 1985 to protect the consumer in respect of contracts negotiated away from business premises OJ L 372, 31.12.1985, p. 31-33.

³⁴ Case C-13/83 *European Parliament v Council of the European Communities* [1985] ECLI:EU:C:1985:220.

³⁵ Ibid, “Decision” para. 1 (s. 1583). Detaylı bilgi için bkz. Kktaş Arif, “Ulaştırma Politikası”, Akçay Belgin/Göçmen İlke (Ed.), Avrupa Birliği Tarihçe, Teoriler, Kurumlar ve Politikalar, 3. Baskı, Seçkin Yayıncılık, Ankara, 2016, s. 529.

Beyaz Kitap'ın³⁶ devam kitabı olan eylem programı³⁷ ile esas olarak ulaştırma pazarlarının açılması, trans-Avrupa ağları, emniyetin artırılması ve sosyal hükümlerin entegrasyonu gibi konularda hedefler belirlenirken yolcu haklarına ilişkin olarak yalnızca havayolu yolcularının uçağa kabul edilmemesi durumunda sahip oldukları hakları içerecek yasal düzenlemelere de 1996 yılında başlanması istenmiştir. 1998 yılında kabul edilen, ulaştırma altyapısına ilişkin eylem programında³⁸ yolcu haklarına yönelik bir husus yer almazken 2001 yılı Beyaz Kitap'ına³⁹ geldiğimizde ulaştırma hizmetlerini kullanan kullanıcıların hak ve yükümlülüklerine ilişkin teklifler görülebilmektedir. Örneğin kaza durumunda hava taşıma işletmelerinin sorumluluğunu artırmaya yönelik yeni teklifler getirilmiş, ayrıca Komisyonun uçuşun gecikmesi veya kapasite fazlası rezervasyon sonucu yolcunun uçağa kabul edilmemesi durumunda yolcuya tazminat talep etme gibi haklar tanınması için kısa süre içerisinde teklif sunacağı belirtilmiştir⁴⁰. Keza Köktaş'a göre genel olarak değerlendirildiği zaman 2001 Beyaz Kitap'ından itibaren ulaştırma politikası alanında önemli gelişmeler yaşanmıştır⁴¹. Yolcu hakları konusunu da bu genellemeye yerleştirmek mümkün gözükmemektedir. Bu şekilde başlayan yolcu haklarına ilişkin AB düzenlemeleri aşamalı şekilde ilerlemiştir.

Ortak ulaştırma politikasının gelişimi sürecinde doğrudan yolcu haklarını ilgilendirecek şekilde çıkarılan düzenlemelerden bir kısmı şunlardır: paket turlar hakkında 314/90 sayılı Direktif⁴², uçağa kabul edilmemeyle ilgili olarak 295/91 sayılı

³⁶ COM (92) 494: The Future Development of the Common Transport Policy: A Global Approach to the Construction of a Community Framework for Sustainable Mobility - White Paper.

³⁷ COM (95) 302: The Common Transport Policy Action Programme 1995-2000, Follow up to White Paper.

³⁸ COM (98) 466: Fair Payment for Infrastructure Use: A Phased Approach to a Common Transport Infrastructure Charging Framework in the EU - White Paper.

³⁹ COM (2001) 370: European Transport Policy for 2010: Time to Decide - White Paper.

⁴⁰ Söz konusu Beyaz Kitap'ta yolcuya gecikme halinde tazminat talep etme hakkı getirilmesinin öngörülmesine rağmen bu çalışmanın devamında da görüleceği üzere 261/2004 sayılı Tüzük'te bu hak öngörülmemiştir.

⁴¹ Arif, 2016, s. 536.

⁴² Council Directive 90/314/EEC of 13 June 1990 on package travel, package holidays and package tours OJ L 158, 23.6.1990, p. 59-64.

Tüzük⁴³, uçağa kabul edilmeme, uçuşun iptali ve gecikmesine ilişkin olan 261/2004 sayılı Tüzük, demiryolu ile seyahat eden yolculara ilişkin 1371/2007 sayılı Tüzük⁴⁴, motorlu taşıtlarda üçüncü kişiye karşı sorumluluğun sigortalanmasıyla ilgili 103/2009 sayılı Direktif⁴⁵, denizyolu ve içsuyoluyla seyahat eden yolculara ilişkin 1177/2010 sayılı Tüzük⁴⁶, karayoluyla seyahat eden yolculara ilişkin 181/2011 sayılı Tüzük⁴⁷ vd.

Söz konusu düzenlemeler incelendiğinde, bir kısmının dar anlamda yolcu hakları ile sınırlı tutulurken, diğerlerinin bunun ötesine geçtiği görülebilmektedir. AB’de yolcu haklarına ilişkin temel düzenlemelerden olan ve bu çalışmada incelenecek 261/2004 sayılı ile birlikte 1177/2010 sayılı Tüzüklerin kapsamı yalnızca gecikme, iptal, hareket kabiliyeti kısıtlı kişilere özel hükümler, bildirim yükümlülüğü gibi konularla; yani dar anlamda yolcu haklarıyla sınırlı iken 1371/2007 sayılı ve 181/2011 sayılı Tüzüklerle bu konulara ek olarak taşıyanın sorumluluğuna ilişkin hususlar da düzenlenmiştir.

Söz konusu Tüzüklere ilişkin olarak verilen ABAD kararları ise, açık bir biçimde, 261/2004 sayılı Tüzük’te yoğunlaşmaktadır. ABAD websitesindeki arama formu aracılığıyla elde edilen verilere göre⁴⁸ bugüne kadar⁴⁹ 261/2004 sayılı Tüzük’e ilişkin verilmiş karar sayısı yüz seksen birdir. 1371/2007 sayılı Tüzük için bu sayı yalnızca dördttür. 1177/2010 ve 181/2011 sayılı Tüzükler bakımından ise verilmiş bir karar bulunmamaktadır.

⁴³ Council Regulation (EEC) No 295/91 of 4 February 1991 establishing common rules for a denied-boarding compensation system in scheduled air transport OJ L 36, 8.2.1991, p. 5-7.

⁴⁴ Regulation (EC) No 1371/2007 of the European Parliament and of the Council of 23 October 2007 on rail passengers’ rights and obligations OJ L 315, 3.12.2007, p. 14-41.

⁴⁵ Directive 2009/103/EC of the European Parliament and of the Council of 16 September 2009 relating to insurance against civil liability in respect of the use of motor vehicles, and the enforcement of the obligation to insure against such liability (Text with EEA relevance) OJ L 263, 7.10.2009, p. 11-31.

⁴⁶ Regulation (EU) No 1177/2010 of the European Parliament and of the Council of 24 November 2010 concerning the rights of passengers when travelling by sea and inland waterway and amending Regulation (EC) No 2006/2004 Text with EEA relevance OJ L 334, 17.12.2010, p. 1-16.

⁴⁷ Regulation (EU) No 181/2011 of the European Parliament and of the Council of 16 February 2011 concerning the rights of passengers in bus and coach transport and amending Regulation (EC) No 2006/2004 Text with EEA relevance OJ L 55, 28.2.2011, p. 1-12.

⁴⁸ <<http://curia.europa.eu/juris/recherche.jsf?language=en>>

⁴⁹ 12/8/2019 tarihi itibarıyla.

Havayolu ile diğer ulaştırma modları arasındaki bu uçurumun sebeplerine ilişkin yalnızca varsayımda bulunulabilir. Bu konuda akla ilk olarak 261/2004 sayılı Tüzük'ün bazı kritik hükümlerinin yeterince açık olmaması, karmaşaya mahal vermesi gelse de bu husus tek başına bu büyük farkı açıklamaya yetmemektedir. Mesela 261/2004 sayılı Tüzük'te yer alan, uçuşun iptali bir olağanüstü halden kaynaklanmışsa hava taşıma işletmesinin tazminattan kurtulmasını sağlayan madde 5(3), Tüzük'ün en çok dava konusu edilmiş hükmüdür. Öyle ki bu hüküm seksen dokuz kez dava konusu edilmiştir; yani Tüzük'e ilişkin tüm davaların neredeyse yarısı bu konuda olmuştur⁵⁰. Oysa bu husus yalnızca havayoluna özel bir hüküm değildir; taşıyanı tazminat ödeme yükümlülüğünden (ve kimi durumlarda diğer yükümlölüklerinden de) kurtaran şartlar benzer şekilde demiryolu ve denizyolu için de öngörölmüştür⁵¹. Buna rağmen bu konuda diğer Tüzükler bakımından verilmiş bir karar yoktur. Bu tezde incelenecek, havayolu yolcu haklarına ilişkin ABAD kararlarının, mutatis mutandis (gerekli değişiklikler yapılmak kaydıyla) diğer ulaştırma modları bakımından da faydalı olması umulmakta ise de aşağıda inceleneceği üzere bu pek mümkün olmayabilir.

Çalışmanın devamında AB'de yolcu haklarının hangi düzenlemelerle nasıl ele alındığı, ulaştırma modlarına göre (sırasıyla demiryolu, denizyolu, karayolu ve havayolu) ayrı ayrı incelenecektir.

⁵⁰ 261/2004 sayılı Tüzük madde 5(3) ile ilgili ABAD kararları için bkz. <http://curia.europa.eu/juris/liste.jsf?oqp=&for=&mat=or&jge=&td=%3BALL&jur=C%2CT%2CF&et at=clot&page=1&dates=&pcs=Oor&lg=&pro=&nat=or&cit=R%252CC%252CCJ%252CR%252C2008E%252C%252C2004%252C261%252C%252C5%252C3%252C%252C%252Ctrue%252Cfalse%252Cfalse&language=en&avg=&cid=7358760> Erişim tarihi: 12/8/2019.

⁵¹ Bkz. 1371/2007 sayılı Tüzük Ek 1 md. 26(2/a) ve 1177/2010 sayılı Tüzük md. 20(4). Karayolunda ise iptal veya gecikme için tazminat öngörölmemiştir. Ancak madde 23(2), taşıyanı, iptal veya gecikme kötü hava şartları ya da doğal afetlerden meydana geldiyse hizmet hakkına ilişkin bazı yükümlölüklerden kurtulmasını sağlamaktadır. Bu maddeye ilişkin de ABAD'a başvuru yapılmamıştır.

1.2. Ulaştırma Modlarına Göre Yolcu Hakları

1.2.1. Demiryolu ile Seyahat Eden Yolcuların Hakları

1371/2007 sayılı Tüzük ile AB’de demiryolu ile seyahat eden yolcuların hakları ve demiryolu işletmelerinin yükümlülükleri düzenlenmektedir⁵². Demiryolu yolcu hizmetlerinin kalitesinin ve etkinliğinin geliştirilmesini, bunun yanında demiryolu kullanımının arttırılmasını amaçlayan⁵³ Tüzük, 18/95 sayılı Direktif⁵⁴ kapsamında lisanslandırılarak AB sınırları içinde hizmet verebilen demiryolu işletmelerini kapsamaktadır⁵⁵.

Tüzük, kaynağını Avrupa ülkeleri arasında yapılan 1952 tarihli Demiryolu Uluslararası Yolcu ve Bagaj Taşımacılığı Sözleşmesi (“CIV”) ve 1980 tarihli Uluslararası Demiryolu Taşımacılığı Sözleşmesi’nden (“COTIF”) almaktadır. CIV, Avrupa ülkeleri arasında yapılmışken COTIF, Avrupa dışındaki diğer devletler tarafından da imzalanmıştır. Taşıyanın sorumluluğu ve yolcu haklarını kapsayan CIV sonradan (1999 yılında) yapılan bir protokol ile COTIF’in eki olmuştur⁵⁶. Tüzük genel olarak bu anlaşmalara paralel olarak hazırlanmıştır⁵⁷.

Tüzük’ün kapsamı genel olarak: taşıma sözleşmesi, bilet düzenlenmesi, yolcuları bilgilendirme yükümlülüğü, yolcuların ve bagajlarının demiryolu işletmelerince sigorta yaptırılması zorunluluğu, gecikme durumunda demiryolu işletmelerinin yükümlülükleri, demiryolu ile seyahat eden engelli ve hareket kabiliyeti kısıtlı yolculara yardım ve bu

⁵² Bu Tüzük, ülkemiz mevzuatına T.C. Ulaştırma ve Altyapı Bakanlığı Demiryolu Düzenleme Genel Müdürlüğüne (“DDGM”) Demiryolu ile Seyahat Eden Yolcuların Haklarına Dair Yönetmelik ile dercedilmiş olduğunu eklemek gerekir. Söz konusu Yönetmelik 8/3/2019 tarihli ve 30708 sayılı Resmi Gazete ile yayımlanarak yürürlüğe girmiştir. Yönetmelik’te 1371/2007 sayılı Tüzük’e doğrudan yapılmış bir atıf yoktur, fakat 1371/2007 sayılı Tüzük’ün pek çok hükmü alınmıştır.

⁵³ 1371/2007 sayılı Tüzük dibace para. 24.

⁵⁴ Council Directive 95/18/EC of 19 June 1995 on the licensing of railway undertakings OJ L 143, 27.6.1995, p. 70-74.

⁵⁵ 1371/2007 sayılı Tüzük md. 2(1).

⁵⁶ 1980 tarihli COTIF’i tadil eden 1999 Protokolü md. 6(1/a). 1999 değişiklikleriyle birlikte COTIF için bkz. https://otif.org/en/?page_id=172 Erişim tarihi: 2/9/2019.

⁵⁷ 1371/2007 sayılı Tüzük dibace para. 14.

kişilerin korunması, hizmet kalite standartlarının tanımlanması ve izlenmesi, güvenlik risklerinin ve şikâyetlerin yönetimidir⁵⁸. Anlaşılacağı üzere Tüzük yolcu haklarını tek bir çatı altında toplayan geniş kapsamlı bir düzenlemedir: iptal, gecikme ve bağlantının kaçırılması durumlarındaki yolcu haklarının yanı sıra ölüm, yaralanma ve bagajın zarar görmesi veya kaybolması gibi hususları da ele almaktadır.

Taşıma sözleşmesi ve bilet düzenlenmesi ile ilgili olan *Demey* davası⁵⁹, biletsiz şekilde seyahat eden bir yolcuya ilişkindir. Eylül ve Ekim 2013'te yapılan denetlemelerde Bay Demey'in Belçika'daki bir trene biletsiz olarak binmekte olduğu tespit edilmiş, kendisine cezai yaptırım uygulanmıştır. Bay Demey ise savunmasını Tüzük Ek 1 madde 6(2)'ye dayandırmaktadır. Bu hükmün son cümlesine göre biletin yokluğu taşıma sözleşmesinin geçerliliğine etki edemez. Buna karşın Belçika ulusal hukukuna göre biletsiz seyahat eden yolcu belirtilen süre içerisinde bileti veya bilet yerine geçecek bir belgeyi gösteremezse bu, taşıma sözleşmesinin yokluğu anlamına gelir. Bu durumda ulusal mahkeme madde 6(2)'nin son cümlesi karşısında uyuşmazlıkta taşıma sözleşmesi olup olmadığından emin olamamış ve ABAD'a Ek 1 madde 6(2)'nin son cümlesinin ulusal hukukta yer alan hükmü geçersiz kılıp kılmadığını sormuştur.

ABAD'a göre⁶⁰ Tüzük'te taşıma sözleşmesinin kuruluş şartları açıkça yer almamaktadır. Madde 6(2)'den tamamlanmış bir taşıma sözleşmesinden bahsedildiği; zira ancak bu şekilde onun varlığının ispatı için bilet gösterilmesinin isteneceği anlamı çıkmaktadır. Ancak madde 6(2), taşıma sözleşmesinin kuruluş şartlarını içermememektedir; bu şartların ulusal hukukça belirlenmesi gerekmektedir. Bu sebeple söz konusu madde 6(2)'nin son cümlesi, ulusal hukukta yer alan hükmü etkisiz kılmamaktadır.

⁵⁸ 1371/2007 sayılı Tüzük md. 1.

⁵⁹ Case C-261/15 *Nationale Maatschappij der Belgische Spoorwegen NV v Gregory Demey* [2016] ECLI:EU:C:2016:709.

⁶⁰ Ibid, paras. 24-35.

Taşıma sözleşmesine ilişkin bir diğer dava, *ÖBB-Personenverkehr* davasıdır⁶¹. Bu davada uyuşmazlık *ÖBB-Personenverkehr AG*'nin Avusturya Tren Şebekesi Kontrol Komisyonunun (ulusal uygulayıcı organ) taşıma sözleşmesinin şartlarını değiştirmesine ilişkin verdiği karara itiraz etmesinden kaynaklanmıştır. Komisyona göre bu sözleşmelerin bilet ücretinin tazminine ilişkin hükümleri Tüzük madde 17'ye uygun olarak düzenlenmemiştir. Sözleşmede gecikme bazı şartlar altında (yolcunun hatası, mücbir sebepler, taşıma sözleşmesinin kapsamadığı ulaştırma hizmetleri nedeniyle vs.) bu ücretin ödenmeyeceği yer almaktadır.

Ulusal mahkeme, söz konusu demiryolu işletmesinin taşıma sözleşmesine bu hükümleri koyup koyamayacağını, bu konuda diğer ulaştırma modlarındaki; sırasıyla havayolu, denizyolu ve karayoluyla seyahat eden yolcuların haklarını düzenleyen 261/2004, 1177/2010 ve 181/2011 sayılı Tüzüklerde belirtilen tazminat yükümlülüğünden kurtulmaya ilişkin koşulların kıyasen demiryoluyla seyahat eden yolcular bakımından da uygulanıp uygulanamayacağını sormuştur.

ABAD'a göre⁶² *McDonagh* davasında⁶³ da belirttiği üzere taşıyanın sorumluluktan kurtulma şartları bakımından farklı ulaştırma modları birbiriyle eşdeğer kabul edilemez. Zira bu koşullar bakımından söz konusu işletmelerin iletişim ağlarına erişim farklılık göstermektedir. AB mevzuatı, tüketicinin üst düzeyde korunmasına yönelik kuralları ulaştırma modlarına göre farklı şekillerde getirmiştir. Mücbir sebeplerin tazminat yükümlülüğünü kaldırdığı şeklindeki genel hukuk kuralı da uygulanamaz. Zira Tüzük'te bu konuda bir hüküm yer almamaktadır. Bu sebeple ABAD⁶⁴, dibacenin ilk üç paragrafından yola çıkarak yolcuların üst düzeyde korunması gerektiğini söylemiş ve söz

⁶¹ Case C-509/11 *ÖBB-Personenverkehr AG v intervening parties: Schienen-Control Kommission, Bundesministerin für Verkehr, Innovation und Technologie* [2013] ECLI:EU:C:2013:613.

⁶² Ibid, para 47.

⁶³ Case C-12/11 *Denise McDonagh v Ryanair Ltd* [2013] ECLI:EU:C:2013:43, paras 56-57.

⁶⁴ Case C-509/11 *ÖBB-Personenverkehr AG v intervening parties: Schienen-Control Kommission, Bundesministerin für Verkehr, Innovation und Technologie* [2013] ECLI:EU:C:2013:613, paras 51-52.

konusu demiryolu işletmesinin uyumsuzluğa konu koşulları sözleşmeye ekleyemeyeceği yönünde karar vermiştir.

Yolcuların bilgilendirilme haklarına ilişkin olarak Tüzük Ek 2’de yolcuların seyahat sözleşmesi kapsamında bilgilendirilmeleri gereken asgari hususları içeren bir liste yer almaktadır. İki bölümden oluşan bu listenin ilk bölümünde seyahat öncesi, ikinci bölümünde seyahat sırasında yapılacak bilgilendirmenin içeriği yer almaktadır. Demiryolu işletmeleri ve bilet satıcıları seyahat öncesinde yolcuları talep üzerine Ek 2’nin ilk bölümünde yer alan hususlarda bilgilendirir⁶⁵. Bu hususlar şunlardır:

- (i) sözleşmenin genel şartları,
- (ii) en hızlı yolculuğu kapsayan tarife,
- (iii) en düşük ücretli yolculuğu kapsayan tarife,
- (iv) engelli ve hareket imkânı kısıtlı kişilere yönelik olanakların bulunup bulunmadığı, varsa bunlara erişim şartları,
- (v) bisikletlerin olup olmadığı, varsa bunlara erişim şartları,
- (vi) sigara içilebilen ve içilmeyen kotukların, birinci ve ikinci sınıfın, kuşet ve yataklı vagonların bulunup bulunmadığı,
- (vii) hizmetleri aksatabilecek ya da geciktirebilecek tüm işlemler,
- (viii) trende sunulan hizmetlerin (yiyecek ve içecek sunma, kablosuz internet, televizyon gibi eğlenceye yönelik hizmetler vs.) bulunup bulunmadığı,
- (ix) kayıp bagaj için tazminat talebinde bulunma usulü,
- (x) şikâyetle bulunma usulü.

Demiryolu işletmeleri ve bilet satıcılarının seyahat sırasında da bilgilendirme yükümlülükleri bulunmaktadır⁶⁶. Seyahat öncesi bilgilendirmeden farklı olarak bu bilgilendirme talep olmaksızın yapılır:

- (i) trende sunulan hizmetler,

⁶⁵ 1371/2007 sayılı Tüzük md. 8(1).

⁶⁶ 1371/2007 sayılı Tüzük md. 8(2).

- (ii) bir sonraki istasyon,
- (iii) gecikmeler,
- (iv) ana aktarma hizmetleri,
- (v) güvenlik ve emniyete ilişkin hususlar.

Bilgilendirme yükümlülüğüne ilişkin bir diğer husus gecikmelerdir. Yolcu, gecikmeyle ilgili olarak tahmini yola çıkış ve varış zamanları hakkında, bu bilgi belli olmaz demiryolu işletmesi veya istasyon idaresince bilgilendirilmelidir⁶⁷. Gecikmelerden başka yolcuların hakları konusunda da bilgilendirilmeleri gerekmektedir. Buna göre demiryolu işletmeleri, istasyon idareleri ve tur operatörleri bilet satışı esnasında yolcuları Tüzük'te yer alan haklarına ilişkin olarak bilgilendirmekle yükümlüdürler⁶⁸. Konu ile alakalı olarak *Westbahn Management* davası⁶⁹ bulunmaktadır. Bu davada uyuşmazlık, demiryolu işletmesi ile o demiryolu hattının gerçek zamanlı verilerinin yer aldığı şebekeyi (network) işleten firma arasındadır. Uyuşmazlığa konu olayda demiryolu işletmesi, demiryolu şebekesini işleten firmadan bağlantılı seferleri (ana aktarma seferleri) belirlemek amacıyla aynı hatta yer alan diğer demiryolu işletmelerinin gerçek zamanlı verilerini bildirmesini istemiş; ancak talebi reddedilmiştir.

Ulusal mahkeme ABAD'a demiryolu şebekesini işleten firmanın Tüzük kapsamında böyle bir yükümlülüğü olup olmadığını sormuştur. Divana göre⁷⁰ madde 8(2) demiryolu işletmeleri ve bilet satıcılarını seyahat sırasında yolcuları asgari Ek 2'deki ikinci kısımlar hakkında bilgilendirmekle sorumlu tutmuştur. Bu hususlar trende sunulan hizmetler, bir sonraki istasyon, gecikmeler, ana aktarma hizmetleri, güvenlik ve emniyete ilişkin hususlardır. Demiryolu işletmeleri bu verileri gerçek zamanlı olarak sunmakla yükümlüdür. Dahası Ek 2'de geçen ana aktarma hizmetleri ifadesinden bu hizmetin o demiryolu işletmesince sağlanması gerektiği ile ilgili bir şey yazmamaktadır. Buradan da

⁶⁷ 1371/2007 sayılı Tüzük md. 18(1).

⁶⁸ 1371/2007 sayılı Tüzük md. 29.

⁶⁹ Case C-136/11 *Westbahn Management GmbH v ÖBB-Infrastruktur AG* [2012] ECLI:EU:C:2012:740.

⁷⁰ Ibid, paras. 36-43.

demiryolu işletmesinin bütün ana aktarma hizmetleri konusunda bilgilendirme yapması gerektiği sonucu çıkmaktadır. Bu durumda demiryolu şebekesini işleten firma davacı demiryolu işletmesinin diğer demiryolu işletmelerinin gerçek zamanlı verilerine erişmesine izin vermelidir.

Tüzük uyarınca yolcunun kaza nedeniyle ölmesi ya da yaralanmasından doğan zararlardan taşıyan⁷¹ kural olarak sorumludur⁷². Ancak kaza yolcunun veya üçüncü kişinin hatasından kaynaklanmışsa ya da taşıyan kazanın tüm önlemleri almış olmasına rağmen gerçekleştiğini ispat ederse sorumluluktan kurtulur⁷³. Ölüm halinde tazminatın kapsamına cenaze ve tedavi giderleri ile geçim kaybı⁷⁴; yaralanma halinde ise tedavi giderleri ve ulaşım gibi gerekli giderler, çalışma gücünün kaybı ya da diğer artan harcamalar girer⁷⁵. Her durumda zararın karşılığı toptan ödenir⁷⁶. Tazminatın miktarı ulusal hukuka göre belirlenmekle birlikte azami 175,000 Özel Çekme Hakkı⁷⁷ ile sınırlandırılmıştır⁷⁸. Bagajlara ilişkin olarak ise kayıtlı bagaja/el bagajına/hayvanlara/araçlara zarar gelmesi, kısmen ya da tamamen kaybolması, tesliminin gecikmesi halleri için ayrı ayrı tazminat miktarları belirlenmiştir⁷⁹. Taşıyanın ölüm, yaralanma veya bagajlara ilişkin sorumluluğuna üst sınır getirilen tüm hususlarla ilgili olarak, muhtemel sonucun kayıp ya da zarar olacağı bilerek ve dikkatsizce zarara sebebiyet vermişse sorumlulukta üst sınır söz konusu olmayacaktır⁸⁰.

⁷¹ 1371/2007 sayılı Tüzük'te "demiryolu işletmesi" ibaresi kullanılmış; ancak Ek 1'i CIV'den alındığı için bu ekte "demiryolu işletmesi" yerine "taşıyan" ibaresi kullanılmıştır. Ben de metinlere sadık kalmak adına yerine göre her iki ifadeyi de kullandım.

⁷² 1371/2007 sayılı Tüzük Ek 1 md. 26(1).

⁷³ 1371/2007 sayılı Tüzük Ek 1 md. 26(2).

⁷⁴ 1371/2007 sayılı Tüzük Ek 1 md. 27.

⁷⁵ 1371/2007 sayılı Tüzük Ek 1 md. 28.

⁷⁶ 1371/2007 sayılı Tüzük Ek 1 md. 30(1).

⁷⁷ Özel Çekme Hakları (Special Drawing Rights "SDR"), Uluslararası Para Fonunun (International Monetary Fund "IMF") üye ülkelerin mevcut resmi rezervlerine katkıda bulunmak amacıyla 1969 yılında oluşturduğu uluslararası bir rezerv varlığıdır. Özel Çekme Hakları üye ülkelere IMF kotalarıyla orantılı olarak tahsis edilir. SDR aynı zamanda IMF'nin ve diğer bazı uluslararası kuruluşların hesap birimi olarak kullanılmaktadır. SDR'nin değeri, başlıca uluslararası para birimlerinden (Amerikan Doları, Çin Yuanı, Japon Yeni ve İngiliz Poundu) oluşan bir sepet esas alınarak belirlenmektedir. 19/06/2019 tarihi itibarıyla 1 Özel Çekme Hakkı yaklaşık 1,23 Avrodur.

⁷⁸ 1371/2007 sayılı Tüzük Ek 1 md. 30(2).

⁷⁹ 1371/2007 sayılı Tüzük Ek 1 md. 12-22.

⁸⁰ 1371/2007 sayılı Tüzük Ek 1 md. 48.

