

**T.C.
İSTANBUL OKAN ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ**

**LOJİSTİK SEKTÖRÜNDE FAALİYET GÖSTEREN
FİRMALARIN EMTEA NAKLİYAT SİGORTASI İLE
HASAR SÜRECİ VE MÜŞTERİ BEKLENTİLERİ
ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA**

Esmâ TANIK

**YÜKSEK LİSANS TEZİ
İŞLETME ANABİLİM DALI
İŞLETME PROGRAMI**

**DANIŞMAN
Dr.Öğr. Üyesi Hakan ÖZCAN**

İSTANBUL, Temmuz 2019

T.C.
İSTANBUL OKAN ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

**LOJİSTİK SEKTÖRÜNDE FAALİYET GÖSTEREN
FİRMALARIN EMTEA NAKLİYAT SİGORTASI İLE
HASAR SÜRECİ VE MÜŞTERİ BEKLENTİLERİ
ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA**

Esmâ TANIK
(172001099)

YÜKSEK LİSANS TEZİ
İŞLETME ANABİLİM DALI
İŞLETME PROGRAMI

DANIŞMAN
Dr.Öğr. Üyesi Hakan ÖZCAN

İSTANBUL, Temmuz 2019

T.C.

İSTANBUL OKAN ÜNİVERSİTESİ

SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

**LOJİSTİK SEKTÖRÜNDE FAALİYET GÖSTEREN
FİRMALARIN EMTEA NAKLİYAT SİGORTASI İLE HASAR
SÜRECİ VE MÜŞTERİ BEKLENTİLERİ ÜZERİNE BİR
ARAŞTIRMA**

Esmâ TANIK

(172001099)

YÜKSEK LİSANS TEZİ

İŞLETME ANABİLİM DALI

İŞLETME PROGRAMI

Tezin Enstitüye Teslim Edildiği Tarih:

Tezin Savunulduğu Tarih: 23 Temmuz 2019

Tez Danışmanı : Dr. Öğr. Üyesi Hakan ÖZCAN

(İstanbul Okan Üniversitesi)

Diğer Jüri Üyeleri : Prof. Dr. Halit Targan ÜNAL

(İstanbul Okan Üniversitesi)

Doç. Dr. Abdülkadir TUNA

(İstanbul Üniversitesi)

İSTANBUL, Temmuz 2019

ÖNSÖZ

Bu tezin hazırlanmasında ve oluşturulmasında emeği ve katkısı geçen başta sevgili eşim **Yılmaz TANIK**'a tezimin her aşamasında beni cesaretlendiği, katkıları ve yardımları için teşekkürü bir borç bilirim.

Tez çalışmamın planlamasında, araştırılmasında, yürütülmesinde ve oluşumunda hiçbir zaman ilgi ve desteğini benden esirgemeyen, engin bilgi ve tecrübelerinden yararlandığım, yönlendirme ve bilgilendirmeleriyle çalışmamı bilimsel temeller ışığında şekillendiren sayın hocam **Dr. Öğr. Üyesi Hakan Özcan**'a sabrı, özverisi değerli katkıları ve yönlendirmeleri için ne kadar teşekkür etsem azdır.

Çeviri konusunda yardımlarını esirgemeyen Çevirmen İhsan Dağcı'ya da ayrıca teşekkürlerimi sunuyorum.

Tezimin anket aşmasında bana destek veren hoş gücüyle yaklaşan lojistik, kargo firma çalışanları ile Aras Kargo'nun değerli yöneticileri ve arkadaşlarıma katkılarından dolayı çok teşekkür ederim.

Esmâ TANIK

İstanbul-2019

İÇİNDEKİLER

	<u>SAYFA NO</u>
ÖNSÖZ.....	İ
İÇİNDEKİLER	İİ
ÖZET	V
ABSTRACT	VI
KISALTMALAR.....	viii
ŞEKİL LİSTESİ.....	ix
TABLO LİSTESİ	X
BİRİNCİ BÖLÜM: GİRİŞ VE AMAÇ.....	1
1.1. GİRİŞ.....	1
1.2. AMAÇ.....	2
1.3. LİTERATÜR TARAMASI.....	2
İKİNCİ BÖLÜM: LOJİSTİK.....	4
2.1. LOJİSTİK VE LOJİSTİK KAVRAMLARINA GENEL BAKIŞ	4
2.1.1. Lojistik	4
2.1.2. Yük(Emtea) Nedir?	6
2.1.3. Taşıma Aracı	8
2.1.4. Lojistik ve Taşımacılık.....	10
2.1.5. Lojistik ve Nakliye	12
2.1.6. Taşıma Türleri	12
ÜÇÜNCÜ BÖLÜM: SİGORTA VE MEVZUAT	21
3.1. EMTEA NAKLİYAT SİGORTASI VE MEVZUAT AÇISINDAN DEĞERLENDİRME.....	21
3.1.1. Sigorta Tanımı:.....	21

3.1.2.	Sigorta Sözleşmesi:	21
3.1.3.	Sigortanın Tarafları	22
3.1.4.	Emtea Nakliyat Sigortası.....	23
3.1.5.	Karayolu Nakliyat Sigortası	25
3.1.6.	Teminat Türleri	26
3.1.7.	Teminatların Kapsamı	29
3.1.8.	Nakliyat Sigorta Poliçesi Türleri:.....	30
3.1.9.	Sigorta Değeri, Eksik-Aşkın Sigorta.....	33
3.1.10.	Mevzuat Açısından Değerlendirme	40
DÖRDÜNCÜ BÖLÜM: KAYIP / HASAR VE RİSK		42
4.1. SİGORTA HUKUĞUNDA KAYIP/ HASAR VE RİSK/ ZARAR UNSURUNA GENEL BİR BAKIŞ.....		42
4.1.1.	Taşıma Sigortasında Riskin Nedenleri.....	42
4.2. YÜK TAŞIMA SİGORTASINDA ZARAR KAVRAMI		57
4.2.1.	Zarar Kavramı	57
4.2.2.	Zararın İspatı	65
4.3. YÜK TAŞIMA SİGORTASINA GÖRE ZARARIN GİDERİLMESİ BİÇİMİ VS. SİGORTA KAPSAMINDA TAZMİNAT ÖDENMESİNİ SINIRLAYAN KONULAR.....		69
4.3.1.	Zararın Giderilmesi Şekli	69
4.3.2.	Sigorta Tazminatı (Giderim) Kapsamını Sınırlayan Unsurlar	70
BEŞİNCİ BÖLÜM: TAZMİN		73
5.1. TAZMİN SÜRECİNE GENEL BİR BAKIŞ		73
5.1.1.	Tazmin Nedir?.....	73
5.1.2.	Tazmin Prosedürü	75
ALTINCI BÖLÜM: MÜŞTERİ ŞİKÂyetLERİ SÜRECİ		81
6.1. MÜŞTERİ ŞİKÂyetLERİ VE HUKUĞA İNTİKAL EDEN UYUŞMAZLIKLARIN ÇÖZÜM YOLLARI		81

6.1.1. Müşteri Tazmine Konu Olan Şikâyet Nedenleri.....	81
6.1.2. Müşteri Tarafından Tazmin Şikâyet Bildirimi İçin Başvurulan Yollar	82
YEDİNCİ BÖLÜM: ARAŞTIRMA	91
7.1. GEREÇ VE YÖNTEM	91
7.1.1. Araştırmanın Amacı:	91
7.1.2. Araştırmadan Beklenen Sonuçlar.....	91
7.1.3. Araştırmanın Yapıldığı Yer Ve Zaman.....	91
7.1.4. Araştırmanın Evreni	91
7.1.5. Veri Toplama Tekniği ve Araçları	91
7.1.6. Araştırmanın Değişkenleri	93
7.1.7. Araştırmanın Sınırlılıkları	94
7.1.8. Verilerin Değerlendirilmesi	94
SEKİZİNCİ BÖLÜM: SONUÇ VE ÖNERİLER.....	114
KAYNAKLAR.....	120
EKLER.....	126
ÖZGEÇMİŞ.....	134

ÖZET

Günümüzde firmaların en önemli hedefi; rekabet ortamında faaliyetlerini sürdürebilmek ve maliyetlerini azaltarak daha fazla kazanç elde etmektir. Firmaların bu hedeflerine ulaşma sürecinde lojistik sektörünün önemi daha da artmış ve verdiği hizmetler ile müşteri memnuniyetini en çok etkileyen oyuncu olmuştur. Lojistik firmaları aracılığı ile müşterilerin ürünlerinin taşınması sürecinde bazen hasar veya ziya durumu yaşanmaktadır.

Bu araştırma hasar tazmin sürecinde nakliyat sigorta poliçesinin önemini belirlenmesi amacıyla yapılmıştır. Araştırmadan beklenen sonuçlar; lojistik sektörde tazmin sürecinin olumlu, olumsuz yanlarını belirlemesi ve geleceğe ilişkin atılacak adımların tespitine ışık tutmasıdır. Veriler “Lojistik sektörde faaliyet gösteren firmaların Emtea Nakliyat Sigortası ile hasar tazmin süreci ve müşteri beklentileri üzerine bir araştırma” başlıklı anket formu ile toplanmıştır.

Yapılan bir araştırmanın sonucunda çıkan verilere göre Türkiye’de günümüz lojistik sektöründe faaliyet gösteren firmaların gün geçtikçe çalışmalarını müşteri memnuniyeti ve beklentilerine göre şekillendirdiklerini görülmektedir. Müşterinin beklentisi; kargo/lojistik firmaları taşıma esnasında eşyayı koruma adına önlem alması, yükün kabulü sırasında ürüne göre sağlıklı ambalajlama yapılması, eğitimli personel çalıştırılması, araç içinde ürün çeşitlerine göre istif yapılması (teknolojik ve araç yatırımı), bir eşyanın bir noktadan bir noktaya giderken tüm seyir süresince sigortalı gitmesi ve taşıma esnasında hasar veya kayıp gibi müşterinin mağdur olması durumunda hasar tazmin sürecinin çok hızlı işletilmesi, dosyasının hızlı onaylanması, ödemenin hızlı yapılmasıdır.

Dosya kontrol esnasında arada uyuşmazlıkların çıkmaması için poliçelerdeki bilgilendirmenin net ve açık ifade ile yapılması büyük önem arz etmektedir. Devlet, lojistik firmalarını koruma adına çıkaracağı yasal düzenlemeler ve ulaştırma alt yapısına yapacağı yatırımlar ile lojistik firmaları kazanç sağlayacaktır. Bu kazancı müşteri beklentilerine daha fazla ağırlık vererek araç, bilgisayar, terminal, entegrasyon, kalifiye personel gibi konulara yatırım yaparak daha başarılı ve kar sağlayan katma değer yaratan işletmeler olacağına inanılmaktadır.

Anahtar Kelimeler: Lojistik sektörü, nakliyat sigortası, müşteri memnuniyeti

ABSTRACT

Today, the most important goal of companies; to achieve more profit by reducing their costs and maintaining their activities in a competitive environment. The importance of the logistics sector in the process of achieving these goals of the companies has increased and the customer satisfaction has been the most influential player. Through the logistics companies, customers sometimes suffer damage or loss in the transportation process of their products.

This research was carried out to determine the importance of transportation insurance policy in the process of damage compensation. The expected results of the research; to identify the positive and negative aspects of the compensation process in the logistics sector and to shed light on the determination of future steps. The data were collected through a questionnaire titled hasar A survey on the claims compensation process and customer expectations of the companies operating in the logistics sector with Commodities Transport Insurance Ver.

According to the data made as a result of an investigation in Turkey, according to today's logistics sector firms operating in every day work shows that customer satisfaction and expectations shape. Customer's expectation; Cargo / logistics companies to take precautions to protect the goods during transportation, healthy packaging according to the product at the time of acceptance of the cargo, trained personnel to work, in the vehicle according to the types of products to be stacked (technological and vehicle investment), while going from one point to a point of an item is insured during the entire trip In case the customer is a victim, such as damage and loss during transportation and transportation, the damage compensation process is executed very quickly, the approval of the file is fast, the payment is made fast.

It is of great importance that the information in the policies be made in a clear and clear manner in order to prevent any inconvenience during the file check. The state will provide the logistic companies with the legal arrangements to be taken by the logistic companies for their protection and the investments they will make on the transportation

infrastructure. It is believed that this gain will be more successful and profitable value added businesses by investing more in vehicle, computer, terminal, integration, qualified personnel by giving more weight to customer expectations.

Key Words: Logistics Sector, transportation insurance, customer satisfaction.



KISALTMALAR

TTK	: Türk Ticaret Kanunu
UBAK	: T.C. Ulaştırma ve Altyapı Bakanlığı
CİMER	: Cumhurbaşkanlığı İletişim Sistemi
BİMER	: Başbakanlık İletişim Sistemi
THH	: Tüketici Hakem Heyeti
SDR	: Özel Çekme Hakları



ŞEKİL LİSTESİ

SAYFA NO

Şekil 2.1: Türkiye’de Taşımacılık Türleri 12



TABLO LİSTESİ

SAYFA NO

Tablo 2.1: 2013-2017 Yılları Arasında Kara Yolu Yük Taşımacılığında Kullanılan Araç Sayıları (TÜİK Kara Taşıtları 2017 Aralık Raporu).....	9
Tablo 2.2: Taşıma Türlerinin Özelliklerine Göre Karşılaştırılması()	13
Tablo 2.3: İşlevsel Taşıma Türlerinin Karşılaştırmalı Özellikleri	20
Tablo 3.1: 2013-2017 Yıllar Arasında Yük(Emtea) Sigortaları Poliçe Üretimleri()	24
Tablo 7.1: Yaş-Cinsiyet Dağılımı (N:158)	95
Tablo 7.2: Cinsiyete Göre Medeni Durumu (N:158).....	95
Tablo 7.3: Eğitim Durumu (N:158)	95
Tablo 7.4: İş Durumu (158)	96
Tablo 7.5: Kargo Firmaları İle Çalışma Süresi (N:158)	96
Tablo 7.6: Kargo Firması İle Çalışma Nedeni (N:158)	97
Tablo 7.7: Kargo Firmasından Beklentini Nedir (N:158).....	97
Tablo 7.8: Kargo Firması Yükün Kabulünden Alıcıya Teslimat Anına Kadarki Bütün Riskleri Üstlenmektedir. Risk üstlenme durumu (N:158)	98
Tablo 7.9: Kargo Gönderimi Teslimat Sürelerini Nasıl Buluyorsunuz (N:158)	98
Tablo 7.10: Gönderilen Ürün Çeşitleri (N:158).....	98
Tablo 7.11: Müşteriye Anlaşma Esnasında Yük Taşıma ve Sigorta Kapsamı Gibi Her Türlü Bilgi Verilir. (N:158)	99
Tablo 7.12: Sunulan Hizmet Ürün Çeşitliliği Fazladır (N:158)	99
Tablo 7.13: Hasar/kayıp ile ilgili Doğru ve Eksiksiz Bilgi Akışı Sağlanmaktadır. (N:158).....	100
Tablo 7.14: Kargo Firması Hasar/kayıp Gibi Durumda Sorunu En Kısa Sürede Çözmek İçin Çaba Sarf Eder. (N:158)	100
Tablo 7.15: Kargo Personeli Sürekli Müşteriye Yardımcı Olmaya Çalışır. (N:158) .	101
Tablo 7.16: Kargo Firması Müşteri Çıkarlarını Sürekli Koruyan Bir Prensibe Sahiptir. (N:158).....	101
Tablo 7.17: Kargo Firması Müşteri Şikâyetlerini Kısa Sürede Değerlendirerek Sonuçlandırır (N:158).....	102

Tablo 7.18: Sorun Tespit Edildiği Andan İtibaren Müşteri Temsilcisi Yaklaşımı Önemlidir. (N:158)	102
Tablo 7.19: Teslimat Öncesi ve Sonrası Verilen Hizmet Kalitesi Yüksek. (n:158)	102
Tablo 7.20: Lojistik Şirketlerinin Hizmet Kalitesini Nasıl Buluyorsunuz? A - Yük Teslim Süreleri Açısından (N:158).....	103
Tablo 7.21: Lojistik Şirketlerinin Hizmet Kalitesini Nasıl Buluyorsunuz? B-Hasar/Tazmin Hizmet Açısından (N:158)	103
Tablo 7.22: Gönderdiğiniz Yükün Güvenliği ve Zarar Görmemesi İçin Önlemler Alınmalıdır. (N:158).....	103
Tablo 7.23: Kargo Gönderiminde Hasar/Kayıp Sorunu Yaşadınız mı? (N:158).....	104
Tablo 7.24: Yükün Hasarlanması veya Zayii Olması Durumunda Yaşadığınız Sorunun Sebebi Nedir? (N:158).....	104
Tablo 7.25: Müşteri Temsilcisine Kayıp/Hasar Durumunda Hızlı Ulaşılr.(N:158) ...	104
Tablo 7.26: Tazmin Ödeme Süresi Kıtsadır. (N:158).....	105
Tablo 7.27: Taşınan Ürünün Zarar Görmemesi İçin Ne Gibi Önlemler Alınmalıdır? Açıklayınız (N:158)	105
Tablo 7.28: Kargo Gönderimi Yaparken Sigorta Tercih Ederim. Sigorta (N:158)	106
Tablo 7.29: Verilen Hizmet Kalitesi Açısından Yükün Sigortalı Taşıma Fiyat Politikası Son Derece Uygundur. Sigorta (N:158)	106
Tablo 7.30: Sigorta Poliçesi Yaptırırken Şirket Seçim Kriterleri Nelerdir? Sigorta (N:158).....	106
Tablo 7.31: Sigorta Poliçesi Aşamasında Hizmet Kalitesi Yüksek. (N:158).....	107
Tablo 7.32: Hasar Aşamasında Hizmet Kalitesi Yüksek. (N:158).....	107
Tablo 7.33: Çalışılan Sigorta Şirketi Değiştirilme Nedeni Nedir? (N:158).....	108
Tablo 7.34: Sigorta Şirketiyle En Sık Karşılaşılan Sorunlar Nelerdir? Açıklayınız (N:158).....	108
Tablo 7.35: Sigorta Şirketlerinden Daha İyi Hizmet Almak İçin Önerileriniz? Açıklayınız (N:158).....	109
Tablo 7.36: Kargo Firmasından Öncelikli Beklenti Durumu İle Faktörlerin Karşılaştırılması (N:158)	110

Tablo 7.37: Lojistik Şirketlerinin Hizmet Kalitesini Nasıl Buluyorsunuz? B)Hasar/Tazmin Hizmet Açısından Durumu İle Faktörlerin Karşılaştırılması (N:158)	112
Tablo 7.38: Verilen Hizmet Kalitesi Açısından Yükün Sigortalı Taşıma Fiyat Politikası İle Faktörlerin Karşılaştırılması (N:158)	113



BİRİNCİ BÖLÜM: GİRİŞ VE AMAÇ

1.1. GİRİŞ

Lojistik, Türkiye ve dünyada ulaştırma ile yakın ilişkisi olan ve her geçen gün daha fazla önem kazanan bir konudur. Küreselleşmenin de etkisiyle tüm dünya çapında satış ve dağıtım yapan firmaların bütçelerinde, gittikçe yükselerek artan bir maliyet kalemi olarak karşımıza çıkmaktadır. İyi bir planlama yapıldığında birçok avantajı beraberinde getirmektedir.

Lojistik, bugün bir ürünün üretim noktasından(üretim yapılan fabrika) başlayarak, tüketim noktasına (nihai alıcı) kadarki sürecin her aşamada karşımıza çıkan bir kavramdır¹. Yükün, üretim noktasından, tüketim noktasına taşınırken seyir esnasında başına gelebilecek her türlü kaza, doğal afet, yangın vs. durumunda hasar ya da kaybı azaltmak ve şirketin oluşacak riskini düşürmek adına Emtea Nakliyat sigorta süreci devreye girer.

Bu çalışmayla birlikte Türkiye’de lojistik sektöründe sigortalı taşınan bir ürünün hasar ve kayba uğraması sonucu tazmin süreci hangi şartlarda geçerli olduğu ve şuan sürecin nerede olduğunun belirlenmesi amaçlanmıştır. Ülkemizde bu konuda daha önce yapılmış bazı çalışmalar olmasına rağmen, tez kapsamında tam olarak sektördeki tazmin sürecinin durumunu belirleyecek bir çalışma yapılması amaçlanmıştır. Günümüzde her geçen gün artan teknolojik gelişmeler incelenerek, firmalarla yapılan anketler sonucunda lojistik firmaların da hasar tazmin durumları, müşteri beklentileri ve önerileri göz önüne alınarak bazı sonuçlara ulaşılmıştır. Ülkemizde bu konularda yapılması gerekenler konusunda mevcut durumdaki eksiklikleri göstermesi ve fikir vermesi açısından bu çalışma bir başlangıç olacaktır².

¹ Gönültaş, Hasan, Cem, (2009), “Türkiye’de Lojistik Sektörünün Bir Anket Çalışmasıyla Değerlendirilmesi” Yüksek lisans tezi, İstanbul Teknik üniversitesi, Fen Bilimleri Fakültesi,

² Gönültaş, Hasan, Cem, (2009), “ Türkiye’de Lojistik Sektörünün Bir Anket Çalışmasıyla Değerlendirilmesi” Yüksek lisans tezi, İstanbul Teknik üniversitesi, Fen Bilimleri Fakültesi,

1.2. AMAÇ

Lojistik firmaları aracılığı ile müşteri bir yerden bir yere yük gönderimi yaparken, ürünlerinin taşımacılık sürecinde hasar veya ziya olma durumu gibi yaşanan sıkıntılar incelenmiştir. Müşteri gönderisi taşıma standartlarına uygun ise nakliyat sigortası kapsamında değerlendirilerek, tazmin edilir ve ödemesi yapılır. Ödeme yapılmasıyla süreç tamamlanarak, şikâyet kaydı sonlandırılmaktadır. Gönderi sigorta kapsamı dışında olması, ödenmemesine neden olmaktadır. Şikâyet talepleri sosyal medya, tüketici hakem heyeti, bilgi teknolojileri (Bimer, Cimer) ve ya mahkemeye intikal etmektedir. Sorun uzadıkça uzamakta, hem lojistik firmaları hem müşteri yıpranmaktadır.

Çalışmamızı Lojistik sektöründe taşımacılık esnasında karşılaşılan hasar tazmin sorununun ödeme süreciyle sonuçlandırılması, uzayan sorunlarda Emtea Nakliyat sigorta süreciyle hangi düzenlemelerin yapılmasına ihtiyaç duyulduğu ve müşteri beklentilerin hangi aşamasında kullanılabileceğini belirlemek amacıyla kesitsel ve tanımlayıcı olarak yapılmıştır.

1.3. LİTERATÜR TARAMASI

Uluslararası ticari alım satım alanındaki değişik alternatif ve yeknesak hukuki ve metotlarının ve taşıma teknik ve yeknesak hukuki ve teknik metodlarının ve taşıma teknik ve yöntemlerinin hızla gelişmesi, yük taşıma sigortasının uygulama sistemini derinden etkilemektedir. Bu nedenle, karayoluyla yük taşıma sigortasını hem kendine özgü teknik kavram ve özelliklere sahip bir sigorta türü olarak ve hem de diğer taşıma sigortasının tamamlayıcısı olarak modern bir hukuki düzene kavuşturulması kaçınılmazdır (Magmahamına, 2004)

Günümüzde işletmelerinin en önemli amaçlarından birisi, müşteriye yönelik hareket etmektir. Bu amaç etrafında üretimde ve tüketimde dikkat çeken araçlar maliyet, kalite, zaman ve hızdır. İşte lojistik bu amaç ve araçların bir noktada birleşmesini sağlayarak, işletmeler ile müşterileri arasında ulaşımı ve iletişimi sağlamaktadır. Müşterilerin pazarda daha fazla söz sahibi olmaları ile birlikte daha üstün hizmetler sunma gereği lojistiğe olan ilgiyi arttırmıştır. Lojistik hizmetlerde sağlanacak kalite ile

müşteriye yakınlık, müşteri ile hizmet sunumu ve sonrasında ilişki kurarak müşterilerin istek ve ihtiyaçlarını daha iyi anlamak ve bu taleplere uygun hizmet ve değer üretmek ve müşteri tarafından kabul edilen faydaları sunmak mümkün olabilmektedir (Durmaz,2010).

Llojistik faaliyetler esnasında süreç yönetimini uygulayan bir kurumda ortaya çıkan problemleri bulmak ve yöneticilere önerilerde bulunmaktır. Bu amaçla, mevcut yayınlar incelenmiş ve kaynak taraması yapılmıştır. Elde edilen bilgilerin yardımıyla, yüz yüze görüşmeler yapılmış, bir soru grubu hazırlanarak personele yöneltilmiştir. Sonuçlar yöneticilere iletilerek tavsiyeler sunulmuştur. Süreç yönetimin getirileri anlatılmıştır(Erten,2010)

Yükselen bir yıldız olarak görülen Lojistik Faaliyeti her yönden irdelenmeye çalışılmıştır. Olası kullanım şekilleri ve diğer boyutlarıyla incelenme yoluna gidilmiştir. Bu ve benzeri çalışmaların Lojistik Faaliyetlerine katkı sağlayacağını ümit etmekteyim. Bilginin ve tecrübenin hayati önem arz ettiği çağımızda işletmeler elde ettikleri bilgi ve tecrübeler ışığında maliyetlerini azaltma yoluna gitmek amacıyla lojistik yönetimine büyük önem vermeye başlamışlardır(Erdem,2013).

İKİNCİ BÖLÜM: LOJİSTİK

2.1. LOJİSTİK VE LOJİSTİK KAVRAMLARINA GENEL BAKIŞ

2.1.1. Lojistik

Lojistik, genel anlamda hammaddenin kaynağından alınarak, ürün haline dönüştürülüp, bunun nihai tüketiciye ulaştırılması ve hatta bozulma, kırılma gibi nedenlerle tekrar satıcıya iade edilmesi süreçlerin tamamını kapsamakta beraber ülkemizde daha çok taşımacılık ve depolama faaliyetleri olarak anlaşılmaktadır.

Lojistik, “doğru zamanda, doğru yerde, doğru miktarda ürüne sahip olmaktır” şeklinde tanımlanabilir. Bu, genel olarak işleğin bilimidir ve tüm endüstri sektörleriyle etkileşimdedir. Lojistik, işin amacı doğrultusunda proje hayat döngülerinin, tedarik zincirlerinin ve sonuçtaki verimliliğin yönetimidir³.

Lojistik yönetimi, maliyet/verimlilik ve değer avantajı kazanmasında şirketlere katkıda bulunmaktadır. Lojistik felsefesi altında yatan düşünce, geçmişte çok sık görüldüğü gibi malzeme akışını birbirinden bağımsız aktiviteler olarak yönetmektense, kaynaktan kullanıcıya kadarki malzeme akışını entegre tek bir sistem olarak planlamak ve koordine etmektir. Bu nedenle lojistik yönetimi düzeni altında amaç, pazarı, dağıtım ağını, imalat prosesini ve de satın alma aktivitesini düşük maliyette ve daha yüksek kalitede müşteriye hizmet vermek için birleştirmektir. Başka bir deyişle, rekabet avantajını, maliyet azaltma ve hizmet iyileştirme ile sağlamaktır⁴.

Lojistik, müşterinin bir ürünü, internetten ya da farklı bir yolla sipariş verdiği andan itibaren başlayan ve nihai alıcıya teslim edileceği ana kadar devam eden bir süreçtir. Ürün fabrikadan alıcıya ulaşsa da lojistiği sonlandıran bir faaliyet yoktur. Çünkü müşteri siparişini teslim alıp, aldığı ürünü kullandığı sürece üretici firmanın ona sağlayacağı hizmetler devam eder. Örnek vermek gerekirse; modası geçmiş, fonksiyonu yitirmiş,

³ Varan, İ., Yazıcı Y. (2003), Lojistikte Sistem Yaklaşımı Ve Horoz Lojistikte Transport Programı Uygulaması, Bitirme Çalışması, Kocaeli Üniversitesi Mühendislik Fakültesi Endüstri Mühendisliği Bölümü

⁴ Johnson, J.C. ve WOOD, D.F.(1996), Contemporary Logistics, Prentice Hall, New Jersey

amotisman payı biten, kullanılmaz hale gelen veya hasarlı ürünler, elden çıkarılmak veya tamir edilmek için kaynak noktalarına geri gönderilirler.

2.1.1.1. Lojistiğin Tarihi

Lojistik faaliyetinin başlangıcı, örgütlenmiş ticaretin en eski oluşumlarına kadar uzanmaktadır. Ancak, bir bilim olarak, 1900'lerin başlarında tarımsal ürünlerin taşınması ile dikkatleri çekmeye başlamıştır⁵.

Lojistiğin iş hayatındaki günümüzdeki konumu 1950'lerde ortaya çıkmıştır. Bu temel olarak birinin işi için gereken malzemeyi tedarik etmekteki karmaşıklığın artması ve mallarını gittikçe artan küreselleşmiş bir tedarik zinciri içinde göndermek için uzmanlara ihtiyaç duyulmasıyla ilgilidir⁶. 1970'lerde artan faiz oranları ve enerji maliyeti ile lojistik, önemli bir maliyet kalemi olarak daha fazla dikkat çekmiştir. Bununla birlikte, sanayinin giderek globalleşmesi, birçok şirket için lojistiğin daha kritik bir konu halinde ele alınmasına sebep olmuştur. Böylece, lojistik iki temel şekilde etkilenmiştir.

Birinci olarak, dünya çapında diğer ülkelerden rakiplerin yani aynı ürünü üretenlerin artması, iş yapış şekillerini ve şirket yapılarını değiştirmesi ve ürünlerini rakiplerine göre çeşitlendirerek farklılaştırması gerekliliğini ortaya çıkardı. Lojistik, insanoğlunun mantıkla bakılması gereken ilk doğru noktadır. Çünkü lojistik, dünya çapında şirketlerin rakiplerine göre yurt çapında daha güvenilir ve çabuk hizmet sağlamaları gerekmektedir.

İkinci olarak, günümüzde şirketler gün geçtikçe daha fazla ülke dışı satış yapma ve satın alma gerçekleştirmekteler. Böylelikle, üretim yapan şirketin tedarik zinciri de dolayısıyla daha uzun, daha karmaşık ve daha fazla bir hal almaktadır. Dünya çapında şirketlerin sürekli global fırsatları yakalaması için mükemmel kurgulanmış bir lojistik yönetimine ihtiyacı vardır.

Lojistik süreci ilerlerken, bilgi teknolojisi sürecinde de büyük ilerlemelerin olduğu gözlenmiştir. Bu durum, ürün ve malzemelerin sipariş verilmesi, depolanması ve taşınması gibi şirketlerin yoğun işleyiş faaliyetlerini daha iyi takip etmelerini sağlamıştır. Bilgisayar programlarıyla bütünleşik nicel modellerle beraber bu bilgi, envanter hareketlerini ve seviyesini optimize etme yeteneğini artırmıştır. Malzeme ihtiyaç planlaması (MRP, MRP II), dağıtım kaynak planlaması (DRP, DRPII) ve tam zamanında

⁵ URL-1 <http://en.wikipedia.org/wiki/Logistics>/12.03.2007

⁶ Timur,N, (1988), Lojistik Sistem , Sanayi İşletmelerinde Lojistik Sistem Organizasyonu, T.C. Anadolu Üniversitesi Yayınları, Eskişehir

(JIT) gibi sistemler, şirketlerin envanter yönetiminden sipariş yönetimine, tedarikçiye sipariş vermeye, üretim planlamaya ve satış tahminine kadar pek çok alanda malzeme yönetim faaliyetlerini birbirine entegre olmayı sağlamaktadır⁷.

1990'lı yılların ortalarına kadar herkes tarafından nakliyecilikle eş değer sanılan lojistik faaliyeti, teknoloji ve varlığın değer kazandığı, uluslararası rekabetin ön planda çıktığı, hızın her zamankinden daha fazla önemli olduğu günümüz iş dünyasında, yeni bir boyuta taşındı. Satın alma, tedarik etme, sigorta, nakliye, depolama, gümrük, envanter yönetimi, talep tahminleri, lojistik bilgi sistemi, yedek parça desteği, fiyat, barkod, paketleme, etiketleme, iade, yönlendirme, dağıtım işlemleri, müşteri siparişlerine göre malzeme hazırlama, ürün özelliğine göre ambalajlama, rota planlaması ve araç optimizasyonu gibi pek çok karmaşık süreci içeren lojistik sektörü sürekli gelişen internet ve bilgi teknolojileri sayesinde bu süreçleri daha verimli ve daha etkin kılmayı başladı.

Günümüzde büyük lojistik firmaları, müşteriye E-ticaret uygulamalarından online bilgi sağlamaya, araç takibinden stok kontrolüne kadar birçok iş sürecini elektronik ortama taşıyarak bilişim teknolojileri ile çok ciddi bir iş birliği içine girdi⁸.

2.1.2. Yük(Emtea) Nedir?

Yük sözcüğü, geniş anlamda, taşınmakta ve taşınacak olan yahut taşınması bitmiş bulunan mallara denir. Dar anlamda ise, taşıma aracına yüklendiği andan itibaren verilen isimdir⁹.

Teknik anlamda ise yük, bir yerden bir yere, taşınmak üzere alınan veya taşınmakta olan eşyayı ifade eder şeklinde tanımlayabiliriz¹⁰. Bu nedenle, eşya kavramı içine girmeyen, örneğin insan maddi olmayan varlıklar ve taşınmaz eşya, yük niteliği taşımaz¹¹. Konuşma dilinde çeşitli anlamlarla kullanılmakla birlikte hukuk dilinde eşya, insan dışında maddi bir varlığa sahip olmak üzere hâkimiyet kurabilen, sınırlanabilen, taşınabilen her şey olarak

⁷ Timur,N, (1988), Lojistik Sistem , Sanayi İşletmelerinde Lojistik Sistem Organizasyonu, T.C. Anadolu Üniversitesi Yayınları, Eskişehir

⁸ Timur,N, 1988. Lojistik Sistem , Sanayi İşletmelerinde Lojistik Sistem Organizasyonu, T.C. Anadolu Üniversitesi Yayınları, Eskişehir

⁹ Türk Hukuk Lügati, (1191), Türk Hukuk Kurumu, Ankara, 366

¹⁰ Türk Hukuk Lügati, (1991), Türk Hukuk Kurumu , Ankara, 366.,

Huşengi, Muhammed, (1990), Bimeh-ye Hemil ve Nakil-e Kala “Eşya Taşıma Sigortası” Tahran, 85

¹¹ 4925 sayılı Türk Karayolu Taşıma Kanunun'unun 3. Maddesi, TRG 19.07.2003/25173, trg.16.4.1993/21554 sayılı Karayoluyla Uluslararası Eşya Taşıyan Araçların Seyir, Konaklama, Denetleme, Güvenlik ve Gümrük İşlemlerine Ait Yönetmelik/ madde 3/f

tanımlanabilir¹². Sigortanın konusunu oluşturan eşya taşınır, alım satıma konu olabilecek yük ve ekonomik olarak bir değere sahip olması gerekliliği sigorta hukuku bakımından en önemli özelliği sayılır.

Yük taşıma sigortasında yük niteliğinde sayılan eşya, çeşitli ayrımlara tabi tutulmaktadır. Bu ayrımlar genellikle söz konusu eşyanın dayanıklılık derecesine, teknik yükleme ve taşıma şeklinde, sigorta korumasıyla güvence altına alınan risklerle yakınlık ölçüsüne, niteliği itibariyle tehlikeli eşya sayılıp sayılmayacağına ve taşınacak yerin yurt içi ve yurtdışı olmasına göre yapılmaktadır¹³. Nitekim uluslararası yük taşıma sigortası uygulamasında bu konuda yeknesak koşullar (klozlar) göz önünde tutulmaktadır¹⁴. Bunların en yaygını ise, Enstitü yük koşullarıdır. Bu koşullar, eşya taşımacılığında sigorta koruma kapsamının belirlenmesinde büyük önem taşır. Çünkü, yük taşıma sigortasının konusunu oluşturan bazı eşyalar, sigorta koruma koşulları kapsamı bakımından aynı koşullara tabi olmayabilir. Örneğin, altın, mücevherat, çek, senet, hisse senedi ve banknotlar gibi ekonomik değeri çok büyük olan eşya için özel olarak kıymet sigortası adı altında, belirli ve tedbir amaçlı sıkı kurallar içeren koruma biçimi uygulanmaktadır. Ayrıca, sigortanın konusunu oluşturan yükün, hem eşya olarak taşınmasının hem de kendisinin kanunen korunan meştu bir hakka dayanması gerekir¹⁵. İlave olarak, yük taşıma sigortasında eşyanın ticari bir eşya olması gerekmez¹⁶. Bunun nedeni yük kavramı ticari olmayan eşyaları da kapsamaktadır¹⁷. Yük taşıma sigortası uygulama sırasında, hukuki açıdan yük kavramı konusunda bir takım tespitlerde bulunabilmek adına önce bu kavramın sigorta tekniği bakımından değerlendirilmesi gerekir. Çünkü taşıma tekniği bakımından taşıma konusu eşyanın kavramı ve kapsamı, sigorta tekniğine göre kıyaslandığında daha geniştir. Uluslararası taşımacılıkta- özellikle Bileşik Taşımacılıkta- yaygın şekilde kullanılmakta olan konteynerler, yük sayılmamaktadır¹⁸. Bunlar, taşıt aracına konulabilen, yükü içinde barındıran ve çeşitli boyutlarda yapılmış taşıma kaplarıdır¹⁹.

Teknik anlamda yük taşıma sigortasına ilişkin Türk sigortacılık alanında teknik açıdan net ve ayrıntılı bir çalışma veya buna bağlı olarak bu alanda özgün hukuki tanımlar ve kavramlar

¹² Ertaş, Şeref , (1997), Eşya Hukuku, 3. Baskı, İzmir, 6., Oğuzman , M.Kemal.,Seliçi, Özer, (1975), Eşya Hukuku , 7

¹³ De Wit , Ralph, (1995), Multimodal Transport (Carrier Liability And Documentation) London,8

¹⁴ Ariemre, M.Fethi., Ekener, Haşim, (1957), Türk Hususi Sigorta Mevzuatı ve Lügatı, Ankara ,740

¹⁵ Açıklama yapmış

¹⁶ Arkan, Sabih, (1982), Karada Yapılan Eşya Taşımalarında Taşıyıcının Sorumluluğu, Ankara,1

¹⁷ Açıklama yapılmış

¹⁸ Deniz, İnci, (1982), Konteyner Taşımacılığı ve Hukuki Sorunlar, İstanbul, 4

¹⁹ Destbaz,H, (1995), Bimeh-ye Kala, Kştı ve Havapeyma”Eşya, Gemi ve Uçak Sigortası”, Tahran, 327

bulunmadığından, sigorta hukuku ve tekniğinin kaynak ülkesi olan İngiltere sigortacılık yapısına ait kavramların birçoğu dilimize çevrilerek kullanılmaktadır. Özellikle uluslararası yük taşıma sigortasında, karşılaşılan hukuki ve teknik kavramların iç hukukta tam karşılığı tanımlanamamıştır. Bu durumun yük taşıma sigortasının kendi bünyesi içinde bir hukuki sistem oluşturması yönünde yorumda bulunmayı ve iç hukukta içtihatla zorlaştırdığı görünmektedir. O nedenle, sigorta hukukumuzda, uygulanacak İngiltere sigortacılık hükümlerin bizim kavramlarla uyuşmaması, bu alanlarda kavram kargaşalarının sıkça yaşanması ve pek çok kimsenin sigorta alanının işleyişine ve hukukuna yabancı kalması sonuçlarını doğurmuştur.

2.1.3. Taşıma Aracı

Yük taşıma sigortasının uygulamasında en önemli ve dinamik unsur, taşıttır. Çünkü yük taşıma sigortasının konusunu oluşturan eşyanın yolda karşılaşacağı riskler(kırılma veya ziya) kısmen taşıtın fiziki durumu ile ilgilidir. Karayoluyla eşya taşımacılığının konusunu oluşturan yük taşıma sigortasında, yükün karayolunda kullanılan motorlu veya motorsuz taşıma aracıyla taşınması söz konusudur²⁰. Bilindiği gibi her ortama ait taşıma yolunun kendine özgü teknik taşıma araçları olup; bu araçlar yolun ortamına ve özelliğine göre bir takım riskleri taşımaktadır. Herkesin bildiğinin aksine geniş anlamda yük taşıma sigortasının uygulama alanı, yük taşımacılığının belirli bir yol ortamı ya da belirli bir tür araçla gerginleşmesiyle sınırlı değildir. Bu nedenle bir eşyanın tek sigorta sözleşmesi kapsamında deniz, hava ve karayolu ortamında ve bu ortamlara ait taşıma araçlarıyla taşınması mümkündür. Çoğunlukla bu durumda aktarmasız veya aktarmalı şekilde kesintisiz taşımacılık sistemi uygulanmaktadır. Bu tür yük taşıma biçiminde “depodan depoya” poliçe koşulu kullanılmaktadır. Bu tür sigorta koşuluyla sigorta edilen eşya, değişik taşıma araç ve çeşitli ortamlarda kesintisiz şekilde taşıma sigortası tek bir sigorta poliçesiyle temin edilir. Bu tür taşıma, birleşik taşıma (çok mod’lu taşıma) olarak ifade edilir²¹. Uluslararası karayoluyla yük taşıma sigortasının uygulaması, genel olarak yük taşıma sigorta poliçesine eklenen ‘Kamyon ve Tır koşulu’ adı altında yapılmaktadır²².

²⁰ Ulaş, Işıl, (2002), Uygulamalı Sigorta Hukuku, 3. Baskı, Ankara, 375

²¹ Akın, Zeki, (1984), Uluslararası Taşımacılıkta Multimodal Çalışmalar ve Sigorta Problemleri, Sorumluluk ve Sigorta Hukuku Bakımından Eşya Taşımacılığı Sempozyumu, 26-27 Ocak 1984 Maçka-İstanbul, Ankara, 42-59

²² Çalış, Asım, (2003) , İhracatı Geliştirme Etüd Merkezi Tarafından Yayınlanan “ İhracatta Nakliyat: Incoterms, Taşıma , Sigorta” El kitabı

Taşıma aracının, sigorta edilen eşyanın öngörülen belirli koşullar çerçevesinde taşınmasına uygun ve ayrıca bu taşımanın hukuki ve teknik özelliklerine uygun olması gerekir. Nitekim taşımanın uzman taşımacı kişilerce yapılması, taşıt aracının bakım ve onarımı yaptırılmış olması ve aracın teknik yapısının yükün poliçeye göre koruma kapsamı altına alınan riskli olaylara karşı dayanıklı olması, sigortacının prim hakkını ve sorumluluk kapsamını belirleyen unsurlardır. Bu nedenle, uygulama esnasında bir sigorta alanına başvurulduğunda, sigortacı taşıma aracı hakkında teknik bilgi edinmek zorunluluğu vardır²³. Uluslararası yük taşıma sigortasının uygulama alanında, taşınan yükün fiziki niteliğine, taşıma aracı ve araçta bulunması gereken teknik donanımına göre yük taşıma sigortası koşulları belirlenir²⁴. Bunlardan en önemlisi 'kamyon koşulu' (land transit clause) sayılır²⁵. Uygulama sırasında sigorta poliçesine bu koşulun eklenmesiyle karayolu yük taşımacılığında trey ve kamyonlar kullanılmaktadır. Uluslararası Tır Sözleşmesinde²⁶, karayolu taşıtının, motorlu karayolu taşıtları yanında bu taşıtlar tarafında çekilmek üzere yapılmış her türlü yarı römork ve römorklar da kapsadığı belirtilmiştir²⁷. Ayrıca, taşıma aracının fiziki durumu ve teknik donanımı, yük taşıtının teslimat yerinin yurt içi ya da yurtdışı olup olmaması bakımından, çok büyük önemi vardır. Bu konuda Londra Sigortacılar Enstitüsü (Institute of London Underwriters), bazı yüklerin taşınması tehlike bakımından ve özel durum arz etmesi sebebiyle değişik sigorta koşulları öngörülmektedir. Bu tür özel nitelik taşıyan eşyanın bu koşullar çerçevesinde önceden belirlenmiş özel teknik donanımına sahip araçlarla taşınması gerekmektedir. Örneğin, dondurulmuş etin taşıma sigortası için "Frozen Meat Clauses" koşulu söz konusu ise, bu eşyanın özel dondurucu cihazı olan kamyonlarla taşınması gerekir. Akaryakıt maddelerinin taşıma sigortası için "Bulk Oil Clauses" koşulu gereği bu eşyanın belirli taşıma araçları olan tankerlerle taşınması gerekir.

Tablo 2.1: 2013-2017 Yılları Arasında Kara Yolu Yük Taşımacılığında Kullanılan Araç Sayıları (TÜİK Kara Taşıtları 2017 Aralık Raporu)

ARAÇ TİPİ	2013	2014	2015	2016	2017
KAMYONET	2.933.050	3.062.479	3.255.299	3.422.483	3.642.625
KAMYON	755.950	773.728	804.319	825.334	838.718
TOPLAM	3.689.000	3.836.207	4.059.618	4.267.817	4.481.343

²³ Ulaş, Işıl, (2002), Uygulamalı Sigorta Hukuku, 3. Baskı, Ankara, 366

²⁴ C.M.R'nin 18. Maddesinin 4. Fıkrası

²⁵ Kubilay, Huriye, (2003), Özel Sigorta Hukuku, İzmir, 65

²⁶ Birleşmiş Milletler Tarafından 14 Kasım 1975 Tarihinde Kabul Edilen Tır Sözleşmesinin 1. Maddesinin (c) Bendi İçin RG.31.3.1985.S.18711; Ayrıca Bu Sözleşme Metninde Yapılan Değişiklik için, RG.6.6.1999,S.23717

²⁷ Karayolu ile Uluslararası Eşya Taşıyan Araçların... İşlemlerine Ait Yönetmelik (TRG.16.4.1993/21554) 3. Maddesinin (c) Bendinde "Karayolu Taşıtı" Bu Şekilde Tanımlanmıştır

2.1.4. Lojistik ve Taşımacılık

Mal sevkinin temelini oluşturan taşımacılık kavramını kısaca; lojistik zincirinin değişik bağlantı noktaları arasında malların kontrollü hareketi olarak tanımlayabiliriz. Bu da yukarıda da belirtildiği üzere hem yurtdışı hem de yurt içi nakliye için geçerliliği olan bir durumu yansıtır. Fakat yine de içerideki taşımanın dışa dönük taşımadan (veya uluslararası taşıma) bir takım yönleriyle farklı olduğu göz ardı edilmemelidir. Bugün geriye dönüp baktığımızda gördüğümüz manzara, özellikle son yüzyıl içerisinde yaşanan teknolojik değişim ve gelişmelerin her geçen gün iletişim ve nakliye masraflarını aşağıya doğru çekmiş olduğu gerçeğidir. Bu tip gelişmeler hızla gelişen dünyada rekabet ortamını arttırmanın yanında, şirketlerin çalışanlarını artık düşen maliyetler nedeniyle, herhangi bir noktada meydana gelebilecek bir olayın kendi yaşam standartları üzerine nasıl bir etkiye sahip olabileceği konusunda da oldukça aydınlattığını ifade edebiliriz. Örneğin et, gıda, petrol fiyatlarındaki bir artış nihai tüketiciye ulaşan ürün üzerine ek bir maliyetin eklenmiş haliyle yansması demektir. Ancak, gelişen teknoloji ve internet ile birlikte dünya ne kadar küçülürse küçülsün uzaklık ve ulusal sınırlar yine karşımıza sorun olarak çıkmaktadır²⁸.

Gerçekte taşımacılık ve lojistik her firma sistemine entegre olabilen ve proje bazında yapılan bir iştir. Her müşteride proje bazlı bir çalışma yapılır. Yapılan çalışma sonucunda şirket ve lojistik firma sistemleri birbirine entegre olur. Taraflar çalışmayı kabul ettikten sonra süreç ile birlikte oluşan trafiği tamamıyla yönetmeye çalışırlar.

Taşıma işi kullanılan vasıta araçlarına göre sınıflara ayrılmıştır²⁹.

2.1.4.1. Lojistik Sektörünün Tercih Edilme Nedeni

Günümüz dünyasında rekabet piyasası o kadar artmıştır ki müşteriler maliyetleri en aza indirmek adına Ar-ge çalışmalarına büyük önem vermişlerdir. Ülkemizde bulunan büyük ölçekli rakip taşımacılık yapan firmaların hepsi çok küçük farklarla taşımacılık yaparak firmalara neredeyse aynı hizmeti vermektedirler. Bu sektöründe daha çok kara yolları taşımacılığı kullanılmaktadır. Araç yükleme ve boşaltma işlerinin kolaylıkla yapılması, transfer merkezlerinde sorter kullanılarak hata oranını azaltması, elleçle maliyetlerinin düşürülmesi, kapıdan kapıya hizmet verebilmesi, kısa sürede alım ve

²⁸ İhracatı Geliştirme Etüt Merkezi, Lojistik, (2002), <http://www.igeme.org.tr/> (21.01.2010)

²⁹ http://.genbilim.com/index.php?option=com_content&task=view&id=3920 /14.03.2010

sevkiyat sağlanması tercih edilme nedenlerindedir. Olumsuz hava koşulları, motorine sürekli gelen zamlar, trafik, çevresel faktörler, taşımacılığın maliyeti, taşımacılığın olumsuz özelliklerindedir. Türkiye’de özellikle 1950’lerden sonra kargo sektörü çok hızlı bir gelişme göstermiştir. Ülkemizde karayolu ağı uzunluğu 1950 yılından 2001 yılına kadar 4,79 kat artmıştır. Bu veri karayolu taşımacılığına ne kadar önem verildiğinin bir göstergesidir³⁰.

Taşımacı firmalar tedarikçilerden aldığı ürün ve hizmetleri hedef pazarlara rakiplerden bir adım önde olacak şekilde daha hızlı, sıfır hatayla, daha ekonomik biçimde ulaştırması tercih edilme nedeni olduğu gibi sektörde lider olmasını sağlamıştır. Firmaların yüksek kalitede ürettikleri ürünleri pazarda rakip ürünler ile rekabet edebilmesi için maliyetlerinin en aza indirilmesi ve giderlerini kontrol altında tutmaları gerekmektedir. Günümüzde üreticiler optimal stok, gelen siparişe göre ürün kavramları üzerine tüm üretim sistemlerini kurmaya çalışmaktadırlar. Bu nedenle üretici firmalar için lojistik hizmet veren firmaların önemi gittikçe artmaktadır.

1990 lı yılların başında internetin bulunmasıyla birlikte üreticiler yaptıkları işleri internete taşımış ve E-ticaretin başlamasına sebep olmuşlardır. E-ticaretin dünyada bu kadar kısa zamanda yayılmasındaki en büyük etken ise, dükkân açmadan, sanal ortamda satış yaparak, şirket maliyetlerini ucuzlatıp, pazarlama maliyetlerine katlanmadan daha çok müşteriye (büyük kitlelere) ulaşmayı sağlamasıdır. E –Ticaret bu kadar büyürken lojistik ve kargo sektörleri de aynı paralelde büyümüşlerdir.

Kargo sektörleri teknolojik gelişmelere çok hızlı ayak uydurması, yatırımlara ağırlık vermesi sebebiyle operasyonel süreçleri çok gelişmiştir. Üreticilerin sattıkları ürünleri lojistik firmaları ile sevk etmeleri maliyetleri düşürmekte, depolama ihtiyacını azaltmakta, rekabet gücünü arttırmaktadır. Kargo sektörü tercih edilme nedenleri aşağıdaki gibi sıralanmıştır.

- ✓ Dağıtım ağının çok yaygın olması, her yere ulaşabilmesi,
- ✓ Bilgi teknolojileri ile tüm hareket eden ürünlerin kontrolü/izlenebilirliği sağlanması,
- ✓ Üreticiye daha düşük maliyet sunması ,

³⁰ Altuntaş, Mehmet, (2004) Lojistikte taşımacılık Modları ve Entegre Taşımacılık ile İlgili Makale, Nevşehir Üniversitesi, IIBF İktisat Bölümü Öğrencisi
www.ekodialog.com/Makaleler/lojistik_modlari_entegre_tasimacilik_makale.htm

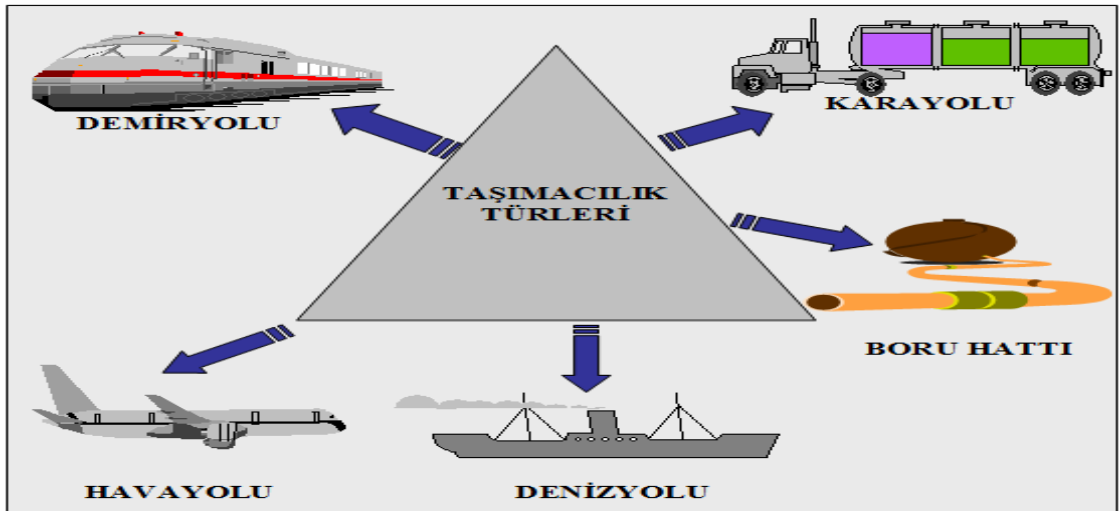
- ✓ Daha kısa sürede ve hızlı teslimat yaparak zamandan tasarruf edilmesi,
- ✓ Yüksek kaliteli taşıma hizmetlerini daha düşük fiyat ile sağlaması,
- ✓ Hızlı geri bildirim sistemi,

2.1.5. Lojistik ve Nakliye

Lojistik ve nakliyat pek çok kişi tarafından zaman zaman karıştırılan birbirinden farklı iki ayrı kavramdır. Nakliye, aslında üretim, stoklama, tedarik ve satış gibi lojistiğin alanlarından bir tanesidir.

Nakliye bir malın bir noktadan(göndericiden alınarak) diğer noktaya(alıcıya) gelmesidir, bu denizyolu, havayolu, karayolu ya da demiryoluyla gerçekleştirilebilir.

2.1.6. Taşıma Türleri



Şekil 0.1: Türkiye’de Taşımacılık Türleri ³¹

Bir ürünün üretim noktasından, teslimat noktasına kadar belirlenmiş bir güzergâh için en yüksek hizmet kalitesi ve en düşük maliyet ile hizmet verecek taşıma türünün belirlenmesi ulaşım planlaması açısından oldukça önemli bir konudur. Taşıma türünün belirlenmesinde asıl amaç tüm taşıma türleri göz önünde bulundurularak dengeli bir şekilde en az maliyetle faydalanmak olmalıdır. Her bir türün diğerlerine göre sakıncaları, üstünlükleri ve bunların getirdiği ilave maliyetler vardır. O nedenle, sunulan hizmet ile

³¹ Kaynak: www.tedarikzinciri.org

birlikte ortaya çıkan maliyetler arasında ödünleşmenin optimum denge noktasını saptamak gereklidir. Yük taşımacılığında en az maliyetle hangi taşıma türünün seçilmesi gerektiği ile ilgili çalışmaların başlangıcı günümüzden yaklaşık otuz yıl öncesine dayanmaktadır. Bu konuda çeşitli yaklaşımlar geliştirilmiş ve bunlara göre modeller oluşturulmuştur ³².

Lojistik türleri demiryolu, denizyolu, karayolu, havayolu ve boru hattı şeklinde sınıflandırılabilir. Nehir yolu taşımacılığı çok yaygın olmasa da günümüzde kullanılmaktadır. Lojistik taşıma türleri daha geniş şekilde açıklanmadan önce Tablo 1.2’ de kısaca özetlenmeye çalışılmıştır. Bu tabloda lojistik araçlarının maliyet hızı ve ulaştırma hızı vb. özellikleri belirtilmiştir.

Tablo 2.2: Taşıma Türlerinin Özelliklerine Göre Karşılaştırılması()

Taşıma Türü	Maliyet	Ulaştırma Hızı	Hizmet Verilen Yerlerin Sayısı	Çeşitli Malları Kullanma Becerisi	Tarifeli Yüklemin Sıklığı	Tarifelerin Uygulanmasının Güvenliği
Karayolu	Yüksek	Hızlı	Çok Geniş	Yüksek	Yüksek	Yüksek
Denizyolu	Çok Düşük	Yavaş	Sınırlı	Çok Yüksek	Çok Düşük	Orta
Havayolu	Çok Yüksek	Çok Hızlı	Geniş	Sınırlı	Yüksek	Yüksek
Demiryolu	Düşük	Yavaş	Sınırlı	Yüksek	Düşük	Yüksek
Nehir yolu	Düşük	Yavaş	Sınırlı	Yüksek	Düşük	Orta
Boru Hattı	Düşük	Yavaş	Çok Sınırlı	Çok Sınırlı	Orta	Yüksek

(Çancı ve Erdal, 2003: 50)

2.1.6.1. Karayolu Taşımacılığı

Karayolu yük taşımacılığı; belirli bir ücret karşılığında eşyanın bir yerden diğer bir yere taşınması işlevini karayolu ile gerçekleştiren ve taşıyan ile taşıtan arasında yapılan bir sözleşme ile gerçekleşen bir taşıma şeklidir ³³.

³² Köfteci, S. Ve Gerçek, H, (2010). Yük Taşımacılığında Taşıma Türü Seçimi İçin Lojistik maliyetlere Dayalı İkili Lojist Model. İstanbul Mühendisler Odası Teknik Dergi. 5087-5112.

³³ Buket, Ceren, (2006), “Türkiye’de Çok Modlu Tasımacılık, AB Ulaşım Politikaları ve Uyum Sürecinin Değerlendirilmesi” **Yüksek Lisans Tezi Gazi Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü**, Ankara

Karayolu taşımacılığı, ücret bakımından deniz ve hava taşımacılığının ortasında bulunan ve en yaygın kullanım alanı sahip taşımacılık türüdür. Günümüzün rekabetçi pazar ortamında kendine yaygın kullanım alanı bulmaktadır. Genelde mamul ve yarı mamul ve bu yolla taşınmaktadır.³⁴ Genellikle fabrikalar hammadde kaynaklarına en yakın yerlere kurulurlar. Bu nedenle kısa mesafeli taşımalarda üretim noktasından, nihai alıcıya (kapıdan kapıya) taşıma olanağı sunmasından dolayı en uygun ve en yaygın taşımacılık biçimidir.

Yük taşımacılığında tüketim ve üretim noktaları arasında, yolcu ulaşımında da başlangıç ve güzergâh varış noktaları arasında aktarma yapmaksızın taşımacılık olanağı sunması ve güzergâh seçimine esnek imkân sağlaması sebebi ile tüm dünyada karayolu taşımacılığı diğer türlere göre, çok hızlı bir gelişme göstermiştir³⁵. Aynı zamanda bütün dünyada karayolu ağlarının genişliği ve transit yolların sayısının artmasına bağlı olarak en yaygın kullanılan taşımacılık türüdür³⁶.

2.1.6.2. Demiryolu Taşımacılığı

Demiryolu taşımacılığı parasal değerinde düşük, hacimde yüksek ve ağır yükler için büyük fazla ücret(maliyet) ödmeden yapılabilecek bir taşıma türüdür. İlk bakım ve yatırım maliyetlerinin yüksekliği sebebi ile çoğunlukla devlet tarafından işletilmektedir. Özellikle uzun mesafeli kara taşımacılığında ciddi oranda maliyet avantajları sağlamaktadır. Demiryolu taşımacılığının Türkiye ve gelişmiş ülkelerde ayrı bir önemi vardır. Yapılacak demiryolu projeleri karayolunun tamamlayıcı özelliği göz önüne alınarak tamamlanır. Entegre taşımacılık açısından baktığımız zaman en önemli araçlardan birisidir³⁷. İşletmenin faaliyet gösterdiği bölge ve ürünü demiryolu taşımacılığına uygun ise ciddi maliyet tasarrufu elde edilebilir.

2.1.6.3. Havayolu Taşımacılığı

İki havalimanı arasında süre olarak diğer ulaşım araçlarına göre çok daha hızlı bir şekilde gerçekleşen bir ulaşım türüne denir. Orta ve uzun süre olarak nitelendirilebilecek

³⁴ Orhan,O.Z, (2003), Dünyada ve Türkiye’de lojistik Sektörün Gelişimi, İstanbul Ticaret Odası Yayınları. No:2003-39, İstanbul, 10-15

³⁵ Ay, Sevil, (01.05.209), Ulaştırma Sistemlerinin Çevresel Etkileri, http://cevre.club.fatih.edu.tr/webyeni/konfreweb/2008_pdf/sayfa255.pdf

³⁶ Günay, S, (2005), Lojistik Yönetim ve Stok Kontrollerinde Silver Meal Modelinin Uygulanması, Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi Dumlupınar Üniversitesi, Kütahya, 15-16

³⁷ www.ekodialog.com/ 15.03.2009

mesafeler için daha ideal bir taşıma yöntemidir. Bunun yanında medikal ürünlerin, değerli eşyaların, numune parçası ve çiçek gibi kısa sürede içerisinde bozulma etkisi gösterecek ürünlerin taşınması için tercih edilmektedir.

Denizyolu ile yapılan ihracat gönderilerinde yine uluslararası kurye firmaları tarafından havayolu taşımacılığı sayesinde gerçekleşmektedir. Bu işleyiş ihracat işlemlerinde büyük önem taşımaktadır. Bunun bir diğer sebebi ise numune gönderimleridir. Havayolu taşımacılığı giderek yaygınlaşmaya başlasa da yine de sıklıkla başvurulan yöntem ise karayolu taşımacılığıdır. Bunun en önemli nedenlerinden birisi ücret, diğeri ise teknik alt yapıdan kaynaklanan yetersizlikler, kişilerin taşımacılığı karayolu ile yapayı tercih etmesine sebep olmaktadır³⁸.