Tüzük'te seferlerin altmış dakikadan fazla gecikmesi halinde yolcuya tanınan bazı haklar vardır⁸¹. Bu kapsamda, planlanan varış zamanından altmış dakikadan fazla bir gecikme söz konusuysa yolcu:

(i) bilet ücretinin tamamının iadesini ve gerekirse trenin yola çıktığı yere ilk fırsatta dönmeyi,

(ii) benzer ulaşım şartları altında yolculuğa devam etmeyi ya da güzergâhın değiştirilerek varış yerine ilk fırsatta gitmeyi veya

(iii) benzer ulaşım şartları altında yolculuğa devam etmeyi ya da güzergâhın değiştirilerek varış yerine istediği bir zamanda gitmeyi talep edebilir⁸². Yolcu eğer bilet ücretinin iadesini talep etmemişse ulaşım hakkını kaybetmeksizin tazminat da talep edebilir. Bu tazminatın miktarı asgari olarak:

(iv) altmış ila yüz on dokuz dakika arasındaki gecikmelerde seyahat bedelinin %25'i,

(v) yüz yirmi dakika veya daha fazlaysa seyahat bedelinin %50'si kadardır⁸³. Tazminat başvurudan itibaren bir ay içerisinde yolcunun talebi varsa parayla yapılmak zorunda olup böyle bir talep yoksa demiryolu işletmesi para yerine kupon veya sair hizmetlerle tazminatı ödeyebilir⁸⁴. Eğer yolcu bileti almadan önce gecikmeye ilişkin bilgilendirilmişse veya altmış dakikadan az gecikme söz konusuysa yolcunun tazminat talep etme hakkı yoktur⁸⁵. Altmış dakikadan fazla bir gecikme söz konusuysa yolcuların hizmet hakkı da bulunmaktadır. Bu kapsamda yolcuya ücretsiz olarak bekleme süresine uygun yiyecek ve içecek⁸⁶ ile gece kalınması gerekiyorsa otelde ya da diğer yerlerde konaklama ve konaklama yerine ilk fırsatta gidiş masrafı⁸⁷ demiryolu işletmesi tarafından

⁸¹ 1371/2007 sayılı Tüzük md. 15-18.

⁸² 1371/2007 sayılı Tüzük md. 16.

⁸³ 1371/2007 sayılı Tüzük md. 17(1).

⁸⁴ 1371/2007 sayılı Tüzük md. 17(2).

⁸⁵ 1371/2007 sayılı Tüzük md. 17(4).

⁸⁶ 1371/2007 sayılı Tüzük md. 18(2/a).

⁸⁷ 1371/2007 sayılı Tüzük md. 18(2/b).

karşılır. Eğer yol kapalı olduğu için tren ilerleyemiyorsa yolcunun istasyona ya da son varış yerine fiziksel olarak mümkün olan ilk zamanda ulaştırılma hakkı vardır⁸⁸. Tüzük'te demiryolu işletmesinin karşılamakla sorumlu olduğu gecelik konaklama bedeli için üst sınır konulmamış, ancak bu ücretin makul olması istenmiştir.

Taşıyan, yolcuların seferlerin iptal edilmesinden, gecikmesinden veya bağlantının kaçırılmasından kaynaklanan zararından sorumludur⁸⁹. Bu zarar makul konaklama masrafları ile yolcunun gelişini bekleyen kişilerle kurduğu makul iletişim masraflarıdır. Ancak yolcunun kaza nedeniyle ölmesi ya da yaralanmasında olduğu gibi⁹⁰ burada da iptal, gecikme veya bağlantıyı kaçırma taşıyanın gerekli önlemleri almasına rağmen işletmesinin kapsamında olmayan sebeplerden ya da üçüncü kişinin veya yolcunun kusurundan kaynaklanmışsa taşıyan sorumluluktan kurtulacaktır⁹¹.

Tüzük'ün 19-25. maddeleri engelli veya hareket kabiliyeti kısıtlı yolculara ilişkin hükümlerdir. Bu kapsamda hükme bağlanan konulardan ilki bu kişilerin ulaşım hakkıdır; bu hak bakımından ayrımcılığa uğrayamazlar⁹². Diğer bir deyişle sırf engelleri nedeniyle trene kabul edilmemeleri söz konusu olamaz. Ayrıca rezervasyon yapmak veya bilet kesmek için bu kişilerden ekstra ücret istenemez⁹³.

Engelli veya hareket kabiliyeti kısıtlı yolculara ilişkin hükme bağlanan ikinci husus bu kişilere yardım ile ilgilidir. Şöyle ki engelli veya hareket kabiliyeti kısıtlı yolcular trene nasıl binecekleri konusunda bilgilendirilmeyi talep edebilirler⁹⁴; örneğin tekerlekli sandalyeye uygun yerlerin neresi olduğunun söylenmesi gibi. Bu sorumluluk hem demiryolu işletmesi hem de istasyon idaresine aittir. Bu kişiler aynı zamanda

⁸⁸ 1371/2007 sayılı Tüzük md. 18(2/c).

⁸⁹ 1371/2007 sayılı Tüzük Ek 1 md. 32(1).

⁹⁰ Krş. 1371/2007 sayılı Tüzük Ek 1 md. 26(2).

⁹¹ 1371/2007 sayılı Tüzük Ek 1 md. 32(2).

⁹² 1371/2007 sayılı Tüzük md. 19(1).

⁹³ 1371/2007 sayılı Tüzük md. 19(2).

⁹⁴ 1371/2007 sayılı Tüzük md. 20(1).

16/2001 sayılı Direktif⁹⁵ kapsamında trenleri ve istasyonları engelli ve hareket kabiliyeti kısıtlı yolculara uyumlu hale getirmekle yükümlüdürler⁹⁶.

Engelli veya hareket kabiliyeti kısıtlı yolculara ilişkin hükme bağlanan üçüncü husus, bu yolcuların istasyona gelişleri ile ilgilidir. İstasyon idaresi engelli ve hareket kabiliyeti kısıtlı yolcu istasyona geldiğinde veya istasyondan ayrılacağı zaman tren ile istasyon girişi/çıkışı arasında ücretsiz yardım almasını sağlar⁹⁷. Benzer şekilde demiryolu işletmesi bu kişilerin trene biniş ve inişlerde ve trende ücretsiz yardım almalarını sağlamakla yükümlüdür. Bu yardımın gerektiği gibi yapılabilmesi için demiryolu işletmeleri ile istasyon idarelerinin yanı sıra tur operatörleri ve bilet satıcıları da işbirliği yapacaktır⁹⁸. Ancak bu yardımın gerektiği şekilde sağlanması için kendilerine yardımın gerektiği zamandan en az kırk sekiz saat önceden bildirim yapılması gerekir. Bu bildirim yapılmamışsa bile demiryolu işletmesi hem de istasyon idaresi elinden gelen yardımı yapmakla yükümlüdür. Yardım almak için engelli veya hareket kabiliyeti kısıtlı yolcunun beklemesi gereken yer ve zaman aralığı da Tüzük'te belirtilmiştir⁹⁹.

Engelli veya hareket kabiliyeti kısıtlı yolculara ilişkin hükme bağlanan son husus, bu yolculara ait olan ve hareket etmelerini sağlayan ya da diğer özel ekipmanlarına ilişkindir. Buna göre, demiryolu işletmesi bu ekipmanların kaybindan veya zarara uğramasından sorumlu ise bu sorumluluğun üst sınırı yoktur¹⁰⁰.

Tüzük'te güvenlik, şikâyetlerin yönetimi ve hizmet kalitesine ilişkin yükümlülükler de öngörülmüştür. Demiryolu işletmeleri ve istasyon idareleri yolcuların güvenliğinin sağlanması için gerekli önlemleri almalıdır¹⁰¹. Demiryolu işletmeleri ek olarak şikâyetlerin yönetimi için bir mekanizma kurmalıdır¹⁰². Benzer şekilde üye

⁹⁵ Directive 2001/16/EC of the European Parliament and of the Council of 19 March 2001 on the interoperability of the trans-European conventional rail system OJ L 110, 20.4.2001, p. 1-27.

⁹⁶ 1371/2007 sayılı Tüzük md. 21(1).

⁹⁷ 1371/2007 sayılı Tüzük md. 22(1).

⁹⁸ 1371/2007 sayılı Tüzük md. 23.

⁹⁹ 1371/2007 sayılı Tüzük md. 24.

¹⁰⁰ 1371/2007 sayılı Tüzük md. 25.

¹⁰¹ 1371/2007 sayılı Tüzük md. 26.

¹⁰² 1371/2007 sayılı Tüzük md. 27.

devletler de yolcu hakları ve şikâyetlerin yönetiminden sorumlu bir organ oluşturmakla veya var olan bir organa bu görevi vermekle yükümlüdürler¹⁰³. Demiryolu işletmelerinin asgari Tüzük Ek 3’te listelenmiş “kamu hizmeti kalite standartları” belirlemeleri ve bir kalite yönetim sistemi kurmalarını da gerekmektedir¹⁰⁴. Tüzük’te belirlenmiş asgari standartlar şunlardır:

(i) hizmetlerin zamanında verilmesi; aksamaları halinde yapılacaklara ilişkin genel kurallar,

(ii) hizmetlerin iptali,

(iii) vagonların ve istasyon tesislerinin temizliği,

(iv) müşteri memnuniyetinin ölçülmesi,

(v) şikâyetlerin yönetimi, hizmet kalite standartlarına uyulmaması halinde geri ödeme ve tazminat,

(vi) engelli ve hareket imkânı kısıtlı kişilere yardım.

1.2.2. Denizyolu ile Seyahat Eden Yolcuların Hakları

AB’de denizyolu ile seyahat eden yolcuların hakları, demiryolundan farklı olarak tek bir düzenlenmenin kapsamında değildir. 392/2009 sayılı Tüzük ile denizyoluyla seyahat eden yolcuların kaza sonucu ölümü ya da yaralanması durumunda taşıyanın sorumluluğu düzenlenmiş, 1177/2010 sayılı Tüzük ile de denizyolu ve içsuyoluyla seyahat eden yolcuların iptal ve gecikme halindeki hakları belirlenmiştir.

392/2009 sayılı Tüzük’e ilişkin çalışmaların temelini 1974 tarihli Atina Konvansiyonu’na¹⁰⁵ ait 2002 Protokolü oluşturmuştur¹⁰⁶. Bu Protokol ile uluslararası

¹⁰³ 1371/2007 sayılı Tüzük md. 30.

¹⁰⁴ 1371/2007 sayılı Tüzük md. 28.

¹⁰⁵ Atina Konvansiyonu için bkz.

[http://www.imo.org/en/About/Conventions/ListOfConventions/Pages/Athens-Convention-relating-to-the-Carriage-of-Passengers-and-their-Luggage-by-Sea-\(PAL\).aspx](http://www.imo.org/en/About/Conventions/ListOfConventions/Pages/Athens-Convention-relating-to-the-Carriage-of-Passengers-and-their-Luggage-by-Sea-(PAL).aspx) Erişim tarihi: 10/9/2019.

¹⁰⁶ 392/2009 sayılı Tüzük dibace para. 9.

hukukta denizyoluyla seyahat eden yolcuların ölümü ve yaralanması ile bagajın kaybı veya zarara uğraması durumlarındaki yolcu hakları düzenlenmektedir. 392/2009 sayılı Tüzük ile Atina Konvansiyonu'nun uluslararası özelliğinden dolayı kapsamadığı, Birlik içindeki tek bir üye devlete ait deniz taşımacılığı da kapsama alınarak ulusal ve uluslararası taşımacılıkta yolcular bakımından aynı düzeyde bir koruma sağlanmak istenmiştir¹⁰⁷. Böylece AB kendi düzenlemesini çıkarmış; 2002 Protokolü'nde yer alan ve taşıyanın sorumluluğuna ilişkin hükümler de 392/2009 sayılı Tüzük'ün eki olmuştur¹⁰⁸.

392/2009 sayılı Tüzük'ün kapsamı değişik ölçütlere göre belirlenmektedir. 392/2009 sayılı Tüzük, Birlik üyesi devletlerin içsularında uygulanacağı gibi buna ek olarak:

- (i) Birlik üyesi bir devletin bayrağını taşıyan veya Birlik üyesi bir devlete kayıtlı olan gemilere,
- (ii) Birlik içerisinde yapılan taşıma sözleşmelerine,
- (iii) taşıma sözleşmesine göre Birlik içinde yer alan yola çıkış veya varış yerlerine uygulanacaktır¹⁰⁹.

Tüzük'te gemi kazası "geminin mahvolması, alabora olması, çatması, karaya oturması veya gemide patlama olması veya yangın çıkması veya gemideki arıza" şeklinde tanımlanmıştır¹¹⁰. Bu kapsamda bir kazanın olması durumunda taşıyan yolcunun ölümü ya da yaralanması halinde 250,000 Özel Çekme Hakkına¹¹¹ kadarki zararlardan:

- (i) savaş, silahlı çatışma, iç savaş, ayaklanma ya da olağandışı, kaçınılmaz ve karşı konulamaz doğal bir olaydan veya
- (ii) tamamen üçüncü kişinin kastıyla ya da ihmaliyle

¹⁰⁷ 392/2009 sayılı Tüzük dibace para. 3.

¹⁰⁸ Bkz. 392/2009 sayılı Tüzük Ek 1: Yolcuların ve Bagajlarının Denizyoluyla Taşınmasına ilişkin Atina Konvansiyonu'nun bu Tüzük'ün Uygulanması Kapsamındaki Hükümleri

¹⁰⁹ 392/2009 sayılı Tüzük md. 2.

¹¹⁰ 392/2009 sayılı Tüzük Ek 1 md. 3(5/a).

¹¹¹ Bkz. dipnot 77.

meydana geldiğini ispatlamadığı sürece sorumludur. Taşıyan, hatası veya ihmali¹¹² olmadığını ispatlamadıkça 250,000 Özel Çekme Hakkını aşan zararlardan da sorumlu olacaktır¹¹³. Yolcunun ölümü ya da yaralanması gemi kazası dışında bir nedenden kaynaklanmışsa taşıyan bundan ancak kendi hatası veya ihmali varsa sorumludur. Bu durumda taşıyanın hatasını veya ihmali ispatlama yükü tazminat talep edene aittir¹¹⁴. Her durumda sorumluluğun sınırı 400,000 Özel Çekme Hakkını aşamaz¹¹⁵. Taşıyan, yolcunun gemi kazası sebebiyle ölümü ya da yaralanması halinde on beş gün içerisinde tazminat talep etme hakkı olan kişiye, acil ekonomik ihtiyaçlarını giderebilmesi için zararla orantılı bir ödeme yapmakla yükümlüdür. Bu miktar ölüm halinde 21,000 Avrodan az olamaz¹¹⁶. Bagajın gemi kazası sonucu kaybı ve zarara uğraması durumunda taşıyan, hatası ve ihmali varsa sorumludur¹¹⁷. Kabin bagajı kapsamında taşıyanın sorumluluğu 2,250 Özel Çekme Hakkıyla; diğer bagaj kapsamında ise 3,375 Özel Çekme Hakkıyla sınırlandırılmıştır. Ancak para, altın, kıymetli evrak, altın, gümüş, mücevher, ziynet eşyası, sanat eseri ve diğer değerli eşyalar bakımından önceden taşıyanla emniyetli taşıma konusunda bir sözleşme yapılmamışsa bunların kaybı veya zarara uğramasından taşıyan sorumlu tutulamaz. Böyle bir sözleşme varsa taşıyanın sorumluluğu 3,375 Özel Çekme Hakkıyla sınırlandırılmıştır¹¹⁸. Kaza nedeniyle ölüm, yaralanma, bagajın kaybı veya zarara uğraması taşıyanın hatası veya ihmaliinden kaynaklanmışsa taşıyanın sorumluluğunun üst sınırı söz konusu değildir¹¹⁹.

1177/2010 sayılı Tüzük ile ise taşıyanın sunduğu koşullar bakımından yolcular arasında ayrımcılık yapılmaması, engelli ve hareket imkânı kısıtlı kişilere yönelik ayrımcılık yapılmaması ve bu kişilere yardım, denizyolu ve içsuyoluyla seyahat eden

¹¹² 392/2009 sayılı Tüzük'te taşıyanın hatası veya ihmali, "taşıyanın çalışanlarının çalışırken yaptıkları hata veya ihmali" şeklinde tanımlanmıştır.

¹¹³ 392/2009 sayılı Tüzük Ek 1 md. 3(1).

¹¹⁴ 392/2009 sayılı Tüzük Ek 1 md. 3(2).

¹¹⁵ 392/2009 sayılı Tüzük Ek 1 md. 7(1).

¹¹⁶ 392/2009 sayılı Tüzük md. 6(1).

¹¹⁷ 392/2009 sayılı Tüzük Ek 1 md. 3(3).

¹¹⁸ 392/2009 sayılı Tüzük Ek 1 md. 8.

¹¹⁹ 392/2009 sayılı Tüzük Ek 1 md. 13.

yolcuların iptal ve gecikme durumlarında sahip oldukları haklar, yolculara sağlanacak asgari bilgilendirme, şikâyetlerin yönetimi ve uygulamaya ilişkin genel kurallar düzenlenmektedir¹²⁰.

Tüzük, nelere uygulandığını ve nelere uygulanmadığını açıkça belirtmiştir. Buna göre:

(i) yolcuların alındığı liman bir üye devlet sınırları içinde olan yolcu hizmetlerine ve

(ii) yolcuların alındığı liman bir üye devlet sınırları dışında, yolcuların indiği liman bir üye devlet sınırları içinde olan yolcu hizmetlerine

uygulanmakta olup,

(i) on ikiye kadar yolcu taşımak üzere yetkilendirilmiş gemilere,

(ii) üçten fazla gemi operasyonundan sorumlu gemi adamı olmayan gemilere veya tek yönde 500 metreden kısa seyahatlere,

(iii) kurvaziyerler hariç olmak üzere gezinti turlarına ve turistik turlara uygulanmamaktadır¹²¹.

Tüzük'te engelli ve hareket imkânı kısıtlı kişilere yönelik pek çok hüküm yer almaktadır. Bu hükümlerden ilki taşıma hakkıdır¹²². Devamında ise istisnalar ve özel durumlar yer almaktadır¹²³. Tüzük, taşıyanlara, seyahat acentelerine ve tur operatörlerine belirli durumlarda engelli ve hareket imkânı kısıtlı kişilerle sözleşme yapmama hakkı tanımaktadır. Bu durumlardan ilki emniyet gerekçeleri¹²⁴, ikincisiyse gemiye binişte veya gemide engelli ve hareket imkânı kısıtlı kişilere uygun imkânların bulunmamasıdır¹²⁵. Ancak bu durumlarda dahi taşıyanlar, seyahat acenteleri ve tur operatörleri sundukları diğer hizmetler veya işlettikleri diğer gemilerle bu kişilere alternatif seyahat imkânı

¹²⁰ 1177/2010 sayılı Tüzük md. 1.

¹²¹ 1177/2010 sayılı Tüzük md. 2.

¹²² 1177/2010 sayılı Tüzük md. 7.

¹²³ 1177/2010 sayılı Tüzük md. 8.

¹²⁴ 1177/2010 sayılı Tüzük md. 8(1/a).

¹²⁵ 1177/2010 sayılı Tüzük md. 8(1/b).

sunmak için tüm makul imkânlarını kullanmak zorundadırlar¹²⁶. Böyle bir kişi, bileti olmasına rağmen gemiye alınmıyorsa o ve varsa eşlikçisi bilet ücretinin iadesi ile güzergâhın değiştirilmesi arasında seçim yapar¹²⁷. Hatırlanacağı üzere 1371/2007 sayılı Tüzük'te böyle bir seçenek sunulmamış; trenlerin ve istasyondaki tesislerin engelli ve hareket imkânı kısıtlı kişilere uygun hale getirilmesi istenmiştir¹²⁸.

Tüzük'te yer alan ve engelli ve hareket imkânı kısıtlı kişilere yönelik ikinci husus, bilgilere erişimdir¹²⁹. Bu hüküm ile engelli ve hareket imkânı kısıtlı kişilerin ihtiyaç duyabileceği bilgilere talep üzerine erişebilir olmaları istenmekte; taşıyan, tur operatörleri, istasyon idareleri, seyahat acentelerine sorumluluklar getirilmektedir.

Tüzük'te yer alan ve engelli ve hareket imkânı kısıtlı kişilere yönelik hükme bağlanan üçüncü husus terminal operatörleri ve taşıyanların kendi yetki sahaları içerisinde (limanlarda ve kıyı tesislerinde) engelli ve hareket imkânı kısıtlı kişilerin asgari Tüzük Ek 2 ve 3'te yer alan konularda ücretsiz yardım almalarını sağlamalarına ilişkindir¹³⁰. Ek 2 ve 3'te tanımlanan ve terminal operatörleri ile taşıyanların sağlaması gereken yardımlar genel itibariyle yolcunun terminal girişinden bilet düzenlenen yere, oradan gemiye veya güvenlik kontrol noktalarına varmasının sağlanması, bagajının, rehber köpeğinin ve tekerlekli sandalye gibi ekipmanlarının gerekirse kaydının yapılması ve ilgili yere yerleştirilmesi, koltuğuna götürülmesi, gerekirse tuvalete kadar eşlik edilmesi, yedek tekerlekli sandalye bulundurulması ve tüm bu işlemlerin inişte de yapılmasını içerir. Bu konuda görevlendirilmiş personelin gerekli talimat ve eğitimleri almaları sağlanır¹³¹. Bu yardımın sağlanabilmesi için engelli ve hareket imkânı kısıtlı

¹²⁶ 1177/2010 sayılı Tüzük md. 8(2).

¹²⁷ 1177/2010 sayılı Tüzük md. 8(3).

¹²⁸ Krş. 1371/2007 sayılı Tüzük md. 21(1).

¹²⁹ 1177/2010 sayılı Tüzük md. 9.

¹³⁰ 1177/2010 sayılı Tüzük md. 10.

¹³¹ 1177/2010 sayılı Tüzük md. 14.

kişilerin yapması gereken bildirimler, yolculuktan ne kadar önce, nerede bulunmaları gerektiğine ilişkin kurallar da belirlenmiştir¹³².

Engelli ve hareket imkânı kısıtlı kişilere ilişkin son husus, bu kişilerin hareket etmelerini sağlayan ya da diğer özel ekipmana ilişkindir. Taşıyan veya terminal operatörü engelli veya hareket kabiliyeti kısıtlı yolculara ait hareket etmelerini sağlayan ya da diğer özel ekipmanın kaybından veya zarara uğramasında kusurlu iseler bu zarardan dolayı sorumludurlar. Buradaki hata veya ihmal gemi kazası hükmündedir¹³³. Böyle bir durumda taşıyan veya terminal operatörü geçici olarak söz konusu ekipmanın yedeğini verir¹³⁴.

Taşıyan ve duruma göre terminal operatörünün yolcuları iptal veya gecikme durumları hakkında bilgilendirme yükümlülükleri vardır. Bu bilgiyi ve tahmini kalkış ve varış zamanını en kısa zamanda; her halde planlanan yola çıkma zamanından otuz dakika sonrasına kadar vermeleri gerekir¹³⁵. Yolcu iptal veya gecikme sebebiyle bağlantılı ulaşım servisini kaçırırsa taşıyan ve duruma göre terminal operatörü yolcuyu, ona uyan seferler hakkında bilgilendirir¹³⁶. Bilgilendirme yükümlülüğü ile ilgili buna ek olarak taşıyan ve terminal operatörlerinin yetki sahaları içerisinde yolcuları seyahat boyunca seyahatle ilgili olarak yeteri kadar bilgilendirme yükümlülükleri vardır¹³⁷. Taşıyanlar, terminal operatörleri ve gerekirse liman idareleri Tüzük'te yer alan hakların yolcularca erişilebilir olmalarını sağlar¹³⁸.

İptal ya da doksan dakikadan uzun olan gecikmelerde yolcuya birtakım haklar tanınmıştır. Bu durumda yolcunun biletin iadesini veya son varış yerine güzergâhın değiştirilmesi yoluyla gitmek arasında seçimlik hakkı vardır¹³⁹. Seçiminden bağımsız olarak yolcuya uygun aralıklarla ücretsiz yiyecek ve içecek sunulur¹⁴⁰. Gece kalınmasını

¹³² 1177/2010 sayılı Tüzük md. 11.

¹³³ 1177/2010 sayılı Tüzük md. 15(1).

¹³⁴ 1177/2010 sayılı Tüzük md. 15(4).

¹³⁵ 1177/2010 sayılı Tüzük md. 16(1).

¹³⁶ 1177/2010 sayılı Tüzük md. 16(2).

¹³⁷ 1177/2010 sayılı Tüzük md. 22.

¹³⁸ 1177/2010 sayılı Tüzük md. 23.

¹³⁹ 1177/2010 sayılı Tüzük md. 18(1).

¹⁴⁰ 1177/2010 sayılı Tüzük md. 17(1).

gerektiren iptal ya da gecikmelerde taşıyan, yolculara ve geceliği en fazla 80 Avro olmak üzere en fazla üç gecelik bir konaklama imkânı sağlamakla yükümlüdür¹⁴¹. Varacağı yere geç giden yolcu, ulaşım hakkını kaybetmeksizin ayrıca tazminat talep etme hakkına sahiptir. Gecikme:

- (i) dört saat veya daha az olarak planlanmış seyahatlerde bir saat,
- (ii) dört ila sekiz saate kadar planlanmış seyahatlerde iki saat,
- (iii) sekiz ila yirmi dört saate kadar planlanmış seyahatlerde üç saat,
- (iv) yirmi dört saatten fazla olarak planlanmış seyahatlerde altı saat,

ise tazminat, bilet ücretinin %25'i; bunların iki katıysa bilet ücretinin %50'si olacaktır¹⁴².

Tüzük'te yolculara tanınan haklara getirilmiş birtakım istisnalar bulunmaktadır: madde 17, 18 ve 19 hükümleri seyahat zamanı yazmayan açık bilet sahibi yolculara uygulanmaz. Madde 17 ve 19, yolcu gecikme veya iptalden bileti almadan önce haberdar edilmişse veya bu aksamaya kendisi sebep olmuşsa da uygulanmaz. İptal veya gecikme geminin emniyetli seyretmesini engelleyecek derecedeki hava şartlarından kaynaklanmışsa taşıyanın yiyecek ve içecek temin etme yükümlülüğü bulunmamaktadır. Son olarak taşıyan iptal veya gecikmenin geminin emniyetli seyretmesini engelleyecek derecede kötü hava şartları sebebiyle ya da tüm tedbirleri alsaydı dahi önlenemeyecek olan olağanüstü hallerden kaynaklandığını ispat ederse madde 19 uyarınca sorumlu tutulamaz¹⁴³.

Taşıyan ve terminal operatörleri, Tüzük'te yer alan hakları ve yükümlülüklerine ilişkin yolculardan gelen şikâyetlerin yönetimi için bir mekanizma kurmakla¹⁴⁴, üye devletler ise yolcu hakları ve şikâyetlerin yönetiminden sorumlu bir kurum¹⁴⁵

¹⁴¹ 1177/2010 sayılı Tüzük md. 17(2).

¹⁴² 1177/2010 sayılı Tüzük md. 19.

¹⁴³ 1177/2010 sayılı Tüzük md. 20.

¹⁴⁴ 1177/2010 sayılı Tüzük md. 24.

¹⁴⁵ Ulusal uygulayıcı organlar (*National Enforcement Bodies (NEB)*)

oluşturmakla yükümlüdürler¹⁴⁶. Bu hükümler, yukarıda gördüğümüz 1371/2007 sayılı Tüzük ile ortak hükümlerdendir¹⁴⁷.

1.2.3. Karayolu ile Seyahat Eden Yolcuların Hakları

AB’de karayoluyla seyahat eden yolcuların korunması 181/2011 sayılı Tüzük kapsamında değerlendirilmektedir. Bu Tüzük de 1371/2007 sayılı Tüzük gibi yolcu haklarını ve taşıyanın sorumluluğunu tek çatı altında toplamıştır. 181/2011 sayılı Tüzük ile taşıyanın sunduğu koşullar bakımından yolcular arasında ayrımcılık yapılmaması, engelli ve hareket imkânı kısıtlı kişilere yönelik ayrımcılık yapılmaması ve bu kişilere yardım, otobüsle¹⁴⁸ seyahat eden yolcuların ölüm veya yaralanma ya da bagajın kaybı ya da zarara uğraması halindeki hakları, yolcuların asgari bilgilendirilmesi, şikâyetlerin yönetimi ve uygulamaya ilişkin genel kurallar düzenlenmektedir¹⁴⁹. Tüzük, biniş veya iniş yeri bir üye devletin sınırları içinde bulunan ve planlanan seyahatin mesafesinin 250 km veya daha fazla olduğu düzenli seferlerle¹⁵⁰ seyahat eden ve belirli bir kategori içerisinde yer almayan yolcuları kapsar¹⁵¹. Planlanan seyahatin mesafesi 250 km’den azsa Tüzük’ün yalnızca bir kısım hükümleri uygulanır¹⁵².