2.1.6.3.1. Havayolu Taşımacılığının Diğer Taşıma Şekillerine Göre Avantajları:

- ✓ Havayolu taşımacılığında kullanılan araçların oldukça hızlı olması dolayısıyla ulaştırmanın da en kısa sürede yapılmasını sağlamaktadır.
- ✓ Havayolu taşımacılığı, boşaltma ve yüklemelerin sık aralıklarda yapılabildiği esnek ve güvenilir bir taşımacılıktır.
- ✓ Kargoların yükleme ve elleçleme sürecinde karayollarından, daha fazla özen gösterilir.
- ✓ Diğer taşımacılık türleri ile kıyasladığımızda daha düşük sigorta primlerinin söz konusu olur³⁹.
- ✓ Taşımacılıkta daha az ticari risk vardır, diğer taşıma türlerine kıyasla daha emniyetlidir.
- ✓ Kullanıcılar, hava limanları ve diğer tesisler için ayrıca özel bir vergi ödemezler.
- ✓ Yüzey ulaşım ağı için elverişli olmayan (çöl, dağlık vb.), yerleşim yerleri dağınık, coğrafi boyutu büyük, ülkeler için elverişlidir⁴⁰.
- ✓ Hava taşımacılığına bir sektör olarak baktığımızda, merkezi ve yerel yönetimlere çok önemli miktarda vergi geliri sağlamaktadır⁴¹.

³⁸ Meydannet.com web sitesi 2009

³⁹ Çancı, Metin, (01.05.2009),”Lojistiğin Katma Değer Sağlamadaki Rolü” <http://www.kobifinans.com.tr/tr/sector/011408/20820>

⁴⁰ Tek, Ömer Baybars, (1991), Pazarlama İlkeler ve Uygulamalar, Özel Baskı, İzmir (1999), Pazarlama İlkeleri Global ve Yönetimsel Yaklaşım Türkiye Uygulamaları, 8. Baskı, İstanbul

⁴¹ Sarılgan, Ali Emre, (2007), “Bölgesel Havayolu Taşımacılığı ve Türkiye’de Bölgesel Havayolu Taşımacılığının Geliştirilmesi İçin Yapılması Gerekenler” Doktora Tezi, Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eskisehir

- ✓ Hava taşımacılığı sektörü özel operasyon modellerinin uygulanması ve yeni teknolojilerin geliştirilmesi ile çevreye verdiği etkiyi azaltmıştır⁴².
- ✓ Havayolu ile taşınan mallar için demiryolu ve karayolu ile taşınanlara oranla daha hafif ambalaj yeterlidir. Daranın(kabıyla beraber ağırlığı) azalması ile taşıma giderleri de azalır.
- ✓ Havayolunun kullanılması halinde, gönderici tarafından muayyen bir noktada ve belirli bir sürede tutulan stok miktarını azaltmak mümkündür⁴³. Buda üretim yapan imalatçıların, stok maliyetlerini azaltmasını, minimum stokla iş görmelerini ve üretim planlaması yapmasını kolaylaştırır⁴⁴.
- ✓ Havayolu taşımacılığının sağladığı hız avantajı, aynı zamanda daha az depolama isteğiyle birlikte, depolama maliyetlerini azaltıcı bir etken olarak sayılabilir⁴⁵.
- ✓ Havayolu ile taşımacılık bazı ürünlerin taşınmasında önemli avantajlar sağlamakla birlikte kısıtlayıcı bazı özelliklere de sahiptir. Örneğin; sıvı ürünler, kilo bakımından çok ağır ürünler havayolu ile taşınmamaktadır.

2.1.6.3.2. Havayolu Taşımacılığının Diğer Taşıma Şekillerine Göre Dezavantajları:

- ✓ Yüksek ücretli bir taşıma çeşididir.
- ✓ Uçuşların hareket etmelerinde kullanılan yakıt tüketiminin çok yüksek bir seviyede oluşu, taşıma maliyetlerine çok ciddi oranda etkiliyor.
- ✓ Havayolu taşımacılığı olanakların sağlıklı bir şekilde yerine getirebilmesi için ciddi yatırımlar gerekmekte ve bu yatırımların bedeli sürekli ücrete sabit bir gider kalemi olarak eklenmektedir.
- ✓ Havayolu ile yapılacak taşımacılık gerek öncesinde gerektirdiği ciddi alt yapı ihtiyacı, gerekse karmaşıklık bakımından en pahalı yöntemlerden birisidir.

⁴²Sarılgan, Ali Emre, (2007), “Bölgesel Havayolu Taşımacılığı ve Türkiye’de Bölgesel Havayolu Taşımacılığının Geliştirilmesi İçin Yapılması Gerekenler” Doktora Tezi, Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eskisehir

⁴³ Tenekecioğlu, Birol, (1974), Pazarlamada Fiziksel Dağıtım ve Türkiye’deki Uygulama, Eskisehir İktisadi ve Ticari Bilimler Akademisi Yayınları, No.128/78, Eskisehir

⁴⁴ Tek, Ömer Baybars, (1991), Pazarlama İlkeler ve Uygulamalar, Özel Baskı İzmir (1999), Pazarlama İlkeleri Global ve Yönetimsel Yaklaşım Türkiye Uygulamaları, 8. Baskı, İstanbul

⁴⁵ Günay, S, (2005), Lojistik Yönetim ve Stok Kontrollerinde Silver Meal Modelinin Uygulanması, Dumlupınar Üniversitesi Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi, Kütahya

- ✓ Havayolu ile taşımacılık gerçekleştirmenin en önemli dezavantajlarından birisi de kargo uçaklarının belirli bir ebatlara sahip olmasından kaynaklanan her ürünün taşıma hizmeti sunulamıyor olmasıdır.
- ✓ En kısa sürede taşınması istenilen ürünün ebatları büyükse bu hizmetten yararlanılamamaktadır
- ✓ Taşınması istenilen ürünün içeriği sıvı ise bu hizmetten yararlanılamamaktadır⁴⁶

2.1.6.4. Denizyolu Taşımacılığı

Denizyolu taşımacılığı ulaştırma modları içerisinde en eski olanıdır. Suyolları (kanallar ve nehirler gibi), göller, denizler, okyanus kıyıları ve uluslararası derin denizlerde yapılan taşımacılık şeklidir. Tonaj, hacim ve yükün taşınacağı mesafe uzadıkça diğer taşıma türlerine (modlara) göre en ekonomik mod olarak sayılır. Dünya taşımacılığında deniz taşımacılığı egemendir⁴⁷. Çünkü ulaştırma türlerinin içerisinde birim taşıma maliyeti en düşük ve en güvenli; büyük hacimli/ kitle tipi yükler (petrol, kömür, tahıl vb.) için en elverişli tür denizyolu ulaştırmasıdır. Deniz yolu ulaştırması; karayoluna göre 7, havayoluna göre 22, demiryoluna göre 3,5 kat daha ucuz olmasından ötürü dünyada en fazla tercih edilen ulaşım biçimidir⁴⁸.

Ülkemiz üç tarafı denizlerle çevrili bir ülke olması sebebiyle denizyolu taşımacılığına uygundur. Ülke olarak, denizyoluna bürokratik düzenlemeler yapılarak, bu ulaştırma biçiminden daha fazla yararlanmak, gelecekte ülke ekonomisi ve işletmeler açısından büyük katkı sağlayabilir.

2.1.6.5. Boru Hattı Taşımacılığı

Boru hattı ile taşımacılık, günümüzde, doğal gaz gibi gaz ve sıvı maddeler olan gazyağı, ham petrol, fuel oil, benzin gibi maddelerin çıkış kaynaklarından uzak mesafelerdeki pazarlara kesintisi olmaksızın taşınmasında önemli rol oynamaktadır⁴⁹

Doğal gaz ve petrol taşımacılığı, 19. yüzyıl sonlarında, kısa mesafeli ve küçük çaplı hatlar ile başlamıştır. Giderek talebin yapısının değişmesi, tüketimin artması ile

⁴⁶ Meydannet.com web sitesi

⁴⁷ Keskin, H, (2008), Lojistik Tedarik Zinciri Yönetimi, Nobel Yayın Dağıtım, Nisan, 28-36

⁴⁸ Çancı, Metin, (01.05.2009),”Lojistiğin Katma Değer Sağlamadaki Rolü”
<http://www.kobifinans.com.tr/tr/sector/011408/20820>

⁴⁹ Tek, Ömer Baybars, (1991), Pazarlama İlkeler ve Uygulamalar, Özel Baskı, İzmir (1999), Pazarlama İlkeleri Global ve Yönetimsel Yaklaşım Türkiye Uygulamaları, 8. Baskı, İstanbul

teknolojik gelişmelere paralel olarak, günümüzde çok büyük çaplı borularla, daha yüksek basınçla ve uzun mesafelerde yapılmaktadır⁵⁰.

Kalkınmanın en önemli unsurlarından birisi olan enerji ve bu enerjinin verimli kullanımı, dinamik bir globalleşme süreci içerisinde bulunan dünyamızda enerji talep merkezleriyle bu enerjiyi arz eden ülkelerin çeşitli taşıma yolları ve en önemlisi boru hatlarıyla birbirine bağlanmasını zorunlu kılmıştır⁵¹.

Boruyolları ile enerjinin ve özellikle ham petrolün kaynağından tasfiyehanelere veya limanlara taşınması oldukça ucuza mal olmakta bu durum boruyolu yapımına daha çok önem kazandırmaktadır⁵². Öte yandan boru hattı taşımacılığının denizyolu ve karayolu taşımacılığına kıyasla yatırım maliyeti daha yüksek olmasına karşın diğer taşıma türlerine göre daha ekonomik, daha hızlı, daha güvenli ve yatırımın geriye dönmesi de daha kısa sürede gerçekleşmektedir⁵³. Enerjinin kesintisiz kullanılabilir olması işletmelerin faaliyetlerinin devamlılığı açısından en önemli unsurlardan biri sayılır. Bu nedenle taşımacılık ile boru hattı hem ülke ekonomisi hem de işletmeler açısından önemli avantajlar sağlayabilir.

2.1.6.6. Kombine Taşımacılık

Kombine taşımacılıkta, uzun mesafeli taşımalar, denizyolu, demiryolu, gibi çevreye daha az zararı dokunan ulaştırma alt sistemleri ile yapılmaktadır. Karayolu taşımacılığı ise yalnızca son varış noktalarına ulaşımlarda denizyolu ve demiryolu taşımacılığını tamamlayıcı bir ulaştırma alt sistemi olarak görev yapmaktadır⁵⁴. Bu yönüyle işletmelere denizyolu, demiryolu ve karayolu ulaştırma türlerinin avantajlı yönlerinin bir arada kullanılması olanağını sağlar.

Kombine taşımacılık; çoğunlukla taşıma işleri organizatörleri (freight forwarder) aracılığıyla, kombine taşımacılık operatörü(combined Transport Operatör) olarak

⁵⁰ Ulaştırma Özel İhtisas Komisyonu Raporu, (2001),2

⁵¹ Çabuk, M., Kürşat., Cansız, Ö.Faruk, (01.05.2009) , “Türkiye’de Ulaşım Sistemleri Arasındaki Enerji Durumu”, http://www.eie.gov.tr/turkce/en_tas_etkinlik/2005_bildiriler/oturum5/KursatCubuk.doc

⁵² Oluç, Mehmet, (1970), Pazarlama İlkeleri ve Türkiye’de Uygulanmaları, İstanbul Üniversitesi Yayınlarından No:1523, İktisat Fakültesi No:276, Cilt 1, 1. Fasikül, Gözden Geçirilmiş 2.Bası, İstanbul

⁵³ Kayabaşı, Aydın, (2007), “İşletmelerin Rekabet Gücünün Geliştirilmesinde Lojistik Faaliyetlerin Performansının Arttırılması: Üretim İşletmeleri Üzerine Bir Uygulama”, Doktora Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir

⁵⁴ Ay, Sevil, (01.05.2009), Ulaştırma Sistemlerinin Çevresel Etkileri, http://cevre.club.fatih.edu.tr/webyeni/konfreweb/2008_pdf/sayfa255.pdf

yürütülür. Kombine taşımacılıkta yaygın olarak konteynerlerle taşımacılık kullanılmaktadır⁵⁵.

Çoklu taşımacılıkta birden fazla farklı türde taşımacılık (demir, demiz, hava) kullanılabilmekte ancak bu farklı taşımacılık türleri arasında koordinasyon bulunmamaktadır. Kombine taşımacılıkta ise farklı taşıma türleri arasında, etkin bir akışı sağlayabilmek için koordinasyon vardır. Ayrıca çoklu taşımacılık ile kombine taşımacılık arasındaki en büyük fark kombine taşımacılıkta standart konteynirlerle taşıma yapılmasıdır⁵⁶. Uzun mesafeli taşımalarda özellikle son varış noktasına taşıma yapılması gerekli durumlarda kombine taşımacılık işletmeler için önemli bir taşımacılık türü olabilir.

Aşağıdaki tabloda işlevsel taşıma türleri olan karayolu, demiryolu, havayolu, su yolu ve boruyolu' nun karşılaştırmalı özellikleri verilmiştir.

⁵⁵ Kayabaşı, Aydın, (2007), “İşletmelerin Rekabet Gücünün Geliştirilmesinde Lojistik Faaliyetlerin Performansının Arttırılması: Üretim İşletmeleri Üzerine Bir Uygulama”, Doktora Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir

⁵⁶ Akçay, Vildan Hilal, (2005), “Lojistikte Demiryolu Taşımacılığının Önemi”, Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul

Tablo 2.3: İşlevsel Taşıma Türlerinin Karşılaştırmalı Özellikleri

Türü	Yasal	Maliyet yapısı	Hizmet özelliği
Demiryolu	Kamu	<ul style="list-style-type: none">• %50-%60 sabit• %40-%50 değişken• Düşük birim maliyet	<ul style="list-style-type: none">• Kitlesele ve uzun mesafeli taşımacılık• Geniş ve kapsamlı yedek parça hizmeti
Karayolu	<ul style="list-style-type: none">• Kamu• Özel	<ul style="list-style-type: none">• %10-%15 sabit• %85-%90 değişken• Yüksek birim maliyet	<ul style="list-style-type: none">• Her tür mal taşımaya uygunluk• Kapıdan kapıya hizmet• Geniş coğrafyaya hitap edebilme
Suyolu	<ul style="list-style-type: none">• Kamu• Özel	<ul style="list-style-type: none">• %15-%25 sabit• %75-%85 değişken• En düşük birim maliyet	<ul style="list-style-type: none">• Dökme malların en düşük birim maliyetle kitlesele taşınması• Yükleme ve boşaltmada ileri teknoloji
Havayolu	<ul style="list-style-type: none">• Kamu• Özel	<ul style="list-style-type: none">• %20-%25 sabit• %75-%80 değişken• Yüksek birim maliyet	<ul style="list-style-type: none">• Sigortalı hizmet• Daha az paketieme ve elleçleme gereksinimi• Diğer lojistik bileşenlerin maliyetlerinin daha düşük olması
Boru hattı	Kamu	<ul style="list-style-type: none">• %85-%95 sabit• %5-%15 değişken• Çok düşük birim maliyet	<ul style="list-style-type: none">• Sıvı ve gazları çok düşük maliyetle kitlesele taşınması• Yüksek güvenilirlik• Fiyatta esneklik

Kaynak: Akçay,2005:5 257223

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM: SİGORTA VE MEVZUAT

3.1. EMTEA NAKLİYAT SİGORTASI VE MEVZUAT AÇISINDAN DEĞERLENDİRME

3.1.1. Sigorta Tanımı:

Sigorta, oluşacak risk nedeniyle uğranılacak zararın bu alanda uzmanlaşmış bir kurum olan sigortacıya belli bir prim karşılığında bir sözleşme vasıtasıyla devredilmesidir.

Sigorta, sigorta ettiren tarafın sigortacıya prim ödediği, sigortacının da bu prim ödeme karşılığında teminat altına alınmış bir kaybın ortaya çıkması sonucunda zararı ödemeyi kabul ettiği iki taraflı bir sözleşme ilişkisidir.

6102 Sayılı TTK'nun 1401 maddesinde sigorta sözleşmesi şöyle tanımlanmaktadır. "Sigortacının bir prim karşılığında, kişinin para ile ölçülebilir bir menfaatini zarara uğratan tehlikenin, rizikonun, meydana gelmesi halinde bunu tazmin etmeyi ya da birkaç kişinin hayat süreleri sebebiyle ya da hayatlarında gerçekleşen bazı olaylar dolayısıyla bir para ödemeyi veya diğer edimlerde bulunmayı yükümlendiği sözleşmedir"⁵⁷.

Tüm tanımlarda "belli bir prim karşılığında" ifadesi bulunmaktadır. Bu ifadeden anlaşılacağı gibi prim, sigorta şirketinin üstlendiği riske karşılık, sigortalının ödediği güvence satın alma bedeli diyebiliriz⁵⁸.

3.1.2. Sigorta Sözleşmesi:

6102 Sayılı TTK'nun 1401 maddesinde sigorta sözleşmesi tanımına göre, sigorta sözleşmesi yapılabilmesi için sigorta ettiren ve sigortacı olmak üzere iki taraf bulunmalıdır. Tehlikede ön görülen rizikonun gerçekleşmesinden meydana gelecek zararlardan sigortacı sorumludur. Yine sözleşmede öngörülen rizikolardan bazılarının ya da herhangi birinin sigorta kapsamında kalıp kalmadığını ispatlama yükümlülüğü

⁵⁷ Türk Ticaret Kanunu, 6102 sayı, (13.01.2011)

⁵⁸ Özcan, Hakan, (2019), Karayolu Yük Taşımacılık Sigortaları ve Kullanımı Üzerine Bir Araştırma, İstanbul, 22

bulunmaktadır. TTK uyarınca, sigorta ettirenin, kanunun emredici hükümlerine, kamu düzenine, ahlaka, kişilik haklarına aykırı bir fiilden ortaya çıkabilecek bir zararı teminat altına almak kaydıyla sigorta yapılamaz.

Sigorta sözleşmelerinde taraflar bir araya gelerek yapabileceği gibi, taraflar bir araya gelmeden de uzaktan satış, mesafeli sözleşme gibi yöntemlerle de akdedilebilir. Taraflar arasında sigorta poliçesi, sözleşmenin yapıldığında dair yazılı bir delil niteliğindedir. Poliçe sigortalı ve sigortacının hak ve yükümlülüklerini göstermektedir.

Sigorta poliçesinde yer alması gereken genel bilgiler şunlardır:

- ✓ Sigortacının, sigortalının ve varsa sigortadan faydalanacak kimsenin ad ve soyadı veya ikametgâhları ile ticaret unvanları,
- ✓ Sigortanın konusu,
- ✓ Sigorta teminatının başlayacağı ve biteceği an ile sigorta kapsamındaki rizikolar,
- ✓ Sigorta teminat bedeli,
- ✓ Sigorta priminin tutarı ile ödeme yeri ve zamanı,
- ✓ Sigorta teminatı kapsamındaki rizikoların gerçek niteliklerini tamamen tayin eden tüm haller,
- ✓ Poliçenin düzenlenme tarihi,
- ✓ Hazine Müsteşarlığı tarafından onaylanmış ve zahmetsizce okunabilecek tarzda bastırılmış sigorta genel şartları⁵⁹,

3.1.3. Sigortanın Tarafları

Sigorta sözleşmesinin tarafları şunlardır:

Sigortacı: Bir sigorta sözleşmesi ile bir prim karşılığında sigortalıya tazminat ödemeyi üstlenen, asıl riski taşıyan taraftır. Sigortacılık mevzuatına göre, sigortacılık yapmak için kurulan kooperatif şirketler ile anonim şirketler, ruhsatname almak kaydıyla sigortacılık yapabilirler.

Sigorta Ettiren: Sözleşmede sigortalının menfaatini prim ödeyerek teminat altına alan kişidir.

⁵⁹ Özcan, Hakan, (2019), Karayolu Yük Taşımacılık Sigortaları ve Kullanımı Üzerine Bir Araştırma, İstanbul, 22

Sigortalı: Taşıdığı yüksek riski sigorta şirketlerine devrederek, riskin meydana gelmesi sonucu sigortadan yaralanacak kişidir. Sigortalı, can sigortalarında üzerinde riziko gerçekleşme ihtimali olan ve yük sigortalarında menfaati teminat altına alınan kişidir. Genellikle sigortalı ile sigorta ettiren aynı kişidir. Bazı durumlarda sigorta ettiren ile sigortalı farklı kişi olabilir.

Lehtar: Sigorta sözleşmelerinde taraf olmamakla birlikte, can sigortalarında, lehine sigorta sözleşmesi rizikonun gerçekleşmesi ve sözleşmenin akdedilmesi halinde sigorta tazminat tutarını sigortacıdan isteme hakkında sahiptir. Lehtar, sigortalı/sigorta ettiren tarafından sözleşme başlangıcında ya da sonradan sözleşme devamında atanabilir.

İpotekli Alacaklı: Sigortalı kıymet üstünde kanunun tanınmış öncelikli bir hakka sahip olan taraf ile gerçek hak sahibidir. Poliçede tanımlanan riziko gerçekleşmeden önce tesis edilmiş olması şartıyla, sigorta tazminatı talep hakkı bu öncelikli alacaklıya aittir⁶⁰.

Zarar Gören Üçüncü Şahıs: Sorumluluk sigortalarında zarar gören üçüncü şahsa sigorta sözleşmesi ya da kanun ile doğrudan sigortacıya başvurma hakkı tanınmaktadır. Bu durumda zarar gören, doğrudan sigortacıya başvurarak sigorta tazminat bedelinin kendisine ödenmesini talep edebilir (Örneğin, ihtiyari mali mesuliyet sigortası gibi).

3.1.4. Emtea Nakliyat Sigortası

Kara, deniz, hava ve demir yoluyla bir yerden diğer bir yere taşınmakta olan her türlü yükün, taşınmaları sırasında karşılaşılabilecekleri tehlikelerden kaynaklanan hasarlara karşı teminat sağlamaktadır.

Emtea nakliyat sigortasında, sigortalının kasti hareketlerinden meydana gelen zararlar, olağan akma, fire, aşınma veya yıpranmadan kaynaklanan hasarlar, malların kendi kusuru veya ambalaj yetersizliğinden kaynaklanan hasarlar karşılanmamaktadır.

Savaş, grev, kargaşalık ve halk hareketleri gibi rizikolar ayrıca sigorta edilebilmektedir. Emtea nakliyat sigortası sefer esaslı ile yapılmakta, sürekli sevkiyat yaptıran sigortalılar için nakliyat sigortalarında abonman poliçeleri yapılmakta ve her seferin bildirilmesi, geç bildirim, unutulma gibi olumsuzluklar ortadan kaldırılmaktadır.

⁶⁰ Özcan, Hakan, (2019), Karayolu Yük Taşımacılık Sigortaları ve Kullanımı Üzerine Bir Araştırma, İstanbul, 22

Emtea nakliyat sigortasında sigortalı, tedbirli davranmak ve naklettirdiği malların korunması için kendine düşen önlemleri almakla yükümlüdür. Ayrıca, taşınacak mallarla ilgili olarak sigortacıya verilecek bilgilerin taşıma belgelerindeki bilgilerden farklı olmaması gerekir⁶¹.

Nakliyat Emtea Sigortası, herhangi bir eşyanın, onu taşıyan uygun demiryolu, denizyolu, karayolu ve havayolu nakil vasıtalarıyla bir yerden bir yere taşınması esnasında uğrayabileceği hasar ve kayıpları poliçede belirlenmiş Nakliyat Sigortası Genel Şartlar ve özel Şartlar kapsamına güvence altına alan bir çeşit sigorta türüdür⁶².

Taşınan bir yükün varış noktasına uygun koşullarda ve zamanında ulaştırılması büyük sorumluluk gerektirir. Bu sorumluluğu yerine getirme esnasında, ortaya çıkabilecek olumsuz durumların hiçbir zaman göz ardı edilmemesi gerekir.

Nakliyat Emtea Sigortası ile herhangi bir yükün nakil vasıtalarıyla (denizyolu, havayolu, karayolu ve demiryolu) çıkış noktasından varış noktasına kadar taşınması esnasında uğrayabileceği hasar ve kayıpları güvence altına alır.

Nakliyat Emtea Sigortası yaptırmak ileride karşılaştığımız beklenmedik hasar ve kayıp riskini sigorta firmasına bırakmaktır⁶³.

Emtea nakliyat sigortası 1 Ocak 1953 tarihinde yürürlüğe girmiştir. Son düzenleme 11 Mayıs 2002 tarihinde yapılmıştır.

Tablo 3.1: 2013-2017 Yıllar Arasında Yük(Emtea) Sigortaları Poliçe Üretimleri⁽⁶⁴⁾

YILLAR	2013	2014	2015	2016	2017
YÜK PRİM	415.122	488.274	533.540	548.921	671.244
TOPLAM PRİM	20.834.288	22.709.549	27.264.486	35.448.000	39.710.606

Yukarıdaki tabloya göre yapılan satış sözleşmesi sigortalı ettiren eşya sahibinin emtea nakliyat sigortası çok önemli ve risk bakımından koruyucu bir poliçe olduğu halde toplam prim üretimindeki düşen payı dikkat çekmiştir. 2013 yılından bu güne baktığımızda

⁶¹ Türkiye sigorta, reasürans ve emeklilik şirketleri birliğimden aldım

⁶² Mapfre sigorta <https://www.mapfre.com.tr> // Emtea ve Nakliyat Sigortası Konusu

⁶³ Mapfre sigorta <https://www.mapfre.com.tr> // Emtea ve Nakliyat Sigortası Konusu

⁶⁴ Özcan, Hakan, (2019), Karayolu Yük Taşımacılık Sigortaları ve Kullanımı Üzerine Bir Araştırma, İstanbul, 122

sigorta ettirenin toplam üretimdeki %0,20 payın yıllar geçtikçe daha da azaldığı görülmektedir⁶⁵.

3.1.5. Karayolu Nakliyat Sigortası

Türk Ticaret Kanunu Karayolu Nakliyat Sigortası' da zarar sigortaları arasında bir eşya sigortası şeklinde düzenlenmiştir. Zira eşya sigortalarında sigorta ettiren bir eşya üzerindeki hak ve menfaati sigortalıdır⁶⁶.

Türk Ticaret Kanunu m. 1421/1 aksine taraflar arasında bir sözleşme yapılmamış ise, sigortacının sorumluluğu sözleşme primin ilk taksitinin veya tamamının ödenmesi ile başlar. Denizyolu ve karayolu ile mal taşımaya ait işlere ilişkin sigortalarda, taraflardan sigortacı, sözleşmenin yapılmasından itibaren sorumlu olur.

Türk Ticaret Kanunu m. 1430 hükmüne göre sigortalı, sözleşmede taraflarca kararlaştırılan prim borcunu ödemekle yükümlüdür. Aksine taraflar arasında bir sözleşme yapılmamış ise sigorta primi peşin olarak ödenir. Özel kanunlardaki hükümler saklıdır.(TTK M.1430/1)

Sigorta prim borcu nakden ödenir. Ödenecek ilk prim taksitinin nakden ödenmek şartıyla, sonraki prim borçları için kambiyo senedi verilmesinde sakınca yoktur. O halde, kambiyo senedinin tahsili ile ödeme gerçekleşir. (TTK M.1430/2)

TTK.1421 hükmü ile 1430 hükmü arasında bir çelişki bulunup bulunmadığı hususu doktrinde TTK madde gerekçeleri üzerinden giderek cevap verilmeye çalışılmıştır. Buna göre ileri sürülen bir görüşe göre TTK m.1430 hükmünde sigortacının sorumluluğunun başlamasını primin ödenme şartına bağlayan bir kuraldır. TTK m.1430 hükmü ile taşıma sigortasında sigortacının sorumluluğunun başlamasının primin ödenmesi şartına bağlı olmadığı, sigortacının müşteriden aldığı eşyanın teslim edildiği tarihten itibaren sorumlu olacağı düzenlenmekte TTK m.1421 hükmü ile getirilen kural değişmemektedir⁶⁷.

⁶⁵ Özcan, Hakan, (2019), Karayolu Yük Taşımacılık Sigortaları ve Kullanımı Üzerine Bir Araştırma, İstanbul, 122

⁶⁶ Burak Adıgüzel, (2010), "Karayolu İç Taşıma Sigortaları ile CMR Sigortalarının Karşılaştırılması", Prof. Dr. Fırat Öztan'a Armağan, C. 1, Turhan Yay, Ankara, 6

⁶⁷ Burak Adıgüzel, (2010), "Karayolu İç Taşıma Sigortaları ile CMR Sigortalarının Karşılaştırılması", Prof. Dr. Fırat Öztan'a Armağan, C. 1, Turhan Yay, Ankara, 7

Riziko açısından karayolu nakliyat sigortasının en önemli bilinen özelliği, taşıyıcı firmanın malı göndericiden teslim aldığı an sorumluluğunun başladığı nokta sayılır. Bu görüşe göre⁶⁸ taşıyıcı firmaya malın teslim edildiği tarih, taraflar arasında yapılan taşıma sözleşmesinin yapılmış olduğu tarih baz alınır. Zira taraflar arasında taşıma sözleşmesinin yapılmasıyla sigortacının sorumluluğu başlamış olur. Nitekim bu görüşe katılmamakla birlikte taraflar arasında yapılan taşıma sözleşmeleri aslında rızai sözleşme olup; aynı değildir⁶⁹. Oysa taraflar arasında taşıma sözleşmesinin yapılmış olması sigorta sözleşmesini başlatmış sayılmaz. Taraflar arasında sözleşme yapılmış olsa bile sigortacının rizikolardan sorumluluğu mutlak suretle taşıyıcının malı taşımak üzere göndericiden teslim almasına bağlıdır⁷⁰.

3.1.6. Teminat Türleri

Tam Ziya Klozu: En sınırlı ve en dar teminat türüdür. Taşınan yükün, taşıma aracı ile birlikte kullanılmayacak hale gelmesi veya tüm değerlerini yitirecek şekilde tamamen zarar görmesi riskine karşı güvence altına alır. Hiçbir zaman kısmı hasarı temin etmez. Örnek: Gemi ile taşınan emteanın tamamen yanması veya batması vb. veya taşınan emteanın uçakla birlikte tamamen yanması, yok olması veya düşüp parçalanması vb. veya taşınan yük ile birlikte ziyan olması vb. Bu kloz masraf ve avaryalar dışında sadece nakil aracın(kamyon, gemi, tren, uçak,) mutlak suretle ve fiilen tamamının ziyan olması sonucunda yükün tamamının ve fiilen hasar görmesi halinde devreye girer. Bunun haricinde meydana gelen hasarlara teminat vermediği gibi sorumluluk kapsamında da değerlendirmez⁷¹.

Dar (Kamyon) Teminat: Taşınmakta olan malın tam ziya ile tamamen zarar görmesi riskine ek olarak, taşımayı gerçekleştiren aracın seyir esnasında uğrayacağı kazalar (hattan çıkma, karaya oturma, devrilme, alabora olma, çatışma gibi), infilak, yangın gibi

⁶⁸ Ali Bozer, (2007), Sigorta Hukuku, 2. Baskı, Ankara, 113

⁶⁹ Sabih Arkan, (1982), Karada Yapılan Eşya Taşımalarında Taşıyıcının Sorumluluğu, Ankara, Adıgüzel, 8

⁷⁰ <https://metinpolat.av.tr/emria-ve-nakliyat-sigortasi.html> /24.04.2019

⁷¹ Mapfre sigorta <https://www.mapfre.com.tr> // Emtea ve Nakliyat Sigortası Konusu /24.04.2019

kısmı rizikoların da teminat altına alındığı bir teminat türüdür. Emteada oluşabilecek kısmı hasarlar tazmin edilmez⁷².