Taşıyan, otobüsün kaza yapması nedeniyle yolcunun ölmesi veya yaralanmasından ya da bagajına gelen zararlardan ötürü sorumludur¹⁵³. Tazminat miktarları ulusal hukuka göre belirlenmekle birlikte, bu miktar ölüm ve yaralanma durumunda yolcu başına 220,000 Avrodan; bagajın kaybı ya da zarar görmesi

¹⁴⁶ 1177/2010 sayılı Tüzük md. 25.

¹⁴⁷ Krş. 1371/2007 sayılı Tüzük md. 27 ve 30.

¹⁴⁸ Söz konusu Tüzük’ün kapsadığı taşıtlar “bus” veya “coach” olarak belirtilmiştir. “Coach”, genelde uzun yolculuklar için kullanılan, daha lüks ve daha fazla özelliği olan bir taşıttır. Bu taşıtların her ikisi de dilimize “otobüs” olarak çevrilmiştir. O yüzden bu çalışmada yalnızca otobüs denilecek olsa da kastedilen hem “bus” hem de “coach”tur.

¹⁴⁹ 181/2011 sayılı Tüzük md. 1.

¹⁵⁰ Arızı olmayan, önceden belirlenmiş aralıklarla ve önceden belirlenmiş güzergâh boyunca yapılan sefer.

¹⁵¹ 181/2011 sayılı Tüzük md. 2(1).

¹⁵² 181/2011 sayılı Tüzük md. 2(2).

¹⁵³ 181/2011 sayılı Tüzük md. 7(1).

durumlarında ise bagaj başına 1,200 Avrodan az olamaz¹⁵⁴. Taşıyan, kaza sonrasında yolcuların acil ihtiyaçlarını makul ve ölçülü olduğu sürece yardım sağlamakla yükümlüdür. Bu yükümlülük duruma göre konaklama yeri (en fazla iki gece, geceliği en fazla 80 Avrodan), yiyecek, kıyafet, ulaşım ve ilk yardımı kapsamaktadır¹⁵⁵. Kıyafet ve ilk yardıma ilişkin benzer bir yükümlülük diğer ulaştırma modları için öngörülmemiştir.

Tüzük'te demiryolu ve denizyoluna ilişkin olarak yukarıda incelenen düzenlemelerde öngörülen hükümlere paralel¹⁵⁶ şekilde engelli ve hareket imkânı kısıtlı kişilere yönelik hükümler yer almaktadır. Bu kapsamda engelli ve hareket imkânı kısıtlı kişiler ulaşım hakkı bakımından ayrımcılığa uğrayamazlar ve rezervasyon yapmak veya bilet kesmek için bu kişilerden ekstra ücret istenemez¹⁵⁷. Ancak denizyolunda olduğu gibi¹⁵⁸ burada da istisnalar ve özel durumlar yer almaktadır. Emniyet gerekçeleri veya otobüse binişte veya otobüste engelli ve hareket imkânı kısıtlı kişilere uygun imkânların bulunmaması hallerinde taşıyan bu kişilerle sözleşme yapmama hakkına sahiptir¹⁵⁹. Bu şekilde sözleşme yapmayı reddeden seyahat acenteleri ve tur operatörleri, taşıyanın işlettiği diğer hizmetlerle ilgili bu kişileri bilgilendirirler¹⁶⁰. Engelli ve hareket imkânı kısıtlı kişi, bileti olmasına rağmen otobüse alınmıyorsa o ve varsa eşlikçisi bilet ücretinin iadesi ile güzergâh değişikliği arasında seçim yapar¹⁶¹.

Tüzük'te engelli ve hareket imkânı kısıtlı kişilere yönelik ikinci önemli husus taşıyanların ve terminal idarelerinin otobüsleri ve terminalleri, işletmeleri için mümkün olduğu ölçüde engelli ve hareket imkânı kısıtlı kişilere uygun hale getirmekle yükümlü olmalarıdır. Ayrıca bu yükümlülüğü, engelli ve hareket imkânı kısıtlı kişileri temsil eden örgütler ile işbirliği içerisinde yerine getirmeleri gerekmektedir¹⁶². Benzer şekilde üye

¹⁵⁴ 181/2011 sayılı Tüzük md. 7(2).

¹⁵⁵ 181/2011 sayılı Tüzük md. 8.

¹⁵⁶ Krş. sırasıyla 1371/2007 sayılı Tüzük md. 19-26 ve 1177/2010 sayılı Tüzük md. 7-16.

¹⁵⁷ 181/2011 sayılı Tüzük md. 9.

¹⁵⁸ Krş. 1177/2010 sayılı Tüzük md. 8.

¹⁵⁹ 181/2011 sayılı Tüzük md. 10(1).

¹⁶⁰ 181/2011 sayılı Tüzük md. 10(2).

¹⁶¹ 181/2011 sayılı Tüzük md. 10(3).

¹⁶² 181/2011 sayılı Tüzük md. 11(1).

devletlere de otobüs terminallerinin engelli ve hareket imkânı kısıtlı kişilere uygun hale getirilmesi yükümlülüğü verilmiştir¹⁶³.

Tüzük'te engelli ve hareket imkânı kısıtlı kişilere yönelik üçüncü olarak hükme bağlanan husus, bu kişilere sağlanacak yardım ile ilgilidir. Buna göre taşıyanlar ve terminal idareleri, terminale geldiklerinde engelli ve hareket kabiliyeti kısıtlı yolcuların asgari Tüzük Ek 1'de belirtilen yardımı ücretsiz almalarını sağlarlar¹⁶⁴. Ekte belirtilen hususlar, denizyolunda gördüğümüz hususlarla¹⁶⁵ oldukça benzer olmakla birlikte sayıca daha azdır. Bu yardım genel itibariyle yolcunun terminal girişinden bilet düzenlenen yere, oradan otobüse veya bekleme yerlerine varmasının sağlanması, bagajının, rehber köpeğinin ve tekerlekli sandalye gibi ekipmanlarının gerekirse kaydının yapılması ve ilgili yere yerleştirilmesi, koltuğuna götürülmesini içerir. Bu konuda görevlendirilmiş şoför dâhil personelin Tüzük Ek 2'de belirtildiği şekilde eğitim almaları sağlanır¹⁶⁶.

Dördüncü ve son olarak taşıyan veya terminal idaresi engelli veya hareket kabiliyeti kısıtlı yolculara ait hareket etmelerini sağlayan ya da diğer özel ekipmanın kaybından veya zarara uğramasında kusurlu iseler bu zarardan dolayı sorumludurlar¹⁶⁷. Bu sorumluluk ekipmanın yenisinin verilmesini ya da eskisinin tamir edilmesini içerir¹⁶⁸. Böyle bir durumda geçici olarak söz konusu ekipmanın yedeğini verirler¹⁶⁹.

Tüzük'te düzenlenen diğer bir konu yolcuların iptal, gecikme ve kapasite fazlası rezervasyon durumundaki haklarıdır. Buna göre seferin iptali, yüz yirmi dakikadan fazla gecikmesi veya kapasite fazlası rezervasyon söz konusu ise yolcu son varış yerine benzer ulaşım şartları altında ek ücret almaksızın devam etme/güzergâhın değiştirilmesi ya da biletin iadesi ve duruma göre ilk fırsatta otobüsle yola çıkış yerine götürülme arasında

¹⁶³ 181/2011 sayılı Tüzük md. 12.

¹⁶⁴ 181/2011 sayılı Tüzük md. 13(1).

¹⁶⁵ Krş. 1177/2010 sayılı Tüzük Ek 2 ve 3.

¹⁶⁶ 181/2011 sayılı Tüzük md. 16.

¹⁶⁷ 181/2011 sayılı Tüzük md. 17(1).

¹⁶⁸ 181/2011 sayılı Tüzük md. 17(2).

¹⁶⁹ 181/2011 sayılı Tüzük md. 17(3).

seçim yapar¹⁷⁰. Yolcuya g zerg h n değiştirilmesi teklif edilmezse biletin ücretinin iadesinin (ve yola çıkış yeline dönüş hizmeti) yanında bilet ücretinin %50’si oranında tazminat  denmelidir¹⁷¹. En az üç saat olarak planlanan seyahatlerde iptal ya da doksan dakikadan fazla gecikme durumunda taşıyan yolculara ücretsiz olarak bekleme süresine uygun olarak yiyecek ve içecek ile gece kalınması gerekiyorsa konaklama yeri (otel) (en fazla iki gece ve geceliği en fazla 80 Avro) ve otel ile terminal arası ulaşımı sağlamakla yükümlülüğü de vardır¹⁷². Ancak bu h k mler¹⁷³ açık bilet sahibi yolcular bakımından uygulanmamaktadır¹⁷⁴. Ayrıca gecikme emniyetli operasyona engel olacak mahiyetteki hava koşullarından kaynaklanmışsa taşıyanın konaklama yeri ayarlama yükümlülüğü yoktur¹⁷⁵.

Tüzük’te yer alan bir diğer husus yolcuları bilgilendirme yükümlülüğüdür. Düzenli bir seferin iptali veya gecikmesi durumunda yolcular, taşıyan veya duruma göre terminal idaresi tarafından bu bilgi belli olur olmaz her halde en geç planlanan kalkış zamanından itibaren otuz dakika içerisinde yolcuları gerekli şekilde bilgilendirilmelidir¹⁷⁶. Benzer şekilde taşıyanlar ve terminal idareleri, kendi yetki sahaları içerisinde yolcuları seyahat boyunca seyahatle ilgili olarak yeteri kadar bilgilendirmekle y k ml d rl r¹⁷⁷. Ayrıca yolcuların söz konusu Tüzük’te yer alan haklarına, en geç yola çıkış zamanında erişebilir olmaları gerekir¹⁷⁸.

Demiryolu ve denizyolu ile ilgili yukarıda gördüğümüz d zenlemelerde¹⁷⁹ olduğu gibi karayolunda da taşıyanlar 181/2011 sayılı Tüzük’te yer alan hakları ve yükümlülüklerine ilişkin gelen şikâyetlerin yönetimi için bir mekanizma kurmakla

¹⁷⁰ 181/2011 sayılı Tüzük md. 19(1).

¹⁷¹ 181/2011 sayılı Tüzük md. 19(2).

¹⁷² 181/2011 sayılı Tüzük md. 21.

¹⁷³ 181/2011 sayılı Tüzük md. 19 ve 21.

¹⁷⁴ 181/2011 sayılı Tüzük md. 23(1).

¹⁷⁵ 181/2011 sayılı Tüzük md. 23(2).

¹⁷⁶ 181/2011 sayılı Tüzük md. 20.

¹⁷⁷ 181/2011 sayılı Tüzük md. 24.

¹⁷⁸ 181/2011 sayılı Tüzük md. 25.

¹⁷⁹ Krş. sırasıyla. 1371/2007 sayılı Tüzük md. 27 ve 30 ile 1177/2010 sayılı Tüzük md. 24 ve 25.

yükümlüdürler¹⁸⁰. Üye devletler de yolcu haklarından ve şikâyetlerin yönetiminden sorumlu bir organ (ulusal uygulayıcı organlar) oluşturmakla yükümlüdür¹⁸¹.

1.2.4. Havayolu ile Seyahat Eden Yolcuların Hakları

AB’de havayolu ile seyahat eden yolcuların hakları tek bir düzenlenme kapsamında kalmamaktadır. Buna göre, 2027/97 sayılı Tüzük ile havayoluyla seyahat eden yolcuların kaza sonucu ölümü ya da yaralanması, bagajların zarara uğraması veya kaybolması durumlarında taşıyanın sorumluluğu düzenlenmiş, 261/2004 sayılı Tüzük ile de bu yolcuların iptal ve gecikme halindeki hakları belirlenmiştir.

Taşıyanın sorumluluğuna ilişkin AB çalışmalarının başlangıç noktasını uluslararası hava taşımacılığına ilişkin 1929 tarihli Varşova Konvansiyonu¹⁸² ile 1999 tarihli Montreal Konvansiyonu¹⁸³ oluşturmaktadır. Varşova Konvansiyonu, yolcuların ölümü, yaralanması ve bagajın kaybı, zarara uğraması, geç gelmesi durumlarını uluslararası hukukta düzenleyen ilk anlaşmadır. Ancak bu Konvansiyon’un taşıyanın sorumluluğuna ilişkin hükümleri zaman içerisinde günün ihtiyaçlarını karşılamada yetersiz kalmıştır. Diğer yandan söz konusu Konvansiyon yalnızca uluslararası uçuşları kapsadığı için AB içerisinde hava taşıma işletmelerinin sorumlulukları farklılaşmaktaydı. Üstelik üye devletlerin Varşova Konvansiyonu’na taraf olmalarına ilişkin süreç çok uzun sürmekteydi¹⁸⁴. Bu sebeplerle Birlik, konuya ilişkin olarak kendi düzenlemesini yapmaya karar vermiştir. Bu şekilde tek bir üye devletin hava sahası içerisinde başlayıp biten

¹⁸⁰ 181/2011 sayılı Tüzük md. 26.

¹⁸¹ 181/2011 sayılı Tüzük md. 25.

¹⁸² Uluslararası Hava Taşımalarına İlişkin Bazı Kuralların Birleştirilmesi Hakkında Sözleşme. Kısaca Varşova Konvansiyonu denilecektir.

¹⁸³ Hava Yoluyla Uluslararası Taşımacılığa İlişkin Belirli Kuralların Birleştirilmesine Dair Sözleşme. Kısaca Montreal Konvansiyonu denilecektir.

¹⁸⁴ Detaylı bilgi için bkz. Colangelo /Zeno-Zencovich, 2016, s.146-147 ve Dal Pozzo Francesco Rossi, EU Legal Framework for Safeguarding Air Passenger Rights, 1st Edition, Springer International Publishing, Switzerland, 2015, s.83-86.

uçuşlarda ve farklı üye devletlerde başlayıp biten uçuşlarda hava taşıma işletmelerinin sorumluluklarının bir olması hedeflenmiştir.

1997 yılında 2027/97 sayılı Tüzük'ün¹⁸⁵ kabul edilmesiyle hava taşıma işletmelerinin sorumluluğuna ilişkin hükümler güncellenmiş ve Birlik genelini kapsayan bir uçuş tanımı getirilmiştir. Ancak bu Tüzük ilk başta kaza halinde yolcuların ölümü, yaralanması veya vücuda gelen diğer zarardan hava taşıma işletmesinin sorumluluğunu ve sigorta zorunluluklarını düzenlemekle birlikte bagajlara ilişkin hususları içermemekteydi. Bu Tüzük, taşıyanın sorumluluğuna ilişkin hükümlerinin 1999 yılında imzalanan ve yolcu ve bagaj sorumluluk sisteminin günün şartlarına uygun hale getirilmesini amaçlayan Montreal Konvansiyonu'nun kapsamına alınması sebebiyle önemli bir düzenlemedir¹⁸⁶.

Sonrasında AB 889/2002¹⁸⁷ sayılı Tüzük ile 2027/97 sayılı Tüzük'te değişiklik yaparak Montreal Konvansiyonu'nda hava taşıma işletmesinin sorumluluğuna ilişkin hususları, bagajlara ilişkin hükümler de dahil olmak üzere, kapsamına almıştır¹⁸⁸. Hatta söz konusu Tüzük'ün ekine Montreal Konvansiyonu'nun taşıyanın sorumluluğuna ilişkin hükümleri özet şeklinde eklenmiştir. Bu şekilde 2027/97 sayılı Tüzük hava taşıma işletmelerinin hem yolcuların hem de yolcuların bagajlarının taşınmasından sorumluluğunu düzenler hale gelmiştir. Bahsi geçen Konvansiyonlar AB'deki bir somut olaya ancak özel düzenlemeler olan 2027/97 ve 889/2002 sayılı Tüzükler uygulanamıyorsa uygulanabilecektir¹⁸⁹.

2027/97 sayılı Tüzük uyarınca hava taşıma işletmelerinin yolculara ve bagajlara ilişkin sorumlulukları Montreal Konvansiyonu kapsamında olduğundan söz konusu

¹⁸⁵ Council Regulation (EC) No 2027/97 of 9 October 1997 on air carrier liability in the event of accidents OJ L 285, 17.10.1997, p. 1-3.

¹⁸⁶ Montreal Konvansiyonu Varşova Konvansiyonu'nu yürürlükten kaldırmamıştır. Her iki Konvansiyon da yürürlüktedir.

¹⁸⁷ Regulation (EC) No 889/2002 of the European Parliament and of the Council of 13 May 2002 amending Council Regulation (EC) No 2027/97 on air carrier liability in the event of accidents (Text with EEA relevance) OJ L 140, 30.5.2002, p. 2-5.

¹⁸⁸ 2027/97 sayılı Tüzük md. 3(1).

¹⁸⁹ Detaylı bilgi için bkz. Dal Pozzo, 2015, s.139-140.

Konvansiyon'un ilgili hükümlerine bakmak gerekmektedir. Konvansiyon kapsamında taşıyan¹⁹⁰ yolcunun ölümü ya da bedensel yaralanması durumundaki zarardan yalnızca ölüm ya da yaralanmaya sebebiyet veren kazanın uçağın içinde ya da herhangi iniş veya iniş faaliyeti sırasında meydana gelmiş olması halinde sorumludur¹⁹¹. Yolcunun ölümü, yaralanması veya diğer bedensel yaralanmalardan doğan 100,000 Özel Çekme Hakkına¹⁹² kadarki zararlardan taşıyanın sorumluluğu tamdır ve tüm tedbirleri almış olsaydı bile zararın kaçınılmaz olduğunu ispatlarsa dahi tazminata itiraz edemez veya bunu sınırlayamaz¹⁹³. 100,000 Özel Çekme Hakkını aşan zararlarda ise zararın taşıyan veya taşıyanın çalışanları ya da acentelerinin kusurundan kaynaklanmadığını veya yalnızca üçüncü kişinin kusurundan kaynaklandığını ispatlarsa sorumluluktan kurtulma imkânı vardır¹⁹⁴. Tüzük, Konvansiyon'dan farklı olarak yolcuya ön ödeme yapılması şartını getirmiştir¹⁹⁵. Hava taşıma işletmesi tazminata hak kazanan kişiye, bu kişinin kimlik tespitinden itibaren on beş gün içerisinde acil ihtiyaçlarının karşılanması için zararlar orantılı olarak ön ödeme yapar. Ölüm söz konusu ise ön ödeme yolcu başına 16,000 Özel Çekme Hakkından az olamaz. Ödenen ön ödeme tazminattan mahsup edilir.

Taşıyan, kontrol edilmiş bagajın kaybolması ya da zarara uğraması durumundaki zarardan ise zarara neden olan olayın uçakta içinde ya da kontrol edilmiş bagajın taşıyanın sorumluluğu altında bulunduğu bir esnada meydana gelmiş olması halinde sorumludur, ancak zarar bagajın kendi içinde bulunan kusurlardan, bagajın kalitesinin düşüklüğünden kaynaklanıyorsa taşıyan kısmen veya tamamen sorumluluktan kurtulabilir¹⁹⁶. Taşıyanın bagajın kaybolması ya da bagaja hasar gelmesi halinde sorumluluğu her yolcu için 1,000 Özel Çekme Hakkı ile sınırlıdır. Bagajın geç gelmesi halinde bu sınır 4,150 Özel Çekme

¹⁹⁰ Montreal Konvansiyonu'nda "carrier"; 2027/97 ve 261/2004 sayılı Tüzüklerde "air carrier" ifadeleri kullanıldığından ben de çeviride yerine göre bu ifadelere sadık kaldım.

¹⁹¹ Montreal Konvansiyonu md. 17(1).

¹⁹² Bkz. dipnot 77.

¹⁹³ Montreal Konvansiyonu md. 21(1).

¹⁹⁴ Montreal Konvansiyonu md. 21(2).

¹⁹⁵ 2027/97 sayılı Tüzük md. 5.

¹⁹⁶ Montreal Konvansiyonu md. 17(2).

Hakkıdır¹⁹⁷. Tüzük’e göre¹⁹⁸ hava taşıma işletmeleri, taşıma sözleşmesi yapılırken yolculara kendileri ve bagajları bakımından öngörülen hakların, tazminat için son başvuru sürelerini içerecek şekilde bir özetini verirler. Ölüm, yaralanma ve bagajların kaybolması veya zarara uğraması durumları için öngörülen sınırları da yazılı olarak vermeleri gerekir.

Buraya kadar AB’de taşıyanın sorumluluğunun nasıl düzenlendiği üzerinde durulmuştur. Taşıyanın sorumluluğu kapsamı dışında kalan, yani dar anlamda yolcu haklarına ilişkin çıkarılan düzenlemeler ise kaynağını uluslararası sözleşmelerden almayan, daha yenilikçi düzenlemelerdir. Bu kapsamda çıkarılan ilk düzenleme paket turlar hakkındaki 314/90 sayılı Direktif olmuştur. Bu Direktif uyarınca paket turların iptali halinde yolcuya tazminat talep etme hakkı tanınmıştır. Ancak uygulama alanı paket turlarla sınırlı olduğu gibi yalnızca havayoluyla seyahat eden yolculara yönelik bir düzenleme değildir. Sonrasında uçağa kabul edilmemeyle (*denied boarding*) ilgili olarak 295/91 sayılı Tüzük yürürlüğe girmiştir.

Günümüzde uçak biletini iptal etmek yolcuların pek tercih ettiği bir durum değildir. Bu durum daha çok esnek bilet ile ekonomik bilet arasında önemli (cüz’i denemeyecek) bir ücret farkı olmasından kaynaklanmaktadır. Ancak ilk zamanlarda durum bu şekilde değildi; bileti satın almaksızın rezervasyon yapan yolcular uçuş öncesi kontrole (*check-in*) gelmeyerek bir bedel ödemeksizin rezervasyonlarını iptal ettirebiliyorlar ya da bileti almış olsalar bile ek bir ödeme yapmaksızın başka bir uçuşa rezervasyon yapabiliyorlardı. Bu şekilde satılmayan koltuk kalmasının önüne geçmek isteyen hava taşıma işletmeleri, bir kısım yolcunun gelmeyeceğini varsayarak koltuk sayısından fazla rezervasyon yapılmasına izin vermeye başlamışlardır. Bu yönetime “kapasite fazlası rezervasyon (*overbooking*)” denilmektedir¹⁹⁹.

¹⁹⁷ Montreal Konvansiyonu md. 22.

¹⁹⁸ 2027/97 sayılı Tüzük md. 6.

¹⁹⁹ Detaylı bilgi için bkz. Dal Pozzo, 2015, s.139-140.

Kapasite fazlası rezervasyon yöntemi günümüzde çok kullanılan bir yöntem olmaktan çıkmıştır. Bunda esnek bilet ile ekonomik bilet ayrımının getirilmiş olmasının etkisi çoktur. Bunun yanı sıra hava taşıma işletmelerinin kullandığı bilgisayar sistemlerinin ne kadar yolcunun hangi uçuşa gelmeyeceğini belli ölçüde hesaplayabiliyor olmasıdır. Bazı küçük hava taşıma işletmeleri ise kapasite fazlası rezervasyon yöntemini hiç tercih etmemektedirler. Zira rezervasyon yapmayıp yalnızca satış yapmakta oldukları gibi gelmeyecek yolcuları hesaplayabilecek bilgisayar sistemleri de yoktur²⁰⁰.

Kapasite fazlası rezervasyon yönteminin ilk kullanıldığı zamanlarda hava taşıma işletmelerinin gönüllü arama veya tazminat ödeme yükümlülüğü bulunmamaktaydı. 295/91 sayılı Tüzük ile bu yükümlülükler getirilmiş ise de bu Tüzük yalnızca uçağa kabul edilmeme durumundaki yolcu haklarını düzenlediği ve uçuşun gecikmesi ya da iptal edilmesi durumlarını kapsamadığı için yolcular bakımından tam bir koruma sağlamamıştır. Böylece 11 Şubat 2004 tarihinde uçağa kabul edilmeme, uçuşun gecikmesi ya da iptal edilmesi hallerindeki yolcu haklarını (ve hava taşıma işletmelerinin yükümlülüklerini) düzenleyen 261/2004 sayılı Tüzük kabul edilmiş²⁰¹ ve 295/91 sayılı Tüzük yürürlükten kaldırılmıştır²⁰². 261/2004 sayılı Tüzük 17 Şubat 2005 tarihinde yürürlüğe girmiştir²⁰³.

²⁰⁰ Haanappel P. P. C., “The New EU Denied Boarding Compensation Regulation of 2004”, *Zeitschrift für Luft- und Weltraumrecht*, Cilt: 54, Sayı: 1, 2005, s. 27.

²⁰¹ Söz konusu Tüzük ve konuya ilişkin ABAD kararları ile ilgili genel olarak bkz. Göçmen İlke/Keskin Harun, “Avrupa Birliği Adalet Divanının Kararları Işığında Havayolu Yolcu Hakları ile İlgili 261/2004 Sayılı Tüzük”, *Türkiye Barolar Birliği Dergisi*, Cilt: 30, Sayı: 135, 2018.

²⁰² 261/2004 sayılı Tüzük md. 18.

²⁰³ 261/2004 sayılı Tüzük md. 19.

İKİNCİ BÖLÜM

HAVAYOLU YOLCU HAKLARI: 261/2004 SAYILI TÜZÜK

2.1. Uygulama Alanı

261/2004 sayılı Tüzük ile havayoluyla seyahat eden yolcuların rızaları dışında uçağa kabul edilmemeleri, uçuşun iptal edilmesi veya gecikmesi durumlarında sahip oldukları asgari haklar düzenlenmiştir²⁰⁴. Diğer bir deyişle üye devletler isterlerse yolculara bu Tüzük'te tanınandan daha fazla hak tanıyabilirler.

Tüzük'ün uygulama alanı birkaç farklı noktaya göre belirlenmektedir. Bunlardan ilki seferlerin başlangıç ve bitiş noktaları ile hava taşıma işletmelerinin Birlik taşıyanı (*Community carrier*) olup olmamasıdır. Buna göre Tüzük:

(i) hava taşıma işletmesinin Birlik taşıyanı olup olmadığına bakılmaksızın bir üye devlet sınırları içinde yer alan havaalanlarından ayrılan yolcuları ve

(ii) üçüncü bir ülkeden ayrılarak bir üye devlet sınırları içinde yer alan havaalanlarına gelecek, Birlik taşıyanı olan hava taşıma işletmesinin yolcularını kapsar. Buradaki ikinci ihtimalde üçüncü ülke yolculara tazminat vb. hakları sağlamışsa 261/2004 sayılı Tüzük uygulanmayacaktır²⁰⁵. Öyleyse üçüncü ülke havaalanından üçüncü ülke hava taşıma işletmesiyle üye devlet havaalanlarına gelen AB vatandaşı yolcular ile üçüncü ülkeden üçüncü ülke havaalanlarına giden AB vatandaşı yolcular 261/2004 sayılı Tüzük'ün kapsamında değildir²⁰⁶.

Yukarıda incelenen yolcu haklarına ilişkin diğer düzenlemelerde olduğu gibi, 261/2004 sayılı Tüzük de yolculara üst düzeyde koruma sağlamayı amaçlamakta olup, genel olarak tüketicinin korunması gerekliliklerinin tanınması gerektiğini

²⁰⁴ 261/2004 sayılı Tüzük md. 1(1).

²⁰⁵ 261/2004 sayılı Tüzük md. 3(1).

²⁰⁶ 295/91 sayılı Tüzük yalnızca ilk ihtimali kapsamaktaydı, bkz. 295/91 sayılı Tüzük md. 1.

belirtmektedir²⁰⁷. Ancak 261/2004 sayılı Tüzük'teki yolcu kavramı, tüketici kavramından daha geniştir. Zira ticaret, iş, zanaat veya meslek amaçlı yapılan sözleşmeler tüketicilerin korunması hakkındaki 83/2011 sayılı Direktif'in²⁰⁸ kapsamı dışındadır. Hâlbuki 261/2004 sayılı Tüzük'te böyle bir sınırlama bulunmamaktadır²⁰⁹.