Daha geniş anlatımla, bu Klotlar; çarpma, devrilme, çarpışma, yıldırım, yangın, dağ heyelanı, köprü çökmesi, infilak, sel ve su basması vb. Rizikolar ile yükleme, olağan boşaltma ve aktarma rizikoları, (Denizyolunda) karaya oturma, batma, çatışma, fırtınadan bir kıyı veya limana sığınma ile Müşterek Avarya(Yük ile geminin birlikte aynı zamanda aynı tehlikeyle karşı karşıya gelmesi sonucu oluşacak masraflar ile ziyan, zarar) hasar ve kurtarma masraflarını kapsar.

Dar teminat kapsamında hususi avaryalar hariç ifadesi geçip bu ifadede “kısmı hasarlar hariç” anlamında kullanılsa dahi, bu klot incelendiğinde aslında hiç de kısmi hasarları hariç tutan bir klot olmadığı ortaya çıkmaktadır. Her ne kadar kısmı hasarlar hariç deniliyorsa bile aşağıda belirtilen durumlar sonucu ortaya çıkan kısmi hasarlarda teminat kapsamındadır.

a)Emteanın taşındığı geminin batması, karaya oturması, infilak etmesi, yanması, çarpması, sonucu sigortalı eşyanın uğrayacağı sadece kısmi hasarlar tazmin edilebilir.

b)Yükleme, boşaltma, aktarma işlemleri sırasında bir ya da birden fazla paketin tamamının zayi olması sonucu bu paket veya paketlerin bedelleri ödenmektedir.

c)Gemi ve nakil aracının buz dâhil su hariç herhangi bir harici cisimle temas etmesi ve çatışması sonucu emteada oluşan ya da oluşabilecek kısmi hasarlar tazmin edilerek ödenmektedir.

Kullanılan klotlar nakil aracının türüne göre değişiklik göstermektedir. Bu teminatlar için kullanılan klotlar;

- ✓ Deniz yolu sevkleri için; Institute Cargo Clauses “F.P.A” -1.1.1963 veya institute Cargo Clauses (c) 1.1.1982
- ✓ Karayolu sevkleri için; Kamyon Klotu
- ✓ Demiryolunda: Demiryolu Klotu
- ✓ Havayolu sevkleri için; Dar teminat yoktur.(Sadece Geniş ve Tam Ziya Teminat verilebilir.)

⁷² Mapfre sigorta <https://www.mapfre.com.tr> // Emtea ve Nakliyat Sigortası Konusu /24.04.2019

Kamyon klozu; kamyonla yapılan taşımalarda “dar kapsamlı teminat “ talep edildi ise kullanılacak olan klotdur. Institute Cargo Clauses C veya F.P.A kluzunun kamyon ile yapılan taşımacılığa uygulanmış biçimidir.

Bu klotun içeriği; Kamyonla yapılacak taşımalarda meydana gelebilecek bir takım tabii doğan afetlerde ve/veya çarpışması, yanması sebebi ile taşınan emteanın hasar bedelini tazmin eder.

Demiryolu Kluzu; Demiryolu taşımacılığında dar teminatın uyarlanmış biçimidir. Kısaca katarların çarpışması, trenin devrilmesi yada raydan çıkması vb. gibi dış etkenlerin neden olduğu hasarlar ödenir⁷³.

Geniş Teminat: Öngörülmeleyen ve beklenmeyen ani bir kaza ve/veya olay sonucu sigorta konusu emteada meydana gelebilecek her türlü fiziksel kayıp ve hasarları teminat altına alır ve “bütün rizikolara” karşı yükü güvence altına alır⁷⁴.

Başka bir deyişle, geniş teminat denilen bu kuvertürle (Institute Cargo Clauses All Risk veya Institute Cargo Clauses Air- A) adından da anlaşılacağı üzere etkenler ve harici rizikolar da dâhil olmak üzere emteanın uğrayabileceği bütün hasarlara karşın teminat verebilen bir klotdur. Ancak All Risks olarak adlandırılrsa da bu teminatın birtakım kısıtlamaları bulunmaktadır. Gecikme nedeniyle, malın kendi bünye ve tabiatından veya özelliğinden doğan masrafları ve hasarları karşılamaktadır. Fire, böceklenme ve vezin noksanlığı gibi hasarlar buna örnek olarak verilebilir. All Risk klotu aslında bütün nakil araçları(tren, kamyon, gemi,) için yapılan sevkiyatlara uygulanabilir. Uygulamada ise bahsedilen klotun, taşımanın yapılması için tercih edilecek aracın özelliklerine uyan hükümleri kullanarak veya uymayan hükümleri iptal ederek uygulama gerçekleştirilir.

Institute Air Cargo Clauses “All Risks” veya Institute Cargo Clauses (A) All Risks klotunun sadece hava yolu aracılığıyla uçak ile taşınan emteaya uygulanan biçimidir. Hava yolu yani uçak ile yapılan taşımaların haricinde uygulanamaz.

Nakliye sigortalarında kullanılan klotlar teminat kapsamında malın alındığı depodan teslim edildiği depoya kadardır. (From Warehouse To Warehouse) Başka bir ifadeyle sigorta teminatları emteanın satıcısının deposundan çıktığı anda yürürlüğe girer ve alıcının deposuna girdiği anda son bulur. Şunu da belirlemek gerekirse söz konusu olan yükün aktarma sırasında buldukları ara depolarda ve gümrük depolarında

⁷³ <https://metinpolat.av.tr/emria-ve-nakliyat-sigortasi.html> /24.04.2019

⁷⁴ Mapfre sigorta <https://www.mapfre.com.tr> // Emtea ve Nakliyat Sigortası Konusu/24.04.2019

bekletilmeleri teminata dâhildir, ek bir prim gerektirmez. Nakil aracı türlerine ve şartlara göre gümrük depolarında bekleme ile ilgili durum kısaca şu şekilde ifade edilebilir.

- 1) Deniz yolu ile taşımalarda “All Risks ” veya “A” ile “F.P.A” veya “C” klozuna göre yükün gümrük depolarına tamamen boşaltıldığı andan itibaren başlar 60 güne kadar bekleme teminata dâhildir.
- 2) Tren yolu ile taşımalarda da “All Risks” veya “A” klozuna göre 60 güne kadar ve fakat “Demir Yolu Klozuna göre 15” güne kadar olan beklemeler teminata dahildir.
- 3) Kamyon ile yapılan taşımalarda “All Risks ” veya “A” klozuna göre yine 60 günlük bekleme teminata dâhildir. Ancak kamyon klozunda teminat varış yerinde malın varış noktasında boşaltıldığında sorumluluk sona erdiğinden bekleme süresi talep edilmesi halinde ek bir primle teminata dahil edilebilir.
- 4) Sadece “All Risks ” veya AIR hükümleri ile sigortalanan uçak nakillerinde malın gümrükteki bekleme süresi 30 gündür.

Yukarıda bu süreler açıklanmaya çalışılan klozların birer parçası sayılır. Bahsedilen sürelerin yetersiz olması durumunda sigortalı süre bitmeden gerekli ihbarları yaparak süreyi uzatma talebinde bulunmuş olması gerekmektedir. Uzatmalarda ise beher 30 gün için geçerli olacak şekilde ek primler karşılığında verilebilir⁷⁵.

3.1.7. Teminatların Kapsamı

Nakil vasıtaların çarpması, çarpışması, yanması, yıldırım, ateş, seylap, köprü yıkılması, gelecek zıya ve hasarlar temin edilir.

Sigorta malların nakledilmek üzere kamyonu/trene yüklendiği anda başlar ve malın gösterilen yere teslim edilmesiyle sona erer. Nakil aracının poliçede kamyon ve treylerin devrilmesi, trenin raydan çıkması neticesinde malda meydana Yukarıdaki açıklamalardan da bahsedilen dar teminat ile sigorta yapıldığında sigortalı malın tamamı hasarlanması söz konusu olsa bile sarsıntı nedeniyle kırılma, hırsızlık, ıslanma, çizilme rizikoları gibi kloz harici rizikolar teminat kapsamı dışındadır.

⁷⁵ <https://metinpolat.av.tr/emria-ve-nakliyat-sigortasi.html> /24.04.2019

Ek teminatlar: Yükleme, aktarma ve boşaltmaya atfedilecek rizikolar ve hırsızlık hasarları

Tam ziya teminatı: Tam ziya klozu ile verilen bu teminat bilumum avaryalar ve kurtarma ile masraflar ve müşterek avarya masrafları hariç olmak kaydıyla ancak nakil vasıtasının mutlak suretle ve fiilen tamamının ziyanı sonucunda sigortalı emteanın tamamen ve fiilen ziyanını temin eder.

İlaveten yük sigortaları kapsamında bir takım ek primler söz konusu olabilir. Başlangıç ve bitiş sevkiyatı ek primi, gümrük depolarında bekleme ek primi, aktarma ek primi, soğutma ve havalandırma cihazlarında 24 saatlik arıza ek primi, gemi yaş zammı ek primi, gidiş- dönüş ve sergileme ek primi, grev ve harp teminatı ek primi gibi⁷⁶.

3.1.8. Nakliyat Sigorta Poliçesi Türleri:

(Geçici/Flotan) Poliçe: Bankaların açtığı akreditiflerle ilgili olarak sigortalı, bankaya ibraz edebilmek için yapılacak sevkiyatla ilgili kesin detaylar belli olmasından önce sigorta şirketinden bir poliçe talep edebilir. Bu durumda ilerleyen zaman içinde belli bir meblağa kadar sevk edilecek yükün peşin sigorta teminatını sağlayacak flotan poliçe düzenlenir. Mal peyderpey veya tek partide sevk edildikçe taşıma ile ilgili detaylı tüm bilgiler hemen sigorta şirketine bildirilir. Bildirim sonrası primli zeyilnameler düzenlenir. Öte yandan yükleme başlamadan önce kesin sevkiyata ait ayrıntıların bildirilmesi mümkün olmuyorsa, flotan poliçe talep edilerek peşin teminat sağlanabilir⁷⁷.

Bir başka tanımla, flotan poliçe aynı zamanda geçici poliçe olarak da ifade edilmektedir. İleri bir tarihte yapılacak sevkiyatı geçici olarak ve önceden teminat altına alır. Bu poliçeyle iyi niyeti tespit edilmiş sigortalıyı teminatsız bırakmamak için bir seferi (nakliye) öncesinden sigortalıdır. Yani miktarı, değeri, cinsi belli olan bir malın, sevkiyat tarihi henüz bilinmiyor olsa dahi öncesinden mutabık kalınmış kurallar çerçevesinde teminat altına alınmasını sağlayan bir poliçe türüdür. Bu uygulamayla poliçe primi, yapılacak sevkiyatın araca yükleme tarihi kesin belli olduğunda ve eksik bilgilerin tümü alınarak tamamlandığında bir kati poliçe veya zeyilname düzenlenerek alınır. Ancak poliçe düzenlendiğinde ilaveten standart poliçe ücreti de tahsil edilir.

⁷⁶ www.turklandsigorta.com.tr

⁷⁷ www.turklandsigorta.com.tr

Geçerlilik süresi sadece 1 yıldır. 1 yıl içinde yapılmayan sevkiyatlara ait Flotan poliçeler iptal olur.

Sigortalı teminat verilen yükün sevkiyatıyla ilgili tüm belge ve bilgileri öğrenir öğrenmez sigortacıya bildirmek yükümlülüğü vardır.

Emtea sigortasında sigorta riski nakliye veya seferin başladığı tarihte yürürlüğe girer. Sigortasız başlamış bir nakliye için teminat verilmez. Bu sebeple uyumsuzluklara mahal vermemek adına özellikle akreditifli işlemlerde işleme başlanılmasıyla beraber flotan sigorta teklifinin yapılması söz konusu yükün sorunsuz olarak ve istenen şartlarda sağlanması gerekir.

Flotan sigorta da sigortanın tamamı veya bir kısmı kesinleşebilir. Başka bir deyiş ile teminat altındaki yükler bir değil birden fazla seferde parçalı olarak sevk edilebilir. Böylece yük yola çıkmış ve dolayısı ile risk başlamış olsa dahi buna ilişkin kuvertür bu muvakkat sigorta ile sağlanmış olduğundan teminata yeni şartlarda sağlanmış olacaktır. Bu nedenle muvakkat poliçe uygulaması ortaya çıkabilecek birçok problemleri ortadan kaldırmaktadır.

Flotan poliçesi kati poliçeye çevrilirken mutlaka flotan poliçesinin numarasının bildirilmesi zorunludur. Flotan poliçesi yalnızca bir eşya türüne teminat verir. Birden fazla eşya söz konusu olduğunda her yük için ayrı ayrı poliçe düzenlenmesi gerekir⁷⁸.

Münferit (Kati):Flotan poliçenin bilgilerinin gelmesi sonrası zeyilname ile birlikte katileşmesi sonucu oluşan poliçedir.

Direk Kati poliçe: Poliçe düzenlemesine esas teşkil edecek bilgi ve belgelerin tamamı nakliye işlemi başlamadan önce biliniyorsa direk kati poliçe düzenlenerek yük teminat altına alınır. Bu poliçe yapılacak olan hazır sevkiyatı teminat altına alır. Bu poliçeyle ilgili tüm bilgiler mevcut ise flotan poliçe değil direk kati poliçe düzenlenmektedir. Başka bir deyiş ile nakliye edilecek yükün değeri, seferi, sevk tarihi ve aracın bilinmesi durumunda flotan poliçe yapmanın değeri olmadığından direk kati poliçe düzenlenir. Prim hesaplaması da cari tarife üzerinden yapılarak tahsilat ile sonuçlandırılır.

Abonman Poliçesi: Flotan poliçenin daha kapsamlı şeklidir. Ticari bir işletmenin bir yıl boyunca yapacağı bütün sevkiyatlarını teminat altına alan bir tür sigortadır. Yıllık peşin sigorta güvencesi sağlamaktadır. Yıllık yapılacak sevkiyat kapasitesine göre (Sigorta bedelleri itibarıyla) sigorta fiyatlarından indirim sağlar. Abonman sözleşme,

⁷⁸ <https://metinpolat.av.tr/emria-ve-nakliyat-sigortasi.html> /24.04.2019

sigortalı ile sigortacı arasında genellikle 1 yıllık süre için düzenlenen bir anlaşma niteliğindedir. Bu sözleşme ile sigortacı, sözleşmede belirtilen limit ve şartlarla sınırlı olmak üzere sigortalının yapacağı bütün sevkiyatları sigortalamak, sigortalı da her bir taşımaya ilişkin kesin detayları sigortacıya bildirmek ve bu bilgilere istinaden hazırlanacak poliçeler ile tahakkuk ettirilen prim tutarlarını ödemek yükümlülüğü altına girmektedir. Sigortalı açısından pek çok yararı olan abonman sözleşmesi yalnızca frekansı ve taşıma kapasitesi yüksek olan müşteriler için hazırlanmaktadır⁷⁹.

Abonman sözleşmesinin uluslararası literatürdeki adı “open –cover policy” veya “open-cover agreement” dir⁸⁰.

Sigortacı tarafından Abonman Poliçesinin yapılması ve riskin değerlendirilmesi için;

- ✓ Sigortalı,
- ✓ Sigorta dönemi(genellikle uygulamada 1 yıl),
- ✓ Araç cinsi(gemi, tren, kamyon, uçak,),
- ✓ Araç başı azami yük yükleme limiti(Araç yük kapasitesi),
- ✓ Sefer(bir yıl süresince),
- ✓ Yükün cinsi,
- ✓ Teminat,
- ✓ Fiyat,
- ✓ İhbar şartları,
- ✓ Fesih şartları,
- ✓ Abonman iade şartları(var ise),

“Abonman iadesi” konusu Abonman sözleşmesinde mutabık kalınmış ve bu durum poliçeye yazılmış ise söz konusu iadenin gerçekleşmesi için ihbar olunan ve ödenen ve hasar toplamının aynı zamanda ödenen nakliyat net priminin (terör primi hariç) % 50 sinden az olması gerekmektedir. Yapılacak olan iade miktarı üzerinde sigortacı ve sigortalı her bir sözleşme için farklı oranlar belirleyebilir. Uygulama esnasında bu oran %10 veya altındadır.

Sigortacı tarafından nakliyat sigortalarıyla ilgili bir sigorta teklifinin değerlendirilebilmesi için;

- 1) Akreditif no’su(bir banka kanalı ile yapılan akreditif işlemi kaynaklı poliçelerde),

⁷⁹ www.turklandsigorta.com.tr

⁸⁰ <https://metinpolat.av.tr/emria-ve-nakliyat-sigortasi.html> /24.04.2019

- 2) Sigortalının adı,
- 3) Sigorta bedeli (Navlun bedeli+ Fatura Bedeli+ Ödenen Sigorta primi+%10 İmajinel (beklenen) kar.),
- 4) Sigortaya konu yükün esvap veya adedi, cinsi, ağırlık ve taşıma şekli,
- 5) Sevkiyatın başlangıç ve bitiş yeri,(çıkış ve varış noktası)
- 6) Vasıta adı(uçak ise uçuş numarası, gemi ise adı, tren ise vagon numarası, kamyon ise plakası),
- 7)Yükleme/sevk etme tarihi,
- 8)İstenilen teminat,

Blok Police: Abonman sözleşmesi direkt poliçe yapılarak yıllık depo primi alınır. Sene sonunda gerçekleşen ciro, poliçeye yazılmış ve başlangıçta belirlenmiş olan ciroyu aşarsa ek prim hesaplanarak, alınır. Aksi durumda prim iadesi yapılmaz.

3.1.9. Sigorta Değeri, Eksik-Aşkın Sigorta

3.1.9.1. Sigorta Değeri

Taraflar arasında başka bir esas değer kararlaştırmamışlarsa, deniz ve göl veya gemi araçlarının sigorta değeri, rizikonun başladığı andaki değerdir. Aksi kararlaştırılmadıkça, kumanya, yakıt ve levazım, sigorta ücreti, gemi adamların ücretleri bu değere dâhil edilir.

Eksik ve Aşkın: Sigorta poliçe bedeli sigorta değerini aşamaz, aşan kısım olması halinde geçersizdir. Sigorta poliçe bedeli sigorta değerinden az olması halinde ise tazminat sigorta değeri ile sigorta bedeli arasındaki orana göre ödenir.

3.1.9.2. Hasar ve Tazminat

Rizikonun gerçekleşmesi halinde tarafların yetki ve yükümlülükleri

Riziko gerçekleştikten sonra, tarafların tüm hakları saklı kalmak koşuluyla, yükün korunmasına ilişkin her türlü koruma önlemlerini almaya veya alınmasını istemeye, gözetmeye ya da bunlara yapmaya yahut başlamaya sigorta ettiren veya sigortalı zorunlu, sigortacı da yetkilidir. Sigortacının bu tür davranış ve eylemlerinden dolayı ödeme yükümlülüğünü peşin olarak kabul ettiği ileri sürülemez.

Sigorta ettiren veya sigortalı bu konularda sigortacı ile tam anlamıyla işbirliği yapmak, yükün korunması için önlemlerin alınmasına yardım etmek amacıyla elinde bulunan tüm bilgi ve belgeleri sigortacıya vermekle yükümlüdür.

Ayrıca sigortacının başka sorumlu olduğu üçüncü kişilere karşı yansıtma (rücu) hakkını korumak üzere, gerekli işlemleri yapmak ve tüm önlemleri zamanında almak için, sigorta ettiren veya sigortalı, sigortacı ile koşulsuz şartsız olarak işbirliği yapmakla yükümlüdür.

Sigortalı veya veya sigorta ettiren yukarıda belirttiğimiz maddede sayılan hükümleri yerine getiremez ve sonucunda zarar ve miktarında bir artış olursa bu kısım sigortacının ödeyeceği tazminattan indirilir⁸¹.

Hasar Bildirimi ve Hasara İlişkin Belgeler

Sigortadan haberi olması halinde sigortalının veya sigorta ettirenin, rizikonun meydana geldiğini duyar duymaz bu durumu sigortacıya bildirmekle yükümlüdür.

Sigorta sözleşmesinden ortaya çıkan borcun muaccel olabilmesi için sigorta ettiren, tazminatın hesabını gösteren bir liste ile diğer gerekli belgeleri sigortacıya vermek zorundadır. Bu belgeler denizyolu taşımalarında özellikle şunlardır:

- ✓ Sigortalı mala ait fatura,
- ✓ Poliçe aslı(cırolu),
- ✓ Sigortalı mala ait ordino,
- ✓ Gümrük rezerve zaptı,
- ✓ Gümrük muayene zaptı,
- ✓ Çeki listesi,
- ✓ Çetele listesi,
- ✓ Gümrük(giriş veya çıkış) beyannamesi,
- ✓ Gümrük vezne makbuzu,
- ✓ Taşıyıcıya çekilen ihtarname mektubu,
- ✓ Draft survey raporu,
- ✓ Gözetim raporu (poliçede belirtilmiş bir kural var ise),
- ✓ Akreditif belgesi- gerekirse istenilmektedir,

⁸¹ Özcan, Hakan, (2019), Karayolu Yük Taşımacılık Sigortaları ve Kullanımı Üzerine Bir Araştırma, İstanbul,22

- ✓ Satış sözleşmesi gerekirse istenilmektedir.
- ✓ Manifesto- gerekirse istenilmektedir.
- ✓ Hasarlı yüke ait detaylı fotoğraf,
- ✓ Vergi kimlik numarası,

Karayolu taşımacılığı ile ilgili oluşan hasar dosyasının tamamlanması için ihtiyaç duyulan bu belgeleri ihracat, ithalat ve yurt içi taşımacılığını beraber değerlendirerek aşağıdaki şekilde sıralayabiliriz.

- ✓ Konşimento no– sevk irsaliyesi,
- ✓ Sigortalı mala ait fatura,
- ✓ Poliçe aslı,
- ✓ Yükün eksik veya hasarlı olarak alındığına dair teslim tutanağı,
- ✓ Sigortalı mala ait ordino,
- ✓ Gümrük rezerve zaptı,
- ✓ Gümrük muayene zaptı,
- ✓ Çeki listesi,
- ✓ Çetele listesi,
- ✓ Gümrük(giriş veya çıkış) beyannamesi,
- ✓ Gümrük vezne makbuzu,
- ✓ Taşıyıcıya çekilen ihtarname mektubu,
- ✓ Gözetim raporu (poliçede böyle bir şart var ise),
- ✓ Akreditif belgesi- gerekirse istenilmektedir.
- ✓ Satış sözleşmesi gerekirse istenilmektedir.
- ✓ Hasarlı mallara ait fotoğraf,
- ✓ ATR belgesi-gerekirse istenilmektedir(Ab ülkeleri ile yapılan taşımacılıkta kullanılmaktadır).
- ✓ Kaza sonucu hasar meydana gelmiş ise kaza zaptı,
- ✓ Araç yandı ise itfaiye raporu,
- ✓ Aracın ruhsat fotokopisi,
- ✓ Sürücüye ait ehliyet fotokopisi,
- ✓ Sürücü alkol raporu,
- ✓ Taşıma , firigo firik araç ile yapılmış ise aracın soğutma raporu,

3.1.9.3. Halefiyet

Sigortacı, ödemiş olduğu tazminat tutarı il sınırlı içinde olmak kaydıyla sigortanın üçüncü kişilere karşı olan tazminat talebi hakkına sahip olur. Sigortalı, sigortacının isteği üzerine bu hususu sigorta tazminat mektubunda veya dispeçte ve yahut buna ait bir belgede belirtmeyi kabul eder⁸².

3.1.9.4. Tazminatın Kaldırılması ve Azaltılmasını Doğuran Haller Ödemesi

3.1.9.5. Hasarlı Malların Değeri

Yükün hasar sebebi ile tazminat talebine neden olan malların hasar gören parça değerinin tespit edilebilmesi amacıyla, sigortacı tarafından malın açık artırma yoluyla satılmasını talep edilebilir. Buna rağmen bu talep sigortacının oluşan hasarı kabul ettiği manasına gelmez. Mallar gümrüklenme sonrası satılır ise gümrüklü değeri, gümrüklenmeden önce satılır ise gümrüksüz değeri, hasarlı ürünlerin tazmin edilecek bedelini tespit etmek için esas alınır. Şayet emtea tam değeri üzerinden sigortalanmış ise, satış sonrası elde edilen değer ile sigorta değeri arasında oluşan bedel farkı sigortalının zararını göstermektedir. Ortaya çıkan bu farkın tamamı sigortacı tarafından tazmin edilerek ödenmesi gerekmektedir⁸³.

3.1.9.6. Çeşitli Hükümler

a) İyiniyet Yükümlülüğü

Sigortalı veya sigortacı, sigorta sözleşmesinin yapılma aşaması ve devamında iyiniyetle hareket etmekle yükümlüdür.

Sigortalı veya sigorta ettiren yahut bunların sözleşmeyi yapması için görevlendirdiği yetkili kişiler, sözleşmenin esasına ilişkin kendilerince bilinen her maddeyi, sözleşme yapmadan önce sigortacıya bildirmekle yükümlüdür. Bu yükümlülüğün yerine getirilmemiş olması halinde görevlendirilen kişiler iyiniyete aykırı hareket edilmiş sayılır. Sigortalı veya sigorta ettiren yahut bunların sözleşmeyi yapması için görevlendirdiği

⁸² Özcan, Hakan, (2019), Karayolu Yük Taşımacılık Sigortaları ve Kullanımı Üzerine Bir Araştırma, İstanbul, 22

⁸³ Özcan, Hakan, (2019), Karayolu Yük Taşımacılık Sigortaları ve Kullanımı Üzerine Bir Araştırma, İstanbul, 21

yetkili kişiler, sürecin olağan süresi içinde, kendilerince bilinen her maddeyi biliyor sayılırlar. Rizikonun değerlendirmesi açısından taşıdıkları önem sebebiyle, sözleşmeyi yapıp yapmama veya şartların belirlenmesinde ya da sigorta priminin kararlaştırılmasında, işin ehli bir sigortacının vereceği karara etki edebilecek her husus sözleşmenin esasıyla ilgili bir husus sayılmaktadır. Türk Ticaret Kanunu'nun ilgili hükümleri uygulanır.

b) Sigorta Priminin Ödenmesi

Sigorta priminin taksitle veya tamamı ödenmesi taraflar arasında kararlaştırılmış ise; ilk taksit, poliçenin teslimin edildiğinde ve kalan taksitler de poliçede kararlaştırılan tarihlerde nakden ödenir.

Sigortalı sigorta primini vermemiş, prim borcu tescil edilmiş ya da poliçe yapılırken vadeleri tespit ve tayin edilen herhangi bir taksitini, vade günü bitmesine rağmen ödememiş ise temerrüde düşer. Temerrüde düştükten sonra takip eden 15 gün içerisinde de sigortalı prim borcunu ödeyemez ise; verilen bu müddet biter. Biten müddetten itibaren 15 gün süreyle sigortacı sigorta teminatını durdurur. Yine bu sürenin sonuna kadar prim borcu ödenemez ise sigorta poliçesi herhangi yazı ve ihtara gerek kalmaksızın feshedilmiş olur. Bu poliçe ile ilgili bir prim iadesi ekli özel şartlara göre yapılır.

c) Tebliğ ve İhbarlar

Sigortalının bildirimleri, sigorta şirketinin merkez adresine ya da sigorta sözleşmesine aracılık eden acenteye, taahhütlü mektupla yahut noter aracılığı ile yapılır. Sigorta şirketinin bildirimleri de sigortalının poliçede belirtilen adreslerine, bu adreslerin değişmiş olması halinde ise sigorta şirketinin merkez adresine ya da sigorta sözleşmesine aracılık eden acentenin bildirilen son adreslerine aynı suretle yapılır. Taraflara ıslak imza karşılığı elden teslim edilen teleks, telgraf, mektup veya faks ile yapılan bildirimler de taahhütlü mektup hükmünde sayılır.

d) Ticari Mesleki Sırların Saklı Tutulması

Sigortacı ve sigortacı adına hareket eden yetkili kişiler bu sözleşmenin yapılması dolayısıyla sigortalıya ilişkin olarak öğrenecekleri gizli bilgi ve sırların saklı tutulmamasından doğabilecek zararlardan sorumlu olurlar.

e) Yetkili Mahkeme

Sigorta sözleşmesinden ortaya çıkacak anlaşmazlıklar sebebiyle açılacak davalarda yetkili mahkeme, sigorta sözleşmesine aracılık yapan acente veya sigorta şirketi merkezinin ikametgâhının bulunduğu adresteki veya rizikonun Türk karasularında oluşması halinde rizikonun ortaya çıktığı yerdeki ticaret davalarına bakmakla yükümlü görevli mahkemedir.

f) Sözleşme Başlangıç Ve Bitiş tarihi

Sigortanın başlangıç ve sonu, bu sigorta sözleşmede aksi kararlaştırılmadıkça, poliçe üzerinde belirtilen tarihte Türkiye saatiyle öğleyin 12.00' de başlar. Yine poliçede belirtilen tarihte öğleyin 12.00'de sonlandırılır. Her iki durumda da deniz ve göl araçları veya geminin bulunduğu yerin saati dikkate alınır.

g) Sözleşme Feshi

Sigortacı ve sigortalı taraflar arasında sözleşme yapılırken poliçede belirlenmiş olan sürenin sona ermesiyle (sigorta başlangıç ve bitiş süresinin bitmesi) , sigortalının kendi istek ve iradesiyle, taraflardan birinin sözleşmede öngörülen şartları yerine getirmemesinden doğan fesih haliyle, sigorta şirketinin karşılaştığı zararlar sonucu riskinin ağırlaşmış olması sebebiyle, sözleşmeyi tek taraflı feshetmesiyle, bazen sigorta alanında riskin gerçekleşmesiyle sigorta sözleşmesi sonlandırılır.

h) Zamanaşımı

Sigorta sözleşmesinden meydana gelen bütün talepler, hasar olduğu tarihinden itibaren iki yılda zaman aşımına uğrar. Sigortalı 2 yıl içinde tazminat talebini evraklarıyla birlikte sigortacıya bildirmesi veya mahkemeye başvuruda bulunması gerekmektedir. Sigortalı, zamanında sigortacı veya mahkemeye bildirilmemiş olduğu talebine istinaden tazminat hakkı zamanaşımına uğrar.

ı) Zeyilname Ödemesi

Poliçeye eklenen, poliçe ile birlikte işlem gören bir evraktır. Taraflar arasında sözleşmenin sona ermesi halinde, sözleşme sigortacı ve sigortalı ve ya ilgili üçüncü şahıslar bakımından genel geçerliliğini yitirir.

ı) Rücu Hakkı

Sigorta sözleşmesine ilişkin sigorta sözleşmesi veya kanun hükümlerinden doğan ve tazminat miktarının azaltılması ya da yükümlülüğünün kaldırılması sonucunu doğuran

haller zarar gören kişiye karşı ileri sürülemez. Tazmin ödemesinde bulunan sigortacı, sigorta sözleşmesine ve bu sözleşmeye ilişkin TTK hükümlerine göre tazminatın kaldırılması veya azaltılmasını sağlayabileceği oranda sigortalıya rücu edebilir.

Sigortalıya başlıca rücu edilme nedenleri aşağıdaki gibidir.

a) Sigortacının tazminat ödemesini gerektiren olay, sigorta ettiren veya eylemlerinden sorumlu olduğu kişi ve kişilerin kasıtlı bir davranışı sonucunda ortaya çıkmış ise,

b) Sigortacının tazminat ödemesini gerektiren olayın, bahsi geçen malların gasp edilmesi veya çalınması sonucu ortaya çıkması halinde, gasp edilme veya çalınma olayında sigorta ettirenin kendisinin veya eylemlerinden sorumlu olduğu kişi ve kişilerin kusurlu bir davranışı olduğu ortaya ispatlanır ise,

c) Sigortacının tazminat ödemesini gerektiren olayın, tehlikeli atık ve tehlikeli maddelerin nakledilmesi esnasında, aracın Kara Yolları Trafik Kanunu Hükümlerine göre gereken ehliyetnameye sahip olmayan kişiler tarafından sevk edilmesi sonucu meydana gelmiş ise,

d) Sigortacının tazminat ödemesini gerektiren olayın, tehlikeli atık ve tehlikeli maddelerin nakledilmesi esnasında, sürücünün keyif verici madde veya uyuşturucu aldıktan sonra aracı sevk ve idare etmeleri sırasında veya bu kişilerin alkollü içki almış olmaları sebebiyle aracı güvenli bir halde sürme yeteneklerini kaybetmiş bulunmalarından kaynaklanıyorsa,

Yukardaki başlıca haller nedeniyle sigortalı, kendisine düşen yükümlülükleri yerine getirmemesi halinde zarar ve ziyan miktarında artış yaşanırsa, sigortacı zarar görene tazminat ödemekle birlikte, bu aradaki artış için sigortalıya rücu hakkına sahiptir⁸⁴.

Örneğin: İçerisinde bulunan yükü sigortalı olan bir kamyon hareket halindeyken yanmıştır. Ekspertiz araştırması sonucunda aracın içerisinde bulunan bir yükün yasalarca taşınması yasak ürün olduğu, seyir halindeyken patlaması sonucu aracın yandığı tespit edilmiştir. Sigortacı araç içerisinde yanan tüm yükün bedelini sigorta ettirene öderken, patlayan ürünün firmasına ödediği tazmin bedelini rücu etme hakkına sahiptir.

j)Ekspertiz Tayini

Sigorta ettiren sözleşmeden kaynaklanan hasarlara istinaden ürün değerini tespit etmek adına ekspertiz tayin edebilir. Ekspertiz ilgili hasarlara istinaden rapor düzenler. Raporunda

⁸⁴ Özcan, Hakan, (2019), Karayolu Yük Taşımacılık Sigortaları ve Kullanımı Üzerine Bir Araştırma, İstanbul,62

ürünün değeri, sovtaj değeri, tamir edilebilirliği, kullanılıp /kullanılmayacağı vs. bilgiler mevcuttur. Sigortacı, eksperin düzenlediği rapora göre tazminatın belirlenmesi amacıyla yapılan makul giderleri mallar tükenmiş olsa da ödemek zorundadır.

k)Özel Şartlar

Sigortalı ve sigortacı aralarında yaptıkları anlaşmaya göre, genel şartlara aykırı olmamak kaydıyla sözleşmeye özel şartlar (ek madde) konulabilir. Sigorta ettirene özel şartlardan doğan hasarsızlık indirimi ve alacağı diğer menfaatler bağlı olduğu şartlara poliçede yer verilir. Ayrıca sözleşmede bulunan özel şartlar genel şartlara göre öncelikli olarak uygulanır.

3.1.10. Mevzuat Açısından Değerlendirme

Karayolu açısından yakından ilgilendiren lojistik sektörü 10.07.2003 tarih ve 4925 sayılı Karayolu Taşıma Yasası yapılan ilk yasal düzenlemedir. Bu yasa ile birlikte sektörde çalışabilmek için mesleki ve mali yeterlilik ve mesleki saygınlık ölçütleri getirmiştir. Taşımacılık sektöründe çalışmaların büyük bir kısmı günümüzde kayıt dışıdır. İşlemler sistemli bir şekilde kayıt altına alındığında sektörün ne kadar büyüdüğü daha iyi anlaşılacaktır. Yasalar ve buna dayandırılarak ortaya çıkarılan yönetmelikler ile lojistik sektöründe geçmişten bu yana var olan karmaşık yapıların önüne geçilmesi ve daha kurumsal büyük şirketlerin ortaya çıkması amaçlanmaktadır. AB müktesebatı açısından yararlı ve gerekli olan bu yasal düzenlemelerde birlikte lojistik işletmeciliği ilk defa tanımlanmaya çalışılmaktadır⁸⁵.

Lojistik işletmeciliği; "Kendi nam ve hesabına taşımacılık yapmakla birlikte lojistik faaliyetleri kapsamında tedarik, satış, pazarlama, depolama, sipariş planlaması, paketleme, dağıtım, nakliye, elleçleme ve benzeri hizmetleri üstlenen sektördeki tüzel ve gerçek kişiler" şeklinde tanımlanmaktadır. Yönetmeliğin 6-a maddesine göre, lojistik işletmeciliği yapmak isteyen kurumsal firmaların Ulaştırma Bakanlığı'ndan (Ubak) 5 yıl süreli olarak Yetki 61 belgesi alma zorunluluğu vardır. Yetki belgesi almak için kuruluşların, yönetmelikte belirtilen genel ve özel koşullara sahip olmaları gerekmektedir. Yurtiçinde yük taşımacılığı konusunda lojistik işletmeciliği yapacak olanlar Ll, Uluslararası yük taşımacılığı konusunda lojistik işletmeciliği yapacak

⁸⁵ Mersin, D.N, (2003), Lojistik Sektöründe Dış Kaynak Kullanımı, 3D Lojistik Dergisi, 16, 38-40.

olanlar L2 Yetki Belgesini almalıdırlar. Lojistik işletmeciliği yetki belgesine sahip kuruluşlar, taşımacı yetki belgesi çıkartmadan kendi nam ve hesabına taşıma yapamayacak ve yaptıramayacaklardır. Bu kimlikle yapmış oldukları faaliyet ve işlemlerden taşımacı ile müştereken ve müteselsilen sorumlu olacaklardır.

(L1) yetki belgesi alacak olanların;

a) Tüzel ve gerçek kişiliklerin kendi adına kayıt ve tescil edilmiş en az 100 ton istiaab haddinde öz mal taşıt filosuna,

b) Yapılacak işe elverişli olacak şekilde en az 1000 m² lik kapalı ve ambalajlama, depolama, elleçleme, yükleme, istifleme, boşaltma ve aktarma gibi hizmetlere elverişli yapı ve donanımda, trafiğe engel olmayan ve en az 10 tonluk bir taşıtın yanaşarak aktarma, boşaltma, yükleme, yapabileceği, ayrıca bağımsız bir taşınmazın kullanım hakkına, ilaveten her bir birim için benzer özellikte 200m²'lik kapalı alanın kullanım hakkına,

c) Mali yeterlilik şartı olarak 100.000 Euro karşılığı Türk Lirası teminata, ancak;

(b) bendinde istenilen taşınmazın mülkiyetine tam olarak sahip olunması halinde teminat şartı aranmaz, ancak işletme faaliyetlerinin sürdürülebilmesi için de 50.000 Euro karşılığı Türk Lirası nakdi işletme sermayesine, (L2) yetki belgesi alacakların;

1) Gerçek ve tüzel kişiliklerin kendi adına tescil ve kayıt edilmiş en az 200 ton istiaab haddinde öz mal taşıt filosuna,

2) Bu işe elverişli en az 2500 m² lik kapalı ve ambalajlama, depolama, yükleme, istifleme, boşaltma ve aktarma gibi hizmetlere elverişli donanım ve yapıda, trafiği engellemeyen ve en az 10 tonluk bir taşıtın yanaşıp boşaltma, yükleme yapabileceği bağımsız bir taşınmazın kullanım hakkına, ayrıca her birim için benzer nitelikte 200m²'lik kapalı alanın kullanım hakkına,

3) Mali yeterlilik şartı olarak 200.000 Euro karşılığı Türk Lirası teminata, ancak; (b) bendinde istenilen taşınmazın mülkiyetine tam olarak sahip olunması halinde teminat şartı aranmayarak, işletme faaliyetlerinin sağlıklı olarak sürdürülebilmesi için de 100.000 Euro karşılığı Türk Lirası nakdi işletme sermayesine, sahip olmalıdır⁸⁶.

⁸⁶ Mersin, D.N, (2003), Lojistik Sektöründe Dış Kaynak Kullanımı, 3D Lojistik Dergisi, 16, 38-40.

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM: KAYIP / HASAR VE RİSK

4.1. SİGORTA HUKUĞUNDA KAYIP/ HASAR VE RİSK/ ZARAR UNSURUNA GENEL BİR BAKIŞ

4.1.1. Taşıma Sigortasında Riskin Nedenleri

I. GENEL OLARAK

Yük taşıma sigortası zarar sigortası alanına girer. Karşılıklı menfaat ilişkisine bağlı olarak eşyanın zarar/ ziyanına yönelik koruma teminat altına alma sigortasıdır. Taşıma esnasında yükün zarar görmesi halinde sigortalının ekonomik olarak bir kayba uğramasının göstergesidir. Bu nedenle eşya taşıma sigortasında diğer aktif olan tazminat sigortalarındaki gibi, sigorta koruma kapsamına giren bütün risklerin ekonomik zarara yol açma niteliğinde olması gerekmektedir. Zararın gerçekleşme nedenini oluşturan durumlar tehlikenin kaynakları belirli bir kısmı elden çıkarılır. Sigorta koruma kapsamına giren risklerin gerçekleşmesi halinde bu risklerin oluşturan nedenlerin bilinmesi sigorta tekniği ve sigorta hukuku bakımından çok önemlidir. Örneğin; Bir yük taşırken araç seyir esnasında teker tutuştu ve ürünler yangın dolayısıyla zarara uğradı. Bu tehlikenin doğal afet ve ya kişilerin hatasından kaynaklandığı eksper raporu ile teknik anlamda tespit edilir. Sigortacının bu tehlikeyi tanınması, uğrayacağı zararı sorumlu tutacağı rücu hakkını kullanabilmesi açısından çok önemlidir. Sigortacı lojistik firmaları ile sigorta yaparken kişi ya da kurumlara rücu edilip/edilemeyeceği noktasında poliçe primi hesaplar. Genel olarak taşıma sigortasında zarar veren risklerin doğal afet kaynaklı riskler, teknik riskler ve kişilerin hatalı davranışlarından kaynaklanan riskler şeklinde 3 bölüme ayırarak değerlendirmek mümkündür.

A) Doğal Afet Kaynaklı Riskler

Her biri birbirinden bağımsız tehlikeli türler olup; sigorta poliçe kapsamında değerlendirilen risklerdir. Bunlar, heyelan, deprem, yangın, volkan patlaması, yağmur, sel, dolu, kar, yıldırım, fırtına, hortum vb. insanın engelleyemeyeceği gibi önceden kestirmesi de mümkün olmayan doğa olaylarından kaynaklanan tehlikelerdir. Doğal

afetler tüm yük taşıma sigorta poliçe kapsamında mevcuttur. Amaç, sigortalının korunmasıdır. Ayrıca lojistik firmalarında depolama olduğundan sigorta kapsamına ilaveten depo teminatı verilmektedir.

B) Teknik Riskler

Bu teknik riskler insanların teknik bilimle yapmış olduğu icatlar sonucunda tehlikeli sonuçlar doğurabilecek teknik risk taşıyan makine, cihaz, alet ve maddelerden kaynaklanan risklerdir. Bunlar yanıcı, patlayıcı maddeler, yakıcı ve tehlikeli kimyasallar, motorlu araçlar, boru hatları vb. gibi donanımlardan kaynaklanmaktadır. Yük taşıma sigortasında aracın içine yükün cinsine, özelliğine göre teknik donanımlı olması sağlanır. Örneğin; ilaç için özel soğutucu, hazır gıdalar için dondurucu vb. yükün konusuna göre zarar görmemesi bozulmaması adına teknik anlamda donanımlı araçlar kullanılır. Karayollarında taşıma esnasında eşyanın teknik donanım nedeniyle zarar görmesi karayoluyla yük taşıma sigortası koruma kapsamına girmektedir. Bazı teknik riskler sigorta kapsam dışı bırakılmıştır. Oluşan riskler insan kaynaklı risk mi teknik risk mi olduğu tespit edilmesi oldukça güçtür. Kişi davranışından kaynaklandığı tespit edilir ise sigorta kapsam dışında kalır. Tespit edilememesi durumunda sigortalının koruma kapsamında değerlendirilir.

Nitekim işletmeci yük taşıma sigortası yaptırmış olsa bile işletmesine sürekli teknik anlamda yatırım ve donanım yapmalıdır. Bu durum sigortacının taşıdığı riskleri büyük ölçüde azaltacaktır.

C) Kişilerin Davranış Hatalarından Kaynaklanan Riskler

İnsanların tehdit eden en büyük risk hasar / kayıp yani kişilerin hatalarından oluşan risklerdir. Yük taşıma esnasında kişilerin hatalarından karşılaşılan riskler çok farklı farklıdır. Bu riskler, kişilerin belirli duruma göre yaratacakları tehlikeleri, toplumsal (siyasi) ve kişisel tehlikeler olarak 2 ye ayırmak mümkündür. Toplumsal tehlikeler terör, iç kargaşa, halkı kızdırtmak, savaş gibi durumlar kişilerin hatalarından oluşan tehlikelerdir. Kişisel tehlikeler ise, haksız fiili, sözleşmenin ihlali dolayısıyla doğuracakları tehlikelerdir⁸⁷.

⁸⁷ Karayalçın, Yaşar, (1984), Taşıma Sigortalarında “All Risks” Klozu Sorumluluk ve Sigorta Hukuku Bakımından Eşya Taşımacılığı Sempozyumu, Risk Yönetimi, Bildiriler Tartışmalar, Ankara, 4-5.

Bazen ortaya çıkan tehlikenin araştırma sürecinde bu riskin doğa olaylarından mı, kişilerin hatalı davranışından mı veya teknik işletmeden oluşan riskten mi kaynaklandığını anlamak çok güç olabilir. Bazen de bu 3 türden biri oluşan tehlikeye doğrudan doğruya ya da dolaylı aracılık yaptığı tespit edilir. Kişi hatalarından kaynaklanan tehlikeleri incelediğimizde daha çok insanların kötü niyetli olduklarını ve güveni suiistimal ettikleri ortaya çıkar. Sigorta hukukunda kişi hatalarından kaynaklanan riskler çok büyük önem taşır. Diğer risklerden kişi hatalarından kaynaklı riskin farkı sözleşme taraflarının dışında 3. bir kişinin ayırımına gidilmesidir. Bu ayırım yük taşıma sigorta sözleşmesi yapılırken üzerinde detaylı düşünülmesi gereken bir konudur.

a) Sigorta Sözleşmeleri ve Tarafların Davranış Hatalarından Kaynaklanan Riskler

Sigortalı ve sigorta ettirenin, kendi eşyalarına kendi menfaatlerine zarar vermeleri imkânsızdır. Bu tehlikeler zaman zaman dikkatsiz davranışlardan ve yetersiz tecrübelerden oluştuğu ortaya çıkar. Konu araştırılırken sigortalı ve sigorta ettirenin kendi iradesi ile kasıtlı bir hatası ortaya çıkarda bu durum kötü niyet çerçevesinde değerlendirilir. Kanunlarda korumaz. Sigortalının kasıtlı davranış hallerinden ortaya çıkacak zarar sigortalanabilir risk kapsamına girmez. Çünkü sigortalı kendi hatasından sigortacıya zarar vermesi tarafların menfaatleriyle çelişir. Ancak sigortalının kusurlu davranışı konusunda bir ayırım yapmak gerekir. Mal sigortalarına ilişkin TTK'nun 1278. maddesi gereğince kanun koruyucu, sigortalının kusurundan kaynaklanan zararı tazmini gerektiren risk olarak hükme bağlanmıştır. Yine aynı maddenin daha açık ifade şekliyle taraflar bunun aksini sözleşmede öngörmeleri muhtemeldir. Karayolu yük taşıma sigortasında sigortalının ihmalden doğan zarar riski, TTK'nun 1311. maddesinin atfıyla TTK'nun 1380. maddesinin hükmü gereğince sigorta kapsamı dışında kalacaktır⁸⁸.

Buna göre sigortalının kusurundan ortaya çıkan zararlar sigorta kapsamı dışında tutulmuştur. Sigortalının ihmali, kötü niyetinden kaynaklanan tehlikeler ağır ve hafif ihmal olarak 2' ye ayrılır.

Sigorta yaptıran firma mal sigortası zararı karşılığında poliçe kapsamında sigorta firmasından tazminat alır. Buna istinaden mal sigorta yapıldığından dolayı malına gelecek risklere karşı gereken tüm önlemleri almalı ve özen göstermelidir. Böylece yaşanan tehlikeler sigortalının basit hatalarından kaynaklı ise basit kusur olup sigorta firması

⁸⁸ Memiş, Tekin, (2002), "TTK'nun 1264. Maddesinin Kapsamına İlişkin Yargıtay Kararların Değerlendirilmesi", (www.jura.uni-sb.de/turkish/Tmemis2.html) /25.10.2002

tarafından ödenmesi gerekmektedir. Ağır kusur ya da kural ihlalleri var ise sigorta firması tarafından ödenmemesi kanaatindeyim.

b) Sigortalı ve Sigorta Ettiren Dışında 3. Bir Taraf Davranış Hatalarından Kaynaklanan Riskler

b1) Sigorta ile İlişkisi Olan Üçüncü Kişiler Kısmı

Sigorta, sigorta ettiren ve sigortacı sözleşme taraflarıdır. Bu tarafların dışında bulunan kişi ya da kurumlar 3. kişi sayılırlar. 3. kişi kuralı bu şekilde olmakla birlikte mal ve yük taşıma sigortası sigortacının risk taşıma sorumluluğu, sigorta ettirenin kasıtlı ve kusuru davranışlarından kaynaklanan zararların tazminini içermez⁸⁹. Mal sigortasının 1287. maddesi gereğince sigortadan faydalanan kimse yahut sigorta ettiren kimsenin kusur ya da kastından kaynaklanan hiçbir zararı tazmin etmez. Sigorta sözleşesi yapıldıktan sonra taraflar arasında borç ve yükümlülükler belirlenir. Sigorta poliçesinin devri halinde yük taşıma sigortası 3. kişi kanunen sözleşmenin tarafı sayılır ve sözleşme de belirtilen ölçüde hak ve yükümlülükleri doğacaktır. Ancak sigortalı poliçe devri ile sözleşme tarafında olmuş ise sigorta ettirenin kasıt, kusur ve ihmalden oluşan zararlardan sigortalı sorumlu olamayacaktır.

Türk sigorta hukukunda yük sigortası poliçesi uygulamasında çok önem taşıyan Enstitü (A)(B) ve (C) koşullarında, sigorta ettirenin kusurlu davranışından kaynaklanan zararlar , sigortacının sorumluluk kapsamı dışında tutulmaktadır. Bu koşulların 4/1 nolu koşulu gereğince ‘‘4-sigortacı hiçbir şekilde aşağıda sayılanları temin etmez. 4/1- Sigorta ettirenin kötü niyetli davranışından doğan zarar veya kayıplar,...’’⁹⁰. Gerek enstitü 4/1 koşulunda gerekse TTK’nun 1380. maddesinin dördüncü bendi ve İSK’nun 14. Maddesinde, sigortacının sorumluluğu kapsamına girmeyen sigortalının kusur derecesi tam olarak belirtilmiş değildir. Yukarıda anılan kanun hükümlerinde ve poliçe koşullarında sigortalının kasıtlı davranışlarının sigortacının sorumluluk kapsamına girmeyeceği açıktır. Sigortalının ihmal kusurunun derecesi tam olarak belirsizdir. Ayrıca diğer sigorta alanlarına göre yük taşıma sigortası ilişkisinde sigortalının kusuru davranışlarını kanun ve her sözleşme koşulları gereği üstlendiği yükümlülüklerin yerine getirilmesinde, azami iyi niyet/dürüstlük kuralına bağlılığı derecesine göre

⁸⁹ Maghaminia, Mohemmed, (2004), Türk ve İran Hukuklarında Karayoluyla Yük Taşıma Sigortası, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Özel Hukuk Anabilim Dalı Doktora Tezi, İzmir

⁹⁰ Şeker, Zehra, (2001), Denizyoluyla Yük Taşınmasında Sigorta Himayesinin Kapsamı, İstanbul, 280 ., Yunak, Hüseyin, (1994), Nakliyat Sigortaları Terimler Sözlüğü, İstanbul, 66

değerlendirmek gerekir⁹¹. Sigortalının kusurlu davranışlarını genel olarak azami iyi niyet yükümlülüğü karşısında kötü niyet olarak değerlendirmek mümkündür⁹². Sigorta hukukunda tarafların edimleri azami iyi niyet dürüstlük kuralına bağlı olması, kötü niyet davranışlarının yorum alanının genişletmiştir. Kanun koruyucular ise, sigorta sözleşmesine ve uygulamasına hâkim olan güven ilişkisinin sigortalı tarafından zedelenebileceği düşüncesiyle getirdikleri hükümlerle, sigorta ettiren ve ya sigortalının azami iyi niyet çerçevesinde davranmalarını sağlamayı amaçlar.

b2) Taşımayı Üstlenen Kişiler Açısından

Yükün taşımacısı, sigorta hukukunda 3. kişi kabul edilir. Bazı durumlarda sigortalı ve taşımacılığı yapan aynı kişi olabilir. Yani sigortalı aynı zamanda yükün taşımacısı ve menfaat sahibidir. Böyle durumda taşımacı sigorta sözleşmesinde 3. kişi olarak değil doğrudan taraf olarak yer alır. Sigorta ettiren ile taşımacının arasında yük taşıma sözleşmesinin uygulanması için sözleşme bulunması ön koşul değildir. Ancak taşıyıcı üçüncü kişi olması halinde yük taşıma sigorta sözleşmesine göre risk kapsamına girmektedir. Yük taşıma sigortası ilişki kapsamında, kural olarak sigortalı ile taşımacı arasında bir taşıma sözleşmesi vardır. Bu sözleşmede sigorta konusu riskin, yine sigortada belirlenmiş riskin kapsamı ve sınırlarıyla sigortacının sorumluluğunun belirlenmesine yardımcı olmaktadır⁹³.

Sigortacı, sigortalı taşınan yükün taşımacıya teslim edildiği tarihten itibaren gönderiyi alıcısına kanunen teslim edilmiş sayıldığı tarihe kadar her ne sebeple olursa olsun yükün uğrayacağı zarar ve ziyandan sorumludur. Bu nedenle karayolu yük taşıma sigortasının belirli bir süre sınırlayarak risk kapsamında sigortacının sorumluluk kapsamını genellik ilkesine bağlı tutulmuştur. Bazı hallerde bu mutlak değildir. Ayrıca kapsamda süre sınırları sigorta riskleri açısından sigorta poliçesi ve kanunda belirli süre olsa da taraflar sözleşmelere özel koşullar eklemeleri mümkündür. Genellik ilkesinde kanun koyucu, bu kapsamı buyurucu şekilde sınırlar. TTK'nun 1312. maddesinin ikinci bendinde sigortacının taşıma işlerini yapan memurların kasıt ve kusurlarıyla sebebiyet verdikleri hususları da tazmin etmekle mükelleftir. Bu maddeden TTK'nun 1264. maddesinin

⁹¹ Çuhacı, Y. Kemal, (1994), Azami İyi Niyet Prensibi, Reasürö , 4-11

⁹² Bozer, Ali, (2004), Sigorta Hukuku Genel Hükümleri, Ankara, 228., Öztan, Fırat, (1966), Sigorta Akdinin İntikadın da İhbar Mükellefiyeti, Ankara, 127

⁹³ Maghaminia, Mohemmed, (2004), Türk ve İran Hukuklarında Karayoluyla Yük Taşıma Sigortası, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Özel Hukuk Anabilim Dalı Doktora Tezi, İzmir

dördüncü bendinin buyurucu hükümleri arasında yer alması nedeniyle bağlayıcı niteliktedir. Ayrıca bu hüküm ile birlikte TTK'nun 1380. Maddesinin dördüncü fıkrasının hükmü gereği, karayoluyla yük taşıma sigortasında taşımanın üçüncü kişi tarafından yapılması halinde TTK'nun 1312. maddesinin ikinci fıkrasını hükmü uygulanacağı anlaşılmaktadır. Yoksa sigortalı tarafından yapılan bir taşıma durumu, doğrudan doğruya TTK'nun 1380. maddesinin 4. Fıkrasının hükmüne tabii tutulacaktır⁹⁴.

Taşımacı ile sigortalı aynı kişi olması durumunda, taşımacının kusur ya da kastından kaynaklanan zarar/zıyan sigortacının sigortalının sorumlu olup/olmayacağı noktasında açık bir hüküm yoktur.

II. YÜK TAŞIMA SİGORTASI

A) Genel Koşullarda ve Kanunlarda Belirtilen Diğer Olaylar

a) TTK'nda Belirtilen Sigorta Riskleri

Yukarıda da açıklamaya çalıştığımız gibi, karayoluyla yapılan eşya taşıma sigortasının risk kapsam alanı, taşıma risklerini içeren genellik ilkesine bağlı olarak düzenlenmiştir. Karayolu eşya taşıma sigortasına ilişkin hükümleri düzenleyen bölümde, özellikle taşıyıcının kusurlu davranışlarının sigorta kapsamına gireceği buyurucu şekilde belirtilmiştir. İlaveten, TTK'nun 1311. Maddesinin yollamasıyla, denizyolu üzerinden yapılan taşımalarda eşya taşıma sigortasının hükümleri, hangi risklerin sigorta kapsamına girip/giremeyeceği konusunda belirleyici olarak kullanılacaktır⁹⁵.

Aşağıda saydığımız birçok doğal olaylar yükün zarar görmesine yol açabilir. Bu durumda yaşanan olaylar karşısında yapılacak eksper çalışma sonucunda kusurun taşımacılık yapan kişi / kişilerin kusurundan mı kaynaklanıp/kaynaklanmadığı tespit edilir. Örneğin, taşımacı aracın düzenli bakımını yaptırmaması, uzun yolda tek sürücü çalıştırması, kapalı kasa araç yerine açık kasa ya da brandalı araç kullanması vs. Araç seyir halindeyken içerisinde bulunan yükün zarar görmesi sigorta poliçe şartları dışına çıkacağından tamamen sigortalı kusurlu sayılarak sigortacı bu kusurdan sorumlu olmayabilir.

Belli başlı riskler kısaca aşağıda madde madde belirtilmiştir.

⁹⁴ Eriş, Yargıtay 11. HD, 30.11.1984 tarihli, E.5983/5944 sayılı kararı; Eriş,1373.

⁹⁵ Maghaminia, Mohemmed, (2004), Türk ve İran Hukuklarında Karayoluyla Yük Taşıma Sigortası, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Özel Hukuk Anabilim Dalı Doktora Tezi, İzmir

- ✓ Savaş vb. olaylar,
- ✓ Kamu Tasarrufları,
- ✓ Yağmalama, Hırsızlık ve Diğer Benzeri Riskler,
- ✓ Çarpışma ve Çarpma Riskleri,
- ✓ Su alma (Dere Taşması, Seylap),
- ✓ Patlama, Yanma, Yangın,
- ✓ Yıldırım, Dağ Heyelanı, Çığ, Deprem ve Diğer Doğa Olayları,

b) Yük Taşıma Sigortası Genel koşullarında Belirtilen Riskler

Türk Karayolu yük taşıma sigortasına özgü sigorta genel koşullar henüz düzenlenmiş değildir. Bu nedenle 1951 yılında düzenlenen deniz yük taşıma sigortasına haiz “emtea nakliyat sigortası genel koşulları” başlığı altındaki poliçe genel koşulları karayoluyla yük taşıma sigortasına da uygun düştüğü oranda uygulanmaktadır⁹⁶. Sigorta poliçesine baktığımızda hangi durumda karayolu hangi durumda denizyolu ortamı koşullarına uyarlanacağı konusu oluşan risk kapsamı içinde değerlendirilmelidir. Karayolu yük taşıma sigorta poliçesinin genel koşullarını ayırt etmek için “Kamyon veya Treyler” kaydı konulmaktadır. Uygulamada, treyler veya kamyonlarla yapılacak taşımalara ilişkin yük taşıma sigortasında TENSİGK’nın 1.8.17.19.20. Koşulları uygulama kapsamı dışında tutulmaktadır⁹⁷. Bu istisnaların dışında diğer koşulların uygulama alanının da titizlikle tespit edilmesini gerekir.

Sigorta poliçesi genel koşullarının kapsamı bir yandan deniz risklerine yönelik olması diğer yandan koşulların çok uzun biçimde yazılmış olması, karayolu yük taşımaya ilişkin yük taşıma sigortasına uygulanacak koşulların tespitini oldukça güçleştirmektedir. Koşulların çoğunda yükün uğrayacağı zararlardan sigortacının sorumluluğu kapsamı dışında kalan riskler sayılmaktadır. Sigorta poliçesi yük taşıma sigortasının risk kapsamını olumsuz nitelikte sınırlandırmaya yönelik koşullardır. Uygulamada, “Kamyon ve Treyler” kaydını içeren yük taşıma sigortası poliçelerinde sigortacının risk kapsamı tek tek sayılmaktadır. Karayolu yük taşıma sigortasının uygulamasının en önemli dayanağı sigorta poliçesi genel koşullarıdır.

⁹⁶ Ulaş, Işıl, (2002), Uygulamalı Sigorta Hukuku,3. Baskı, Ankara, 363

⁹⁷ Kubilay, Huriye, (2003), Özel Sigorta Hukuku, İzmir, 65 ., Ulaş, Işıl, (2002), Uygulamalı Sigorta Hukuku,3. Baskı, Ankara, 381

Yük taşıma sigortasında oluşan risklerin tespiti teknik bir iş niteliğine sahiptir. Çünkü göz önünde tutulacak riskler, yükün taşınması esnasında karşılaşılabilecek olaylar ve ya uğrayacağı zararlardır. Teknik güçlük dolayısıyla teorik olasılık veya genel uygulama göz önünde bulundurularak karayolu yük taşıma sigortasına uygun görülebilecek risk tespitlerini aşağıda madde madde yazmaya çalışılacaktır.