Tüzük'ün uygulanabilmesinin ikinci koşulu yolcuların sözleşme yaptıkları hava taşıma işletmesinin Tüzük'te tanımlanmış hava taşıma işletmesi olması, yani “geçerli bir lisansa sahip olan hava taşıma işletmesi”²¹⁰ olması gerekmektedir. ABAD 6 Aralık 2018 tarihli *Breyer* kararında²¹¹ bu konuya açıklık getirmiştir. Somut olayda Bay ve Bayan Breyer Şubat 2017'de Sundair ile Almanya'dan İspanya'ya gidiş uçuşu 9 Temmuz 2017'de saat 06:00'da, dönüş uçuşu ise yine Sundair ile 16 Temmuz 2017'de saat 10:20'de olacak şekilde rezervasyon yapmışlardır. Ancak ilk uçuştan beş gün önce uçuşların değiştiği, gidiş uçuşunun Cobrex Trans ile; planlanan uçuştan on üç saat otuz dakika sonra; dönüş uçuşunun ise Air Europa ile planlanan uçuştan üç saat kırk dakika önce yapılacağı kendilerine bildirilmiştir. Bay ve Bayan Breyer Sundair'e karşı Tüzük kapsamında tazminat talebinde bulunmuşlardır.

Ulusal mahkeme ABAD'a, Sundair'in lisanslandırılmak üzere başvuru yapmış olan, ancak başvurusu henüz sonuçlandırılmamış olan lisanssız bir işletme olduğu ve Tüzük'ün hava taşıma işletmelerinin geçerli bir lisansa sahip olmalarını aradığı göz önüne alınırsa Sundair'e 5(1/c), 7(1) and 2(a) maddelerinin uygulanıp uygulanamayacağını sormuştur. ABAD²¹², madde 2'de hava taşıma işletmesinin, geçerli bir lisansa sahip olan hava taşıma işletmesi olarak tanımlandığını, madde 5(3) gereği Tüzük'ün kapsamının bu

²⁰⁷ 261/2004 sayılı Tüzük dibace para. 1.

²⁰⁸ Directive 2011/83/EU of the European Parliament and of the Council of 25 October 2011 on consumer rights, amending Council Directive 93/13/EEC and Directive 1999/44/EC of the European Parliament and of the Council and repealing Council Directive 85/577/EEC and Directive 97/7/EC of the European Parliament and of the Council Text with EEA relevance OJ L 304, 22.11.2011, p. 64-88.

²⁰⁹ Detaylı bilgi için bkz. Serdar İlknur, “Havayolu ile Seyahat Eden Yolcuların Haklarına Dair Yönetmelik Kapsamında Yolcuların Hakları”, *Yaşar Üniversitesi Elektronik Dergisi*, Sayı: 8, 2013, s.2339.

²¹⁰ 261/2004 sayılı Tüzük md. 2/a.

²¹¹ Case C-292/18 *Petra Breyer, Heiko Breyer v Sundair GmbH* [2018] ECLI:EU:C:2018:997.

²¹² Ibid, paras. 20-27.

tanım göz önüne alınarak yapılması gerektiğini, uyuşmazlıktaki gibi lisans almak için başvurusu olan ancak henüz lisansı bulunmayan bir işletmenin Tüzük'ün kapsamında yer alamayacağını belirtmiştir. Hatta böyle bir işletme Tüzük'ün yalnızca 5(1/c), 7(1) ve 2(a) maddelerinin değil, tamamının kapsamı dışındadır. ABAD kararının devamında yolcuların böyle bir durumda başka yollarla haklarını talep etmelerinde bir engel bulunmadığını vurgulamaktadır. Yolcu bu durumda paket turlar hakkındaki 314/90 sayılı Direktif madde 5(1)²¹³ kapsamında talepte bulunabilir.

Tüzük'ün uygulanabilmesi için aranan üçüncü şart şu şekildedir:

(i) yolcunun onaylanmış bir rezervasyonu olması ve hava taşıma işletmesi, tur operatörü veya yetkili seyahat acentesi tarafından önceden şart koşulan ve yazılı olarak belirtilmiş zamanda, zaman belirtilmemişse duyurulan kalkış zamanından kırk beş dakika önce madde 5'te öngörülen uçuşun iptali hali hariç olmak üzere uçuş öncesi kontrole gelmiş olması ya da

(ii) sebebi ne olursa olsun yolcunun hava taşıma işletmesi veya tur operatörü tarafından yer ayırttığı uçuştan başka bir uçuşa aktarılmış olması gerekir²¹⁴.

Tüzük'ün uygulanabilmesi için dördüncü olarak yolcunun doğrudan ya da dolaylı olarak herkese yönelik olmayan bir indirimden yararlanmamış olması, yani herkese açık olan ücretten ödeme yapmış olması gerekir²¹⁵. Ayrıca Tüzük, hava taşıma işletmesinin uçakla sık sık seyahat eden kişilere sunduğu puan/mil biriktirme programı (*frequent-flyer program*) veya diğer ticari programlardan yararlanarak bilet alan yolcuların da koruma

²¹³ Söz konusu maddeye göre üye devletler sözleşmenin (paket tur sözleşmesi) taraflarının sözleşmede öngörülen yükümlülüklerini, bu yükümlülükler üçüncü kişiler aracılığıyla yerine getirilecek de olsa rücu hakkı saklı kalmak üzere, gerektiği gibi yerine getirmelerini sağlarlar.

²¹⁴ 261/2004 sayılı Tüzük md. 3(2).

²¹⁵ 261/2004 sayılı Tüzük md. 3(3). Bu husus 295/91 sayılı Tüzük ile de böyle düzenlenmişti, bkz. 295/91 sayılı Tüzük md. 2/c.

kapsamında olduğunu belirtmiştir²¹⁶. Sonuçta bu programlardan yararlanma imkânı herkese sunulmakta olduğundan bu, yerinde bir hükümdür.

Tüzük'ün kapsamına girmek için gereken beşinci şart, kullanılan hava taşıtı ile ilgilidir. Buna göre yolcuların motorlu sabit kanatlı uçak ile seyahat etmiş olması gerekmektedir, diğer hava taşıtları Tüzük'ün kapsamı dışındadır²¹⁷. Ayrıca Tüzük, hem düzenli hem düzensiz seferleri kapsamaktadır²¹⁸.

ABAD, *Schenkel* davası²¹⁹ ile Tüzük'ün kapsamına açıklık getirmiştir. Söz konusu karar, bu çalışmanın devamında da görüleceği üzere oldukça önemli bir karardır. Divanın önüne gelen uyuşmazlık, Bay Schenkel ile Emirates Airlines arasındadır. Bay Schenkel'in Filipinler'den Almanya'ya Birlik taşıyanı olmayan Emirates Airlines ile gideceği dönüş uçuşu iptal edilmiş, Emirates Airlines bu nedenle tazminat ödemeyi reddetmiştir. Bay Schenkel gidiş-dönüş uçuşunun birbirinden ayrılamaz özellikte “tek bir uçuş” olduğunu, bu yüzden dönüş yolculuğu üye devlet hava taşıma işletmesi ile yapılmamış olsa dahi Tüzük'ün kapsamında tazminata hak kazandığını söylemiştir. Tüzük uyarınca gerçekten de Birlik taşıyanı olmayan bir hava taşıma işletmesiyle Birlik'ten Birlik dışına gidilmesi Tüzük kapsamında korunuyorken, aynı yolcu dönüşte uçuş Birlik taşıyanı olmayan hava taşıma işletmesiyle gerçekleştirildiği için bu korumanın kapsamı dışında kalmaktadır²²⁰.

Divan²²¹, olayı yorumlarken “uçuş”un mahiyeti üzerinde durmuştur. Uçuş, 261/2004 sayılı Tüzük'ün tanımlar maddesinde²²² tanımlanmadığı için ne anlama geldiği, Tüzük'ün genelinden ve amacından ortaya konulmalıdır. Uçuş ile seyahat/tur farklı kavramlar olup, seyahat/tur birden fazla uçuşu kapsayabilir. Uçuş hava taşıma işletmesi

²¹⁶ 261/2004 sayılı Tüzük md. 3(3).

²¹⁷ 261/2004 sayılı Tüzük md. 3(4).

²¹⁸ 261/2004 sayılı Tüzük dibace para. 5. 295/91 sayılı Tüzük yalnızca düzenli seferleri kapsıyordu, bkz. 295/91 sayılı Tüzük md. 1.

²¹⁹ Case C-173/07 *Emirates Airlines-Direktion für Deutschland v Diether Schenkel* [2008] ECLI:EU:C:2008:400.

²²⁰ 261/2004 sayılı Tüzük md. 3(1).

²²¹ Ibid, paras. 26-40.

²²² 261/2004 sayılı Tüzük md. 2.

ile ilgili bir husus, bir hava operasyonu iken seyahat yolcuyla alakalı bir husustur ve yolcunun istediği yere gitmek için hava taşıma işletmesince işletilen uçuşları kullanması demektir. Hava taşıma işletmesince işletilen uçuşlardan kasıt ise “yolculuk programı” kapsamında planlanan yerden kalkıp planlanan yere varılmasıdır. Öyleyse seyahat yapısı gereği kural olarak gidiş ve dönüş olmak üzere iki kısımdan oluşur. Somut olayda konunun seyahat değil, uçuş bazında değerlendirilmesi gerekir. Madde 3’ten (kapsam) kastedilen seyahat değil, uçuştur. Dolayısıyla gidiş ve dönüş için aynı anda yer ayırılrsa ve gidiş uçuşu Tüzük’ün kapsamında olsa dahi Birlik taşıyanı olmayan hava taşıma işletmesiyle yapılan dönüş uçuşu Tüzük’ün kapsamı dışında olacaktır.

Van der Bruggen’e göre Divanın bu yorumu duraklama (*stopover*)²²³ yapılması ve uçuşun bu kez Birlik taşıyanı olan hava taşıma işletmesiyle devam ettirilerek sona erdirilmesi ihtimalini açıklamaya yetmemektedir. Divana göre ölçüt uçuş olmalı ise üçüncü ülkeden Birlik taşıyanı olmayan hava taşıma işletmesi ile yola çıkan yolcu duraklama yapıldığında bu defa Birlik taşıyanı olan hava taşıma işletmesiyle üye devlet havaalanına varırsa Tüzük’ün kapsamında kalıp kalmayacağının nasıl belirleneceği noktasında bir çıkmaz oluşmaktadır. Duraklama ile kesilen kısımlar tek bir uçuş mudur, yoksa birden fazla uçuş mu söz konusudur? Üstelik duraklama yapılan yerin bir üye devlet olup olmadığına da bakılırsa ortaya çıkan ihtimaller daha da artmaktadır²²⁴. Divanın yorumundan hareketle duraklama yapılan yer, üye devlet havaalanıysa hava taşıma işletmesinin Birlik taşıyanı olup olmadığına bakılmaksızın Tüzük’ün

²²³ Stopover, bağlantılı uçuşlarda duraklama noktasında yirmi dört saatten daha uzun süre kalma anlamına gelir. Örneğin, Frankfurt-İstanbul-Bangkok seferinde İstanbul’da yirmi dört saatten fazla kalınması ve ertesi gün Bangkok’a devam edilmesi halinde İstanbul’da duraklama (*stopover*) yapılmış olur. Bkz. <https://www.turkishairlines.com/tr-tr/haberler-ve-basin-bultenleri/istanbulu-stopover-ile-kesfedin/> Erişim tarihi: 11/5/2019.

²²⁴ Van der Bruggen Renzo, “European Air Passenger Rights: The Concept of ‘Flight’”, *Zeitschrift für Europäisches Unternehmens- und Verbraucherrecht*, Cilt: 3, Sayı: 4, 2014, s.237-238. Söz konusu çalışmaya göre duraklamanın yapıldığı bölgenin Birlik bölgesi olup olmaması ya da hava işletmesinin Birlik taşıyanı olup olmadığına göre otuz iki değişik olasılık (kombinasyon) ortaya çıkmakta olup, 261/2004 sayılı Tüzük’ün ve *Schenkel* kararının yorumlanması sonucu bunlardan on dört tanesinin Tüzük koruması altında kalıp kalmadığı belli değildir.

uygulanması, üçüncü ülke havaalanıysa hava taşıma işletmesinin Birlik taşıyanı olup olmadığına bakılarak bir sonuca ulaşılması mümkün olabilir.

Tüzük'ün kapsamına ilişkin *Wegener* davasındaki²²⁵ uyuşmazlıkta ise Bayan Wegener, üye devlet hava taşıma işletmesi olan Royal Air Maroc ile Berlin, Almanya'dan Agadir, Fas'a; Kazablanka, Fas'ta başka bir uçakla aktarma yapmak suretiyle gitmek üzere tek bir rezervasyon yapmıştır. Bağlantı yerine, yani Kazablanka'ya giden uçuş gecikmiş ve Bayan Wegener Kazablanka'da Agadir, Fas'a giden uçağa alınmamış, kendisine yerinin başkasına satıldığı söylenmiştir. Bayan Wegener, Royal Air Maroc'a ait başka bir uçakla Agadir'e gitmiş, ancak planlanan saatten dört saat gecikmeli varmıştır. Royal Air Maroc, Bayan Wegener'in tazminat talebini reddetmiştir.

Ulusal mahkeme Divana, üçüncü ülkede durarak yapılan ve farklı bir uçakla devam edilen bir transit uçuşun, Tüzük'ün kapsamına (madde 3) girip girmediğini sormuştur. Madde 3'e göre üye devlet havaalanından yapılan ve Tüzük'ün kapsamında olan bir uçuşta, aktarmanın yapıldığı yer bir üye devlet havaalanı değilse aktarmalı tek bir uçuş olmadığı ve iki ayrı (bağımsız) uçuş olduğu şeklinde bir yorum yapılırsa uçuş tamamen Birlik sınırları dışında gerçekleşmiş sayılacak ve Tüzük uygulanamayacaktır. Ancak Divan tek bir rezervasyonla yapılan bu uçuşların aktarmalı uçuş sayılacaklarını, ayrıca Tüzük'ün aktarmalı uçuşla ilişkili olabilecek hiçbir maddesinde uçuşun aynı uçakla devam ettirilmesinin istenmediğini, bu nedenle somut olaydaki uçak değişikliğinin aktarmalı uçuşun tespitine bir etkisi olmadığını, böylece uçuşun Tüzük'ün kapsamına girdiğini belirtmiştir²²⁶.

Tüzük'ün kapsamına ilişkin bir diğer husus, 314/90 sayılı Direktif ile ilgilidir. Tüzük, bu Direktif kapsamında kalan yolcuların haklarını etkilemez. Bununla birlikte paket tur, uçuşun iptali dışında bir sebepten iptal edilirse Tüzük uygulanmayacaktır²²⁷.

²²⁵ Case C-537/17 *Claudia Wegener v Royal Air Maroc SA* [2018] ECLI:EU:C:2018:361.

²²⁶ *Ibid*, paras. 19-24.

²²⁷ 261/2004 sayılı Tüzük md. 3(6).

Divan, *HQ and Others* davasında²²⁸ bu konuya açıklık getirmiştir. Yunanistan uyruklu Aegean Airlines ve Güney Kıbrıs Rum Yönetimi uyruklu G. S. Charter Aviation Services Ltd. bir charter sözleşmesi yaparak belli bazı uçuşlarda üçüncü kişiler için belirli sayıda koltuk ayırması konusunda anlaşmışlardır. G.S. Charter ve Hollanda uyruklu Hellas Travel BV adlı tur operatörü de sözleşme yapmışlar ve Aegean Airlines ile Hollanda ile Yunanistan arasında 1 Mayıs ila 24 Eylül 2015 tarihlerinde haftanın belirli bazı günlerinde yapılacak uçuşlar için belirli sayıda koltuk ayrılması konusunda anlaşmışlardır. 19 Mart 2015'te HQ ve diğerleri, Hellas aracılığıyla Hollanda'dan Yunanistan'a 17 ila 24 Temmuz 2015 tarihleri arası için dönüş uçuşuna yer ayırtmışlar ve bilet ücretinin ödemesini Hellas'a yapmışlardır. Bu uçuşlar, 90/314 sayılı Direktif kapsamında paket tur sayılmaktadır. Daha sonra Aegean Airlines, Hellas anlaştıkları bedeli ödeyemediği için uçuşları iptal etmeye başlamıştır. Hellas, HQ ve diğerlerine Yunanistan'daki "belirsiz durum" sebebiyle paket turlarının iptal edildiğini bildirmiştir. Hellas 3 Ağustos 2016'da iflas etmiş, HQ ve diğerlerine bilet ücretlerinin iadesini yapmamıştır. HQ ve diğerleri, Tüzük kapsamında ulusal mahkemeye başvurmuşlardır. Ulusal mahkeme madde 3(6) uyarınca tazminat ödenmesi gerektiğini, ancak bilet ücretinin iade edilemeyeceğini düşünmektedir.

Ulusal mahkeme Divana madde 8(2) uyarınca bilet ücretinin iadesini hava taşıma işletmesi yerine tur operatöründen mi talep etmesi gerektiğini sormuştur. Divana göre²²⁹ madde 8(2), Direktif kapsamındaki paket turlara giren uçuşların iptali halinde Direktif kapsamında bir iade almayan yolcuların ücret iadesi talep edebileceklerini belirtmektedir. Ancak Tüzük kapsamında bilet ücretinin iadesi tur operatöründen talep edilemez (Tüzük kapsamında bunu yalnızca hava taşıma işletmesi yapabilir). Direktif madde 7'de ise tur operatörlerinden aciz hale düşme halinde geri ödeme yapabilecek durumda olduklarını

²²⁸ Case C-163/18 *HQ, IP, legally represented by HQ, JO v Aegean Airlines SA* [2019] ECLI:EU:C:2019:585.

²²⁹ Ibid, paras. 35-44.

kanıtlamaları istenmektedir. Diğer bir deyişle tur operatörlerinden, finansal durumları yeterli olmasa bile gerektiğinde etkin şekilde geri ödeme yapabilmeleri istenmektedir. Öyleyse yolcular bilet ücretinin iadesi bakımından Direktif kapsamında tur operatörünü sorumlu tutabildiklerinden artık hava taşıma işletmesinden bu talepte bulunamazlar.

Buraya kadar Tüzük'ün kapsamı üzerinde durulmuştur. Çalışmanın devamında Tüzük kapsamında yer alan uçuşun iptali veya gecikmesi ya da uçağa kabul edilmemesi durumları ve bu durumlarda yolcuların sahip oldukları haklar incelenecektir.

2.2. 261/2004 sayılı Tüzük ile Belirlenen Durumlar ve Yolcu Hakları

2.2.1. Uçağa Kabul Edilmeme

2.2.1.1. Kavram

Uçağa kabul edilmeme, Tüzük'te tanımlanan kavramlar arasındadır. Bu tanıma göre uçağa kabul edilmeme, yolcuların uçuş öncesi kontrole Tüzük'e uygun şekilde gelmiş olmalarına rağmen²³⁰ haklı bir gerekçe (sağlık, emniyet, güvenlik veya seyahat belgelerinde eksiklik gibi) olmaksızın taşınmalarının reddedilmelerini ifade eder²³¹. Tüzük, hava taşıma işletmelerinin bu yola başvurmak için öncelikle gönüllü aramalarını şart koşmaktadır. Sunulacak çeşitli menfaatler (genellikle ücretsiz bilet²³²) karşılığında yolcular buna gönüllü olabilmektedirler. Ancak (yeterli sayıda) gönüllü bulunmazsa hava taşıma işletmesi yolcuları rızaları dışında uçağa kabul etmeyebilir²³³. Öncelikle gönüllü aramanın zorunlu tutulmasıyla rızası dışında uçağa kabul edilmeyen yolcu sayısının azaltılması amaçlanmaktadır²³⁴.

²³⁰ 261/2004 sayılı Tüzük md. 3(2).

²³¹ 261/2004 sayılı Tüzük md. 2/j.

²³² Haanappel, (2005), s.24.

²³³ 261/2004 sayılı Tüzük md. 4(2).

²³⁴ 261/2004 sayılı Tüzük dibace para. 9.

Uçağa kabul edilmeme ve kapasite fazlası rezervasyon farklı kavramlardır. Kapasite fazlası rezervasyon, hava taşıma işletmesinin bazı yolcuların iptal işlemi yapacakları düşüncesiyle satılmayan koltuk kalmaması için koltuk sayısından fazla bilet satmasını ifade eder, ticari kaygılarla ortaya çıkmış bir kavramdır. Uçağa kabul edilmeme ise daha geniş bir kavram olup kapasite fazlası rezervasyondan kaynaklanabileceği gibi başka nedenlerden de kaynaklanabilir²³⁵.

ABAD'ın *Cachafeiro* kararında²³⁶ uçağa kabul edilmemenin kapasite fazlası rezervasyondan daha geniş bir kavram olduğunu görmek mümkündür. Somut olayda yolcular havaalanına gelmiş ve uçuş öncesi kontrolü yaptırmışlar, aktarmalı uçuşları olan bu yolcular her iki uçuş için biniş kartlarını almışlardır. Bu sırada ilk uçuşları bir saat yirmi beş dakika gecikmiştir. İkinci uçuşa yetişemeyecekleri düşüncesiyle Iberia ikinci uçuşa ait biniş kartlarını iptal etmiştir. Yolcular yine de son çağrıdan önce ikinci uçuşun gerçekleşeceği kapıya varmışlar; ancak uçuş görevlileri, biniş kartlarının iptal edildiğini ve koltuklarını başka yolculara ayrıldığını söyleyerek söz konusu yolcuları uçağa almamışlardır. Yolcular ertesi gün Santo Domingo'ya giden uçağa binebilmiş, nihai varış yerine ulaşmaları planlanan zamandan yirmi yedi saat sonra olmuştur. Bu olayda uçuşun iptali söz konusu değildir, uçuş normal operasyonunu seyretmiştir; ancak bahse konu yolcular o uçuşa alınmamıştır. Ayrıca uçağa kabul edilmemelerinin sebebi kapasite fazlası rezervasyon değildir. Bu şekilde uçağa kabul edilmeyen yolculardan Bay Rodríguez Cachafeiro ve Bayan Martínez-Reboredo Varela-Villamori Corunna Tüzük'e dayanarak tazminat talebinde bulunmuşlar; ancak tazminat istemleri reddedilmiştir.

Ulusal mahkeme Divana, uçağa kabul edilmemenin yalnızca kapasite fazlası rezervasyon olarak mı değerlendirilmesi gerektiğini, yoksa somut olayda olduğu gibi ilk

²³⁵ Dal Pozzo, 2015, s.158.

²³⁶ Case C-321/11 *Germán Rodríguez Cachafeiro and María de los Reyes Martínez-Reboredo Varela-Villamor v Iberia, Líneas Aéreas de España SA* [2012], ECLI:EU:C:2012:609.

uçuşun gecikmesi durumunun da uçağa kabul edilmeme olarak değerlendirilip değerlendirilemeyeceğini sormuştur. ABAD kararında, hava taşıma işletmesiyle yapılan tek bir taşıma sözleşmesi kapsamında birbiriyle hemen bağlantılı olan (transit) uçuşlar söz konusu olduğunu ve hava taşıma işletmesinin ilk uçuşun gecikmesi sebebiyle, yani operasyonel nedenlerden ötürü ikinci uçuşta yolcunun biniş kartını iptal etmesinin uçağa kabul edilmeme olduğunu söylemiştir²³⁷. Görüldüğü üzere Divan, 261/2004'deki uçağa kabul edilmemenin kapsamını geniş tutmuştur.

2.2.1.2. Yolcu Hakları

Uçağa kabul edilmeme konusunda gönüllü olan yolcular madde 8 kapsamında iki hakka sahiptir²³⁸: Birincisi, bu yolcular, bilet ücretinin iadesi ile duruma göre ilk fırsatta ilk yola çıkış yerine dönüş uçuşu talep edebilir. İkincisi, bu yolcular, benzer ulaşım şartları altında ilk fırsatta veya talepleri üzerine daha sonraki bir tarihte boş koltuk durumuna göre varış yerine gitmek üzere güzergâhın değiştirilmesini talep edebilir. Yolcu gönüllü değilse, yani rızası dışında uçağa kabul edilmemişse madde 7, 8 ve 9 uygulanır. Yani gönüllü yolculara sunmaları gereken seçim hakkına ek olarak hava taşıma işletmeleri madde 7 kapsamında tazminat ödemeli ve madde 9 kapsamında hizmet sunmalıdır²³⁹.

Uçağa rızası dışında kabul edilmeyen yolcuların madde 7 kapsamında talep edeceği tazminat miktarları uçuş mesafesi ile doğru orantılı olarak artmaktadır. Mesafesi:

- (i) 1500 km veya daha az olan uçuşlarda tazminat miktarı 250 Avro,
- (ii) 1500 km ile 3500 km arasında olan uçuşlarda tazminat miktarı 400 Avro,
- (iii) 3500 km'den fazla olan uçuşlarda tazminat miktarı 600 Avro'dur.

²³⁷ Ibid, para. 36. Konu ile ilgili olarak ayrıca bkz. Case C-22/11 *Finnair Oyj v Timy Lassooy* [2012], ECLI:EU:C:2012:604, para. 26.

²³⁸ 261/2004 sayılı Tüzük md. 4(1).

²³⁹ 261/2004 sayılı Tüzük md. 4(3).

Bununla birlikte güzergâh değişikliği de söz konusu ise ve bu değişiklik sonucu yolcunun varış yerine varacağı zaman, ilk planlanan varış zamanını:

- (i) mesafesi 1500 km veya daha az olan uçuşlarda iki saat,
- (ii) mesafesi 1500 km ile 3500 km arasında olan uçuşlarda üç saat ve
- (iii) mesafesi 3500 km'den fazla olan uçuşlarda dört saat

geçmezse tazminat %50 azaltılabilir²⁴⁰. Öngörülen tazminat nakit olarak, elektronik banka transferi, havale, çek veya yolcuyla varılan anlaşma üzerine başka yollarla ödenebilir²⁴¹.

Tazminat miktarlarının uçuş mesafesi temelinde belirleniyor oluşu doktrin tarafından eleştiri konusu yapılmıştır. Haanappel'e göre tazminat, bilet ücretinin iadesinin yanında alt ve üst sınırları (örneğin 50 Avro ile 500 Avro arasında) belirli bir meblağın eklenmesi ile belirlenebilir²⁴²; ancak bu sınır içerisinde hangi miktarın seçilmesi gerektiği belirtilmemiştir. Haanappel'in eleştirisinin aksine, kanımca Tüzük kuralı makuldür. İlk olarak, mesafe arttıkça bilete verilen ücret de çoğu durumda arttığı için tazminat aslında yine bilet ücreti üzerinden belirlenmiş gibi olmaktadır. İkinci olarak, bilet ücreti esas alınırsa aynı uçuş için birinci sınıf ekonomik sınıfa göre daha fazla tazminat talep edecektir ki tazminat bakımından bu şekilde sınıflara göre ayırım yapılmamalıdır. Zira Tüzük hiçbir hususta birinci sınıfa öncelik vermemiştir, örneğin konaklama yeri birinci sınıf yolcular için en az beş yıldızlı olmalıdır vb. bir hüküm bulunmamaktadır ve bunda da öncelik verilmemelidir. Üçüncü olarak, Divanın aşağıda incelenecek olan *Sturgeon* kararının²⁴³ temel gerekçelerinden olan eşitlik ilkesi gereği de böyle bir ayırım yapılmaması gerekir.

Uçağa rızası ile veya rızası dışında kabul edilmeyen yolcuların madde 8 kapsamında güzergâh değişikliği talep etmeleri halinde bahsi geçen değişikliğin “benzer

²⁴⁰ 261/2004 sayılı Tüzük md. 7(2).

²⁴¹ 261/2004 sayılı Tüzük md. 7(3).

²⁴² Haanappel, (2005), s.31.