- ✓ Fırtına çıkması,
- ✓ Aracın seyyar veya sabit biri ya da cisme çarpması,
- ✓ Yangın çıkması,
- ✓ Patlama olması,
- ✓ Yükleme, boşaltma veya aktarma işlemleri yapım esnasında bir veya birden fazla eşyanın ya da parçasının yere düşmesi,
- ✓ Karayolu tehlike ve kazalardan doğabilecek her türlü hasar ve kaybın ortaya çıkması,

III. YÜK TAŞIMA SİGORTASININ KORUMA KAPSAMI DIŞINDA TUTULAN RİSKLER

A) Sigorta Poliçesi ve Kanun Hükümleri Genel Koşulları Bakımından

1) Türk Ticaret Kanunu

TTK'nun deniz yolu taşıma risklerine karşı sigortalara ilişkin hükümlerinde bir takım riskler sigorta kapsamı dışında tutulur. TTK'nun ilgili hükümleri gereğince sigorta kapsamı dışında tutulan riskleri aşağıda ifade edilen durumlar ile sınırlamak mümkündür.

a) Yükün Konusunu Oluşturan Eşyanın Doğal Niteliği ve Özelliğinden Doğan Zararlar

Bir müşteriden alınan, taşınması meşru olan, sigorta menfaati taşıyan her şey taşıma sigortasına konu edilebilir. Ancak kural eşyanın taşınmasında sigortacı, dışarıdan veya taşıma aracından kaynaklanan risklere karşı yükün uğrayacağı zararlardan sorumlu olur⁹⁸. Yani sigorta kapsamında risk kesin gözüyle beklenmeyen veya tesadüfi bir olay sonucu olmalıdır. Eşyanın zarar görmesinde dış etken büyük önem taşır. Her eşyanın içerik bakımından farklı olması, taşınan eşyaların çok çeşitlilik göstermesi, taşıma esnasında oluşacak olaylarda her birinin etkilenme derecesinin farklı olması sigorta tekniği

⁹⁸ Huşengi, Muhammed, (1990), Bimeh-ye Hamil ve Nakil-e Kala "Yük Taşıma Sigortası", Tahran, 124

bakımından her olayda eşyanın kendine özgü tespit sorunları ortaya çıkarır. Örneğin, sebze, meyve, et ürünleri, soğuk zincir veya değişim etkinliği yüksek eşyanın her bölgede dayanıklılık veya üretim koşullarına göre etkilenme dereceleri de farklıdır. Bu nedenle bir eşyanın taşınması esnasında kendi niteliğine bağlı olarak zarara uğrama riski taşıma riskinden ayrı kavramlardır. Bu durumda sorumluluk ya da üretici sigortasından söz edilebilir. Sigortacı, taşımacının eşyayı teslim aldığı andan teslim ettiği andaki eşyanın dış durumu arasında farklılık var ise bu farklılık olağanüstü bir etkenden kaynaklandı ise sorumlu olmaktadır. Yük taşımacı sigorta poliçesinde belirtilen koşul ve araçlarda taşımacılık yapmalıdır.

Sigorta hukukunda yük taşıma uygulamasında eşyanın kendi içeriğinden kaynaklanan zararlar, sigorta kapsamı dışında tutulmaktadır. Taşımacının sigorta kapsamına alınan veya kendi kasıt/ kusurlu davranışı sonucu oluşan bir olaydan kaynaklanan zararlardan sigortacı sorumlu tutulmamaktadır. Türk hukuku TTK'nun 1278 ve 1380/3. maddelerinde, eşyanın kendi niteliğinden doğan zarar riskleri sigorta kapsamı dışında tutulmuştur. Ayrıca TTK'nun 1380. Maddesinin üçüncü bendinde bu riskin ortaya çıkış biçimini örnek risk olarak saymıştır⁹⁹.

aa) Eşyanın İçeriğinin Bozulması

Bazı eşya, kendi içeriği yapısı gereği taşıma esnasındaki süreye bağlı olarak veya çevrenin doğal koşullarına dayanamaz kısa sürede kullanım özelliğini kaybederek bozulur. Örneğin, şoklanmış sebze, yaş meyve, et/et ürünleri, soğuk zincir ürünleri kısa sürede normal hava koşullarında bozulur. Bazı eşyalar ise hava sıcaklığına bağlı olarak böcek ve kurtlanarak zayii olur. Bu tür ürünler niteliğine göre belirli saklanma koşulları ve tekniğiyle dayanma süresi artırılarak saklanması mümkündür. Ancak unutulmamalıdır ki bu tür ürünleri bozulma süreci oldukça kısadır. Gümrük girişlerinde araçların bekletilmesi veya taşıma süresinin uzamasıyla birlikte gecikmesi ya da iklim değişikliklere maruz kalması nedeniyle içten bozulma riski yüksektir. Bu nedenle, sigorta firmaları bu tür yüklerin taşınması tereddütle karşılar sorumluluk almazlar ya da sigorta primini çok yüksek tutarak risklerini azaltırlar. Bazı durumlarda da eşyanın gerekli saklama koşullarının yerine getirilmesi yüksek saklama koşul ve tekniklere sahip

⁹⁹Maghaminia, Mohemmed, (2004), Türk ve İran Hukuklarında Karayoluyla Yük Taşıma Sigortası, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Özel Hukuk Anabilim Dalı Doktora Tezi, İzmir

olmasıyla eşyanın içten bozulma riski azaltılmaktadır. Buna bağlı olarak günümüz piyasa ortamında rekabet dolayısıyla poliçelerin sigorta primleri düşmektedir.

bb) Yükün Kendiliğinden Eksilmesi

Yükün konusunu oluşturan yükün yapısı, hacmi veya ağırlığı ve taşıma aracının olağan koşullar altında eksilmeye uğraması mümkündür. Örneğin; benzin, gaz, oksijen, asit vb. uçucu kimyasal sıvıların veya her türlü tohum, pamuk, deri vb. gibi ürünler nem etkisiyle hacim veya ağırlığında eksilme ortaya çıkabilir. Bu tür ürünler uzun süre araç içinde bulunması sonucu nem kaybına bağlı olarak hacim veya ağırlığında eksilmeler olabilir. Ancak teknik anlamda eşyanın hangi koşul ve sürede ne kadar ölçüde eksileceğini önceden tespit etmek mümkündür.

cc) Olağan Sızma ve Akma vb. Durumda Yükün Zarara Uğraması

Bazı eşyanın sıvı içerikli olması, sızması veya akması sebebiyle, kısmen ya da tamamen zarara uğraması mümkündür. Bu durum eşyanın kendi niteliğinden kaynaklı olaylardır. Bir kap içerisinde bulunan sıvının akma ya da sızması sonucu araç içerisinde bulunan diğer yüklere de zarar vermesi mümkündür. Araç içerisinde araç hızına bağlı olarak ya da olağan kullanımı esnasında sarsıntı oluşması bir takım cam vb. eşyaların kırılması, içeriğinde bulunan ürünün sızması, akması sonucu oluşan zararlardan sigortacı sorumlu olmayacaktır. Bazı durumlarda ise yükleme, boşaltma veya aktarma işlemleri sırasında eşyanın kırılması, sızması, akması ortaya çıkabilir. Bu durumda eşyanın niteliğine uygun araçlara konulmasına rağmen ortaya çıkabilecek olayları da eşyanın kendi özelliğine bağlı olarak değerlendirmek doğru olacaktır. Ancak bu olayların sigortalının kapsamı dışında ve taşımacının kusurundan kaynaklanmayan risklerin etkisiyle ortaya çıkan zararlardan yük kırılması, sızması ve akması durumunda sigortacının sorumluluğu söz konusu olacaktır. Yapılan bazı yük taşıma sigorta poliçelerinde içeriği bazı sıvı ürünlerin belirli bir limit (tutar bazında) üzerinde kırılma veya akma sonucunda ziyan olması halinde sigortacının sorumluluğunda olacağı karşılıklı mutabık kalınarak imza altına alınmıştır.

dd)Eşyanın Kötü Paketlenmesi veya Ambalajlanması

Paketleme ya da ambalaj, bir eşyanın içeriği, şekli ve niteliği bakımından olağanüstü bir olayda veya olağan koşullarda oluşabilecek bir olaydan en az zarara uğrayabilecek biçimde taşınması veya saklanması için yapılmaktadır. Günümüzde pek çok ticari eşyanın ambalaj / paketleme biçimi uluslararası standartlarda yapılmaktadır. Bir eşyanın varlığı

ve kendi niteliği ile eşyanın dış hacmini kaplayan paket ayrı unsurlardır. Fakat ticari teamüller gereği bazı ürünlerin piyasa da ambalajsız alım/satımının ve yük taşımacılığı yapılması söz konusu bile edilemez. Çünkü eşyanın dış ambalaj ya da saklama kabı onun güvenliği ile doğrudan bağlantılı olduğundan paket eşyanın bir parçası olarak sayılmaktadır. Ambalajlamanın standartlara uygun olmayan şekilde veya kötü yapılması taşıma esnasında eşyanın şekil ve içeriğine zarar vermesine sebep olabilir.

Eşyanın uygun kaplara konularak düzgün yerleştirilememesi veya kötü ambalajlama sonucunda hasar/zarara uğraması konusu sigortacının ispat etmek ile yükümlü bir olay olarak değerlendirilir. TTK'nun 1380. maddesinin 3. fıkrasında, eşyanın kötü paketlenmesinden ortaya çıkacak zarardan sigortacı sorumlu tutulamaz. Yine CMR'nin 10. maddesi gereğince, taşıyacak eşyanın hatalı, eksik veya tam ambalajlanmasından doğan hasar ve kayıptan kural olarak gönderici sorumludur. İlâveten aynı maddenin devamında eşyanın ambalajına ilişkin bir kusur taşıyıcı tarafından biliniyor ya da açıkça fark ediliyor ise, bu konuda bir çekince beyanı da bulunmuyor ise bu sorumluluk gönderene yüklenemez. Bununla birlikte CMR'nin 8/1maddesinin (b) bendine göre taşıyıcı yükü teslim alırken yükün ve ambalajın görünürdeki durumunu kontrol etmekle yükümlüdür¹⁰⁰. Taşıyıcı yük teslim alırken yaptığı gözetimde ambalajlamada veya yük durumunda bir hata ya da bir uygunsuzluk fark ederse, durumu göndericiye bildirmekle yükümlüdür. Gönderici ürünü ya yeniden düzelterek taşıyıcıya verebilir. Ya da ürünün bu şekilde taşınmasını talep edebilir. Taşıyıcı bu durumda yükü taşımayı reddedebilir ya da sorumluluk gönderene aittir şeklinde sevk belgesinde bildirerek sorumluluğuna bir şerh koymuş olur.

b) Sıçan veya Fareler Tarafından Yükün Zarara Uğraması

Taşıma esnasında sıçan ve fare tarafından eşyanın zayii olması deniz taşımalarına sıkça rastlanmaktadır. Sıçan ve farelerin yol açtığı zararlar taşıma aracından kaynaklanabileceği gibi eşyanın içeriği nedeniyle kaynaklanabilir. Genellikle deniz taşımacılığı esnasında taşıma araçlarının yüksek nemi ve deniz iklimi dolayısıyla deniz araçlarının depolarında sıçan ve farelerin bulunması olağan karşılanmaktadır. Deniz taşımacılığında bu konuda depolarda alınan birçok tedbir olmasına rağmen risk ortadan kaldırılamamış olup; asgari seviyelere inmiştir. Bu tür hayvanların zararlarının tamamen

¹⁰⁰ Huşengi, Muhammed, (1990), Bimeh-ye Hamil ve Nakil-e Kala "Yük Taşıma Sigortası", Tahran, 123

yok edilememesinin en basit sebepleri arasında bazı eşyaların niteliği, kokusu ve ambalaj biçimini sayabiliriz.

Karayolu yük taşımacılığında genellikle tır veya kamyon kullanılması sebebiyle, bu tür taşımalarda sıçan veya farenin araç içerisinde bulunması olağan görülmemektedir. Ancak dökme, tarım ürünleri, gıda maddeleri vb. eşyaların taşıma öncesinde buldukları depoda paket içerisine sızmış olmaları ve eşyayla birlikte araca yüklenmiş olması sebebiyle taşıma esnasında bu eşyanın sıçan ve farelerden dolayı zarar görmesi mümkündür. Ayrıca birleşik taşımalarda deniz araçlarında bulunan sıçan ve farelerin yük ile birlikte karayoluna aktarılması ile tır ya da kamyonunda bulunan eşyanın kötü ya da hiç ambalaj yapılmamasından da kaynaklanmış olabilir. Bu nedenle sıçan ve farelerin deniz taşımacılığında olduğu gibi karayolu taşımacılığında da etkin olabileceği, eşyaların içerisine sızmasının birleşik yolculuklarda önlenemeyeceği için sigortacı sorumlu olmamaktadır. Eşyanın nitelik veya kötü paketlenmesi itibariyle sıçan ve fareler benzeyen böcek ve hayvanların eşyanın taşıma kabına sızması ürüne zarar vermesi sigorta kapsamı dışındadır. Ancak; bazı haşereleri eşyanın niteliği bakımından üründen ayırt edilememektedir. Ayrıca eşya, taşıma aracının kendi niteliği dışından gelen sıçan, fare, zarar verici bir böcek veya hayvan tarafından zarara uğraması halinde sigorta kapsamında konunun değerlendirilmesi gerekmektedir. Ancak buna rağmen sigortacı aracın kendi niteliği veya eşyanın niteliği gereği böcek ve hayvan bulunması veya eşyanın zarara uğramasından sorumlu tutulmayacaktır.

c) Taşımanın Gecikmesinden Kaynaklı Yükün Zarara Uğraması

Türk hukukunda TTK'nun 780.maddesi gereğince eşyanın sözleşmede kararlaştırılan ya da ticari teammül ya da taşıma durumunun gereği belirlenmiş süreden sonra ulaştırılması halinde gecikmiş sayılmaktadır. Taşımanın gecikmesi sebebiyle gönderilen ya da gönderici çeşitli zararlara uğramış olabilir. TTK'nun 780. maddesinin "gecikme" kenar başlığı altındaki hükmü gereğince, gecikme teminatı konusunda iki tür gecikme durumu öngörülmüştür¹⁰¹. Birinci durumda, taşımacı teamüle veya sözleşmeye ve durumun gereğine göre tespit edilen taşıma süresini aşarsa gecikme süresine orantılı olarak taşıma ücretinden indirilir. İkinci durumda, taşımacı sözleşmede belirtilen taşıma süresinin iki katına kadar geciktirirse, taşıma ücretinin tamamını düşmekle birlikte bu gecikmeden doğan zararlardan da sorumlu tutulabilir. İlgili maddenin ikinci fıkrasında,

¹⁰¹ Zeyneloğlu, Ahmet, (1993), Taşıma Hukuku, 2. Baskı, Ankara, 236-237

Türk kanun korucusunun taşımacınının zarar tazminatı çerçevesinde sadece sözleşmede belirtilen süreye ilişkin bir gecikmeyi esas aldığı anlaşılmaktadır¹⁰². Ayrıca TTK'nun 781. maddesinde gecikme süresi ile birlikte taşıma süresi içinde yükün uğradığı hasar veya kayıplardan sorumlu tutulması gerektiği ileri sürülmüştür¹⁰³. Kısacası kural olarak taşımacı sadece teslimatın gecikmesinden dolayı uğradığı zarardan sorumlu değildir. Ancak bazı haklı sebeplerle yükün sırf teslimat gecikmesinden değil, sigorta kapsamında giren gerçekleşecek risklere veya gerçekleşen risklere karşı ortaya çıkacak zararları azaltmak veya tedbir almak taşıma süresinin uzaması, taşımanın gecikmesi dolayısıyla yükün zarara uğraması mümkündür. Bu zararlar sigorta kapsamına girmektedir. Nitekim'' Genel İstisnalar Klozu'' başlığını taşıyan Enstitü (A),(B) ve (C) 4/5 nolu koşullarına göre sigortacı, sigorta kapsamındaki riskten kaynaklansa da gecikmenin neden olduğu hasar, kayıp veya zarardan oluşan masraflardan sorumlu değildir.

Türk hukukunda TTK'nun 1380. maddesinin üçüncü bendinin son cümlesi gereğince, taşıma süresinin sigorta kapsamına giren bir olaydan dolayı olağan olmayan bir şekilde uzaması halinde bu gecikme süresi oranında sigortacının sorumluluğu söz konusu olacaktır. Buna göre gecikmeden doğan zararlardan sigortacının sorumluluğu sınırlı ve istisnai şekilde kabul edilmiştir. Kısaca, sigortacının yükümlülüğü kapsamına giren bir olay sebebiyle olağan dışı şekilde taşıma süresinin gecikmesi ve bu gecikme süresi içinde sigortacının sorumluluğu sadece yükün kendi niteliğinden oluşan zararlar ile sınırlandırılmıştır. Yoksa sigortacının sorumlu olduğu risk sebebiyle taşımanın süresinin olağan gecikmesi veya sigortacının sorumlu olmadığı bir risk sebebiyle taşıma süresinin uzaması, yükün niteliğinden kaynaklanan bir nedenle zarara uğraması halinde sigortacının bu zarardan sorumlu tutulamayacağı anlaşılmaktadır.

d) Sigortalı ve Sigorta Ettirenin Kusurlu Davranışlarından Doğan Zararlar

Yukarıda da anlattığımız gibi, birçok sigorta hukuku sisteminde de kabul görüldüğü gibi, Türk hukukunda da TTK'nun 1278 ve 1380/4. maddelerinde açık hükümleri gereğince sigortalı ve sigorta ettirenin kusurlu davranış hatalarından oluşan zararlar sigorta kapsamı dışında tutulmaktadır. TTK'nun 1380, maddesinin 4. fıkrasına göre sigortalı ve sigorta ettirenin kusurlu davranışlarından onların ihmal ve kasıtlarından kaynaklanan zararları sigorta kapsamı dışında tutulmaktadır. Yük taşıma sigortasına göre

¹⁰² Zeyneloğlu, Ahmet, (1993), Taşıma Hukuku, 2. Baskı, Ankara, 237

¹⁰³ Arkan, Sabih, (1982), Karada Yapılan Eşya Taşımalarında Taşıyıcının Sorumluluğu, Ankara, 67

zarara uğrayan eşyanın öncelikle sigortalının ya da sigorta ettirenin kusurlu davranışından kaynaklanıp/ kaynaklanmadığı konusu oldukça önem taşımaktadır. Bu bakış açısıyla yükün zarara uğraması halinde sigortalı veya sigorta ettirenin kusurlu davranışının ağırlık oranına göre sigortacının sorumluluğu da o orana göre sınırlandırılır.

2) Türk Yük Taşıma Sigortası Genel Koşullarında

Uygulamada poliçeye eklenmesi gereken maddeler ve genel koşullar, özellikle deniz taşımacılık ortamı ve risk türlerine göre düzenlenmiştir. Sebebi, bu konuda eskiden beri düzenleme biçiminin deniz taşımacılığı sigorta uygulamasına öncülük etmekte olan 1906 tarihli (Maritime Insurance Act) İngiliz Deniz Sigorta Kanunu'nun etkisinde kalmış olabileceğidir¹⁰⁴. Deniz sigorta kanununda belirtilen risk ve olayların birçoğu sadece deniz ortamında değil bütün taşıma ortamlarını kapsayan niteliktedir. Bu koşullarda belirtilen risk ve olayların, her eşya taşıma sigortasında taşımanın bağlı olduğu deniz ya da kara ortamına göre tespit edilmesi gerekmektedir. Bu koşullarda belirtilen risk ve olayların sınırlayıcı(tahdidi) nitelikte olmadığı, örnekleyici biçimde olduğu anlaşılmaktadır¹⁰⁵. Olayların örnekleyici niteliği, aynı sigorta kapsamında gösterilen riskli olaylar için geçerli ise bu kapsamdan istisna edilen olaylar içinde geçerlidir. Bu koşullar kapsamına göre hangi olayların yük taşıma sigortası kapsamında istisna tutulup tutulmayacağı konusunda TENSGK'da bütün taşıma türlerini ilgilendirecek şekilde genel istisnalar getirilmiştir. Genel istisnalar karayolu yük taşıma sigortası niteliğine uygun olan olaylar sigorta kapsamının istisnaları sayılacaktır. Böylece deniz taşımacılığına ait bir nitelik taşımayan durumlarda TENSGK'nda belirtilen istisna kapsamının Karayolu yük taşıma sigortası içinde uygulanması gerekmektedir. TENSGK'da karayolu yük taşıma sigortası kapsamı dışında tutulan risklerin niteliği bakımından şu tasnifleme çerçevesinde saymak mümkündür.

a) Politik ve Yasal Riskler

- ✓ Yağma, müsadere ve zabıt, engelleme, durdurma, alıkoyma veya tutuklama veya bu eylemlerin yapılmasından kaynaklanan veya bu eylemlere atfedilen zarar ve ziyanlar (TENSGK/2).
- ✓ Savaş niteliğindeki olay ve savaşlardan kaynaklanan zararlar(TENSGK/2).

¹⁰⁴ Şeker, Zehra, (2001), Denizyoluyla Yük Taşınmasında Sigorta Himayesinin Kapsamı, İstanbul, 46

¹⁰⁵ İzveren, Adil, (1966), Deniz Ticaret Hukuku, Ankara,255., TENSGK'NIN 1 Nolu Koşulu

- ✓ Birbirine düşman iki devletin birbirlerine karşı doğrudan doğruya çarpışma, yangın veya fiili çatışması (TENSGK/2).
- ✓ İhtilal, iç savaş, ayaklanma, isyan ya da bunların sonucu yaşanan iç kargaşa sonuçları (TENSGK/2).
- ✓ Torpil ve mayın gibi savaş silahlarının neden olacağı tüm zararlar (TENSGK/2).
- ✓ Lokavta ve greve uğrayan çalışanların veya çalışanların kargaşalarına veya halk kalkışmalarına katılanların davranışları nedeniyle uğranan zararlar(TENSGK/3)¹⁰⁶.

b) Eşyanın ve Taşımanın Niteliğine ve Kişiyeye Bağlı Riskler

- ✓ Yağmur suyu, su alması, ambar buğusu ve bunlardan meydana gelen nem (TENSGK/4a).
- ✓ Oksidasyon, olağan dışı akma, kırılma, paslanma, çalınma ve sigorta kapsamı dışında sayılan riskler sebebiyle yükün görünüşünde, fizikinde, ringinde, kokusunda veya tadında bir değişiklik meydana gelmesi, her türlü yayılma ve buharlaşma (TENSGK/4b).
- ✓ Taşıma sırasında eşyanın sigorta kapsamı dışında tutulan bir risk sebebiyle dağılmak suretiyle saçılması, kuruması ve kızışması (TENSGK/6).
- ✓ Eşyanın kendi ayıp ve niteliğinden kaynaklanan bozulma, eksilme, her türlü tahribi, eşyanın gerektirdiği şekilde taşınma ve yükleme uygunsuzluğundan ve yetersiz ambalajlamadan kaynaklanan zararlar, iklim koşulları ve sıcaklığın etkisi, olağan fire, akma ve aşınmalar, sıçan, fare, kurt ve diğer böceklerin neden olduğu zararlar (TENSG/).
- ✓ Taşımacının aynı zamanda sigorta ettir olması halinde taşımacının kusurundan doğan zararlar (TENSGK/5).

c) Yasal Olmayan Olay ve Durumlardan Kaynaklanan Riskler

- ✓ Ticareti yasalarca yasaklanmış, kaçakçılık olarak nitelendirilen yük veya taşıma;
- ✓ Eşyanın alım ve satımı ya da transitinin tabii olduğu kural ve kanunlara aykırı gerçek olmayan beyanlardan ortaya çıkan zarar;

¹⁰⁶ Türk Hukuku 2822 sayılı Grev ve Lokavt Kanunu 25. Maddesi Üçüncü Fıkrasında Politik Grev Tanımlaması

- ✓ Belirtilen kural ve kanunlara aykırı gerek sigortalının veya sigorta taraflarının, gerekse bunların çalışanlarının kusur ve davranışlarından kaynaklanan zararlar.

4.2. YÜK TAŞIMA SİGORTASINDA ZARAR KAVRAMI

4.2.1. Zarar Kavramı

a) Tanımı

1) Genel Olarak Zarar Kavramı

Genel anlamda zarar kelimesi bir menfaatin olumsuz şekilde uğradığı değişikliği ve bütün hukuki sorumluluğun temel kaynağıdır. Zarar, genel anlamda bir kişinin rızası olmadan malvarlığındaki ve kişiliğindeki menfaatlerinin olumsuz şekilde etkilenmesi diyebiliriz. Zarar sonuç olarak kişinin malvarlığındaki ve şahıs varlığındaki menfaatinde oluşan olumsuzluklardır. Bu olumsuzluk kişinin mal varlığının eksilmesi maddi zarar şeklinde sonuçlanmaktadır. Matrah itibariyle bu zarar malvarlığı ve şahıs varlığında oluşacak zarar olarak ikiye ayrılmaktadır. Kişilerin malvarlığında oluşan ya da oluşacak zarar konumuz ile ilgilidir. Sigortalının sigorta edilen menfaatleri zarara uğradığında, sigorta poliçesinde açıklanan risk türlerine göre sigorta kapsamında zarar olarak tanımlanıp tanımlanamayacağı göz önünde bulundurularak tespit edilir.

2)Yük Taşıma Sigortasında Zarar Kavramı

Genel olarak sigortacının sorumluluğu sigorta sözleşmesinde meblağ sigortası ve zarar(tazminat) sigortası şeklinde ikiye ayrılır. Zarar sigortasının da sigortacının sigortalıya tazminat ödeme borcu doğması için sadece riskin gerçekleşmiş olması yeterli değildir. Bu riskin gerçekleşmesinde bir zararın oluşması da gerekir. Ancak meblağ sigortasında sigortacının sigortalıya ödeme borcunun doğması için koruma altında bulunan riskin gerçekleşmesiyle mümkündür. Yani sigortacının sözleşmede belirtilmiş olan meblağın ödenmesinde zararın ortaya çıkması temel bir unsur değildir¹⁰⁷. Meblağ sigortası yalnızca hayat sigortası alanında uygulanmaktadır. Sözleşmenin konusunu oluşturan sigortacının zarar sorumluluğu bir sorumluluk türüdür. Buna göre sigortacının

¹⁰⁷ Bozer, Ali, (2004), Sigorta Hukuku Genel Hükümleri, Ankara, 81., Kubilay , Huriye, (1994), Yeni Değer Sigortası, Ankara, 50., Sayhan, İsmet, (2001), Sigorta Sözleşmesinin Konusu, Ankara, 65., Çeker, Mustafa, (2003), Yargıtay Kararı Işığında Sigorta Hukuku, Adana,

sorumluluğu, sigorta sözleşmesi gereği kural olarak sözleşmenin konusunu oluşturur. Bu sorumluluk sözleşme dışında bir davranışın sonucu olarak karşımıza çıkacak bir zarar sorumluluğu değildir. Üzerinde durulacak konu, sigorta sözleşmesinin konusunu oluşturan menfaatin korunması ve korumanın sigorta sorumluluğu bakımından zararın şekil ve kapsamının belirlenmesine bağlı olmasıdır. Bu bağlamdaki zarar, sigorta sözleşmesinin temel konusunu ve karşılıklı edimlerinin sınırlarını belirginleştirecektir.

Sigortalının zarar sigortalarında zararı göz önünde tutulduğunda bu zarar bazı sigortalarda aktif bazı sigortalarda pasif bir menfaat olarak sözleşmeye konu olur. Aktif bir menfaate, mal sigortaları ve yük taşıma sigortaları konumuz buna en güzel örnektir. Pasif bir menfa ise, yük taşıma sigortalarında zarara ek olarak, sigorta ettirilen eşyanın niteliğine göre sigorta kapsamına dâhil edilmesidir. Örnek olarak sigorta edilen eşya satışından umulan kar veya sigortalının zararı azaltma veya önleme yükümlülüğü gereği yaptığı bütün masrafların sigorta kapsamında değerlendirilmesi eşya taşıma sigortasındaki pasif tazminatın ortaya çıkmasını sağlar¹⁰⁸. Sigorta tazminatının esas amacı yük taşıma sigortasının maddi zararın karşılanmasıdır. Bu zarar sigortalanan eşyanın sahibi arasındaki ilişki bağlamında ve maddi değer kaybı aktif menfaat ilişkisidir. Aktif menfaati kısaca tanımlamak gerekir ise; para ile ölçebileceğimiz sigortalının bilançosunda aktif varlığında bir eksilme olarak tanımlayabiliriz. Pasif menfaati kısaca tanımlamak gerekir ise; sigortalı, taşınan ticari yükün maddi zarara uğramasından dolayı mahrum kalacağı karın sigortası bu kapsamda sayılabilir

Sigortacı, sigorta edilen eşyanın hasar ve kayba uğraması sonucunda sigortalının bilançosunda bulunan aktifinin eksilmesinden ve menfaatlerin uğrayacağı risklerden sorumludur. Tazminat, sigortalı taraflar arasında zararı giderme, zararı karşılama sorumluluğudur. Sigortalı bir nesne ya da eşyanın zarara uğraması her zaman tazminat ödenmesi ile sonuçlanmayabilir. Bazı durumlarda ise sigortalının zararını eşyanın yenisini vermek ya da eski haline getirmek şeklinde olabilir. Hukuki anlamda, zararın karşılanması tazminat denilse de sigortacının gerçek anlamda zarar giderme tazminat ödeme yükümlülüğü yoktur. Bu çerçevede kapsamında yük taşıma sigortasının zararı giderme ve zarar iki önemli kavramları ön plana çıkar.

¹⁰⁸ Şenocak, Kemal, (1995), Zararı Önleme, 400

b) Sigorta Koruma Kapsamında Zararın Ortaya Çıkış Şekilleri

1. Zararın Ortaya Çıkış Şekli Bakımından

a) *Kayıp ve Hasar*

Türk hukukunda sigorta sözleşmesine ilişkin TTK’NUN 1263. maddesinde sigortalının (sigorta ettiren) zararı “menfaatinin halele uğraması” biçiminde ifade edilmiştir. Bu terimler geniş olumsuz bir anlam içermektedir. Günümüz sigorta hukukunda kullanılan “halele” kelimesi kullanılan terimlerin anlaşılabilirliği açısından hukuki anlamı da düşündüğümüzde çok yerine kullanılmamış bir sözcük olduğu görülmektedir. Bu ifade yerine “Zarar” sözcüğünün kullanılması daha uygundur. Buna karşın İSK’nda “ zarar” teriminin Farsça kelime anlam karşılığı “ hasaret” olarak ifade edilebilir.

Yük taşıma sigortası Türk hukuku ilgili hükümlerinde zararın ortaya çıkış biçimini eşyanın hasar ve kayba uğraması şeklinde ifade edilmiştir¹⁰⁹. Türk kanun koyucusu, bazen bu durumlarının kapsamını “ zarar” sözcüğünü kullanarak ifade etmiştir¹¹⁰. Bu iki durumu birbirinden iyi ayırt etmek gerekir. Kısaca, zayii(kayıp), yükün bir kısmının ya da tamamının yok olması, hasar ise, eşyanın herhangi bir nedenden kötüleşmesi ve iki durumda da yükün değeri kadar sigortalının ekonomik menfaatindeki eksilmeyi ifade eder. Zarar ise bu durumların tamamını içererek genel anlamda sigortalının yükün menfaatinin azalmasını ifade eder. Bu kapsamda zarar, yükün sadece özüne bağlı olarak ekonomik değer değil, gelecekte eşyanın taşıma masraflarını ve ticari satış sonrası beklenen karı da içerir. Böylece, sigorta hukukunda zarar sözcüğü, eşyanın hasar ve kaybı ile sınırlı olmadığı, sigortalının yüküne ilişkin pasif ve aktif menfaatlerini kapsadığı anlaşılmaktadır.

Bu tanım kapsamında sigortalının, riskin ortaya çıkmasında yükün uğrayacağı zararı önlemek için yaptığı tüm masraflar sigorta kapsamında tazmin edilmesi gereken zarar sayılır.