²⁴³ Joined Cases C-402/07 and C-432/07 *Christopher Sturgeon, Gabriel Sturgeon and Alana Sturgeon v Condor Flugdienst GmbH* (C-402/07) and *Stefan Böck and Cornelia Lepuschitz v Air France SA* (C-432/07) [2009] ECR I-10923, para. 48.

ulaşım şartları” altında yapılması istenmiş ise de bundan kastedilenin ne olduğu Tüzük’te net olarak belirtilmemiştir, yani yine havayolu mu olmak zorunda yoksa diğeri ulaştırma modları da kullanılabilir mi; havayolu olacaksa başka hava taşıma işletmeleri kullanılabilir mi, Tüzük’te geçmemektedir. Ancak yapılamayacağını belirten bir hüküm de yoktur. Buradan hareketle uygulamada güzergâh değişikliği farklı bir hava taşıma işletmesiyle veya diğeri ulaştırma modlarıyla da yapılabilmektedir²⁴⁴. Yolcu için makul olacaksa ve hava taşıma işletmesi için aşırı maliyetli olmayacaksa diğeri hava taşıma işletmelerinin veya ulaştırma modlarının kullanılmasında bir sakınca yoktur. Güzergâhı başka bir uçuşla değiştirilen ve daha alt bir sınıfa yerleştirilen yolcu madde 10 kapsamında tazminat talep edebilir. Daha üst sınıfa yerleştirilirse hava taşıma işletmesinin ücret farkı istemesi söz konusu değildir.

Hava taşıma işletmelerinin uçağa dışında kabul edilmeyen yolculara madde 9 kapsamında sağlaması gereken hizmetler ise şunlardır:

- (i) bekleme zamanına uygun olarak yiyecek ve içecekler (Madde 9(1/a)),
- (ii) en az bir gece kalınması gerekiyor veya buna ek olarak yolcunun planladığından fazla kalmanın gerektiği hallerde konaklama yeri (otel) (Madde 9(1/b)),
- (iii) havaalanı ile konaklama yeri arasındaki ulaşım (Madde 9(1/c)),
- (iv) iki sefer ücretsiz telefon etme, teleks ya da faks çekme veya e-posta gönderme (Madde 9(2)).

²⁴⁴ Detaylı bilgi için genel olarak bkz. Serrat Josep M. Bech, “Re-routing under the Air Passenger’s Rights Regulation”, *Air and Space Law*, Cilt: 36, Sayı: 6, 2011.

2.2.2. Uçuşun İptali

2.2.2.1. Kavram

Uçuşun iptali de uçağa kabul edilmeme gibi 261/2004 sayılı Tüzük'te tanımlanmıştır. Buna göre uçuş iptali, önceden planlanmış ve en az bir yer için rezervasyon yaptırılmış bir uçuşun işlemezliği demektir²⁴⁵. Bu tanımdan anlaşıldığı üzere kayıtlı bir yer ayırtmanın (rezervasyonun) olması yeterli olmakta, ödeme işleminin yapıp yapılmadığının iptal durumu üzerinde bir etkisi olmamaktadır²⁴⁶.

İptalin kapsamına ilişkin olarak *Rodríguez* davasındaki²⁴⁷ uyuşmazlıkta uçak, havalandıktan birkaç dakika sonra teknik sıkıntılar sebebiyle kalkış yaptığı yere geri dönmüştür. Ulusal mahkeme Divana madde 2(1)'de tanımlanan uçuşun iptalinin yalnızca planlanan kalkışın hiç gerçekleşmemiş olması mı demek olduğu, yoksa uçağın havalandıktan birkaç dakika sonra teknik sıkıntılar sebebiyle geri döndüğü olayda olduğu gibi varılacak yere ulaşılamamasını da kapsayıp kapsamadığını sormuştur.

Divana göre²⁴⁸ uçak, “yolculuk programı” kapsamında planlanan yerden kalkıp planlanan yere varmışsa işletilmiş sayılacaktır. Somut olaydaki uçak yolculuk programı kapsamında planlanan yere varamadığından işletilmemiş sayılacaktır. Divan somut olayın gecikme mi yoksa iptal mi olduğu hususunu da değerlendirmiştir. Buna göre gecikmiş bir uçuşun iptal edilmiş sayılabilmesi için asıl uçuş planının terkedilmesi ve gecikmiş uçuşun başka bir uçuşa çevrilerek asıl uçuşun yolcularına yeni yolcuların eklenmesi gerekmektedir, ancak bu şekilde uçuşun iptalinden bahsedilebilmektedir.

²⁴⁵ 261/2004 sayılı Tüzük md. 2.

²⁴⁶ Arnold Kinga, “EU Passenger Air Rights: Assessment of the Proposal of the European Commission for the Amendment of Regulation (EC) 261/2004 and of Regulation (EC) 2027/97”, *Air and Space Law*, Cilt: 38, Sayı: 6, 2013, s. 406.

²⁴⁷ Case C-83/10 *Aurora Sousa Rodríguez and Others* [2011] ECLI:EU:C:2011:652.

²⁴⁸ Ibid, paras. 28-30.

Somut olayda davacıların hepsi planlanan tarihten bir gün sonra başka uçuşlara aktarıldığı için iptal söz konusu olmaktadır.

2.2.2.2. Yolcu Hakları

Uçuşu iptal edilen yolcular madde 8 kapsamında seçimlik hakka sahiptir²⁴⁹: İlk olarak, bilet ücretinin iadesi ile duruma göre ilk fırsatta ilk yola çıkış yerine dönüş uçuşu talep edebilirler. Ya da benzer ulaşım şartları altında ilk fırsatta veya talepleri üzerine daha sonraki bir tarihte boş koltuk durumuna göre varış yerine gitmek üzere güzergâhın değiştirilmesini talep edebilirler. Buna ek olarak hava taşıma işletmesi uçuşu iptal edilen yolculara madde 9(1/a) ve 9(2)’deki hususları; güzergâh değişikliği yapılmış ve kullanılacak yeni makul uçuş iptal edilenden en az bir gün sonraysa ayrıca madde 9(1/b) ile 9(1/c)’deki hususları teklif eder²⁵⁰.

İptalde bilet ücretinin iadesine ilişkin olarak ABAD’ın *Harms* kararındaki²⁵¹ uyumsuzlukta Bay Harms opodo.de adlı internet sitesinden kendisi, eşi ve dört çocuğu için Almanya’dan Portekiz’e Vueling Airlines ile gitmek üzere bilet almıştır. Söz konusu site, yatırılan paranın 1108,88 Avrosunu çekmiş; bunun 1031,88 Avrosunu Vueling Airlines’e aktarmıştır. Sonrasında uçuş iptal olmuş ve Bay Harms ile eşi, kendileri ve çocukları adına bilet ücretinin iadesini istemişlerdir. Ancak Vueling Airlines kendisine aktarılan 1031,88 Avroyu iade etmeyi kabul etmekle birlikte sitenin aldığı 77 Avroyu ödemeyi kabul etmemektedir. Ulusal mahkeme ABAD’a madde 8(1/a) kapsamındaki “bilet ücretinin tamamının geri ödemenmesi”nin somut olaydaki yolcunun ödediği ücretinin tamamını mı, yoksa hava taşıma işletmesinin aldığı parayı mı kastettiğini sormuştur.

²⁴⁹ 261/2004 sayılı Tüzük md. 4(1).

²⁵⁰ 261/2004 sayılı Tüzük md. 5 (1/a-b).

²⁵¹ Case C-601/17 *Dirk Harms, Ann-Kathrin Harms, Nick-Julius Harms, Tom-Lukas Harms, Lilly-Karlotta Harms, Emma-Matilda Harms v Vueling Airlines SA* [2018] ECLI:EU:C:2018:702.

ABAD’a göre²⁵² madde 2/f’de bilet, “hava taşıma işletmesi veya onun yetkilendirdiği bir acente tarafından bir belge veya kağıt olmayan, örneğin elektronik formda düzenlenen eşdeğeri” olarak tanımlanmıştır. Bu tanımdan ücret de dahil olmak üzere bilete ilişkin hususların hava taşıma işletmesinin bilgisi olmaksızın düzenlenemeyeceği sonucu çıkmaktadır. Madde 10(2)(a) ila (c) kapsamında, biletinde belirtilenden daha alt sınıfa yerleştirilen yolcunun alacağı geri ödemeye ilişkin ABAD içtihatına göre²⁵³ bu ödeme, yolcunun hava taşıma işletmesinin sunduğu hizmetten yararlanmak için ödemesi zorunlu kısımlardan oluşur. Ücretin bir kısmı hava taşıma işletmesinin bilgisi dışında ise bu kısım hizmetten faydalanmak için zorunlu bir kısım değildir. Öyleyse söz konusu sitenin aldığı komisyon, hava taşıma işletmesinin bilgisi dâhilinde alınmışsa geri ödemenin kapsamı içerisinde yer alacaktır.

Uçuş iptalinde yolcuların kural olarak madde 7 kapsamında hava taşıma işletmesinden tazminat talep etme hakları da vardır. Ancak:

(i) yolcular planlanan uçuş tarihinden en az iki hafta önce uçuşun iptal edildiğine dair bilgilendirilirse,

(ii) yolcular planlanan uçuş tarihinden iki hafta ila yedi gün öncesinde uçuşun iptal edildiğine dair bilgilendirilerek planlanan uçuş zamanından en fazla iki saat öncesinden yola çıkmalarına ve varılacak yere planlanan varış saatinden en fazla dört saat sonrasında varmalarını sağlayacak şekilde güzergâh değişikliği teklif edilirse,

(iii) yolcular planlanan uçuş tarihine yedi günden az kala uçuşun iptal edildiğine dair bilgilendirilerek planlanan uçuş zamanından en fazla bir saat öncesinden yola çıkmalarına ve varılacak yere planlanan varış saatinden en fazla iki saat sonrasında varmalarını sağlayacak şekilde güzergâh değişikliği teklif edilirse veya

(iv) hava taşıma işletmesi iptalin tüm makul önlemleri almış olsa bile önleyemeyeceği olağanüstü bir halden kaynaklandığını ispat ederse

²⁵² Ibid, paras. 17-20.

²⁵³ Case C-255/15, *Steeff Mennens v Emirates Direktion für Deutschland* [2016] EU:C:2016:472, para 36.

tazminat sorumluluğu söz konusu olmayacaktır²⁵⁴.

Tüzük'te tazminat yükümlülüğünü ortadan kaldıran olağanüstü hallerin tanımı yapılmamış olmakla birlikte dibacede olağanüstü hallere örnekler verilmiştir: siyasi istikrarsızlık, uçuş operasyonunun gerçekleştirilmeye uygun olmadığı hava koşulları, güvenlik riskleri, beklenmeyen uçuş emniyeti engelleri ve uçuşa engel olacak mahiyetteki grevler²⁵⁵. Uygulamada, teknik arızalar ve diğer bazı hususların madde 5(3) kapsamında olağanüstü hal sayılıp sayılamayacağı ve tazminat sorumluluğunu ortadan kaldırıp kaldırmayacağı Divana Tüzük ile ilgili en çok sorulan sorulardandır.

Wallentin-Herrmann davası²⁵⁶ teknik arızaların olağanüstü hal sayılıp sayılmayacağına ilişkin olarak verilmiş önemli bir davadır. Divan bu kararında teknik sebeplerin hangi şartlar altında olağanüstü hal sayılabileceğini açıklamıştır. Uçuşların iptal edilmesindeki veya gecikmesindeki en büyük sebepler teknik sebepler ile kötü hava şartları olduğu için²⁵⁷ bu şartlar Tüzük'ün uygulayıcıları açısından önemlidir.

Wallentin-Herrmann davasındaki uyuşmazlık, türbindeki motor arızası sebebiyle iptal edilen uçuşta, tazminat talebinin olağanüstü halin söz konusu olduğu gerekçesiyle reddedilmesinden çıkmıştır. Divan²⁵⁸, teknik arızanın Tüzük'te geçen beklenmeyen uçuş emniyeti engeli olabilmesi için tamamen hava taşıma işletmesinin fiili hâkimiyeti dışındaki bir sebepten ileri gelmiş olması gerektiğini ve bu teknik arızanın olağan uçuş operasyonunun doğası gereği ortaya çıkan bir durum olmaması gerektiğini söylemiştir. Şöyle ki hava taşıma işletmeleri karmaşık bir yapıya sahip olan uçakların sıklıkla arızalanmalarına karşı hazırlıklı olmalı ve gerekli kontrolleri aksatmadan yapmalıdır.

²⁵⁴ 261/2004 sayılı Tüzük md. 3, md. 5(1/c).

²⁵⁵ 261/2004 sayılı Tüzük dibace para. 14.

²⁵⁶ Case C-549/07 *Friederike Wallentin-Hermann v Alitalia* [2008] ECLI:EU:C:2008:771.

²⁵⁷ Haanappel, (2005), s. 27.

²⁵⁸ Ibid, paras. 23-24.

Uçağın yapımına değil, bakımına ilişkin bu tip arızalar madde 5(3) kapsamında olağanüstü hal sayılamaz²⁵⁹.

Divan *Wallentin-Herrmann* davasındaki görüşünü *Siewert* davasında²⁶⁰ yineleyerek uçağın, taşınabilir biniş merdivenine çarptığı durumun olağanüstü hal sayılamayacağını söylemiştir. Teknik arızalar bazı durumlarda olağanüstü hal sayılabilir: üretim hatası, sabotaj, terör gibi durumlarda yaşanan teknik arızalar gibi. Gerçekten Divan, *Pešková and Peška* kararında²⁶¹ seyahat esnasında kuşla çarpışan (ve bu nedenle geciken) uçağın durumunda olağanüstü halin varlığını kabul etmiştir. Zira bu durum, doğası itibariyle uçağın rutin idaresinin ve hava taşıma işletmesinin fiili hâkimiyetinin ötesinde bir durumdur. Ancak kuşla çarpışma nedeniyle arıza olup olmadığını anlamak için teknik bir uzmanın yaptığı incelemede (ve bu sebeple oluşan gecikmede) artık olağanüstü hal söz konusu değildir. Çünkü hava taşıma işletmesi iptal ve gecikmenin önüne geçmek için elinden geleni yapmakla mükelleftir ve bakım-onarım incelemesi, hava taşıma işletmesinin fiili hâkimiyetinin dışında değildir.

Teknik arızaların olağanüstü hal sayılmalarına ilişkin verilen yeni tarihli *Pauels* ve *Moens* kararları²⁶² konuları itibariyle benzerlik göstermektedir. 4 Nisan 2019 tarihli *Pauels* kararındaki uyuşmazlık Bay Pauels'in İrlanda'dan Almanya'ya Germanwings ile olan 28 Ağustos 2015 tarihli uçuşunun, kalkış hazırlıkları sırasında uçağın tekerine pistteki bir vidanın sıkışması nedeniyle üç saat yirmi sekiz dakika gecikmesinden kaynaklanmıştır. Germanwings madde 5(3) kapsamında olağanüstü hal bulunduğunu, bu sebeple tazminat ödeme yükümlülüğünün bulunmadığını söyleyerek Bay Pauels'in

²⁵⁹ ABAD'ın teknik arızaların olağanüstü hal teşkil etmesi için aradığı şartlara ilişkin olarak bkz. Croon Johem, "Placing Wallentin-Herrmann in Line with Continuing Airworthiness: A Possible Guide for Enforcers of EC Regulation 261/2004", *Air and Space Law*, Cilt: 36, Sayı: 1, 2011, s.3-5 ve Balfour John, "The Extraordinary Circumstances Defence in EC Regulation 261/2004 after Wallentin-Herrmann v. Alitalia", *Zeitschrift für Luft- und Weltraumrecht*, Cilt: 58, Sayı: 2, 2009, s.227-228.

²⁶⁰ Case C-394/14 *Sandy Siewert, Emma Siewert, Nele Siewert v Condor Flugdienst GmbH*, [2014] ECLI:EU:C:2014:2377, para. 22.

²⁶¹ Case C-315/15 *Marcela Pešková and Jiří Peška v Travel Service a.s.* [2017] ECLI:EU:C:2017:342, paras. 24, 34 ve 35.

²⁶² Case C-501/17 *Germanwings GmbH v Wolfgang Pauels* [2017] ECLI:EU:C:2019:288 ve Case C-159/18 *André Moens v Ryanair Ltd* [2017] ECLI:EU:C:2019:535.

tazminat talebini reddetmiştir. Ulusal mahkeme ABAD’a, olaydaki gibi pistte bulunan yabancı bir nesnenin tekere zarar vermesinin madde 5(3) kapsamında bir olağanüstü hal olup olmadığını sormuştur.

ABAD’a göre²⁶³ madde 5(3) kapsamında olağanüstü hal nedeniyle tazminat ödeme yükümlülüğünden kurtulması için hava taşıma işletmesinin makul bütün önlemleri alsa bile önleyemeyeceği bir durum olması gerekmektedir. *Wallentin-Herrmann* kararına göre²⁶⁴ teknik arızaların madde 5(3) kapsamında hava taşıma işletmesini tazminat ödeme yükümlülüğünden kurtaran olağanüstü hallerden sayılabilmesi için bu teknik arızanın olağan uçuş operasyonunun doğası gereği ortaya çıkan bir durum olmaması, ayrıca hava taşıma işletmesinin fiili hâkimiyetinin kapsamında olmaması şartları birlikte aranmaktadır. Bu nedenle tekerdeki arıza, pistte bulunan yabancı bir nesneden kaynaklanmışsa olağan uçuş operasyonunun doğası gereği ortaya çıkan bir durum olamaz. Hava taşıma işletmesinin pisti temizlemek gibi bir sorumluluğu olmadığından bu tip durumlar onun fiili hâkimiyetinin dışında kalmaktadır.

Moens kararındaki uyuşmazlık ise Bay Moens’in İtalya’dan Belçika’ya Ryanair ile gideceği uçuşun, üzerine petrol dökülen pist kapatıldığı için dört saat yirmi üç dakika gecikmesinden kaynaklanmıştır. Ryanair Bay Moens’e olağanüstü halin varlığını ileri sürerek tazminat ödememiştir. Ulusal mahkeme ABAD’a olayda madde 5(3) kapsamında bir olağanüstü halin olup olmadığını sormuştur.

ABAD²⁶⁵, yorumunda piste dökülen petrolün Ryanair’dan başka bir hava taşıma işletmesinin işlettiği bir uçaktan dökülüp dökülmediğinin ulusal mahkemece belirtilmediğini, şayet dökülmüşse olağanüstü halin var olduğunu belirtmiştir. Zira başka bir hava taşıma işletmesince işletilen bir uçaktan kaynaklanan bir durum, Ryanair’in fiili hâkimiyetinde olmayacağı gibi önlem alması da mümkün olamaz.

²⁶³ Case C-501/17 *Germanwings GmbH v Wolfgang Pauels* [2017] ECLI:EU:C:2019:288, paras. 22 ve 26.

²⁶⁴ Case C-549/07 *Friederike Wallentin-Herrmann v Alitalia Friederike Wallentin-Herrmann v Alitalia* [2008] ECLI:EU:C:2008:771, paras. 23-24.

²⁶⁵ Case C-159/18 *André Moens v Ryanair Ltd* [2017] ECLI:EU:C:2019:535 paras. 18-22.

Yine teknik arızalara ilişkin *McDonagh* davasındaki²⁶⁶ somut olayda Bayan McDonagh, Portekiz’den İrlanda’ya Ryanair ile 17 Nisan 2010 tarihinde gitmek üzere 11 Şubat 2010’da yer ayırtmıştır. 20 Mart 2010’da İzlanda’daki Eyjafjallajökull Volkanı patlamaya başlamış, oluşturduğu kül bulutu 14 Nisan 2010’dan itibaren Avrupa hava sahasını kaplamıştır. 15 Nisan 2010’da hava trafiği yetkilileri oluşan risk nedeniyle bazı üye devletlerde hava sahasını kapamaya başlamışlardır. 17 Nisan 2010’da Bayan McDonagh’ın uçuşu İrlanda hava sahasının kapanması sebebiyle iptal edilmiştir. Ryanair’in Kıta Avrupası ile İrlanda arası uçuşları 22 Nisan 2010’da yeniden yapılmaya başlamış, Bayan McDonagh ise İrlanda’ya 24 Nisan 2010’dan önce dönememiştir. 17 ile 24 Nisan 2010 tarihleri arasında Ryanair, madde 9 kapsamındaki yükümlülüklerini yerine getirmemiştir. Bayan McDonagh, ulusal mahkemede Ryanair’a karşı bu maddede yer alan yükümlülüklerle karşılık gelecek şekilde tazminat talebinde bulunmuştur. Ryanair, Eyjafjallajökull Volkanı’nın patlaması nedeniyle Avrupa hava sahasının kapanmasının 261/2004 sayılı Tüzük kapsamında “olağanüstü hal” değil, “süper olağanüstü hal” olduğunu ve bu durumun onu yalnızca tazminat taleplerinden kurtarmakla kalmadığını, madde 5 ve 6 (sırasıyla iptal ve gecikme) kapsamındaki bütün yükümlülüklerden kurtardığını ileri sürmüştür.

Ulusal mahkeme Divana İzlanda’daki Eyjafjallajökull volkanının patlaması nedeniyle Avrupa hava sahasının kapanmasının Tüzük kapsamında “olağanüstü halin ötesinde” olup olmadığını, eğer öyleyse bu durumun hava taşıma işletmesini madde 5 ve 6 kapsamındaki yükümlülüklerinden de kurtarıp kurtarmadığı sormuştur. Divana göre²⁶⁷ Tüzük, “olağanüstü halin ötesinde”; yani “daha olağanüstü hal” şeklinde bir ayrıma mahal verecek ve bu doğrultuda hava taşıma işletmelerini madde 5 ve 6’daki yükümlülüklerinden muaf tutacak hiçbir hüküm içermemektedir. Madde 5(3), hava taşıma işletmesini yalnızca madde 7 kapsamında tazminat yükümlülüğünden kurtarmakta

²⁶⁶ Case C-12/11 *Denise McDonagh v Ryanair Ltd* [2013] ECLI:EU:C:2013:43.

²⁶⁷ Ibid, paras. 30-31.

olup, iptal olağanüstü bir halden kaynaklansa da kaynaklanmasa da hava taşıma işletmesinin madde 9 kapsamındaki sorumlulukları devam eder. Kaldı ki Tüzük'ün dibacesinin 1. ve 2. paragraflarından da anlaşıldığı üzere Tüzük, genel olarak tüketicinin korunmasını ve uçuş iptallerinin sebebiyet verdiği ciddi sıkıntılardan yolcuları korumayı amaçlamaktadır.

Pek çok dosyanın birleştirildiği *Helga Krüsemann and Others* davasında²⁶⁸ ise bu sefer kanundışı grevin olağanüstü hal sayılıp sayılmayacağı hususu değerlendirilmiştir. Tüm davacıların TUIfly'dan bilet aldığı somut olaylarda 3-8 Ekim 2016 tarihleri arasındaki uçuşlar, personel hastalığı sebebiyle iptal edilmiş ya da yolcular varış yerine üç saatten fazla geç ulaşmışlardır. Normalde hastalık nedeniyle işe gelemeyen personel tüm personelin %10'u iken, bu oran 3-8 Ekim 2016 tarihleri arasında oldukça artarak kokpit memuru bakımından %34 ila %89 arasında, kabin memuru açısından %24 ila %62 arasında olmuştur. TUIfly bu durumun olağanüstü hal olduğunu gerekçe göstererek tazminat taleplerini reddetmiştir.

Ulusal mahkemeler, söz konusu personel yokluğunun sendika tarafından düzenlenmediği için kanun dışı grev olduğunu söyleyerek bu durumun olağanüstü hal sayılıp sayılmayacağını sormuşlardır. Divana göre²⁶⁹ Tüzük'ün dibacesi gereğince yolcular için yüksek koruma sağlamayı amaçlayan Tüzük'te, madde 5(3)'ün dar yorumlanması gerekir. Somut olaydaki kanun dışı greve, taleplerini kabul ettirmek isteyen TUIfly personeli sebep olmuştur. İşletmeyi organize etmek rutin yönetim işidir ve bu iş sırasında personelle yönetim arasında anlaşmazlık çıkması olağan bir durumdur. Bu sebeple kanun dışı grev, hava taşıma işletmesinin fiili hâkimiyetinin ötesinde değildir ve olağanüstü hal sayılamaz.

²⁶⁸ Case C-195/17 *Helga Krüsemann and Others v TUIfly GmbH* [2018] ECLI:EU:C:2018:258.

²⁶⁹ Ibid, paras. 39-45.

2.2.3. Uçuşun (Uzun Süre) Gecikmesi

2.2.3.1. Kavram

Tüzük'te uçuşun gecikmesi tanımlanmamıştır. Bu sebeple uygulamada gecikmenin hangi noktadan sonra iptal sayılması gerektiği konusu başlangıçta belirsizliğe sebep olmuştur. Benzer şekilde gecikmeye ilişkin madde 6'nın madde 7'ye atıf yapmayarak yolculara tazminat talep etme hakkı tanımamış olması da uygulamada çözüme ihtiyaç gösteren bir husus olmuştur. Bu nedenle uçuşun gecikmesi kavramı ve ihtiva ettiği hak ve yükümlülükler Divan kararları çerçevesinde şekillenmiştir.

IATA and ELFAA davasında²⁷⁰ Divan, havayoluyla seyahatte taşıyanın sorumluluğuna ilişkin Montreal Konvansiyonu'nun karşısında Tüzük madde 5, 6 ve 7'nin geçerliliği konusunda yorum yapmıştır. Bu davaya konu uyuşmazlıkta Uluslararası Hava Taşımacılığı Birliği olan IATA²⁷¹ ve Avrupa Düşük Ücretli Havayolu Birliği olan ELFAA²⁷² Tüzük madde 5, 6 ve 7'nin geçerliliğini sorgulamak için ulusal mahkemelerde dava açmışlar, ulusal mahkeme de konuyu ABAD'a taşımıştır.

ABAD²⁷³, AB tarafından usulüne uygun şekilde imzalanan ve yürürlüğe giren Konvansiyon'un AB kurumlarını ve üye devletleri bağladığını, ayrıca ikincil hukuk karşısında üstün olduğunu belirtmiştir. Madde 6'ya göre gecikme durumunda hava taşıma işletmesinin yolculara sağlaması gereken hizmetlerden olağanüstü halin varlığı halinde kaçınma imkanı bulunmamaktadır. IATA ve ELFAA, Tüzük madde 6'nın Konvansiyon madde 19, 22(1) ve 29 ile uyumsuz olduğunu, çünkü bu maddelerde gecikme halinde sorumluluktan kaçınmayı sağlayan koşullar bulunduğunu iddia etmektedirler.

²⁷⁰ Case C-344/04 *The Queen, on the application of International Air Transport Association and European Low Fares Airline Association v Department for Transport* [2006] ECLI:EU:C:2006:10.

²⁷¹ International Air Transport Association (IATA) 120 ülkeden 290 havayolu şirketlerini temsil etmektedir. Bkz. <https://www.iata.org/Pages/default.aspx> Erişim tarihi: 27/9/2019.

²⁷² European Low Fares Airline Association

²⁷³ Ibid, paras. 35 ve 43-48.

ABAD'a göre uzun süreli gecikme halinde yolcular iki türlü zarara uğrar: bunlardan ilki, standart bir şekilde (yiyecek-içecek vs.) telafi edilebilecek ve tüm yolcular için geçerli olan zarardır. İkincisi ise yolcunun kişisel olarak uğradığı ve yalnızca tazminat ile telafi edilebilecek olan zarardır. Konvansiyon madde 19, 22(1) ve 29 bu ikinci tür zararı telafi etmeye çalışmaktadır. Bu nedenle bu hükümler, AB mevzuatının ilk tür zararı telafiye yönelik hava taşıma işletmelerine sorumluluk yüklemesine engel olmamalıdır. Sonuçta Konvansiyon, bu tür zararın telafisini kapsamamaktadır. Dolayısıyla Tüzük madde 6 ile Konvansiyon uyumsuz değildir.

Sturgeon davası²⁷⁴ gecikmeye ilişkin olarak oldukça önemli bir davadır. Birleştirilmiş davalara konu uyuşmazlıklardan ilkinde Christopher Sturgeon, Gabriel Sturgeon ve Alana Sturgeon, Condor Flugdienst GmbH ile yaptıkları Kanada'dan Almanya'ya olan (dönüş) uçuşlarının gecikmesi sebebiyle Almanya'ya planlanan saatten yirmi beş saat sonra, ancak asıl (ilk) uçuş planı terkedilmeksizin yaptıkları uçuşla varmışlardır. Sturgeon ailesi bu durumda artık gecikmenin değil, iptalin söz konusu olduğunu ileri sürerek Tüzük kapsamında tazminat talep etmiştir. Ulusal mahkeme, Divana ilk uçuş planı terkedilmediği sürece gecikme ne kadar sürerse sürsün bunun gecikme mi sayılacağını, hangi şartlar altında gecikmenin iptal sayılacağını ve bunda gecikme süresinin etkili olup olmadığını sormuştur.