Hasar ve kaybı, doğrudan doğruya eşyanın sahibine yönelik olarak menfaatin bazı maddi olaylar nedeniyle kısmen veya tamamen eksilmesi veya ortadan kalkması şeklinde

¹⁰⁹ Bkz. TTK.m.1312,1413,1435

¹¹⁰ Bkz. TTK. m.1344,1380,1441

de tanımlamak mümkündür¹¹¹. Özellikle yük taşıma sigortasında kayı, yükün fiziki ve maddi anlamda bir değişikliği uğraması ve bu yük nedeniyle sigortalının menfaat ilişkisinde bir eksilme meydana gelmesidir. Sigortalı olan bir yükün taşıma esnasında fiziki durumunun değişmesi, hasara uğraması halinde sigorta kapsamında bu eşyanın tamir edilerek zararın giderilmesi mümkün ise, yükün kaybı halinde tamiri değil yenisinin yerine konması ile zararın giderilmesi beklenir. Bilindiği gibi sigortacı tarafından aksi kararlaştırılmadı ise, yükün kaybı halinde zararın yerine konması değil para ile karşılanması gerekir. Tük taşıma sigortasının bazı durumlarda “tam kayıp” koşulu altında sigorta tazminatının öngörülmesi mümkündür¹¹². Yukarıda bahsettiğimi koşullar dışında sigortanın konusunu oluşturan yükün zayii olması halinde sigortacı sorumlu olmayacaktır. Şöyle ki, sigortacı, ancak yükün kesin kayba uğraması halinde ya da bu eşyayı kurtarma, tamir ve yerine ulaştırmak için tekrar gönderme masraflarının, yükün yerindeki değerini aşması nedeniyle işleminden vazgeçilmesi halinde tam kayıp kapsamında uğranan zarardan sorumlu olur. İlaveten yükün hasara uğraması sonucu yükün sigortacıda kalması söz konusu olan sigortalarda sigortacı tam kayıp koşulundaki gibi yükün sigorta bedelini sigortalıya ödemesi gerekir. (TTK.m. 420 vd.TENSGK/16;İYSKG/14). Böylece hasar ve kayıp durumları birbirinden farklı iki kavram olarak yükün zarara uğrama biçimini teknik anlamda açıklayan kavramlardır. Bununla birlikte zarar maddi anlamda yükün fiziki şekline bağlı olarak sigortalının bu yükteki menfaatinin eksilmesi olarak ortaya çıkar.

b) Zararın Önlenmesi ve Azaltılması İçin Yapılan Masraflar Bakımından

Sigorta kapsamında yük taşıma sigortasında değerlendirilecek zararlar sadece yükün hasar ve kayba uğraması değildir. Çünkü masraflar sigorta kapsamında kabul edilen risklerden dolayı ortaya çıkacak zararların azaltılması ya da önlenmesi yönünde tedbir alınması adına yapılan masraflardır. Bu masraflar yapılmak istenmemesi durumunda, tedbirlerin alınması mümkün değildir. Buna göre sigortacının yük için sorumlu olacağı sigorta bedelinden daha fazla bir zarar tutarı ortaya çıkabilir. Türk hukukuna 1293. maddesine göre sigortalı, koruma tedbirleri almakla yükümlüdür. Yine aynı maddede

¹¹¹ Arkan, Sabih, (1982), Karada Yapılan Eşya Taşımlarında Taşıyıcının Sorumluluğu, Ankara, 51., Akıntürk, Turgut, (1965), Satım Akdinde hasarın İntikali, Yayınlanmamış Doktora tezi, Ankara, 10

¹¹² Bkz. TTK.m.1413

sigortalı aldığı tedbirleri yükü korunması ve zararın azaltılmasına yardımcı olamasa da yapılan masraflardan sigortacı sorumluluğu söz konusu olur.

Her sigortalının kendi malını muhafaza etmesi, riski gerçekleşmeden önce ya da sonra zararın büyümesini ve yayılmasını önlemesi gerektiği belirtilmiştir. Ayrıca sigortalının malını korumak adına aldığı tedbirler istenilen sonuca ulaşamasa da sigortacı yapılan masraflardan sorumlu tutulacağı öngörülmüştür. Sigortalının koruma yükümlülüğü uğruna yaptığı masraflar ancak sigorta edilen menfaatleri değerine veya poliçede belirtilen sigorta bedeli tutarına göre ödenir. Bunun aksine sigorta bedeli, yükün menfaat değerinin bütününe içermiyor ise; bu durumda yapılmış masraflar, sigorta bedelinin yükün menfaat değerinin bütünü olan oranı üzerinden tespit edilerek hesaplanacaktır¹¹³. Sigortalının eşya için yaptığı masraflar sigortacının sorumluluğunda bulunan risklerin gerçekleşmesine istinaden alınan tedbirlere ait olması gerekmektedir. Sigorta edilen eşyanın sigorta kapsamı dışında kalan bir riskten zararı söz konusu ise bu yönde yapılan masraf ve alınan tedbirlerden sigortacı sorumlu tutulamaz.

2.Doğrudan veya Dolaylı Zararlar

Zarar, karşılaşılan bazı olaylar sonucunda ortaya çıkar. Bu olaylar insan ve doğa olaylarıdır. Karşılaşılan bu olayların ortaya çıkış şekilleri ve çeşitlerini çoğaltmak mümkündür. Burada konunun temeli olayın sonuç ve sebebidir. Kısaca, zarar ve olay arasındaki bağın nisbiliği ve kesinliği söz konusudur. Bir insanın zarardan söz edebilmesi için dolaylı ya da doğrudan bir kayba uğramış olması gerekir. Bir zararın bir olaydan doğrudan kaynaklandığının tespit edilmiş olması olay ve zarar arasında nedensellik bağının tespit edilmesini kolaylaştırır. Bazı sorumlulukların kapsamının belirlenmesi sınırlarının çizilmesini yardım eder. Buna karşılık dolaylı zararda, olayın gerçekleşmesinin yansımaları veya etkilenmesi şeklinde olması bu bağın tam anlamıyla tespitini zorlaştırır¹¹⁴. Nitekim TENSGK'nın 5'nolu koşulunun "aşağıdaki hallerin gerek dolayısıyla, gerek doğrudan doğruya doğuracağı avakıp sigortaya dâhil edilmemiştir" ifade başlığıyla gösterilen durumların dolaylı ya da doğrudan şekilde yükün zarara uğramasının, sigorta kapsamında değerlendirilmeyeceği belirtilmiştir. Bazen sigorta

¹¹³ Bozer, Ali, (2004), Sigorta Hukuku Genel Hükümleri, Ankara, 237

¹¹⁴ Bkz. TTK'nun, m.1380

kapsamında zararın en yakın nedeninin, bilinen durum ya da olay sonucunda ortaya çıkmış olması gerekmektedir.

Sigorta kapsamında doğrudan değerlendirilen eşyanın zarara uğraması tazmin edilmesi gereken bir zarardır. Olayın dolaylı bir sonucu olarak zarar ortaya çıkmış ise dolaylı etkinin bağımsızlığının olup/olmadığı tespit edilmesi gerekir. Örneğin, ihtilal, kargaşa, savaş veya devrim ortamı gibi nedenlerle eşya zarara uğrar ise ortaya çıkan zarar, dolaylı zarardır. Bu esnada bu olaylara sebep olan yakın sebep önemli değildir. Burada asıl kapsam dışında tutulan olaylarla sigorta kapsamına dâhil edilen olayların zarar gerçekleşmesi üzerindeki etkisi olabilir. Yük taşıma sigorta kapsamında taşınacak eşyanın standartlara uygun şekilde ambalajlanmaması sebebiyle oluşan zararlarda, eşyanın muhaviyetine uygun paketlenmemiş olmasının yaptığı etki tespit edilerek illiyet bağı oranına göre zararın tazmin edilmesi söz konusu olur. Ayrıca, yükün ambalajsız olması zararın oluşmasına tek başına yeterli sayılırsa bu durumda başka olaylardan etkilendiği düşünülemez.

Genel olarak sigorta kapsamında yükün uğradığı zarar kaynağını oluşturan nedenler ihtilal, savaş, savaş benzeri olaylar, fırtına, yangın, kamyon ve treyler vs. olaylar asli risk sayılmış ve belirli sınırlamalara tabii tutulmuşlardır. TTK'nun 1379. maddesinde yukarıda sayılan risklerin kaynağı, zaman, yer, sebep ve konu olduğu belirtilmiştir¹¹⁵. Bazı riskler ise, malın paslanması, bozulması gibi özelliğini ve niteliğini kaybetmesi vs. olaylar zararın sebebi olarak genellikle sebep ve zaman bakımından belirli sınırlamalara tabii tutulmamıştır. Yük taşıma sigortası kapsamına giren taşıma risklerinin çoğunu sigorta genel koşullarında kişi, süre, sebep ve mekân bakımından sınırlandırmıştır. Risklerin sınırlandırılmasında en önemli sorun, yük taşıma sigortası dışında ya da içinde tutulan risklerin dolaylı bir şekilde zarar etkisinin ortaya çıkmasıdır. Bazen dolaylı zararda birden çok benzer olay veya neden bulunması halinde zararın hangi olaydan oluştuğunu bulmak oldukça zordur. O nedenle Sigorta kapsamında zarar ile risk arasında bulunan ilişkinin belirtilmesinde “etkin şart” illiyet bağının benimsendiğinin önemini anlamak mümkündür¹¹⁶.

c) Zararın Sınırlandırılması

1. Belli Taşıma Olaylarıyla Zararın Sırlı Tutulması

¹¹⁵ Şeker, Zehra, (2001), Denizyoluyla Yük Taşınmasında Sigorta Himayesinin Kapsamı, İstanbul, 31

¹¹⁶ Etkin Şart için Bkz.3, III, B,2 iran tezi

Sigorta kapsamında sigorta sözleşmesiyle değerlendirilecek olan zararın ortaya çıkma biçimi ve koşulları, belli sınır ve kurallara bağlıdır. Yük taşıma sigortası kapsamına giren riskler, taşıma riskleridir. Taşıma riskleri farklı özellikler ile farklı taşıma ortamlarına göre belirlenir. Sigorta kapsamında taşıma riskleri karayoluna ait risklerdir. Çünkü, eşya taşıma sigortasında risk kapsamının hem genel koşulları ve hem kanununda sigorta kapsamı genellik ilkesince taşıma risklerine bırakmak sigorta tekniği bakımından tarafların edimleri üzerinde belirsiz ve ağır nitelikte etkiler doğuracaktır¹¹⁷. Sigortacının sorumluluğu karayoluyla yük taşıma sigortasında zararın ortaya çıkmasına kaynak olacak durum ve olayların, sözleşme maddelerinin özel ve genel koşullarında açık bir biçimde gösterilmesi gerekmektedir. Bu sınırlamanın en kolay şekli, sigortanın risk kapsamının içinde bulunduğu risklerin belirtilmesi değil, sigorta kapsamının dışında bulunan risklerin belirtilmesidir. Bu nedenle, sigorta kapsamının sınırlarında özellikle Enstitü koşullarının kullanılması temel 3 tür sınırlara ayrılır. Kurumsal niteliğinde bir tür sınırlama olup; tarafların özel koşullarda bu sınırlama alanının daraltılması veya genişletilmesi mümkündür. Böylece, kayıtsız veya şartsız sigortalı bir yükün uğrayacağı zarar sigorta kapsamında değerlendirilmesi olanaksızdır. Bunun sınırı sözleşme kapsamında zararın belirli bir koşul ve olayla sınırlı şekilde belirtilmesi durumudur.

2. Belirli Bir Menfaat Değeri İle Zararın Sınırlı Tutulması

Taşıma yük sigortasının ana konusunu oluşturan herhangi bir nesne ya da eşya para ile ölçülebilen bir değere sahipse, zararın oluşmasından sonra eksilen değer, belli bir oranının mı, yoksa tamamının mı sigorta kapsamına dâhil edileceği ya da edilmeyeceği konusu, taraflar arasında yapılacak anlaşmaya göre belirlenir. Çünkü sigortalı ve sigortacının maddi edimlerinin yani tazminat ve prim tutarlarının hesaplanması bu durumun tespit edilmesine bağlıdır. O nedenle, sigortaya konu olan menfaatin değeri, sigortacının tazminat sorumluluk kapsamının azami sınırını belirler. O nedenle, Sigortacının sorumluluk kapsamının azami sınırı, sigorta edilen menfaatin değerini aşmaz. Uygulama esnasında sigorta edilen eşyanın değeri gerçek piyasa değeri olarak tespit edilebileceği gibi sigortalı ve sigortacının aralarında uzlaşması ile belirli bir tutar sigorta değeri olarak belirlenebilir¹¹⁸.

¹¹⁷ Kender, Rayegan, (2001), Türkiye’de Hususi Sigorta Hukuku I,7. Baskı, İstanbul, 227

¹¹⁸ Bkz.TTK’nun, 1350

3. Taşıma Süresi Bakımından Zararın Sınırlandırılması

Diğer sigortalardan farklı olarak yük taşıma sigortasında sigorta süresi maddi bir süreyi kapsamaktadır. Bu süreye taşıma süresi denir. Sigorta sözleşmesinin kurulmasından sonra sigortalı bir yük ile ilgili sigortacının risk sorumluluğu yükün taşıma aracına yüklenmiş ve taşınmaya başlanmış olması gerekmektedir. Yine taraflarca farklı bir sözleşme maddesi belirlenmediyse yükün taşımacıya teslim edilmesi ile sigortacının sorumluluğu başlar. Sigorta sözleşmesinde maddi süresinin belirlenmesini içeren, sigortacının riskin gerçekleşme olasılığı ve risk taşıma sorumluluğunu belirleyen bir taşıma süresidir¹¹⁹. Gerçekleşecek zarar sigorta kapsamında bu süre ile sınırlandırılmıştır. Maddi sürenin başlamasından önce veya sözleşmenin yapıldığı anda veya yükün usulüne göre alıcıya teslim edilmiş sayılmasından sonra gerçekleşebilecek her türlü zararlardan sigortacı sorumlu tutulmayacaktır. Karayolu yük taşımalarında taşıma süresi TTK'nun 779. maddesinde belirtildiği gibi, sigortalı ve sigortacı arasında açık bir şekilde belirtilmemiş ise halin icabına veya teamüle göre belirlenir.

Yükün taşınması ve taşınmasının sona ermesi sonucu eşyanın varış noktasına gecikmesi, gerçekleşecek bir olaydan riskin artması ve değişmesi durumunda sigortalının kusurlu davranışı veya talimatıyla oluşacak bir zarardan sigortacı sorumlu tutulamaz. Bu durum TTK'nun 1373. maddesinin 3. fıkrasında açıkça hükme bağlanmıştır. TTK'nun 1312. maddesi gereğince, aksi kararlaştırılmadıkça, sigortacı eşyanın taşımacıya teslimi tarihinden gönderilene teslimine kadar uzanan süre içinde ortaya çıkan zararlardan sorumludur. Yine bu hüküm ile birlikte TTK'nun 781. maddesinin “taşıyıcı firma yükün teslim alındığı tarihten itibaren alıcıya teslim olduğu tarihe kadar geçen süre içinde, uğradığı hasar ve kayıplardan mesuldür”. İki hüküm birden göz önüne alındığında taşımacının kusuru nedeniyle taşıma gecikmesinden zarardan sigortacı sorumlu olacaktır. Taşımacı, yük taşıma gecikmesine gönderen veya mücbir bir sebepten veya alıcı fiillerinden kaynaklandığını ispatlarsa sorumluluktan kurtulabilecektir.

Karayoluyla yapılan taşımalarda taşımacı gönderenle aralarında yaptığı sigorta poliçesinde bir süre belirlemiş ise bu süre sigorta kapsamında esas alınır.

¹¹⁹ Kender, Rayegan, (2001), Türkiye’de Hususi Sigorta Hukuku I,7. Baskı, İstanbul, 156

4.2.2. Zararın İspatı

1. Sigortalının İspat Yükümlülüğü

Taşıma sigorta ilişkisinde sigorta edilen eşyanın zarara uğraması sonucunda, sigortalı durumu öğrenmesinden itibaren belirli bir süre içerisinde olayı sigortacıya bildirmekle yükümlüdür.(TTK.m1377,1292;İSK.15) Sigortalıya yüklenen bu edim, aslında sigortacının sigorta ilişkisindeki güvenin dengesini koruyan ve ona olan borcunu yerine getirmesini sağlayan bir davranıştır. Sigortalı menfaatinin uğradığı bu zararın sigorta poliçesinde yer alan risklerden kaynaklandığını ispat etmesi gerekir¹²⁰. Bu nedenle, sigortalının oluşan zararın kendi menfaatine ilişkin olduğunu ve maddi anlamda varlığını göstermesi, sigorta poliçe kapsamında zararın ortaya çıkmasına dair bir karine kabul edilmektedir¹²¹. Bu karinenin aksinin ispatı yine sigortacıya düşmektedir¹²². Ayrıca TTK'nun 1300. maddesinde poliçede sigorta bedelinin gösterilip gösterilmediği ihmallerini göz önüne alarak malın sigorta değerinin ispatı hususuna da düzenlemiştir. Çünkü poliçede sigorta bedelinin gösterilmesi ispat yükü bakımından oldukça önemlidir. Böylece, sorumluluk bakımından sigortacı bir taraftan sigorta değeriyle diğer taraftan sigorta bedeliyle sınırlanmış olduğu söylenebilir. Eğer bir yük tamamen zarara uğramış ise sigorta poliçesinde belirtilen sigorta bedeli ödenir. Sigorta poliçesinde bedel belirtilmemiş ise bu durumda sigortalının eşyanın değerini ispatlaması gerekmektedir. Bu bedel gümrük zabıtalrı, bilirkişi uzmanları veya mahkeme kararıyla da tespit edilebilir

- ✓ Sigorta edilen menfaat,
- ✓ Zararın karaya ait risklerden kaynaklanması,
- ✓ Zarara neden olan olay
- ✓ Uğranan zarar ve kapsamı

a)Eşyanın Fiziki Zararı

Sigortalı taşınan eşyanın fiziki zarar durumu sigortacının zarar tespiti ve tazmin şekli bakımından uygulama ve kanunda, zedeleme(hasar) ve telef(kayıp) kelimeleriyle ifade edilir. Hasar ve kayıp eşyanın maddi anlamda zarar görme şeklini ifade eden

¹²⁰ Kender, Rayegan, (2001), Türkiye'de Hususi Sigorta Hukuku I,7. Baskı, İstanbul,253., Şeker, Zehra, (2001), Denizyoluyla Yük Taşınmasında Sigorta Himayesinin Kapsamı, İstanbul, 36

¹²¹ Bozer, Ali, (2004), Sigorta Hukuku Genel Hükümleri, Ankara, 212

¹²² Kender, Rayegan, (2001), Türkiye'de Hususi Sigorta Hukuku I,7. Baskı, İstanbul, 253., Şeker, Zehra, (2001), Denizyoluyla Yük Taşınmasında Sigorta Himayesinin Kapsamı, İstanbul, 36

kavramlardır. Yükün hasar ve kaybı kendi içinde kısmı hasar, kısmı kayıp ve tam hasar, tam kayıp olmak üzere sigortalının kısmi ya da tam zararını oluşturur.

aa. Telef (Kayıp, Ziya)

Sigortalı taşınan eşyanın kaybı, eşyanın tüketim ve kullanım niteliğinin tamamen ortadan kalktığını veya eşyanın yok olduğunu gösterir. Bir eşyanın kayba uğraması, eşyanın niteliğine göre değişik biçim ve şekilde gerçekleşebilir. Örneğin sigorta edilen yükün çalınması ya da yanması, kaybın en önemli durumu kabul edilir. Bir eşya kayıp ise ödenecek tazminat kolaylıkla tespit edilebilir. Nitekim eşyanın tam kayıp olduğu tespit edildiğinde, poliçede belirlenen eşyanın sigorta bedelinin tamamını sigortacı ödemelidir. Eşya kısmı kayıp ise kayıp olan bölümün sigorta bedelinin denk gelen kısmı tazminat olarak ödenmelidir. Eşyanın kaybolma şekli sigorta poliçesinde kararlaştırılmamış ise sigortacı, eşyanın özelliğine göre kayba uğrayan eşyanın bir bölümünü ya da tamamının aynısı ile ikame eder. Aynı zamanda kaybı tam kayıp ve farazi kayıp olarak ikiye ayırabiliriz. Tam kayıplarda eşyanın poliçede belirtilmiş değeri üzerinden tazminat ödenir. Farazi tam kayıp ise, ürünün var olduğu işlevini yitirdiği durumlarda sigortalı eşyanın mülkiyeti sigortacıya bırakılmaktadır. Akabinde yine eşyanın poliçede belirtilmiş değerinin üzerinden tazminat ödenir. Deniz taşıma sigortalarında farazi tam kayıp yaygın olarak kullanılsa da karayolu taşıma sigortasında yaygın olarak kullanılmamaktadır.

bb.Asip (Hasar)

Sigortalı eşyanın bir hasara uğraması sonucunda sigorta konusunun tamamen ortadan kalkmamasıdır. Eşya fiziki ve niteliği bakımından zedelenmiştir. Hasarın tamamen veya kısmen gerçekleşme şekline göre yükün kısmi veya tam bir değer kaybı söz konusu olmasıdır¹²³. Kısmi veya tam hasarda eşya değeri tamamen yok olmadığından duruma göre eşyanın onarımı ya da düşük bir bedelle satılması mümkündür. Bazen sigorta poliçesinde bir eşyanın hasarı söz konusu olduğunda eşya bedelinin tamamı ödenir. Yine poliçede sigortacı eşyanın tazminat yükü yüklemekle birlikte eşyanın onarımından sorumlu tutulabilir. Yine TTK'nun 1434. maddesine göre eşyanın zarara uğramadan önceki ve sonraki durumları karşılaştırılır ve aradaki kaybedilen değer kadar tazminat ödenir.

¹²³ Çağa, Tahir, (1995), Deniz Ticaret Hukuku, II, Navlun Sözleşmesi, İstanbul, 126

b.Yükün Korunması ve Taşınmasına İlişkin Masraflar

Taraflar arasında yük taşıma sigortası yapılırken yükün değerine gümrük harcı ve taşıma ücretleri gibi masraflarda eklenir. Bu masrafların taraflardan hangisine ait olduğu anlaşma sırasında kararlaştırılır. Bu konuda uluslararası ticari satım ilişkisinde “incoterms” kuralları belirleyici terimler içermektedir. Sigorta kapsamında yükün taşınmasında yükün tamamlanmış satış fiyatı göz önünde bulundurulur. Dolayısıyla bir eşyanın alım fiyatına ek olarak gümrük harcı ve taşıma ücretleri gibi masrafları da sigorta değerinin üzerine dâhil edilmektedir. Bu durum; TTK’nun 1313. maddesinin “Sigorta bedeli, sigorta ettirilen yükün taşınması için, taşıyıcıya teslim edildiği zamandan o yerdeki değeriyle varma yerine ulaşmasına kadarki oluşacak taşıma masrafları ve ücretine kapsayarak, makul haddi aşmayan ve umulan kar sigorta poliçesine devredilmek şartıyla sigorta bedeline dâhil ettirilebilir” hükmü ile belirlenmiştir¹²⁴.

Sigortalının Türk hukukuna göre uğradığı zararı ispatlamak için sigortacıya sunması gereken belgeler TTK’nun 1443. maddesinin 4. bendinde ayrıntılı bir şekilde belirtilmiştir. Taşınan sigortalı yükün, faturalarını, taşıma senedini, taşıma ücretini, riskin gerçekleşme yerindeki teamül ve usullere uygun olarak zarar/ziyan tespitini, keşif vs. durumları bildiren bilgi ve belgeleri sigortacıya ibraz etmesi gerekir¹²⁵. Bazı durumda yapılan sözleşmelerde sigortalının yükün zararının tazmini için belge ile ispat etme yükümlülüğünün kaldırılması mümkündür.

2. Sigortacının İspat Yükümlülüğü

Yukarıda açıklamaya çalıştığımız gibi sigortalı taşınan yükün zarara uğraması sonucunda bu zararın kimin menfaatine ilişkin olduğu ve bu menfaatin sigorta poliçesinde belirtilen risklerden oluştuğunun ispatı sigortalıya düşmektedir. Yük taşıma sigortasında karayoluyla taşımacının zarar sorumluluğu kusur karinesine bağlı olarak zararın kendi kusurundan kaynaklanmadığını başka bir nedenden ileri geldiğini ispatlaması sorumluluktan kurtulabilmesi için gereklidir. Eşyanın taşımacıya tesliminden, usulüne uygun alıcıya teslim edileceği ana kadar yükün uğrayacağı zarardan sigortacı kural olarak sorumlu tutulur. Bununla birlikte bütün taşımadan kaynaklı risklerin belli sınırlamalara tabii tutmadan direk sigortacıya yüklenmesi yapılamaz. Bu nedenle karayolunda yapılan

¹²⁴ TTK’nun, m. 1313

¹²⁵ İzveren, Adil, (1966), Deniz Ticaret Hukuku, Ankara, 263

taşımalarda kamyon ile yapılan taşımacılıkla sigorta risk kapsamı “kamyon” koşuluna göre belirlenmiştir. Yine sigorta poliçesi kapsamında belirtilen risklerden zararı oluştuysa ispatı sigortalıya düşer, sigorta kapsamında belirtilmeyen risklerden zarar oluştuysa ispatı sigortacıya düşer.

3. Üçüncü Kişi veya Taşımacının İspat Yükümlülüğü

Yük taşıma sigortasının diğer tüm sigortalardan ayıran en önemli özelliği sigortanın konusunu oluşturan eşyanın ve taşınmasının sigorta süresi boyunca üçüncü kişi tarafında ve kontrolünde yapılmasıdır. Sigorta kapsamı dâhilinde eşyanın zarara uğraması halinde taşımacının sorumluluğu ile zarar arasında hukuki bir bağın olduğu varsayılır. Ancak, gerçekte böyle bir bağın olmaması halinde ispatı sigortacıya düşer.

Yine yukarıdaki açıklamalarda belirtildiği gibi, 3. kişi olan taşımacının bu sorumluluktan kurtulmak için karşılaşılan zararın kendi kusurundan olmayıp başka bir olaydan kaynaklandığını ispatlaması gerekmektedir. Çünkü taşımacının kusurlu olduğu ve sigortacının bu taşıma sonucunda sigortalının uğrayacağı tüm zarardan sorumludur. Yine TTK’num 1312. maddesinin ikinci fıkrasında, karayoluyla yük taşımalarına ait yük taşıma sigortasında aksi ispatlanmadıkça taşıma risklerinin tamamı taşımacının sorumluluğuna bağlı olduğu anlaşılmaktadır. Taşımacı zararın kendi kusurundan kaynaklanmadığını ispatlayıncaya kadar sorumlu tutulacaktır. Ayrıca, taşımacı kusur karidesini çürütmek için öne sürdüğü olayın sigorta kapsamında poliçe koşullarında olup olmadığı kontrol edilecektir. Uygulama esnasında taşımacının sorumluluktan kurtulmaması hem sigortacı ve hem de sigortalının lehinedir. Taşıma esnasında oluşan zarardan sigortalı, sigortacıdan tazminat talebinde bulunur. Sigortacıda ödediği tazminat tutarını halefiyet hakkından faydalanarak taşımacıdan talep edebilir.

4.3. YÜK TAŞIMA SİGORTASINA GÖRE ZARARIN GİDERİLMESİ BİÇİMİ VS. SİGORTA KAPSAMINDA TAZMİNAT ÖDENMESİNİ SINIRLAYAN KONULAR

4.3.1. Zararın Giderilmesi Şekli

4.3.1.1. Para Ödenmesiyle

Yük taşıma sigortasında, zarar sigortası niteliğinde sigorta kapsamında sigortalının uğradığı zarar para ile karşılanır. Yani, sigortalının sigortacıdan alacağı tazminat borcu, para borcudur¹²⁶. Sigortalının uğradığı zararı, sigortacının, ya sigorta poliçesinde belirtilen eşyanın sigorta bedelini para tutarı şeklinde ya da zararın gerçekleşmesinin ardından tespit edilen gerçek zararın para değerine göre ödenmesi gerekmektedir. Ayrıca sigorta poliçesinde bu ifadenin tersine “aynen ifa” ya da benzer bir kaydı geçmesi halinde hasar gören eşyanın yenisinin ikamesi ya da tamiri işlemi sigortacının zararı giderme borcunun ifası şeklinde olacaktır. Buna göre sigortacı kural olarak sigortada uğranılan zarar ile ilgili poliçede aksi bir madde belirtilmemiş ise eşyanın ikamesi ya da tamiri şeklinde karşılayamaz. Ayrıca Türk parası üzerinden tespit edilen sigorta, zararının tazminat borcunu da bu para birimi üzerinden ödenmesi gerekmektedir. Para birimi yabancı para ise ödemesi de yabancı para birimi üzerinden yapılması gerekmektedir. Ancak poliçe yabancı para üzerinden yapılmış ve zararın tazmini Türk lirası üzerinden talep ediliyor ise bu durumda poliçe tarihindeki kur bedeli üzerinden yabancı para hesaplanır. Ortaya çıkacak kur farkı sigorta kapsamı dışında tutulur.

Ayrıca borç ve alacak ilişkisi sigortadan kaynaklanmıyor ise sigortalıdan, sigortacı herhangi bir alacağına karşı kendi tazminat borcunu takas edemez. Sigorta ilişkisinden kaynaklanan bir alacağı sigortalıdan, sigortacı kendi tazminat borcuna takas olarak sayabilir. Örneğin, sigortalının sigorta prim borcuna istinaden sigortacı bu alacağını sigorta borcundan düşerek geri kalanı sigortalıya ödeyebilir.

¹²⁶ Arseven, Haydar, (1991), Sigorta Hukuku, 2. Baskı, İstanbul, s.148., Ulaş, Işıl, (2002), Uygulamalı Sigorta Hukuku, 3. Baskı, Ankara, 90

4.3.1.2. Eski Haline Getirilmesiyle

Kural olarak yük taşıma sigortasında zarar para ile karşılanır. Ancak bazı durumlarda bu kural mutlak değildir. Çünkü tarafların sigorta poliçesinde yazılı olması koşuluyla zararın tazminini eşyanın tamiri, eski haline getirilmesi veya yenisi ile ikame edilmesi şeklinde olabilir. Bu durum eşyanın özelliğine bağlıdır. Zarar uğrayan eşyanın piyasa koşulları ve niteliğine göre tamir edilip edilmeyeceği söz konusu olur. Kısaca, hasara uğrayan bazı eşyalar tamir edilebilir, bazılarının ise tamiri mümkün olmayabilir. Örneğin, özel tasarım bir elbise hasar gördüğünde tamiri yapılarak eski haline getirilmesi zordur. Aynı zamanda eşyanın piyasada aynısının bulunarak yerine ikamesinin sigortalıya verilmesi de imkânsız olabilir.