Sturgeon davasına konu diğer uyuşmazlıkta ise Stefan Böck ve Cornelia Lepuschitz ile Air France SA ile Meksika'dan Avusturya'ya, Fransa transit uçuşuyla gitmek üzere yer ayırtmışlardır. Uçuş öncesi kontrolü sırasında Meksika-Fransa uçuşunun iptal edildiğini öğrenmişlerdir. İptale ve uçuş planının değişmesine uçtaki teknik arıza sebep olarak gösterilmiştir. Bay Böck ve Bayan Lepuschitz daha önce varmak için Continental Airlines tarafından idame edilen başka bir uçuşa binmeye razı olmuşlardır ve

²⁷⁴ Joined Cases C-402/07 and C-432/07 *Christopher Sturgeon, Gabriel Sturgeon and Alana Sturgeon v Condor Flugdienst GmbH* (C-402/07) and *Stefan Böck and Cornelia Lepuschitz v Air France SA* (C-432/07) [2009] ECR I-10923.

kendilerine yeni bilet düzenlenmiştir. Meksika-Fransa uçuşu iptal edilen diğer yolculardan Continental Airlines'ın uçuşunu kullanmamış olanlar, ek birtakım yolcularla birlikte Meksika'dan ayrılmışlardır. Gecikme sebebiyle Bay Böck ve Bayan Lepuschitz Avusturya'ya yaklaşık yirmi iki saat geç varmışlardır. Ulusal mahkeme Divana ilk olarak, madde 5 (iptal), madde 2(1) (tanımlar) ve madde 6 (gecikme) ile birlikte değerlendirildiğinde uzun bir rötanın (somut olayda yirmi iki saat) gecikme sayılıp sayılmayacağını sormuştur. İkinci olarak, ilk uçuştan oldukça sonra, farklı uçuş numarasıyla ve ilk uçuşun yolcularıyla birlikte yeni yolcuların yaptıkları uçuşta gecikme yerine iptal mi vardır, diye sormuştur.

Tüzük'te uçuşun gecikmesi tanımının yer almadığını, ancak bunun Tüzük'ün içeriğinden (özünden) çıkarılabileceğini belirten Divan²⁷⁵, gecikmenin kapsamıyla ilgili sorulara yönelik olarak öncelikle asıl uçuş planına uyulup uyulmadığı konusu üzerinde durmuştur. Planlanmış kalkış saatinden daha sonra gerçekleştirilen uçuş, asıl uçuş planına uyulduğu sürece madde 6 kapsamında gecikmiş sayılır. Bu plana uyulduğu sürece ne kadar sürerse sürsün gecikme, iptal sayılamaz; ancak asıl uçuş planı terkedilirse iptalden söz edebiliriz. İptal ve gecikmenin ayrımı hava taşıma işletmesinin hareket saatleri panosuna “iptal” yahut “gecikme” yazmış olmasına ya da işletme çalışanlarının duyurusuna göre veya yolcuların bagaj kayıtlarını yenilemelerine ya da yeni biniş kartları almalarına göre yapılamaz. Kriter uçuş planının terkedilip terkedilmediğidir.

2.2.3.2. Yolcu Hakları

Yolcuların uçuşun asgari gecikmesi halinde sahip oldukları haklar, gecikmenin süresine göre değişmektedir. Bu kapsamda, hava taşıma işletmesi en az beş saatlik bir gecikme bekliyorsa yolculara öncelikle madde 8(1/a) kapsamında bilet ücretinin iadesi

²⁷⁵ Ibid, paras. 48-61.

ile duruma göre ilk fırsatta ilk yola çıkış yerine dönüş uçuşu teklif etmelidir²⁷⁶. Uçuşu geciken yolculara varış yerine gitmek üzere güzergâhın değiştirilmesi hakkı tanınmamıştır. Hava taşıma işletmesi:

(i) 1500 km veya daha az mesafeli uçuşlarda en az iki saat,

(ii) 1500 km'den fazla mesafeli Birlik içi uçuşlarda ve 1500 ila 3500 km arasındaki diğer tüm uçuşlarda en az üç saat veya

(iii) ilk iki duruma girmeyen uçuşlarda en az dört saat

sürecek bir gecikme bekliyorsa yolculara madde 9(1/a) ve 9(2)'deki hususları ve yapılacak yeni makul uçuş, gecikenden en az bir gün sonraysa ayrıca madde 9(1/b) ile 9(1/c)'deki hususları teklif eder. Hava taşıma işletmesi tüm bu yükümlülüklerini maddede öngörülen gecikme süreleri içerisinde yerine getirmek zorundadır²⁷⁷. Tanınan bu haklar, uçuşun iptali hali ile oldukça benzerdir²⁷⁸. Ancak iptalden farklı olarak (gecikmeyi düzenleyen) madde 6, madde 7'ye atıf yapmayarak uçuşu geciken yolculara tazminat hakkı tanımamıştır. Bu hak Divan içtihadıyla getirilmiştir. Yukarıda incelenen *Sturgeon* kararı, gecikmenin hangi koşullar altında iptale dönüştüğünü belirlemesinin yanı sıra gecikmede yolculara tazminat hakkı tanındığı karar olmasından ötürü de oldukça önemlidir. *Sturgeon* kararından önce gecikmenin bir noktadan sonra iptale dönüşeceği kabul ediliyordu, ancak bunun nasıl belirleneceği belli değildi²⁷⁹. *Sturgeon* kararı bu noktadaki ölçütün ne olacağını ortaya koymuştur.

Sturgeon kararında Divan²⁸⁰, Tüzük'te iptal için tazminat öngörülmesine rağmen gecikmede tazminat öngörülmemiş ise de Birlik mevzuatı yorumlanırken hükmün yalnızca lafzına değil, özüne de bakılması ve bu kapsamda tazminat talep etme hakkının

²⁷⁶ 261/2004 sayılı Tüzük md. 6(1/c-iii).

²⁷⁷ 261/2004 sayılı Tüzük md. 6.

²⁷⁸ İptalde yolcuya madde 8(1/b)'de yer alan tanınan son varış yerine gitmek için yapılan güzergâh değişikliği, gecikmede tanınmamıştır.

²⁷⁹ Van Dam Cees, "Air Passenger Rights after *Sturgeon*", *Air and Space Law*, Cilt: 36, Sayı: 4/5, 2011, s. 260.

²⁸⁰ Joined Cases C-402/07 and C-432/07 *Christopher Sturgeon, Gabriel Sturgeon and Alana Sturgeon v Condor Flugdienst GmbH* (C-402/07) and *Stefan Böck and Cornelia Lepuschitz v Air France SA* (C-432/07) [2009] ECR I-10923, paras. 48-61.

geniş yorumlanması gerektiğini belirtmiştir. İptal durumunda yolculara tazminat talep etme hakkı tanınıyorken gecikme durumunda yolculara bu hakkın tanınmamış olduğu şeklinde doğrudan bir çıkarım yapılması doğru değildir. Zira uçuşu iptal edilen yolcular ile uçuşu geciken yolcular benzer zarara uğramaktadırlar, her ikisi de zaman kaybına uğramakta her ikisi de bu aksamayı çoğu zaman havaalanına geldikten sonra öğrenebilmektedirler. İptalde tazminat öngörülüyorken gecikmede öngörülmemesi gerek eşitlik ilkesine gerek Tüzük'ün özüne ve dibacesine aykırı olacaktır. Şu halde uçuşun iptali durumunda yolcuya tazminat talep etme hakkı tanınıyorken gecikme durumunda tanınmamış olmasının nesnel bir gerekçesi olamaz. Uçuşu geciken yolcuların durumu, uçuşu iptal edilen yolcularınki gibi düşünülmeli ve onlara da tazminat talep etme hakkı tanınmalıdır. Böylece Divan, gecikmede yolcuların varış yerine planlanan zamandan en az üç saatlik bir gecikmeyle varmaları halinde madde 7 uyarınca tazminat talep edebileceklerine hükmetmiştir. Ancak tıpkı uçuşun iptalinde olduğu gibi burada da madde 5(3) uyarınca hava taşıma işletmesi gecikmenin tüm makul önlemleri almış olsa bile önleyemeyeceği olağanüstü bir halden kaynaklandığını ispat ederse tazminat yükümlülüğünden kurtulacaktır²⁸¹.

Sturgeon kararı hava taşıma işletmeleri nezdinde tepkiyle karşılandığı gibi pek çok hukuki tartışmaya da sebep olmuştur. Tartışmalar yargısal aktivizm çevresinde, yani gecikme durumunda yolculara tazminat öngörmemeyi seçen yasakoyucunun açık iradesi

²⁸¹ 261/2004 sayılı Tüzük, ülkemizde Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü tarafından hazırlanan ("SHGM") hazırlanan ve 3/12/2011 tarih ve 28131 sayılı Resmi Gazete ile yayımlanarak yürürlüğe giren Havayolu ile Seyahat Eden Yolcuların Haklarına Dair Yönetmelik ile mevzuatımıza dercedilmiştir. SHGM tarafından söz konusu Yönetmeliği tamamlayıcı özellikte üç tane de genelge yayımlanmıştır. Anılan Yönetmelik, havayolu ile seyahat eden yolcuların sahip olduğu haklar ve bu hakların geçerli olduğu durumlar ile yolcuların uçağa kabul edilmediği, uçuşlarının iptal edildiği ve uçuşlarının geciktiği durumlardaki asgari haklarını düzenlemektedir. Havayolu ile Seyahat Eden Yolcuların Haklarına Dair Yönetmelik, 261/2004 sayılı Tüzük'e paralel olarak hazırlanmış olup, hükümleri büyük ölçüde örtüşmektedir. Bu Yönetmelik'te de gecikme nedeniyle tazminat öngörülmemiştir. Ancak SHGM, ABAD'ın *Sturgeon* kararı ile getirdiği bu tazminat hakkını da mevzuata eklemiştir. Ne var ki bunu yönetmelik değişikliği ile değil, genelge ile yaptığından, diğer bir deyişle yetki ve usulde paralellik ilkesine uyulmadığından gecikme nedeniyle tazminata ilişkin Genelge hükmü hakkında yürütmeyi durdurma talepli olarak iptal davası açılmış ve söz konusu Genelge hükmü hakkında Danıştay 10. Dairesinin 17/5/2016 tarih ve 2015/4595 sayılı kararı uyarınca yürütmeyi durdurma kararı verilmiştir. Bu nedenle uygulamada söz konusu Yönetmeliğin kapsamındaki yolcular gecikme nedeniyle tazminat talep edememektedirler. İptal davası ise hala (14/10/2019 tarihi itibarıyla) derdesttir.

karşısında böyle bir kararın hukuka uygun olup olmadığı noktasında gelişmektedir. Örneğin Balfour’a göre²⁸² Divanın bu kararının doğruluğundan şüphe duyulmasının en büyük sebeplerinden birisi hukuki kesinliktir. Divan daha önceki kararlarında bu ilkeye ilişkin olarak, yasal düzenlemelerin kişilerin hakları ve yükümlülükleri bakımından karışıklığa mahal veremeyeceğinden bahsetmesine rağmen *Sturgeon* kararında gecikme konusunda apaçık şekilde tazminat talep etme hakkı öngörmeyen Tüzük’e tamamen karşıt bir sonuca varması çelişkilidir. Bu görüş eleştirilerin temelini oluşturmaktadır.

Van Dam²⁸³ *Sturgeon* kararını, Divanın en büyük dayanaklarından olan dibace özelinde tartışmaktadır. Ona göre Divanın bu konuda dayanağı olan dibace, Tüzük’ün içeriğini anlatmakla birlikte, açık hükümleri farklı şekilde yorumlamaya izin verecek bir dayanak olamaz. Bu konuda olağanüstü haller bakımından dibace ile hükümler arasındaki farklılık örnek gösterilebilir. Şöyle ki dibaceden (14. ve 15. paragraflar), olağanüstü halin varlığı halinde hava taşıma işletmelerinin tüm yükümlülüklerinden kurtulacağı intibayı uyansa bile hükümlerden (madde 5 ve 6) öyle olmadığı ortaya çıkmaktadır (yalnızca tazminat ödeme yükümlülüklerinden kurtulmaktadırlar). Kısacası dibace ile hükümler birbiriyle tamamen örtüşmeyebiliyorken oldukça açık hükümler olan madde 5 ve 6’nın farklı şekilde yorumlanmasına Tüzük’ün dibacesini dayanak göstermek sağlam bir gerekçe olamayacaktır.

Croon, Divanın *Sturgeon* kararının uygulamadaki etkisine ilişkin olarak bu kararın yolcuların faydasına gibi gözükse de yolcu ile hava taşıma işletmesi arasındaki ilişkinin dengesini bozmakta olduğunu, yolcunun üst düzey korunmasının da bir sınırı olması gerektiğini söylemiştir. Söz konusu koruma, ekonomik olarak yerine getirilebilir bir emniyetli uçuş operasyonuna zarar vermemelidir²⁸⁴. Gerçekten, hava taşıma işletmeleri

²⁸² Balfour John, “EU Regulation 261 and Compensation for Delay: The Advocate General's Opinion in the References re *Sturgeon*”, *Air and Space Law*, Cilt: 37, Sayı: 4/5, 2012, s.381.

²⁸³ Van Dam, (2011), s.263-265.

²⁸⁴ Croon Jochem, “If You Do Not Know Where You Are Going, You Will End up Somewhere Else: Update on the Continuing Discussion on Technical Problems and Passenger Rights”, *Air and Space Law*, Cilt: 40, Sayı: 4/5, 2015, s.333.

bu şartlar altında kaliteden ödün vermek veya bilet fiyatlarını arttırmak yollarına gidebilirler.

Gerçekten, Tüzük uçuşun gecikmesi bakımından yolculara açık bir şekilde tazminat talep hakkı öngörmemiştir. Hava taşıma işletmeleri, gecikme çoğu durumda kendi kusurlarından kaynaklanmadığı için tazminat talep etme hakkının özellikle tanınmadığını ileri sürmüşlerdir²⁸⁵. Ne var ki sorumlu da olabilirler. Kaldı ki kendilerinden kaynaklanmadığını (olağanüstü halden kaynaklandığını) ispat etmeleri halinde bu yükümlülüklerinden kurtulmaktadırlar. Dolayısıyla gecikmede yolculara tazminat talep etme hakkının öngörülmemiş olmasının nesnel bir gerekçesi olmadığı kanaatindeyim.

Buna rağmen Divanın *Sturgeon* kararını yetki aşımı olarak değerlendirmek gerekir. Hava taşıma işletmeleriyle yolcunun durumu karşılaştırıldığında yolcu, çoğu zaman korunması gereken bir konumda bulunmaktadır ve Tüzük yolcunun en üst düzeyde korunmasını amaçlayan bir düzenlemedir. AB hukukunun şekillenmesinde Divan kararlarının etkisi çok büyüktür, bu etki yüksek mahkemelerin ulusal hukukta oynadığı rolden daha fazladır. Yine de Divanın yasakoyucu yerine geçmesi düşünülemez. Üstelik Divan, böyle bir hakkın varlığını kabul etmenin de ötesinde bu hakkın oluşumu için gerekli koşulları da belirlemiş ve üç saatlik gecikme ölçütünü getirmiştir. Bu, belki de makul bir süre olarak düşünülebilse dahi sonuçta Divan tarafından o kararda, belki de bir yasama işleminde üzerinde durulacak olandan çok daha kısa süre içerisinde belirlenmiş, daha subjektif bir ölçüt olmaktadır. Bu bakımdan da Divanın kararı tartışmalıdır.

Aşağıda inceleneceği üzere Komisyon, Tüzük'e ilişkin olarak kapsamlı bir değişiklik teklifinde bulunmuştur. Bu teklif ile varılacak yere planlanan saatten en az mesafeye göre beş, dokuz veya on iki saat gecikmeli varılması durumu için tazminat talep etme hakkı öngörülmektedir. Bu hakkın yasalaşması hukuki kesinliğe ve diğer hususlara

²⁸⁵ Van Dam, (2011), s.265.

ilişkin eleştirileri ortadan kaldıracak bir gelişme olacaktır. Bununla birlikte hakkın doğumu için aranan gecikme süresinde ciddi bir artış olmuştur.

ABAD *Henning* kararında²⁸⁶ “varış zamanını” yorumlayarak tazminat talep etme şartlarının sağlanıp sağlanmadığını değerlendirmiştir. Planlanmış varış saati 14:40 olan uçak, Avusturya’dan Almanya’ya gecikmeli olarak hareket etmiştir. Varışta, uçak 17:38’de yere değmiş, park yerine ise 17:43’ta ulaşmıştır. Ulusal mahkeme, Divana Tüzük’te geçen varış zamanının yere değme saatine mi, park yerine ulaşma saatine mi yoksa kapıların açılma saatine göre mi hesaplanması gerektiğini sormuştur. Zira ilk seçenek geçerliyse somut olaydaki gecikme iki saat elli sekiz dakika olduğundan (üç saati bulmadığından) tazminat talep etme hakkı doğmayacaktır.

Divan, varış zamanın Tüzük’te açıklanmamış olduğunu belirtmiş ve şu yorumu yapmıştır²⁸⁷: Seyahat esnasında kapalı bir yerde, sınırlı bir hareket imkânıyla kalmak zorunda olan yolcular, günlük hayattaki kişisel ya da iş ilişkilerini ve etkinliklerini icra edememek durumunda kalmaktadırlar. Uçuş sona ermedikçe bu ilişkiler ve etkinlikler devam ettirilememektedir. Bu durum seyahatin kendisi için kaçınılmaz olarak düşünülebilirse de aynı şey gecikme için düşünülemez. Planlanan seyahat süresinin üzerindeki gecikme, yolcunun planlarına sekte vuran bir kayıp zamandır. Bu kapsamda seyahatin muhteviyatı, uçak yere de değse park yerine de geçse yolcu dışarı çıkıp hayatına devam edemediği, içeride çeşitli kısıtlamalarla oturmak zorunda kaldığı için değişmemektedir. Ne zaman ki kapılar açılıp yolcu günlük aktivitelerine devam ederse o zaman yolculuk sona ermiş olur. Diğer bir deyişle varış zamanı, kapıların açılma saati olarak kabul edilmelidir.

Daha yeni tarihli *CS and Others* davasında²⁸⁸ ise Çek Cumhuriyeti’nden Tayland’a Birleşik Arap Emirlikleri’nden transit olarak yapılan bir uçuş söz konusudur.

²⁸⁶ Case C-452/13 *Germanwings GmbH v Ronny Henning* [2014] ECLI:EU:C:2014:2141.

²⁸⁷ Ibid, paras. 16-26.

²⁸⁸ Case C-502/18 *CS and Others v České aerolinie a.s.* [2019] ECLI:EU:C:2019:604.

Çek Cumhuriyetinden yapılan ilk uçuş Birlik taşıyan bir hava taşıma işletmesiyle, Birleşik Arap Emirlikleri'nden yapılan uçuş ise üçüncü ülke uyruklu bir hava taşıma işletmesiyle yapılmıştır. Bu iki hava taşıma işletmesi arasında kod-paylaşım anlaşması bulunmaktadır. İlk uçuş zamanında tamamlanırken ikinci uçuş üç saatten fazla gecikmiştir. Ulusal mahkeme ABAD'a ilk uçuşu gerçekleştiren hava taşıma işletmesinin Tüzük kapsamında tazminattan sorumlu tutulup tutulamayacağını sormuştur.

ABAD²⁸⁹ öncelikle, tek rezervasyonla yapılan ve birden fazla uçuşu içeren seyahatlerin Tüzük kapsamındaki tazminat talep etme hakkı bakımından bir bütün olarak değerlendirilmesi yönündeki kararına²⁹⁰ atıf yapmıştır. Bu kapsamda Tüzük kapsamında tazminattan sorumlu olmak için “uçuşu icra eden hava taşıma işletmesi” olmak gerekir. Uçuşu icra eden hava taşıma işletmesinin Tüzük'te bulunan tanımı²⁹¹ gereği ilk olarak uçuşu ifa eden işletme olmalı, ikinci olarak yolcu ile aralarında taşıma sözleşmesi bulunmalıdır. Bu kapsamda somut olayda bu işletme, ilk uçuşu gerçekleştiren hava taşıma işletmesidir. Transit uçuşlara bir bütün olarak bakıldığı için bu işletmenin ikinci hava taşıma işletmesinin kusuruna dayanması söz konusu olamaz. Üstelik madde 3(5)'in ikinci cümlesinde, uçuşu yerine getiren hava taşıma işletmesinin yolcu ile arasında sözleşme yoksa var olan işletme adına işlem yapıyor gibi değerlendirilmesi gerektiği belirtilmektedir. Ayrıca, yolcuların aralarında sözleşme olan hava taşıma işletmesinden tazminat talep etmeleri, bu işletmenin daha sonra yaptığı ayarlamaları düşünmek zorunda kalmamaları, Tüzük'ün yolcular üst düzeyde korunması amacı göz önüne alındığında daha doğru olacaktır.

Buraya kadar incelenmiş olan 261/2004 sayılı Tüzük ile yolculara uçuşun iptali, uçuşun (uzun süre) gecikmesi ve uçağa kabul edilmeme durumlarında tanınan haklar

²⁸⁹ Ibid, paras. 16 ve 20.

²⁹⁰ Case C-537/17 Claudia Wegener v Royal Air Maroc SA [2018] ECLI:EU:C:2018:361, paras. 18-19.

²⁹¹ 261/2004 sayılı Tüzük md. 2/b.

genel itibariyle aşağıdaki tabloda yer aldığı şekilde olup, çalışmanın devamında Tüzük’ün diğer hükümleri incelenecektir.

Tablo 1. 261/2004 Sayılı Tüzük’te Öngörülen Haklar

Uçağa kabul edilmeme - Gönüllü yolcular bakımından	Uçağa kabul edilmeme - Gönüllü olmayan yolcular bakımından	Uçuşun iptali	Uçuşun (uzun süre) gecikmesi
(1) Bilet ücretinin iadesi ile duruma göre ilk yola çıkış yerine dönüş uçuşu veya benzer ulaşım şartları altında varış yerine gitmek üzere güzergâhın değiştirilmesi (Madde 8)	(1) Bilet ücretinin iadesi ile duruma göre ilk yola çıkış yerine dönüş uçuşu veya benzer ulaşım şartları altında varış yerine gitmek üzere güzergâhın değiştirilmesi (Madde 8) (2) Hizmet hakkı (bekleme zamanına uygun olarak yiyecek ve içecekler, en az bir gece kalınması gerekiyor veya buna ek olarak yolcunun planladığından fazla kalmanın gerektiği hallerde kalınacak yer (otel), havaalanı ile kalınan yer arasındaki ulaşım, iki sefer ücretsiz telefon etme, teleks ya da faks çekme veya e-posta gönderme) (Madde 9) (3) Tazminat talep etme (Madde 7)	(1) Bilet ücretinin iadesi ile duruma göre ilk yola çıkış yerine dönüş uçuşu veya benzer ulaşım şartları altında varış yerine gitmek üzere güzergâhın değiştirilmesi (Madde 8) (2) Hizmet hakkı (bekleme zamanına uygun olarak yiyecek ve içecekler, iki sefer ücretsiz telefon etme, teleks ya da faks çekme veya e-posta gönderme, yeni makul uçuş, iptal edilenden en az bir gün sonraysa kalınacak otel, havaalanı ile kalınan yer arasındaki ulaşım) (Madde 9) (3) Tazminat talep etme (olağanüstü hal yoksa ve gerekli bildirimler yapılmamışsa) (Madde 7)	(1) Gecikme en az beş saatse bilet ücretinin iadesi ile duruma göre ilk yola çıkış yerine dönüş uçuşu (Madde 8(1/a)) (2) Hizmet hakkı (bekleme zamanına uygun olarak yiyecek ve içecekler, iki sefer ücretsiz telefon etme, teleks ya da faks çekme veya e-posta gönderme, yapılacak yeni makul uçuş, gecikenden en az bir gün sonraysa kalınacak otel, havaalanı ile kalınan yer arasındaki ulaşım) (Madde 9) (3) ABAD içtihadı gereği en az üç saatlik gecikmelerde tazminat talep etme (olağanüstü hal yoksa) (Madde 7)

2.3. Diğer Hükümler

2.3.1. Üst veya Alt Sınıfa Yerleştirilme

Yolcu, biletinde belirtilenden daha düşük sınıfa yerleştirilmesi halinde tazminat talep edebilir. Tazminat miktarı:

- (i) 1500 veya daha az km mesafeli uçuşlarda biletin ücretinin % 30’u,

- (ii) Birlik içi 1500 km'den fazla olan tüm uçuşlarda biletin bedelinin % 50'si ve
- (iii) geri kalan tüm uçuşlarda biletin bedelinin % 75'idir.

Ödemenin yedi gün içerisinde elektronik banka transferi, havale, çek veya yolcuyla varılan anlaşma üzerine başka yollarla yapılması gerekir²⁹². Yolcu biletinde belirtilenden daha yüksek bir sınıfa yerleştirilirse tazminat talebinde bulunamaz, bu durumda hava taşıma işletmesinin ek ücret isteme hakkı da yoktur²⁹³.

2.3.2. Hareket Kabiliyeti Kısıtlı ya da Özel İhtiyaçları Olan Kişiler

Hava taşıma işletmeleri hareket kabiliyeti kısıtlı kişilerin, bu kişilerin refakatçilerinin veya refakat etmek için sertifikalandırılmış rehber köpeklerinin, ayrıca eşlik edeni olmayan (tek başına seyahat eden) çocukların taşınmasına öncelik vermekle yükümlüdür²⁹⁴. Yine hareket kabiliyeti kısıtlı kişiler ve refakatçileri ile tek başına seyahat eden çocuklar uçağa kabul edilmeme, iptal ve süresi ne olursa olsun gecikme söz konusu olduğunda madde 9 kapsamında en kısa zamanda hizmet alma hakkına sahiptir²⁹⁵.

2.3.3. Diğer Tazminat Talepleri

Tüzük'te yer alan tazminat talep etme hakkı, yolcuların diğer tazminat taleplerine halel getirmez. Tüzük kapsamında ödenen tazminat, diğer tazminatlardan mahsup edilebilir²⁹⁶. Ancak bu tazminat talebi, ulusal hukuktaki hükümler saklı olmak üzere, madde 4(1) kapsamında gönüllü olan yolcular bakımından geçerli olmaz²⁹⁷.

²⁹² 261/2004 sayılı Tüzük md. 10(2).

²⁹³ 261/2004 sayılı Tüzük md. 10(1).

²⁹⁴ 261/2004 sayılı Tüzük md. 11(1).

²⁹⁵ 261/2004 sayılı Tüzük md. 11(2).

²⁹⁶ 261/2004 sayılı Tüzük md. 12(1).

²⁹⁷ 261/2004 sayılı Tüzük md. 12(2).

2.3.4. Rücu Etme Hakkı

Hava taşıma işletmesinin tazminat ödemesi veya Tüzük kapsamındaki diğer yükümlülükleri yerine getirmesi, üçüncü kişilere rücu etme hakkının olmadığı şeklinde yorumlanamaz. Benzer şekilde Tüzük'ün hiçbir hükmü, yolcular dışında, hava taşıma işletmesiyle aralarında sözleşme bulunan tur operatörlerinin veya üçüncü kişilerin ilgili mevzuata göre hava taşıma işletmesinden geri ödeme veya tazminat talep etme hakkını sınırlayıcı şekilde yorumlanamaz²⁹⁸.

2.3.5. Yolculara Haklarını Bildirme Yükümlülüğü

Tüzük'te hava taşıma işletmesinin, uçuş öncesi kontrol işlemi sırasında, yolcuların rahatlıkla görebileceği şekilde şu yazının sergilenmesini sağlamasını istemiştir: “Uçağa kabul edilmediğiniz, uçuşunuz iptal edildiği veya en az iki saat geciktiği takdirde, özellikle tazminat ve hizmetlerle ilgili haklarınızı belirten metni check-in kontuarından veya uçağa biniş kapısından isteyiniz”²⁹⁹.

Yolcuyu uçağa kabul etmeyen ya da uçuşu iptal eden ya da en az iki saat geciken hava taşıma işletmesi, etkilenen her yolcuya Tüzük kapsamındaki tazminat ve yardım kurallarını açıklayan yazılı bir bildirim yapar. Buna ek olarak madde 16'da yer alan ulusal uygulayıcı organların iletişim bilgilerini de yazılı olarak verilmesi istenmiştir³⁰⁰. Hava taşıma işletmesi söz konusu bildirimleri yaparken, görme engelli veya görme bozukluğu olan kişiler için uygun alternatif yöntemler kullanmakla yükümlüdür³⁰¹.

Yolcuların madde 8'de öngörülen seçimlik haklarını doğru kullanabilmeleri için yeterince bilgilendirilmiş olmaları hususu önem arz etmektedir. Zira bilet ücretinin

²⁹⁸ 261/2004 sayılı Tüzük md. 13.

²⁹⁹ 261/2004 sayılı Tüzük md. 14(1).

³⁰⁰ 261/2004 sayılı Tüzük md. 14(2).

³⁰¹ 261/2004 sayılı Tüzük md. 14(3).

iadesindense güzergâhın değiştirilmesini kendi lehlerinde gören hava taşıma işletmeleri birtakım hususlarda sessiz kalarak yolcuyu belli bir şeyi seçmeleri konusunda yönlendirebilirler³⁰². Madde 14’te öngörülen gerekliliklerin yerine getirilmesi bu gibi durumların önüne geçmek bakımından oldukça önemlidir.

2.3.6. Kısıtlama Kayıtlarının Hükümsüzlüğü

Taşıma sözleşmesine konulacak bir hükümle veya kısıtlama kaydıyla yolculara Tüzük’te tanınan haklar sınırlanamaz veya bu haklardan feragat edilemez³⁰³. Böyle bir kayıt konulduğu veya yolcu hakları konusunda doğru şekilde bilgilendirilmediği için Tüzük’te belirtilenden daha düşük bir tazminat alan yolcu, yetkili mahkemeler veya kurumlar nezdinde ek tazminat talebinde bulunabilecektir³⁰⁴.

2.3.7. Yaptırımlar

Her üye devlet, Tüzük’ün, kendi sınırları içerisindeki havaalanlarından veya bu havaalanlarına yapılacak uçuşları kapsayacak şekilde uygulanmasından sorumlu bir organ (ulusal uygulayıcı organlar) kurmakla veya var olan bir organı bu işle görevlendirmekle yükümlüdür. Bu organlar yolcuların Tüzük’te tanınan hakların kullanılabilmesi için gerekli önlemleri alınmasını sağlar. Üye devletler bu şartlara uygun bir organı görevlendirdiğine dair Komisyona bilgi verirler³⁰⁵. Ayrıca haklarının ihlal edildiğini düşünen yolcular söz konusu organa başvurarak şikâyetle bulunabilirler³⁰⁶. Tüzük’ün genel olarak uygulanmasından sorumlu uygulayıcı organlar üye devletlerin çoğunda, sivil havacılık konusunda yetkili olan idaredir. Finlandiya, Macaristan, Estonya,

³⁰² Detaylı bilgi için bkz. Serrat, (2011), s.449

³⁰³ 261/2004 sayılı Tüzük md. 15(1).

³⁰⁴ 261/2004 sayılı Tüzük md. 15(2).

³⁰⁵ 261/2004 sayılı Tüzük md. 16(1).

³⁰⁶ 261/2004 sayılı Tüzük md. 16(2).

Litvanya ve İsveç gibi ülkelerde ise bu görev, genel olarak tüketici şikâyetleriyle ilgilenen birimlere verilmiştir³⁰⁷.

ABAD, *Ruijsenaars, Jansen and Dees-Erf* davasında³⁰⁸ ulusal uygulayıcı organların görevlerine ilişkin yorum yapmıştır. Birleştirilmiş davalardan ilkinde uyuşmazlık Bay Ruijsenaars ve Bay Jansen'in 8 Nisan 2011 tarihli Hollanda'dan Fas'a Royal Air Maroc ile yapacakları uçuşun iptal edilmesi, ikincisinde ise Bayan Dees-Erf'in Hollanda Antilleri'nden Hollanda'ya KLM ile olan uçuşunun yirmi altı saat gecikmesi üzerine madde 7 kapsamında yaptıkları tazminat taleplerinin reddedilmesinden kaynaklanmıştır. Talepleri hava taşıma işletmeleri tarafından reddedilince yetkili ulusal organa başvurmuşlar ve hava taşıma işletmelerine karşı işlem yaparak tazminatı ödetmesini istemişlerdir. Ancak talepleri reddedilince organın bu kararını ulusal mahkemeye taşımışlardır. Ulusal mahkemeler uygulayıcı organların hava taşıma işletmelerini tazminat ödemeleri konusunda zorlayıcı bir işlem yapıp yapamayacağından emin olamayarak Divana başvurmuştur. Ulusal mahkemeler, uygulayıcı organların Tüzük kapsamındaki yükümlülüklerine uymayı sistematik şekilde reddetmekte olan hava taşıma işletmelerine karşı işlem yapabileceğini düşünmekle birlikte somut olaydaki gibi başvuruların bu kapsamda olmadığını düşünmektedir. Zira ulusal mahkemeye göre kişiler arasındaki tazminat talepleri ancak hukuk mahkemeleri aracılığıyla yapılabilir.

Divana göre³⁰⁹ Tüzük'ün madde 16(1) ile dibacenin 22. paragrafının birlikte değerlendirilmesi sonucu ulusal uygulayıcı organlara Tüzük'e genel olarak uyulması konusunda yetki verildiği anlaşılmaktadır. Madde 16(2)'de bahsi geçen ve her yolcunun yapabileceği "şikâyet", Tüzük'ün genel olarak düzgün şekilde uygulanmasının sağlanmasına katkıda bulunmasını sağlayacak bir ikaz işaretidir; yoksa ilgili organın

³⁰⁷ Detaylı bilgi için bkz. Dal Pozzo, 2015, s.185-189.

³⁰⁸ Joined Cases C-145/15 and C-146/15 K. *Ruijsenaars and Others v Staatssecretaris van Infrastructuur en Milieu* [2016] ECLI:EU:C:2016:187.

³⁰⁹ Ibid, paras. 29, 31 ve 32.

bütün bireysel şikâyetlerde harekete geçerek her bir yolcunun haklarını garantiye alması söz konusu olamaz.

Yaptırımların olması, hava taşıma işletmelerinin Tüzük'te öngörülen hükümlere uyması ve dolayısıyla Tüzük'ün amaçlarını yerine getirmesi açısından oldukça önemlidir. Tüzük, yaptırımların etkili, caydırıcı ve ölçülü olması istemekle birlikte³¹⁰ yaptırımın şekli, miktarı vb. hususları üye devletlere bırakmıştır. Bu nedenle yaptırımlar konusunda üye devletler arasında farklı uygulamalar söz konusudur. Çoğu üye devlette yaptırımlar idari para cezası olarak öngörülmekle birlikte ve miktarları ülkeden ülkeye değişiklik göstermektedir. Danimarka ve Belçika gibi bazı ülkelerde ise duruma göre adli yaptırım söz konusu olabilmektedir³¹¹. Bu nedenle AB, yolcu haklarına yönelik yaptığı düzenlemeler ile Birlik genelindeki taşıyanlar ve yolcular bakımından eşit hak ve sorumluluklar getirmek istemişse de tazminat bedelinin ödenmemesi durumunda yolcunun izleyeceği yol ve hava taşıma işletmeleri için öngörülen yaptırımlar gibi hususlar üye devletlere bırakıldığı için uygulamada cezalar farklılık göstermekte ve üye devletler arasında yeknesaklığı yakalamak her zaman mümkün olmayabilmektedir.

Tüzük'ün yürürlüğe girdiği 2005 tarihten beri tüm üye devletler madde 16'da belirtilen gereklilikleri yerine getirmede aynı ihtimamı göstermemiştir. Örneğin Komisyon, yaptırımlar ile ilgili yükümlülüklerini yerine getirmedikleri gerekçesiyle Lüksemburg ve İsveç'in durumunu Divana taşımış ve ihlal davası³¹² açılmıştır. Bu kapsamda Divan Lüksemburg'un madde 16(3)'te, İsveç'in ise genel olarak madde 16'da yer alan gereklilikleri yerine getirmekte başarısız olduğuna hükmetmiştir.

Böylece 261/2004 sayılı Tüzük'ün gelişimini ve hükümlerini Divan kararları eşliğinde işlenmiştir. Buradan sonra Tüzük'e ilişkin Komisyonun değişiklik teklifi incelenecektir.

³¹⁰ 261/2004 sayılı Tüzük md. 16(3).

³¹¹ Detaylı bilgi için bkz. Dal Pozzo, 2015, s.185-189.

³¹² Case C-264/06 *Commission v Luxembourg* [2007] ECLI:EU:C:2007:240 ve Case C-333/06 *Commission v Sweden* [2007] ECLI:EU:C:2007:351.

2.4. Komisyonun Değişiklik Teklifi

Komisyon ABİHA madde 100/2'ye dayanarak 13 Mart 2013 tarihinde 261/2004 ve 2027/97 sayılı Tüzükler hakkında Avrupa Parlamentosuna ve Konseye değişiklik teklifi sunmuştur³¹³. Komisyon teklifinde gerekçe olarak söz konusu Tüzüklerin yürürlüğe girmesinden bu yana geçen süre içerisinde hava taşıma işletmelerinin uçağa kabul edilmeme, uçuşun gecikmesi ve iptali ile bagajların yanlış yönlendirilmesi³¹⁴ durumlarında yolculara bu Tüzükler kapsamında tanınan hakları gerektiği gibi sağlamamış olmalarını ve önemli bazı Divan kararları neticesinde doğan değişiklik yapılması ihtiyacını göstermiştir³¹⁵.

30 Mayıs 2012'de Komisyon, Ekonomik ve Sosyal Komite ile bir toplantı organize ederek paydaşlarla birlikte Tüzüklerin revize çalışmalarına bildirilen görüşleri istişare etmişlerdir. Bu toplantıda³¹⁶ tüketici ve yolcu temsilcileri, başta gecikme halinde tazminat olmak üzere Tüzüklerin finansal hükümlerinin yeterince uygulanmadığından bahsetmişlerdir. Ulusal idareler de genel olarak bu görüşte olmuşlardır. Hava taşıma işletmeleri ve bunların dernekleri, *Sturgeon* kararının kendilerine yüklediği yüksek finansal yükten şikâyetçi olmuşlardır. Seyahat acenteleri ve tur operatörleri dernekleri de hava taşıma işletmeleri ile benzer görüşler taşımışlardır. Havaalanları ise kendilerine hiçbir sorumluluk yüklenmemesini istemişlerdir. Görüldüğü üzere konunun taraflarının Tüzük'ten beklentileri birbirinden farklılık göstermektedir.

İşte teklif³¹⁷, yolcular ile hava taşıma işletmeleri arasında uyumsuzlığa sebep olan bazı anahtar noktalara açıklık getirmeyi, bunun yanında Tüzük'ün ulusal düzeyde daha

³¹³ COM (2013) 130: Proposal for a Regulation of the European Parliament and of the Council amending Regulation (EC) No 261/2004 establishing common rules on compensation and assistance to passengers in the event of denied boarding and of cancellation or long delay of flights and Regulation (EC) No 2027/97 on air carrier liability in respect of the carriage of passengers and their baggage by air. Bkz. <https://www.consilium.europa.eu/en/policies/air-passenger-rights/> Erişim tarihi: 06/03/2019.

³¹⁴ Yolcu gidilecek yere vardığında kontrol edilmiş bagajının uçaktan çıkmaması hali.

³¹⁵ COM (2013) 130 s. 2-3.

³¹⁶ COM (2013) 130 s. 4.

³¹⁷ COM (2013) 130 s. 6-7.

etkin ve koordineli şekilde uygulanmasını amaçlamaktadır. Bu sebeple öncelikle olağanüstü hallerin ve diğer bazı konuların açıklığa kavuşturulması gerekmektedir. Ayrıca Divan *Sturgeon ve Wallentin-Herrmann* davalarında önemli kararlar vermiştir. Bu kararlar ile öngörülen sorumlulukların beraberinde getirdiği finansal yük neticesinde hava taşıma işletmeleri Tüzük'te yolcular için öngörülen hakların sağlanmasında çoğu zaman başarısız olmakta, yolcular da haklarından gerektiği gibi yararlanamamaktadır. Bu konuda düzenleme yapılması ve hava taşıma işletmelerine getirilen finansal yükün dengelenmesi gerekmektedir.

Teklifte yer alan ve dikkat çekici olan değişiklikler genel olarak tanımlara ilişkin, Tüzük ile belirlenen durumlara ilişkin, yolcu haklarına ilişkin ve Tüzük'ün uygulanmasına ilişkin olarak gruplandırılabilir. Bunlar aşağıda ayrıntılı olarak incelenecektir.

Tanımlara³¹⁸ ilişkin değişiklikler kapsamında uçuş, bağlantılı uçuş, seyahat, havaalanı yönetimi (*airport managing body*), ayrılış zamanı, varış zamanı gibi yeni bazı tanımlar eklenmiştir. Yeni eklenen tanımlardan başka hâlihazırdaki tanımlarda değişiklikler de yapılmıştır. Bunların arasında iptalin tanımı göze çarpmaktadır. Bilindiği üzere uçuşun iptali Tüzük'te “önceden planlanmış ve en az bir yer ayırılmış bir uçuşun işlemezliği” şeklindeki tanımlanmaktadır. *Rodríguez* kararında ise Divan uçuşun iptalinin yalnızca planlanan kalkışın hiç gerçekleşmemiş olması demek olmadığını, uçağın havalandıktan birkaç dakika sonra herhangi bir sebeple geri döndüğü ve yolcuların başka uçuşlara aktarıldığı durumları da kapsadığını belirtmişti³¹⁹. İşte teklifte bu karardan hareketle iptalin tanımına ekleme yapılmak istenmektedir. Teklife göre iptal “önceden planlanmış ve en az bir yer ayırılmış bir uçuşun işlemezliği veya uçağın kalkış yaptığı, ancak her ne sebeple olursa olsun planlanan havaalanından başka bir havaalanına iniş

³¹⁸ 261/2004 sayılı Tüzük md. 2.

³¹⁹ Case C-83/10 *Aurora Sousa Rodríguez and Others* [2011] ECLI:EU:C:2011:652, paras. 28-30.

yapması ya da kalkış yaptığı havaalanına dönüş yapması”dır³²⁰. Ancak Komisyonun yapmak istediği bu değişiklik, bazı sakıncaların doğmasına sebep olabilir. Zira Komisyon teklifine, kalkış yapılan havaalanına dönmekten başka farklı havaalanlarına iniş yapmayı da dâhil etmiştir. Planlanan havaalanı ile iniş yapılan havaalanının aynı şehirde olması ihtimali de vardır³²¹. Bu durumun da iptal olarak değerlendirilmesi ve tazminat talep etme hakkı tanınması hava taşıma işletmeleri nezdinde hakkaniyetli olmayacaktır.

İkinci olarak, teklifte dikkat çeken değişiklikler Tüzük ile belirlenen (sonuçlarına hak ve yükümlülük bağlanan) durumlara ilişkindir. Bunlardan ilki uçağa kabul edilmemenin kapsamına ilişkindir. Teklif ile bu kavramın kapsamı genişletilmektedir. Buna göre gidiş-dönüşü birlikte yapılan rezervasyonlarda yolcu gidişte uçuş öncesi kontrole gitmemişse (*no-show*) ve dönüşte uçağa kabul edilmiyorsa Tüzük’te uçağa kabul edilmemeye ilişkin tanınan haklardan faydalanabilir³²². Uygulamada böyle bir durumda kişinin o yere gitmediği varsayılarak dönüş bileti iptal edilebilmektedir. Bu değişiklik hava taşıma işletmelerine kısmi bir yasak getirmekte olup, yolcunun son anda dönüş uçuşu arayarak daha pahalı bir bilet almamasını sağlayacaktır. Diğer bir deyişle yolcu için olumlu, hava taşıma işletmeleri içinse olumsuz olan bir değişikliktir³²³.

Tüzük ile belirlenen durumlara ilişkin bir başka teklif, (uzun süreli) gecikmeye ilişkindir. Tüzük gecikmede yolculara tazminat talep etme hakkı tanımamaktadır. ABAD, *Sturgeon* kararında uçuşun (uzun süreli) gecikmesinde yolcunun belirli şartlar altında tazminat talep etmeye hakkı olduğunu kabul etmiştir³²⁴. Bu husus, yasakoyucunun açık iradesinin karşısında ABAD’ın böyle bir karar vermesinin hukuka aykırı olduğu

³²⁰ COM (2013) 130 md. 1(1/d).

³²¹ Arnold, (2013), s.407.

³²² COM (2013) 130 md. 1(3/b).

³²³ Detaylı bilgi için bkz. Harrington Andrew, “EC 261/2004 and European Commission Reform: A Long and Winding Road to Clarification”, *Zeitschrift für Luft- und Weltraumrecht*, Cilt: 62, Sayı: 4, 2013, s.639-640 ve Prassl Jeremias, “Reforming Air Passenger Rights in the European Union”, *Air and Space Law*, Cilt: 39, Sayı: 1, 2014, s.68.

³²⁴ Joined Cases C-402/07 and C-432/07 *Christopher Sturgeon, Gabriel Sturgeon and Alana Sturgeon v Condor Flugdienst GmbH* (C-402/07) and *Stefan Böck and Cornelia Lepuschitz v Air France SA* (C-432/07) [2009] ECR I-10923, para. 61.

noktasında da eleştirilmişti. Doktrinin yanı sıra hava taşıma işletmeleri de Divanın *Sturgeon* kararına tepki göstermiştir. Bu kararın kendilerine getirdiği finansal yük sebebiyle bilet ücretlerini arttırmak veya sağladıkları hizmetlerde kaliteden ödün vermek durumunda kalacaklarını ileri sürmüşlerdir³²⁵.

Tüzük ile belirlenen durumlara ilişkin bir diğer teklif, gecikme halinde yolcuya tazminat hakkı öngörülmesidir. Gerek Divan kararlarının getirdikleri gerek sektörde yaşanan tepkiler üzerine Komisyon, uçuşun gecikmesi halinde yolcuya tazminat talep etme hakkı tanımaktadır³²⁶. Bununla birlikte Divanın hakkın doğumu için öngördüğü gecikme süresi (üç saat) değiştirilmiştir. Teklife göre hakkın doğumu için planlanan varış saatinden:

- (i) Birlik içi uçuşlar ile Birlik dışına/Birlik'e yapılacak 3500 kilometreden az mesafeli uçuşlarda beş saat,
- (ii) Birlik dışına/Birlik'e yapılacak 3500 km ile 6000 km arasında bir mesafeye sahip uçuşlarda asgari dokuz saat,
- (iii) Birlik dışına/Birlik'e yapılacak 6000 km'den fazla mesafeli uçuşlarda asgari on iki saat

geç varılması gerekmektedir. Bu kapsamda hakkın doğumu Birlik içi uçuşlar için mesafe ne olursa olsun beş saatlik gecikmede yolcuların kural olarak madde 7'ye dayanarak tazminat talep etme hakları doğacak; üçüncü ülkeye veya üçüncü ülkeden yapılan uçuşlarda ise bu hakkın doğumu mesafeye dayalı gecikme süresine göre belirlenecektir. Yine teklife göre hava taşıma işletmesi gecikmenin tüm makul önlemleri almış olsa bile önleyemeyeceği olağanüstü bir halden kaynaklandığını ispat ederse veya planlanan uçuş tarihinden en az on beş önceden yolcuya gecikmeye ilişkin olarak bildirim yaparsa tazminat ödeme sorumluluğundan kurtulabilecektir.

³²⁵ Van Dam, (2011), s.266-267.

³²⁶ COM (2013) 130 md. 1(5).

Gecikme için tazminat hakkını öngören içtihadın yasalaştırılması isabetli olacaktır. Böylece ABAD'ın *Sturgeon* kararının yasakoyucunun iradesine açıkça ters olduğu için hukuka uygun olmadığı yönündeki eleştirilerin önüne geçilebilecektir. Ancak hakkın doğumu için gereken asgari gecikme süresinde ciddi bir artış olmuştur. Komisyon gecikmede tazminat talep etme hakkının doğumu için gereken asgari gecikme süresinde yapılan değişikliğin gerekçesi olarak iptallerin artışına engel olmayı göstermiştir, zira iptal gecikmeye göre yolcu için çoğu zaman daha fazla rahatsızlığa sebep olmaktadır³²⁷. Bu değişiklik Komisyonun hava taşıma işletmelerinin de durumunu düşünmekle yükümlü olduğu göz önüne alındığında anlaşılabilir olmaktadır. Komisyon, tazminat hakkının varlığını açıkça kabul etmekle birlikte hakkın doğumunu zorlaştırarak orta yolu bulmaya çalışmıştır.

Teklifte, Tüzük ile belirlenen durumlara bir yenisi de eklenmektedir: bağlantılı uçuşun kaçırılması³²⁸. Teklife göre yolcu tek bir taşıma sözleşmesi ile aldığı taşıma hizmeti bağlantılı uçuşlardan oluşuyorsa ve yolcu bu bağlantılı uçuşlardan ikincisini ilk uçuştaki gecikme veya sonrakindeki program değişikliği nedeniyle kaçırmışsa kendisine ikinci uçuşu icra eden hava taşıma işletmesi tarafından (belirli şartlar altında) madde 8 ve 9'da yer alan hususlar teklif edilir. Böyle bir durumda bağlantılı uçuşların işletmecilerinin aralarındaki rücu ilişkisi saklıdır. Yolcu bağlantıyı ilk uçuşun gecikmesi dolayısıyla kaçırmışsa ayrıca ilk uçuşu icra eden hava taşıma işletmesinden tazminat talep etme hakkı vardır. Yapılmak istenen bu değişiklikle madde 8 ve 9'da yer alan hususlar bakımından sonraki uçuşu icra eden hava taşıma işletmesinin kusursuz sorumlu olmaktadır. Böylece yolcuların acil ihtiyaçlarının karşılanması mümkün olabilecektir. Ayrıca bağlantılı uçuşlar bakımından hizmet hakkı ile tazminat talep etme hakkının kimden talep edileceğine açıklık getirilmiş olacaktır.

³²⁷ COM (2013) 130 s. 6-7.

³²⁸ COM (2013) 130 md. 1(6).

Teklifte hava taşıma işletmesinin iptal ve gecikme durumunda madde 7 kapsamında yolculara ödemesi gereken tazminattan kurtulmasını sağlayan olağanüstü hallere ilişkin önemli değişiklikler yer almaktadır. Divanın *Wallentin-Herrmann* kararına³²⁹ göre teknik arızaların madde 5(3) kapsamında hava taşıma işletmesini tazminat ödeme yükümlülüğünden kurtaran olağanüstü hallerden sayılabilmesi için bu teknik arızanın olağan uçuş operasyonunun doğası gereği ortaya çıkan bir durum olmaması, buna ek olarak hava taşıma işletmesinin fiili hâkimiyetinin kapsamında olmaması gerekir. Sabotaj, terör saldırısı, üretim hatası gibi uçuş operasyonunun doğasından kaynaklanmayan bir teknik arıza söz konusuysa olağanüstü halin varlığı kabul edilebilir. Fakat Divanın yorumu hangi arızanın olağan uçuş operasyonunun doğasından kaynaklandığı, hangisinin kaynaklanmadığı sorusunu da beraberinde getirdiği için uygulamadaki sorunları çözmekte yetersiz kalmaktadır. Bu konudaki sıkıntıyı özellikle Divan içtihatlarının uygulayıcısı konumundaki uygulayıcı ulusal organlar ve ulusal mahkemeler yaşamakta ve genelde somut olaydaki teknik arızanın olağan uçuş operasyonunun doğası gereği ortaya çıktığına karar vermektedirler. Böylece ikinci soru olan durumun hava taşıma işletmesinin fiili hâkimiyetinin kapsamında olup olmadığıyla uğraşmak zorunda kalmamaktadırlar³³⁰. Diğer bir deyişle Divanın ölçütü uygulamada yeterince kolaylık sağlamamış, teknik arızaların pek çok durumda uçuş operasyonunun doğası gereği ortaya çıktığı şeklinde karar verme eğilimine sebep olmuştur. Uygulayıcı ulusal organlar bireysel şikâyetlere baktıkları için ulusal mahkemelerin de yaptığı gibi Tüzük'ün maddelerini yorumlamak durumundadırlar. Yorumlarındaki farklılık kuralların uygulanmasında Birlik düzeyinde farklılaşmasına sebep olabilir. Teknik arızaların olağanüstü hal sayılıp sayılmaması noktasında da kesin

³²⁹ Case C-549/07 *Friederike Wallentin-Herrmann v Alitalia Friederike Wallentin-Herrmann v Alitalia* [2008] ECLI:EU:C:2008:771, paras. 23-24.

³³⁰ Croon, (2015), s.334.

bir çizgi olmadığı için yaptıkları yorumlar sonucu Birlik genelindeki uygulamalar farklılık gösterebilir.

Wallentin-Herrmann kararından hareketle Komisyon, hem olağanüstü hallerin tanımını yapmış hem de olağanüstü hallerin neler olduğunun belirlenmesi açısından Tüzük'ün ekine bir liste eklemiştir³³¹. Tanıma göre olağanüstü haller, uçuş operasyonunun doğası veya yapısı gereği ortaya çıkmayan ve hava taşıma işletmesinin fiili hâkimiyetinde olmayan hallerdir. Tüzük'ün ekine konulan listede nelerin olağanüstü hal sayılacağı nelerin sayılmayacağı sınırlı sayıda olmamak üzere, yalnızca örnek mahiyetinde sıralanmıştır. Bu kapsamda aşağıdaki durumlar emniyetli uçuş operasyonuna engel oluyorsa olağanüstü hal sayılacaktır:

³³¹ COM (2013) 130 md. 1(1/e).

- (i) doğal afetler,
- (ii) uçuş operasyonu sırasında ortaya çıkan ve operasyonunun normal seyrinde devam etmesini engelleyecek nitelikte olan arızalar, üretici veya yetkili idarece ortaya çıkarılan gizli bir yapım hatası gibi uçağın normal işleyişine özgü olmayan teknik arızalar,
- (iii) güvenlik riskleri, sabotaj, terör saldırıları,
- (iv) hayat tehlikesinin olduğu sağlık sorunları ya da diğer tıbbi acil durumlar,
- (v) hava trafik yönetiminin getirdiği sınırlamalar veya hava sahasının ya da havaalanının kapalı olması,
- (vi) meteorolojik koşullar,
- (vii) hava taşıma işletmesinde veya havaalanı ya da hava seyrüsefer hizmeti sağlayıcılarında yaşanan iş ihtilafları.

Şu haller ise olağanüstü hal sayılamaz:

- (i) uçağın normal işleyişine özgü olan teknik arızalar, örneğin rutin bakım kontrolleri veya uçuş öncesi kontroller sırasında veya bu kontrollerin gerektiği gibi yapılmaması sonucu ortaya çıkan sorunlar,
- (ii) iş ihtilafları hariç olmak üzere çalışan eksikliği.

Yapılan bu ayırım ile teknik arızalar bakımından konu biraz daha açıklığa kavuşmuştur. Bu yöntemle teknik arızaların ne zaman olağan uçuş operasyonun doğasından kaynaklandığı ne zaman kaynaklanmadığının ayırımı daha kolay yapılabilir hale gelmiştir. Bu örneklemeye göre bakım kontrolleri veya uçuş öncesi kontroller gerektiği gibi yapılmamışsa teknik arızalar olağanüstü hal sayılmayacaktır. Uçuş operasyonu sırasında ortaya çıkan ve operasyonunun normal seyrinde devam etmesini engelleyecek nitelikte olan veya üreticiden kaynaklanan arızalar ise diğer koşullarda da sağlanıyorsa olağanüstü hal sayılabilecektir. Divan, üreticiden kaynaklanan arızaların olağanüstü hal sayılabileceğini kabul ediyordu, ancak uçuş operasyonu sırasında ortaya çıkan arızalar genelde uçuş operasyonun doğası gereği ortaya çıkan hususlar olarak

değerlendiriliyordu. Bu noktada Komisyon hava taşıma işletmelerinin yükünü azaltmak istemiştir. Ayrıca konu uygulayıcılar için biraz daha açıklık kazanabilecek ve teknik arızalarla ilgili uygulamada birlik sağlanması biraz daha mümkün hale gelebilecektir.

Üçüncü olarak, Komisyonun önemli tekliflerinden bir kısmı yolcu haklarına ilişkindir. Bunlardan ilki güzergâhın değiştirilmesidir. Güzergâhın değiştirilmesini düzenleyen madde 8’de bu değişikliğin ilk fırsatta yapılması istenmekte, buna ilişkin bir süre sınırı yer almamaktadır. Teklife göre hava taşıma işletmeleri, yolcunun güzergâhını on iki saat içerisinde kendi işletmesi kapsamında değiştiremiyorsa bunu diğer hava taşıma işletmeleri ve diğer ulaştırma modları ile yapmalıdır³³². Bu değişiklik teklifi ile güzergâh değişikliğinde diğer hava taşıma işletmeleri ile diğer ulaştırma modlarının kullanılabilmesi açıkça ortaya konmuştur. Bunun yanında yolcunun belirsiz bir süre boyunca güzergâhının değiştirilmesi için bekletilmesinin önüne geçilmesi sağlanacağından yolcular açısından olumlu bir gelişmedir.

Yolcu haklarına ilişkin ikinci önemli değişiklik hizmet hakkı ile ilgilidir. Madde 6 uyarınca uçuşun gecikmesi halinde yolcuların madde 9 kapsamında yardım alabilmeleri, gecikmenin asgari uçuş mesafesine göre belirlenmiş gecikme süreleri (iki saat, üç saat, dört saat) kadar sürmesine bağlıdır. Değişiklik teklifinde ise bu süre iki saat olmak üzere tüm mesafeler için sabitlenmektedir³³³. Bu değişiklik, durumu daha hakkaniyetli hale getirebilir. Yolcuların madde 9(1/a) ve 9(2)’deki hususlardan yararlanmak için dört saate kadar bekletilmeleri makul değildir.

Yolcu haklarına ilişkin bir diğer dikkat çekici değişiklik yolcuların bilgilendirilme hakkına ilişkindir. Tüzük kapsamında, yolcuyu uçağa kabul etmeyen ya da uçuşu iptal eden ya da en az iki saat geciken hava taşıma işletmesi, bu durumdan etkilenen her yolcuya Tüzük kapsamındaki tazminat ve yardım kurallarını açıklayan yazılı bir bildirim

³³² COM (2013) 130 md. 1(8).

³³³ COM (2013) 130 md. 1(5).

yapmakla yükümlüdür³³⁴. Ancak bu bildirimle ilişkin bir son tarih/saat belirlenmemiştir. Bunun sebebi biraz da son dakika değişikliklerinin yaşanması olabilir. Bununla beraber Komisyon teklifi ile hava taşıma işletmelerinden, uçuşun aksadığına ilişkin bilgiyi, bu bilgi netleşir netleşmez yolculara bildirmelerini istemektedir³³⁵. Bu değişiklik yolcular açısından olumlu bir gelişme olacaktır.

Dördüncü olarak, Tüzük'ün uygulanmasına ilişkin tekliflerden ilki ulusal uygulayıcı organların görev ve sorumluluklarına dairdir. Teklif ile ulusal uygulayıcı organların bireysel şikâyetlere ilişkin görevleri, bu organlardan alınarak ADR Direktifi³³⁶ kapsamındaki alternatif çözüm organlarına (*Alternative Dispute Resolution Bodies (ADR)*) verilmek istenmektedir³³⁷. Görevleri daha ziyade gözlemek üzerine olacak olan ulusal uygulayıcı organlara 2027/97 sayılı Tüzük ile uyumlu olacak şekilde bagajlarla ilgili olarak da sorumluluklar verilmekte³³⁸, ayrıca bu organların birbiriyle ve Komisyonla bilgi paylaşımı ve işbirliği gibi konular da geliştirilmek istenmektedir³³⁹.

Tüzük'ün uygulanmasına ilişkin önemli tekliflerden ikincisi ise talep ve şikâyetlerin yönetimidir. Teklife göre hava taşıma işletmeleri rezervasyon sırasında talep ve şikâyetlerin çözümü prosedürünü ve şikâyetlerini elektronik olarak bildirebilmeleri yöntemi ile şikâyetlerin yönetiminden sorumlu organ hakkında yolcuları bilgilendirirler. Ayrıca hava taşıma işletmelerine şikâyet ve talepleri cevaplamak konusunda iki aylık süre kısıtlaması getirilmek istenmektedir³⁴⁰.

Son olarak teklifin yasalaşması sürecine değinmek gerekir. Teklife ilişkin olarak en son 2015 yılında bir ilerleme raporu yayınlanmıştır. Raporda iptalin tanımı, nelerin gecikme nelerin iptal olması gerektiği ve olağanüstü teknik sebeplerin bir liste haline

³³⁴ 261/2004 sayılı Tüzük md. 14(2).

³³⁵ COM (2013) 130 md. 1(13).

³³⁶ Directive 2013/11/EU of the European Parliament and of the Council of 21 May 2013 on alternative dispute resolution for consumer disputes and amending Regulation (EC) No 2006/2004 and Directive 2009/22/EC (Directive on consumer ADR) OJ L 165, 18.6.2013, p. 63-79.

³³⁷ COM (2013) 130 md. 1(15).

³³⁸ COM (2013) 130 md. 2(4).

³³⁹ COM (2013) 130 md. 1(15).

³⁴⁰ COM (2013) 130 md. 1(15).

getirilmesi konularında mutabakat sağlandığından bahsedilmektedir³⁴¹. Ancak özellikle iki konuda üye devlet temsilcileri görüş ayrılığı yaşamaktadır³⁴².

Görüş ayrılığı yaşanan ilk konu gecikmede tazminat talep etmek için öngörülen beş saatlik süreye ilişkindir. Bazı temsilciler bu süre ile madde 5(1/c-iii)'de öngörülen bir ve iki saat arasındaki fark nedeniyle hukuki bir tutarsızlık olduğunu düşünmektedirler. Zira Divan *Sturgeon* kararında iptalde ve gecikmede yolcuların benzer zarara uğradıklarından bahisle ve konuyu eşitlik ilkesi çerçevesinde sonuca bağlamaktadır³⁴³. Tazminat talep etme hakkının doğması için gereken sürenin ne olması gerektiği büyük anlaşmazlık konusu olmuştur. Teklifte yolculuğun mezafesine göre beş, dokuz veya on iki saatlik bir gecikme sonrasında tazminata hak kazanılmaktadır. Bazı üye devletler bu sürelerin mesafeye bakmaksızın beş saat olmasını; bazıları ise üç, beş ve yedi (veya dokuz) olmasını istemektedir.

Rapora göre temsilciler arasında anlaşmazlığa sebep olan diğer konu bağlantılı ilk uçuştaki gecikme sebebiyle uçuşun kaçırılmasında yolcunun tazminat talep etme hakkını, teklifteki gecikme sebebiyle tazminat hükmünü de göz önüne alarak yumuşatmak istemektedir. Ancak bazı üye devletler bu konunun yalnızca hizmet hakkı, güzergâhın değiştirilmesi vb. yöntemlerle çözümlenmesini istemektedir. Tazminat getirilmesi bilet fiyatlarında artışa sebep olabilir.

Görüş ayrılıkları nedeniyle raporun sonunda Konseyden konu ile ilgili çalışmalara devam edilmesi istenmiştir. Yine de arada başka ilerleme raporunun yayımlanmış olması akla temsilcilerin konu hakkında çalışmalara ara vermiş olduklarını getiriyor. Rapora bakıldığında üzerinde anlaşılmayan konu sayısı çok fazla değilmiş gibi görünmekte

³⁴¹ COM (2013) 130 s. 3.

³⁴² COM (2013) 130 s. 5-7.

³⁴³ Joined Cases C-402/07 and C-432/07 *Christopher Sturgeon, Gabriel Sturgeon and Alana Sturgeon v Condor Flugdienst GmbH* (C-402/07) and *Stefan Böck and Cornelia Lepuschitz v Air France SA* (C-432/07) [2009] ECR I-10923, para. 48.

olduğundan son ilerleme raporunun üzerinden dört yıl geçmesine rağmen Tüzük'ün yasalaşması sürecinde başka bir gelişmenin olmayışı düşündürücüdür.



SONUÇ

AB’de 1990’lardan itibaren yolcuların kaza nedeniyle yaralanması, ölmesi veya bagajların zarara uğraması ya da kaybolmasına ilişkin olan, yani taşıyanın sorumluluklarına ilişkin düzenlemeler çıkarılmaya başlamıştır. Bu düzenlemelere bakıldığında temellerini genel olarak uluslararası anlaşmalardan aldıklarını görmek mümkündür. AB, bu anlaşmaların kendi sınırlarında ulusal taşımalar bakımından da uygulanmalarını istemiş, bunu yaparken taşıyanın sorumluluğuna ilişkin bazı hükümleri revize etmiştir.

Diğer yandan AB’de sefer iptali veya gecikmesi, yolcuları bilgilendirme yükümlülüğü, engelli ve hareket kabiliyeti kısıtlı yolcular için özel hükümler getirilmesi gibi hususlara ilişkin çalışmalar, yani yolcu hakları denilen çalışmalar kaynağını uluslararası anlaşmalardan almayan daha yenilikçi çalışmalardır. Bu çalışmalar, özellikle 261/2004 sayılı Tüzük, içerisinde Türkiye’nin de bulunduğu birtakım devletleri bu yönde düzenlemeler yapmaya teşvik etmiştir. Gerçekten, SHGM ve DDGM çıkardıkları yolcu hakları mevzuatında AB düzenlemelerine paralel çalışmalar yürütmüşlerdir. Ülkemizde karayolu veya denizyolu bakımından böyle bir çalışma olmamakla birlikte, düşünülmesi halinde AB düzenlemeleri ülkemiz çalışmalarına yol gösterici olabilecektir. Üçüncü devletler, çıkardıkları yolcu hakları düzenlemeleri ile özellikle yolcuların bilgilendirilmesi, güzergâhın değiştirilmesi ve tazminata ilişkin hususlarda Tüzük’teki hükümlere paralel kurallar getirmişlerdir. Tüm bu çalışmalar neticesinde dünya genelinde yolcu korunması artmış olmaktadır³⁴⁴.

Bu çalışmada üzerinde ağırlıklı olarak havayoluyla seyahat eden yolcuların uçağa kabul edilmeme, uçuşun iptali ve (uzun süre) gecikmesi halinde sahip oldukları hakları düzenleyen 261/2004 sayılı Tüzük üzerinde durulmuştur. Bunun başlıca sebebi söz konusu Tüzük’ün yürürlüğe girdiği tarihten beri ABAD’ın kararlarına pek çok kez konu

³⁴⁴ Correia Vincent, Rouissi Noura, “Global, Regional and National Air Passenger”, Air and Space Law, Cilt: 40, Sayı: 2, 2015, s.145.

olmasıdır. Gerçekten, bu Tüzük’e ilişkin verilmiş yüz seksen bir karar bulunmasına rağmen diğer yolcu hakları tüzükleri ile ilgili neredeyse hiç karar yoktur. Buradan hareketle, tüm yolcu haklarının benzer amaçlar taşımaları ve benzer hükümler içerdikleri göz önüne alındığında ilk başta 261/2004 sayılı Tüzük’ün, yani havayoluyla seyahat eden yolcuların haklarına ilişkin düzenleme ve içtihatların diğer ulaştırma modları bakımından uygulanabileceği akla gelmektedir. Ancak Divanın *McDonagh* davasında yaptığı yorum³⁴⁵, durumun her zaman böyle olmayabileceğini göstermektedir. *McDonagh* davasında Divan, taşıyanın sorumluluktan kurtulma şartları bakımından farklı ulaştırma modlarını birbiriyle karşılaştırmış ve bunların birbiriyle eşdeğer kabul edilemeyeceğine hükmetmiştir. Çünkü bu koşullar bakımından farklı ulaştırma modlarına ait işletmelerin iletişim ağlarına erişim farklılık göstermektedir. AB mevzuatı, tüketicinin üst düzeyde korunmasına yönelik kuralları, ulaştırma modlarına göre farklı şekillerde getirmiştir. Her ne kadar ABAD sebep olarak yalnızca iletişim ağları arasındaki altyapı farklılığı gösterilmişse de bu yorumdan, her ulaştırma modunun kendi içerisinde değerlendirilmesi gerektiği sonucu çıkarılabilir.

ABAD Tüzük’e ilişkin kararlarında gerekçelendirme yaparken tüketicinin korunmasından, Tüzük’ün amacından hareketle amaçsal yorum yaparak genellikle yolcunun talebini kabul eden kararlar vermektedir. Bu bakımdan *Breyer* kararı³⁴⁶ dikkat çekici bir karardır. Zira ABAD bu kararda Tüzük’teki tanım ve kapsam maddelerinin açık olduğunu söyleyerek lafzi yorum yapmış ve yolcunun talebinin kabul edilemeyeceğini belirtmiştir. Diğer yandan bu kararda AB hukukunun uluslararası özelliğinden doğan, ABAD’ın kendine özgü yapısı daha net görülmektedir. Ulusal hukukta, örneğin bizim hukukumuzda bir mahkeme, bir üst mahkeme de olsa taraflara yol gösterici, danışmanlık edici karar veremez; en fazla o karara ilişkin kanun yolundan bahseder. Oysa bu kararda

³⁴⁵ Case C-12/11 *Denise McDonagh v Ryanair Ltd* [2013] ECLI:EU:C:2013:43, paras 56-57.

³⁴⁶ Case C-292/18 *Petra Breyer, Heiko Breyer v Sundair GmbH* [2018] ECLI:EU:C:2018:997, paras. 20-27.

ABAD, AB'nin tüketicinin korunması politikasından hareketle (ve belki de bu politikanın bahsi Tüzük'ün dibacesinde de geçtiğinden) taraflar arasında korunmaya daha fazla ihtiyaç gösteren yolcuya yol göstermiştir.

Tüzük kapsamında yolcu uçağa kabul edilmez veya uçuşu iptal edilirse yolcuların genel olarak hakları; geri ödeme, güzergâhın değiştirilmesi, hizmet hakkı ve tazminat talep etme hakkıdır. Uçuşun gecikmesi durumunda ise genel olarak bu haklar tanınmakla birlikte tazminat talep etme hakkı tanınmamıştır. Ancak ABAD *Sturgeon* kararında uçuşun gecikmesi durumunda da tazminat talep edilebileceğine karar vermiştir³⁴⁷. Bunun için planlanan yere ilk planlanan saate göre asgari üç saatlik gecikmeyle varılmış olması şartını aramıştır. Bu kararda Divan, her ne kadar Tüzük'ün özüne ve geneline uygun bir çıkarım yaptığını belirtmiş olsa da doktrinde, yasakoyucunun açık arzusuna ters düşecek şekilde yorum yaptığı için kararı yargısal aktivizm olarak değerlendirilmekte ve hukuka uygunluğu tartışılmaktadır.

Tüzük'ün yayınlanmasından itibaren geçen süre içerisinde uygulamada ortaya çıkan sorunlar, Divanın başta *Sturgeon* ve *Wallentin-Herrmann* olmak üzere söz konusu Tüzük'e ilişkin verdiği kararları ve hava taşıma işletmelerinin kendilerine yüklenen finansal yük ile ilgili şikâyetleri neticesinde Komisyon 2013 yılında değişiklik teklifinde bulunmuştur. Teklifte hava taşıma işletmeleri ile yolcu arasında denge kurulmaya ve Divan içtihatları yasalaştırılmaya çalışılmıştır. Özellikle gecikmede tazminat talep etme hakkının yasalaşması yolcular açısından olumlu bir gelişme olacaktır. Ne var ki teklifin yapıldığı 2013 yılından günümüze kadar geçen altı yıllık süreye rağmen halen yasalaşmamıştır. Teklifte belirtildiği üzere bazı konuların çözüme kavuşturulma ihtiyacı düşünüldüğünde bu durum, AB yolcu haklarının gelişimini sekteye uğratmaktadır. Gecikme halinde yolculara tazminat hakkı tanınması başta olmak üzere uygulamada

³⁴⁷ Joined Cases C-402/07 and C-432/07 *Christopher Sturgeon, Gabriel Sturgeon and Alana Sturgeon v Condor Flugdienst GmbH* (C-402/07) and *Stefan Böck and Cornelia Lepuschitz v Air France SA* (C-432/07) [2009] ECR I-10923, para. 61.

tartışmaya konu pek çok hususun açıklık kazanması ancak bir Tüzük değişikliği ile mümkün olacak gibi görünmektedir.



KAYNAKÇA

Makale ve Kitap Bölümü

Arnold Kinga, “EU Passenger Air Rights: Assessment of the Proposal of the European Commission for the Amendment of Regulation (EC) 261/2004 and of Regulation (EC) 2027/97”, *Air and Space Law*, Cilt: 38, Sayı: 6, 2013.

Balfour John, “EU Regulation 261 and Compensation for Delay: The Advocate General's Opinion in the References re Sturgeon”, *Air and Space Law*, Cilt: 37, Sayı: 4/5, 2012.

Balfour John, “The Extraordinary Circumstances Defence in EC Regulation 261/2004 after Wallentin-Hermann v. Alitalia”, *Zeitschrift für Luft- und Weltraumrecht*, Cilt: 58, Sayı: 2, 2009.

Baykal Sanem/Göçmen İlke, *Avrupa Birliği Kurumsal Hukuku*, 1. Baskı, Seçkin Yayıncılık, Ankara, 2016.

Bozkurt Enver *et.al.*, *Avrupa Birliği Hukuku*, 6. Baskı, Yetkin Yayınları, Ankara, 2012.

Chatzpanagiotis Michael, “Notion of Flight under Regulation (EC) No. 261/2004”, *Air and Space Law*, Cilt: 37, Sayı: 3, 2012.

Colangelo Margherita/Zeno-Zencovich Vincenzo, *Introduction to European Union Transport Law*, 2nd Edition, RomaTrE-Press, Roma, 2016.

Correia Vincent, Rouissi Noura, “Global, Regional and National Air Passenger”, *Air and Space Law*, Cilt: 40, Sayı: 2, 2015.

Croon Jochem, “If You Do Not Know Where You Are Going, You Will End up Somewhere Else: Update on the Continuing Discussion on Technical Problems and Passenger Rights”, *Air and Space Law*, Cilt: 40, Sayı: 4/5, 2015.

- Croon Johem, “Placing Wallentin-Hermann in Line with Continuing Airworthiness: A Possible Guide for Enforcers of EC Regulation 261/2004”, *Air and Space Law*, Cilt: 36, Sayı: 1, 2011.
- Dal Pozzo Francesco Rossi, EU Legal Framework for Safeguarding Air Passenger Rights, 1st Edition, Springer International Publishing, Switzerland, 2015.
- European Commission, The EU Explained: Transport, 1st Edition, Publications Office of the European Union, Lüksemburg, 2014.
- Göçmen İlke/Keskin Harun, “Avrupa Birliği Adalet Divanının Kararları Işığında Havayolu Yolcu Hakları ile İlgili 261/2004 Sayılı Tüzük”, *Türkiye Barolar Birliği Dergisi*, Cilt: 30, Sayı: 135, 2018.
- Haanappel P. P. C., “The New EU Denied Boarding Compensation Regulation of 2004”, *Zeitschrift für Luft- und Weltraumrecht*, Cilt: 54, Sayı: 1, 2005.
- Harrington Andrew, “EC 261/2004 and European Commission Reform: A Long and Winding Road to Clarification”, *Zeitschrift für Luft- und Weltraumrecht*, Cilt: 62, Sayı: 4, 2013.
- Köktaş Arif, “Ulaştırma Politikası”, Akçay Belgin/Göçmen İlke (ed.), Avrupa Birliği Tarihçe, Teoriler, Kurumlar ve Politikalar, 3. Baskı, Seçkin Yayıncılık, Ankara, 2016.
- Prassl Jeremias, “Reforming Air Passenger Rights in the European Union”, *Air and Space Law*, Cilt: 39, Sayı: 1, 2014.
- Serdar İlknur, “Havayolu ile Seyahat Eden Yolcuların Haklarına Dair Yönetmelik Kapsamında Yolcuların Hakları”, *Yaşar Üniversitesi Elektronik Dergisi*, Sayı: 8, 2013.
- Serrat Josep M. Bech, “Re-routing under the Air Passenger’s Rights Regulation” *Air and Space Law*, Cilt: 36, Sayı: 6, 2011.

Truxal Steven, “Air carrier liability and air passenger rights: a game of tug of war?”,
Journal of International and Comparative Law, Cilt: 4 Sayı:1, 2017.

Van Dam Cees, “Air Passenger Rights after Sturgeon”, *Air and Space Law*, Cilt: 36, Sayı: 4/5, 2011.

Van der Bruggen Renzo, “European Air Passenger Rights: The Concept of ‘Flight’”,
Zeitschrift für Europäisches Unternehmens- und Verbraucherrecht, Cilt: 3, Sayı: 4, 2014.

ABAD Kararları

Case C-13/83 *European Parliament v Council of the European Communities* [1985]
ECLI:EU:C:1985:220.

Case C-344/04 *The Queen, on the application of International Air Transport Association and European Low Fares Airline Association v Department for Transport* [2006]
ECLI:EU:C:2006:10.

Case C-264/06 *Commission v Luxemburg* [2007] ECLI:EU:C:2007:240.

Case C-333/06 *Commission v Sweden* [2007] ECLI:EU:C:2007:351.

Case C-173/07 *Emirates Airlines-Direktion für Deutschland v Diether Schenkel* [2008]
ECLI:EU:C:2008:400.

Joined Cases C-402/07 and C-432/07 *Christopher Sturgeon, Gabriel Sturgeon and Alana Sturgeon v Condor Flugdienst GmbH (C-402/07) and Stefan Böck and Cornelia Lepuschitz v Air France SA (C-432/07)* [2009] ECR I-10923.

Case C-549/07 *Friederike Wallentin-Hermann v Alitalia Friederike Wallentin-Hermann v Alitalia* [2008] ECLI:EU:C:2008:771.

Case C-83/10 *Aurora Sousa Rodriguez and Others* [2011] ECLI:EU:C:2011:652.

Case C-12/11 *Denise McDonagh v Ryanair Ltd* [2013] ECLI:EU:C:2013:43.

Case C-22/11 *Finnair Oyj v Timy Lassooy* [2012], ECLI:EU:C:2012:604.

Case C-136/11 *Westbahn Management GmbH v ÖBB-Infrastruktur AG* [2012] ECLI:EU:C:2012:740.

Case C-321/11 *Germán Rodríguez Cachafeiro and María de los Reyes Martínez-Reboredo Varela-Villamor v Iberia, Líneas Aéreas de España SA* [2012], ECLI:EU:C:2012:609.

Case C-509/11 *ÖBB-Personenverkehr AG v intervening parties: Schienen-Control Kommission, Bundesministerin für Verkehr, Innovation und Technologie* [2013] ECLI:EU:C:2013:613.

Case C-452/13 *Germanwings GmbH v Ronny Henning* [2014] ECLI:EU:C:2014:2141.

Case C-394/14 *Sandy Siewert, Emma Siewert, Nele Siewert v Condor Flugdienst GmbH*, [2014] ECLI:EU:C:2014:2377.

Joined Cases C-145/15 and C-146/15 *K. Ruijsenaars and Others v Staatssecretaris van Infrastructuur en Milieu* [2016] ECLI:EU:C:2016:187.

Case C-255/15, *Steff Mennens v Emirates Direktion für Deutschland* [2016] EU:C:2016:472.

Case C-261/15 *Nationale Maatschappij der Belgische Spoorwegen NV v Gregory Demey* [2016] ECLI:EU:C:2016:709

Case C-315/15 *Marcela Pešková and Jiří Peška v Travel Service a.s.* [2017] ECLI:EU:C:2017:342.

Case C-195/17 *Helga Krüseemann and Others v TUIfly GmbH* [2018] ECLI:EU:C:2018:258.

Case C-501/17 *Germanwings GmbH v Wolfgang Pauels* [2017] ECLI:EU:C:2019:288.

Case C-537/17 *Claudia Wegener v Royal Air Maroc SA* [2018] ECLI:EU:C:2018:361.

Case C-601/17 *Dirk Harms, Ann-Kathrin Harms, Nick-Julius Harms, Tom-Lukas Harms, Lilly-Karlotta Harms, Emma-Matilda Harms v Vueling Airlines SA* [2018] ECLI:EU:C:2018:702.

Case C-159/18 *André Moens v Ryanair Ltd* [2017] ECLI:EU:C:2019:535.

Case C-163/18 *HQ, IP, legally represented by HQ, JO v Aegean Airlines SA* [2019] ECLI:EU:C:2019:585.

Case C-190/18 *Société nationale des chemins de fer belges (SNCB) v Gherasim Sorin Rusu* [2018] ECLI:EU:C:2018:355.

Case C-292/18 *Petra Breyer, Heiko Breyer v Sundair GmbH* [2018] ECLI:EU:C:2018:997.

Case C-502/18 *CS and Others v České aerolinie a.s.* [2019] ECLI:EU:C:2019:604.



ÖZET

Avrupa Birliği'nde ("AB") 1990'lardan itibaren yolcu haklarına ve taşıyanın sorumluluklarına yönelik pek çok düzenleme çıkarılmaya başlamıştır. Bu kapsamda dört ulaştırma modu (demiryolu, denizyolu, karayolu ve havayolu) için yolcu hakları düzenlemeleri çıkarılmıştır. Bu çalışmanın ilk bölümü bu düzenlemeleri genel hatlarıyla ele almaktadır.

261/2004 sayılı Tüzük havayoluyla seyahat eden yolcuların uçağa kabul edilmeme, uçuşun iptali ve gecikmesi halinde sahip oldukları hakları düzenlemektedir. AB yolcu hakları düzenlemeleri içerisinde bu Tüzük, hakkında verilen Avrupa Birliği Adalet Divanı ("ABAD") kararlarının çokluğu nedeniyle dikkat çekmektedir. ABAD'ın AB hukukunun yorumlanması ve şekillendirmedeki önemli rolü nedeniyle 261/2004 sayılı Tüzük, ikinci bölümde ABAD kararları çerçevesinde ayrıntılı olarak ele alınmıştır.

ABAD'ın Tüzük'e ilişkin yorumlarında, hava taşıma işletmeleri için ek finansal sorumluluklar öngörmesi ve genel olarak yolcular lehine yorum yapması hava taşıma işletmeleri nezdinde itirazlara, doktrinde ise yargısal aktivizm tartışmalarına neden olmuştur. Hem bu itiraz ve tartışmalar hem de uygulamadaki sorunlar sonucunda Komisyon, Tüzük'te değişiklik yapmak için 2013 yılında bir teklif sunmuştur. İkinci bölümde ayrıca teklifin öne çıkan maddelerine değinilmiştir. Teklif, aradan geçen altı yıla rağmen nihayete erdirilememiş, hatta sonuncu ilerleme raporu 2015 yılında verilmiştir. Devam eden bu aksamaya rağmen Tüzük'e ilişkin sorular ABAD'ın önüne gelmeye devam etmektedir.

Anahtar Kelimeler: Avrupa Birliği hukuku, Avrupa Birliği'nde yolcu hakları, 261/2004 sayılı Tüzük.

ABSTRACT

Lots of regulations about passenger rights and carrier's liability have been regulated in European Union ("EU") since 1990s. In this context passenger rights regulations were regulated in four transport modes (rail, maritime, road and air). The first chapter of this study reviews these regulations in general terms.

Regulation No 261/2004 regulates rights of air passengers when they are denied boarding, their flight is cancelled and their flight is delayed. This regulation attracts attention among regulations about passenger rights because of the large amount of decisions ruled by the Court of Justice of the European Union ("CJEU"). Because of the essential role of CJEU in interpreting and developing EU law, Regulation No 261/2004 is reviewed in detailed in the second chapter of this study within the scope of CJEU decisions.

CJEU's interpretations on the Regulation stipulating additional financial implications and being generally in favour of passengers have caused objections by air carriers and judicial activism discussions by doctrine. As a result of these objections and discussions as well as problems in enforcement, the Commission published a proposal to amend the Regulation in 2013. Prominent articles of the proposal are also reviewed in the second chapter of this study. The proposal has not been concluded in spite of six years that passed, in fact the last progress report was published in 2015. In spite of this disruption that has been going on, questions about the Regulation keep being asked to CJEU.

Key words: European Union law, passenger rights in European Union, Regulation No 261/2004.