Tamiri olan eşyalar genellikle elektronik cihaz ve genellikle makine vb. eşyalardır. Hasarlı eşyanın zararını tamir ile giderilmesi genellikle kısmi hasarlarda söz konusu olur. Yenisinin ikamesi genellikle hasara uğrayan eşyanın tam hasar veya tam kaybı durumunda yerine yenisinin ikamesi söz konusu olur. Çünkü sigortalı eşyanın sigortacı tazminat sorumluluğu eşyanın menfaat değeri ile sınırlandırılmıştır. Bazı durumlarda çok parçalı eşyanın parçalarının birbirinden bağımsız olması, ayrı ayrı ikame edilebilir olması sebebiyle, kayıp veya hasara uğrayan parçanın yerine yenisinin ikamesi mümkündür. Örneğin, bir araç farının hasar veya kaybında sadece araç farının yenisi ile ikamesi söz konusu olur. Ancak, bir araç motorunun hasar ve kaybında durum çok farklıdır. Sıfır bir motorun tamir edilerek araca takılması aracın değerini düşüreceğinden sigortalının lehine değildir. O nedenle motorun yenilenmesi yapılamaz ise arabanın tamamının yenilenmesi söz konusu olacaktır. Yukarıda belirtilen nedenlere rağmen sigortacı, sigortalı bir eşyanın zarara uğraması sonucu yenisinin ikamesi veya tamiri söz konusu olduğu durumda yenileme ve tamir masraflarının eşyanın sigorta bedelini aşmaması gerekmektedir.

4.3.2. Sigorta Tazminatı (Giderim) Kapsamını Sınırlayan Unsurlar

4.3.2.1. Muafiyet

Sigorta hukukunda kullanılan muafiyet (Franchise) kavramı, sigortacının ödemekle sorumlu olduğu tazminat kapsamının sınırlandırılmasına ilişkin hukuki bir kurumdur. Sigortacının muafiyeti, bazı durumlarda sigortalının kendi üzerine alması gereken birtakım

zararları “bizzat katılım” biçiminde de ifade edilmektedir¹²⁷. Sigortalının, sigorta sözleşme kapsamında gerçekleşen zararın bir kısmına katılması çok daha geniş bir alanı kapsamaktadır. Sigorta poliçesi yapılırken sonradan muaf tutulan zararlar ile sigortalının sigorta kapsamında dâhil edilen risklerin gerçekleşmesine ve ağırlaşmasına ilişkin zamanında bildirimde bulunmadığında, oluşan zararın bir bölümü ya da tamamı sigortalı üzerinde kalır. Bu nedenle bazı kitaplarda sözleşme yapılması veya zararın ortaya çıkmasıyla sigortalının bir takım zararlara zorunlu veya isteyerek katılmasını bir sigorta muafiyeti olarak belirtmelerine rağmen bu durumu, sigorta muafiyeti olarak gerçek anlamda değerlendirmek oldukça güçtür. Örneğin, sigortacı risklerin ağırlaşması halinde sözleşme sırasında sigortalıdan ek prim isteyebileceği gibi bu tutarı ödemesi gereken tazminat tutarından da düşebilir.

Sigorta taraflarının anlaşmasına bağlı olarak sigorta muafiyeti sigortacının sorumluluğunu sınırlandırmaktadır. Sigorta muafiyeti, genel olarak, sigortacının tespit veya idari masraflarının aşmasını önlemek ve zararın engellenmesinde sigortalının daha titiz davranılmasını yardımcı olur¹²⁸.

Sigorta muafiyeti, sigorta poliçesinde bir muafiyet koşuluyla tespit edilir. Bu tespit, zararın sigortalının üzerinde hangi ölçüde kalacağına ilişkindir. Sigorta uygulamasında bu sınırlama sigortacının ödemesi gereken zararın ya belli yüzdesine ya da belirli para tutarına göre belirlenmektedir. Sigorta poliçesinde sigorta muafiyetinin kararlaştırılmış para tutarı ile sınırlı tutulması durumunda (örneğin sigorta muafiyeti 20.000.00TL belirtilen bir poliçede) oluşacak zararın bu tutarı aşmaması sonucunda sigortacı bu tazminat bedelini ödemekten kurtulmuş olur. Sigorta poliçesinde, sigorta değeri ya da bedelinin belirli bir yüzdesel oranı olarak kararlaştırılmış muafiyette (örneğin, sigorta muafiyet yüzdesi %15 olan bir poliçede) gerçekleşen zarar oranının sigorta değeri ve bedelinin toplam oranına (%15’e) eşit olması ve altında kalması halinde sigorta değeri ya da bedeline denk gelen zarar, belirlenen tutara göre sigortalının üzerinde kalacaktır. Sözleşmede belirtilen muafiyet sınırını oluşan zararın aştığı durumda sigortacı bu zararı tazmin etmekle yükümlüdür. Tespit edilen muafiyet sınırı yüzde oranı ya da para tutarına denk düşen zararın sigortacının tazmin edip etmeyeceği konusunda genelde iki yöntem kullanılmaktadır. Bu yöntemlerde sigortacının zarar tazmini kesintisiz muafiyet ve kesintili muafiyet şeklinde gerçekleşir¹²⁹. Sigortacı kesintili muafiyette, muafiyet

¹²⁷ Kender, Rayegan, (2001), Türkiye’de Hususi Sigorta Hukuku I,7. Baskı, İstanbul, 253., Kerimi, Ayet, (2002), Kulliyat-i Bimeh “Sigorta Kulliyatı”, Tahran, 96

¹²⁸ Kender, Rayegan, (2001), Türkiye’de Hususi Sigorta Hukuku I,7. Baskı, İstanbul, 253., Kerimi, Ayet, (2002), Kulliyat-i Bimeh “Sigorta Kulliyatı”, Tahran, 96

¹²⁹ Tandoğan, Haluk, (1961), Mesuliyet Hukuku, Ankara,76-77., Eren, Fikret, Sorumluluk Hukuku Açısından Uygun İlliyet Bağlı Teorisi, Ankara, 52

sınırını aşan yüzde oranı ya da tutarı, ödeyeceği borçtan düşerek üstünde kalan zarar tutarını tazmin eder. Kesintisiz muafiyette ise; muafiyet sınırı olarak belirlenen yüzde oranı veya para tutarını da hesaba katar sigortacı zararın tamamını tazmin eder.

4.3.2.2. Sigortalının Kusuru

Herkesin bildiği gibi, sigorta sözleşmeleri karşılıklı güven ilişkisine bağlı bir sözleşmedir. Bu güven ilişkisi, tarafların karşılıklı dürüstlük kuralı çerçevesinde davranmalarını gerektirir. Bu durumdan hareketle tarafların kanunda öngörülen sorumlulukları gereği gibi veya hiç yerine getirmeyen sigortalının davranışları sonucunu iki alanda değerlendirebiliriz.

Birincisi, sözleşme yapılırken bildirim yükümlülüğünün kötü niyet çerçevesinde yerine getirmemesi, sigortalının kusur ve kastından belirli müeyyideler öngörülmüştür. Bu kapsamda sigortacıya vazgeçme hakkı tanınmış olup, bu çerçevede sigortalının tazminat hakkını yitirmesi ve sigortalının ödediği primin sigortacıda kalmasıdır. Ancak, sigorta kapsamında bulunan riskin sigortalının kendi kusuru bulunmaksızın sözleşmede kararlaştırılan maddelerden farklı koşullarda ağırlaşması halinde sigortacı, riskin ağırlaşan oranına göre sigortalıdan ek prim isteyebilir (TTK.m.1369;İSK.m.13). Riskin gerçekleşmesinden sonra bu durum ortaya çıkması halinde; ödenmesi gereken ek prim kadar tazminat tutarından indirilir.

İkincisi, riskin gerçekleşmesi zamanında sigortalının bildirim yükümünü yerine getirmemesi halinde sigortacı bildirim ihlali sebebiyle tazminattan azaltabileceği tutarı, ödemesi gereken tazminat kapsamından indirebilir(TTK.m.1377). Şöyle ki, sigortalının kendi kasıtlı davranış ve kusuru arasında bir ayırım yapmak gerekir. Sigortalı gerçekleşen riski kasten sigortacıya bildirmemiş ise sigorta hakkından yoksun kalır. Böylece, sigortalının kusuru olması halinde kusurun ağırlığına göre tazminat alacağından indirilebilir. Kusursuz bir şekilde gerçekleşen riski bildirim yükümlülüğünü yerine getirmeyen sigortalı kanunda herhangi bir müeyyide söz konusu değildir.

Ayrıca ifade etmek gerekir ki, sigortalının sözleşme koşulları ve kanunda belirtilen yükümlülüklerini gereği gibi ya da hiç yerine getirmemesi sonucunda kusur derecesine göre ilerleyen zamanlardaki hakkını kaybeder. Sigorta tazminat hakkı sigortalının beklenen yükümlülerinin ihlali halinde kusurun ağırlığına göre sigorta tazminat hakkı sınırlandırılmıştır. Buradaki risk teknik anlamda sınırlandırılması mümkün değildir. Çünkü sigortalının teknik anlamda kusur ve kastı risk olarak sigorta kapsamında değerlendirilmemektedir.

BEŞİNCİ BÖLÜM: TAZMİN

5.1. TAZMİN SÜRECİNE GENEL BİR BAKIŞ

5.1.1. Tazmin Nedir?

Tazmin, Lügat manası sebep olunan zarar ziyanı ödeme demektir¹³⁰. Tazmin, Kısaca zararı ödeme ve karşılama şeklinde tanımlanabilir. Tazmin, taşıma esnasında müşterinin zarar gören ürününü yapılabiliyor ise tamir ettirmek, yapılamıyor ise ürün bedelini ödeyerek zararı gidermek şeklinde ifade edilebilir. Tazmin etmek, müşteri mağduriyetini gidermek şeklinde ifade edilir.

5.1.1.1. Tazmin Sürecinin Amacı Nedir?

Müşteriden teslim alınan kargonun; zamanında, eksiksiz, hasarsız ve doğru adreste, doğru kişiye teslim edilmesi amacıyla tüm geri bildirim kanallarından gelen tazmin konulu tüm müşteri şikâyetlerini almak, sisteme işlemek ve sonuçlandırmaktır. Alınan bütün şikâyetlerin değerlendirmesini yapmak, varsa eksikliklerin tespit edilmesi ve operasyonel tüm iş süreçlerinin iyileştirmesi adına personeller ile birlikte çalışmaları yürütmektir. Ayrıca tazmin dosya onay süreci ile birlikte nakliye poliçesi sigorta işlemlerini yürütmektir.

5.1.1.2. Tazmine Konu Olan Kargo Tiplerinin Tanımı

Tüm geri bildirim kanallarından gelen tazmin konulu şikâyetler, aşağıda yer alan 9 başlık altında tasnif edilerek kullanılan tazmin programına kayıt edilerek tazmin dosyası oluşturulur.

- ✓ Hasar,
- ✓ Kayıp,
- ✓ Kaza,
- ✓ Yanlış Kişiye teslimat,
- ✓ İçten Eksilme,

¹³⁰ Türk Dil Kurumu, (1991), Türk Hukuk Lügati, Ankara

- ✓ Şube İçi Kayıp,
- ✓ Hırsızlık Çaldırma,
- ✓ Teyit İbraz Edilememesi,
- ✓ Doğal Afet,

Hasar Tarifi: Sigorta edilen bir eşyanın taşıma hizmeti verildiği esnada, aktarma, boşaltma ve yükleme sırasında istif kurallarına uyulmaması, paketleme hataları, yasalarca taşınması yasak kargo kabul edilmesi, araç kazaları, personel kaynaklı kasıt ve davranış kusurları, doğal afetler vb. sebepler sonucunda, oluşan zararlardır.

Kayıp Tarifi: Sigorta edilen bir eşyanın taşıma hizmeti verildiği esnada, çapraz etiketleme, etiketleme kurallarına uyulmaması, alıcı bilgilerinin yanlış veya eksik doldurulması, hareket kazandırmadan araca yükleme, boşaltma ve aktarma yapılması, personel kaynaklı kasıt ve davranış kusurları vb. sebepler sonucunda yükün tamamen kaybolması ve akabinde oluşan zararlardır.

Kaza Tarifi: Sigorta edilen bir eşyanın araç veya kamyon içerisinde seyir halindeyken (taşımacı göndericiden ürünü alır, alıcıya teslimine kadarki sürede) doğal afet ya da personel kasıt ve kusurlarından vb. meydana gelen trafik kazalarından hasar ve kayıplar oluşmaktadır.

Yanlış Kişiye Teslimat Tarifi: Sigorta edilen bir eşyanın göndericiden teslim alındıktan sonra personel kaynaklı kasıt veya kusurdan gönderilenin adı, soyadı, firma adı, telefon numarası ve adres vb. bilgilerinin sistemde yanlış kayıt edilmesi, yasalarca kabul görmüş teslimat kurallarına uyulmaması, eşyanın teslimat adresine ve gerçek gönderilene değil, farklı bir adrese ya da 3. bir kişiye teslimat yapılmasından kaynaklı müşteriye ait eşyanın kayıp olmasıdır.

İçten Eksilme Tarifi: Sigorta edilen bir eşyanın taşıma hizmeti verildiği esnada, yükleme, boşaltma veya aktarma işlemleri sırasında kötü ambalajlama, paketin taşıyamayacağından fazla veya ağır yük yüklenmesi, kanunlarca sınırlandırılmış ebat ve ağırlıktan fazla yük taşıma, çok adetli ucu sivri birçok eşyanın bir pakete geliş güzel konularak sabitlenmemiş olması, personel kasıt ve kusurlarından kaynaklı hatalar vb.

nedenler sonucunda müşteriye ait eşyaların ambalajları dağılarak içerisindeki eşyanın tamamının veya bir kısmının koliden düşerek adetlerinde azalma sonucu içten eksilme meydana gelmesidir.

Şube İçi Kayıp Tarifi: Sigorta edilen bir eşyanın taşıma hizmeti verildiği esnada, göndericiden eşyanın teslim alınmasına rağmen alıcıya sevk edilmemesi ya da eşya gönderilenin adresine ulaştıktan sonra birimde bulunamaması, personel kasıt ve kusurlarından kaynaklı hatalar vb. neticesinde yaşanan kayıpların olmasıdır.

Teyit İbraz Edilememesi Tanımı: Sigorta edilerek taşınan bir eşyanın teslimat sonrasında, gönderici müşteri talep ettiğinde teslimat belgesi verilmesi gerekmektedir. Müşteri resmi kurumlardan teslim belgesini talep ederse, taşıyıcı firma taşıma tarihinden itibaren TTK'nun 855. maddesi gereği taşıma tarihinden itibaren 3 yıl süreyi kapsamaktadır. Kısaca taşıyıcı firma bir eşyanın yasalarca teslim edilmiş kabul edilmesi için talep edildiğinde teslimatı iptal etme yükümlülüğü vardır. Bu belgenin ibraz edilememesi veya ispatının mümkün olmaması gibi personel kusurlu davranış hatalarından kaynaklı sebepler sonucunda meydana gelen kayıpların olmasıdır.

Hırsızlık (Çaldırma) Tarifi: Sigorta edilen bir eşyanın göndericiden alınarak taşımaya başlama sürecinde başlayıp kargo kabulü, ,sevki, indirme, boşaltma, taşıma, dağıtım süreçleri içerisinde personelin veya aracın zorla, hile, dolandırıcılık şahıslar tarafından gasp edilmesi yolu ve personel kusurlarından kaynaklı hatalar sonucunda yaşanan kayıpların olmasıdır.

Doğal Afet: Sigorta edilen bir eşyanın taşıma hizmeti verildiği esnada, oluşan doğal afet (kar, dolu, hortum, yangın, sel, su baskını, deprem, ülke içi savaş ve karışıklık vb.) kaynaklı nedenler sonucunda ortaya çıkan zararlardır.

5.1.2. Tazmin Prosedürü

Lojistik firmalarının yaptığı hizmet ile ilgili müşterilerden gelen ve ileride gelecek olan tazminat taleplerinde aşağıdaki prosedür uygulanır.

5.1.2.1. Tazmin Başvurusu

Müşteri, gönderilerinin çıkış veya varış yaptığı hizmet birimine ya da hizmet yaptığı birimin bağlı olduğu Bölge Müdürlüğü'ne yazılı dilekçe ile başvurması gerekmektedir.

5.1.2.2. Tazmin Dilekçesi

a)Tazmin Dilekçesinde Bulunması Gereken Bilgiler;

- ✓ Başvuru sahibinin adı-soyadı, adresi, telefon numarası, e-posta adresi,
- ✓ Tazmine konu gönderiye ilişkin gönderici ve alıcı adı,
- ✓ (Varsa) Yük teslim belgesinin tarihi,
- ✓ Gönderiye ait düzenlenen sevk irsaliyesi numarası ve tarihi,
- ✓ Kaç parça ürün bedeli tazmin talep ediliyor ise içeriği hakkında detaylı bilgi (ürün adı, kodu, adedi) ,
- ✓ Zararın (kayıp/hasar) hangi sebepten meydana geldiğine dair açık ve anlaşılır anlatımlar,
- ✓ Talep edilen tazminat tutarı,
- ✓ Başvuru sahibinin banka hesap bilgileri,
- ✓ Başvuru sahibi vergi mükellefi ise dilekçeye kaşe vurulması,

b)Başvuru Dilekçesine Eklenmesi Gereken Belgeler,

- ✓ (Varsa) yük teslim belgesinin fotokopisi,
- ✓ Taşıma faturası fotokopisi,
- ✓ Hasar/zıya halinde gönderi içeriğinin değerini teşvik edici resmi nitelikte belge (ürüne ait alış veya satışa istinaden fatura, fiş vb.) , belge bulunmaması halinde emsal fatura, ticari gönderilerde ayrıca taşıma tarihine ait sevk irsaliyesi,
- ✓ Tamir edilecek ürün ise servis formu ve tamir faturası,

- ✓ Geç teslimat gibi, somut eşya zararı içermeyen dolaylı zarar iddialarında dilekçedeki her bir iddiayı teşvik edici belgeler ile gönderi içeriğine dair teşvik edici beleler ile gönderi içeriğine dair teşvik edici belgeler.

(Müşteri şahıs veya vergi mükellefi ve istenilen belgeler elinde bulunmaması halinde bu husus gerekçesiyle birlikte dilekçede belirtilir.)

5.1.2.3. Tazmin Dosya Değerlendirme Süreci

a)İnceleme:

1.Aşama: Birim müşterinin verdiği tazmin dilekçesi ve evraklarını tazmin ekranlarında kayıt altına alarak bağlı olduğu bölge müdürlüğüne gönderir. Bölge Müdürlüğü'ne ulaştırılan başvuru dilekçesi ve evrakları ön incelemeye alınır. Dilekçe ve evraklarda eksiklik olması halinde müşteriye verilen süre içerisinde evrakları tamamlaması talep edilir. Bölge Müdürlüğü gerekli gördüğü takdirde yukarıda belirttiğimiz evraklara ilaveten evrak talep edebilir.

Eksik bilgi ve belgelerin müşteri tarafından ibrazı üzerine 2. aşamaya geçilir. Eksiklikler müşteri tarafından verilen süre içerisinde tamamlanmaması halinde 2. aşamaya geçilmeden başvuru reddedilir.

2.Aşama: Zaiyat nedeniyle yapılan başvurularda gönderi için Türkiye çapında tüm birim ve aktarma merkezlerinde araştırma süreci başlatılır. Hasar/gecikme nedeniyle yapılan başvurularda gönderinin çıkışından alıcıya teslim edileceği ana kadar tüm geçiş güzergâhlarından görüş ve tutanaklar istenir.

b)Sonuç: Araştırma görüş isteme süreci tamamlandıktan sonra Bölge müdürlüğü dosya üzerine yaptığı olumlu veya olumsuz görüşüyle birlikte dosyayı Genel müdürlük onayına gönderir.

Yukarıda istenilen belgelerin eksiksiz olarak teslimi tazmin talebinin kabul edileceği anlamına gelmemektedir. Genel müdürlük, araştırma sonucunda istenilen bilgi/belge, görüş ve değerlendirmeyi inceleyerek, 6102 sayılı Türk Ticaret kanunu ve ilgili mevzuat hükümlerine göre, tazmin talebinin kabul veya reddeder.

5.1.2.4. Tazmin Talebinin Kabul Edilmesi

Tazmin talebinin kabul edilmesi halinde, bireysel müşterilerden ibra ve gider pusulası imzalaması, vergi usul kanunu uyarınca faturaya tabii müşterilerden ibraname ve taşıyıcı

firma adına tazmin faturası düzenlemesi istenir. İbraname ve gider pusulası müşteriye imzalatmak üzere ilgili birime gönderilir.

İstenilen belgeler düzenlenip imzalanarak müşteri tarafından ilgili birime teslim edildikten sonra bölge müdürlüne gönderilir. Müşterinin ödemesi elden ya da banka hesabına yatırılır.

Tam tazminat ödenmesi halinde tazmine konu olan hasarlı yük müşteriden geri alınır.

5.1.2.5. Tazmin Talebinin Reddedilmesi:

Tazmin talebinin reddedilmesi halinde ilgili birim tarafından müşteriye başvuru sonucu hakkında bilgi verilir. Müşterinin tazmin sonucuna itiraz etmesi halinde yukarıda belirttiğimiz aynı prosedür uygulanarak tekrar değerlendirme yapılır. 2. Değerlendirme sonucunda müşteri haklı bulunarak dosya onaylanabilir. Ya da yine talep reddedilebilir.

(Taşıyıcı kusurundan kaynaklı haller ile 6102 sayılı Türk ticaret kanunu ve ilgili mevzuata belirtilen sorumsuzluk nedenlerinin varlığı halinde zarardan şirketimiz sorumlu değildir.

a)Tazmin Talebinin Reddedilme Nedenleri;

- ✓ Ürünün taşıma yapan firmaya teslim edildiğinin ispatlanamaması,
- ✓ Ürünün sigortasız taşınması,
- ✓ Taraflar arasındaki sözleşme koşulları,
- ✓ Ambalajın yeterli yapılmaması,
- ✓ Yasalarca yasaklanmış eşyanın sevk edilmiş olması,
- ✓ Talep edilen ürün ile sistemde yazan ürün içeriğinin örtüşmemesi,
- ✓ Bilgi/ belge verilememesi,
- ✓ Gönderici ya da alıcı dışında 3. bir kişinin tazmin talebinde bulunması,
- ✓ Alıcıya teslimat yapıldıktan sonra şikâyet bildirim olması,
- ✓ Lojistik şirketlerin taşıma standartları dışında ürün gönderilmesi,

5.1.2.6. Dosya Onay ve İnceleme Sürecinde Arka Planda Yapılan İşlemler

a)Fiyat Araştırma Süreci: Müşterinin tazmin talep ettiği ürüne istinaden talep tutarını fatura, fiş vs. belgeler ile belgeleyememesi halinde 3 farklı yerden fiyat teklifi alınarak müşteriye ödeme yapılır.

b)Sdr Hesaplaması Süreci: Zayi durumda müşterinin tazmin talep ettiği ürünü ve talep tutarını belgeleyememesine halinde yükün ağırlığınca sdr cinsinden hesaplama yapılarak müşteriye ödeme yapılır.

c)İçten Eksilme Sürecinde Eksiğin Tespiti: Örneğin müşterinin bir paketi taşıma esnasında patlamış içerisindeki ürünlerin bir kısmı zayi olduğunda kaç adet ürün kaybı olduğu taşımacı ve müşteri arasında tutanak tutulur. Müşterinin tazmin talep ettiği ürüne istinaden talep tutarı tutulan tutanağa istinaden ödemesi yapılır.

d)Kayıp Evrak Süreci: lojistik firmaları yasa gereği değerli evrak taşımazlar. Çek, senet, kâğıt ya da madeni para, mücevher vs. Bu tarz gönderilerin kaybına istinaden firmalar tazmin ödemesi yapmazlar. Örneğin müşteri pasaport gönderisi zayi olmuşsa bu durumda yeniden pasaport çıkarılmasında oluşan masrafı taşımacı firma üstlenir.

e)Eksper Süreci: Müşterinin hasarlı ürüne istinaden talep ettiği tutar çok fazla ise; eksper talep edilerek ürün incelemeye alınarak eksper raporu düzenlenir. Bu rapora göre; müşterinin ürünü sıfır ise müşteri fatura tutarını talep etmişse ödemesi bu tutar üzerinden yapılabilir.

Müşteri ürünü sıfır yada ikinci el ise eksper raporuna göre müşteri ile mutabık kalarak tamir tutarı ödenebilir.

f)Tamir Süreci: Hasar durumunda müşterinin ürünü tamir ettirmesi ve servis formuyla birlikte tamir faturasını dosyaya eklemesi beklenir. Ürün müşteride kalır. Tamir bedeli müşteriye ödenir. Burada örneğin ürün fatura bedeli 5.000,00TL iken tamir bedeli 4.500,00TL olması taşımacı firma tarafından kabul edilemez. Bu tarz bir vakıda ürün taşımacı tarafından müşteriden alınarak tam hasar bedelinin ödemesi yapılır.

g)Kusur Tespit Süreci: Tazmin dosyası incele son aşamasında ürünün hasar/zayi durumunun müşteri hatasından mı kaynaklandığı, personel kasıtlı davranışından mı kaynaklandığı araştırılır. Müşteri kusurundan kaynaklandığı tespit edilir ise bazı durumda tazmin ödemesi yapılmaz. Personel kasıtlı davranışından kaynaklandığı tespit edilir ise taşımacı firma müşteriye tazmin ödemesi yaparak ödediği tutarı hatalı kişi ya da taşoran firmaya rücu ederek yansıtır.

h)Sigorta Poliçe Süreci: Taşımacı firmalar ürünleri taşıma güvencesiyle taşırken oluşabilecek hasar veya zayi durumunda müşterilerine ödeme yaparlar. Önceki yıllarda müşteriye ödenen tazmin tutarları ve meydana gelebilecek hasar ve zayi durumları önceden tahmin edilerek yıl içinde fazla riski üslenmemek adına sigorta poliçesi yaptırırlar. İlerleyen dönemde karşılaşılan doğal afet, kaza, yangın, hırsızlık vs. durumda müşterinin zararını ödeyerek bu tutarı sigorta firmalarından geri alabilirler.

ı)Sovtaj Süreci; Sovtaj, Hasarlanan ürünün hasar görmeyen kısmının satılarak gelir haline dönüştürülmesi ve tazminat ödemesinden düşülmesidir.

Sovtaj, sigortacılık sektöründe hasar gören malın hasar almayan bölümünün sigortacı tarafından alınarak gelir haline getirilmesine veya hasarlı malın değer taşıyan bölümünün sigortalıya bırakılarak, sigorta şirketinin bu değeri tazminat ödemesinden düşmesine verilen isimdir.

Sovtaj süreci, Sigortacılıkta hasara uğrayan yüklerin satılarak taşımacı şirketin giderlerinin azaltılması sürecidir. hasarlanan ürün için müşteriye talep ettiği ürün bedeli ödenir. Sigorta poliçesi kapsamında ürünün hasar görmeyen kısmına alıcı firma bulunarak satışı yapılır. Bu süreç sonucu oluşan gelir sovtaj bedelidir.

i)Hurda Depo Süreci: Hasardan açılmış tazmin dosyaları onaylanıp, müşteri talep tutarları ödendikten sonra ürün müşteriden alınır. Taşımacı firma teslim aldığı hasarlı ürünleri deposunda biriktirir. Yasal süreci tamamlanmış ürünlerin satışı yapılarak gelir haline dönüştürür.

ALTINCI BÖLÜM: MÜŞTERİ ŞİKÂyetLERİ SÜRECİ

6.1. MÜŞTERİ ŞİKÂyetLERİ VE HUKUĞA İNTİKAL EDEN UYUŞMAZLIKLARIN ÇÖZÜM YOLLARI

6.1.1. Müşteri Tazmine Konu Olan Şikâyet Nedenleri

- ✓ Ürün kabul esnasında yeterince bilgilendirme yapılmaması,
- ✓ Kırılacak ya da bozulacak bir ürün ise kabul edilmemesi gerektiği,
- ✓ Taraflar arasında yapılan satış sözleşmesinden doğan uyuşmazlıklar,
- ✓ Değerli ürüne özel sigorta yaptırılmaması,
- ✓ Gerekli güvenlik önlemlerinin alınmış olması,
- ✓ Ürüne fiyatını gösterir fatura, fiş vs. belge verilememesi, piyasada ürünün aynısı ya da emsalinin bulunmaması,
- ✓ Her olayın kendi başına değerlendirilmemesi,
- ✓ Ürünlerin teslim edilip, adresten personelin çok hızlı ayrılması,
- ✓ Tespitin teslimat sonrasında yapılmış olması,
- ✓ Taşımacı firma ile iletişim sorunları,
- ✓ Satış ve ciro kaybı,
- ✓ Zaman kaybı,
- ✓ Tazmin dosya sürecinin oldukça uzun olması,
- ✓ Ödeme süresinin uzun olması,

6.1.2. Müşteri Tarafından Tazmin Şikâyet Bildirimi İçin Başvurulan Yollar

Müşteri tazmin talebini taşımacı firmadan başvuru dilekçesi ile talep edebileceği gibi, yasal yollardan da başvuru yaparak talep edebilir.

Müşterinin yasal yollardan yapacağı şikâyet bildirimini sonucu, taşımacı firmaya (Bimer, Cimer, Ubak, Tüketici Hakem Heyeti, Mahkeme, icra vs.) resmi kurumdan yazı gelir. Taşımacı firma tazmin dosyası gelmiş gibi konuyu inceler ve resmi kuruma yazılı dönüş yapar. Taşımacı firma yazıya gerekçe sunarak itiraz edebileceği gibi, müşterinin oluşan zararını kabul ettiğini de bildirebilir. Bu durumda resmi kurumdan gelen yazı ve belgelere istinaden tazmin dosyası açılır. Eksik bilgi/ belge var ise müşteri ile iletişime geçilir. Tazmin süreci işletilerek talep çok hızlı sonuçlandırılır. Resmi kurumdan gelen karara(2. yazı) istinaden ödeme yapılır.

Resmi kurum taşımacı firmanın itirazını 2 şekilde değerlendirebilir.

a) Haklı gerekçe ile yapılan itirazı değerlendirerek, müşteriyi haksız talepte bulunduğu gerekçesiyle kararı olumsuz sonuçlandırabilir.

b) Haksız gerekçe ile yapılan itirazı değerlendirerek, müşteri talebini kabul ederek kararı ödeme ile sonuçlandırabilir.

Tazmini reddedilen müşteri talebinden vazgeçebileceği gibi, farklı yollardan hakkını arayabilir. Talep için başvuru farklı yollar aşağıda açıklanmaya çalışılmıştır.

6.1.2.1. Resmi Kanallar

a) **Başbakanlık İletişim Merkezi (Bimer)**, Başbakanlık Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığı tarafından sanal platform üzerinde hizmete açılan Bimer başvuru ve sorgulama ekranı üzerinden vatandaşlar devlet kurumları ile ilgili olarak her türlü istek, öneri ve şikâyet bildirimini yapabiliyor. Bimer başvurularında en geç 30 gün içerisinde geri bildirimde bulunuyor.

b) **Cimer**, 20 Kasım 2006 tarihinde resmi Gazete 'de yayınlanarak faaliyete geçen, yurttaşların talep, ihbar ve şikâyetlerini doğrudan cumhurbaşkanlığına iletebilmesi amacıyla kurulan bir web servistir. Bimer' e başvuru yapmış bir müşteri sonuç alamamış ise Cimer' e de başvuru yapabilir. Aslında Cimer, Bimer'in yetmediği durumda devreye

girecek olan bir sistemdir. Cumhurbaşkanlığı İletişim Sistemi (Cimer) ; iletişim ve bilişim teknolojileri kullanılarak hayata geçirilen bir halkla ilişkiler uygulamasıdır.

c) **T.C. Ulaştırma ve Altyapı Bakanlığı (Ubak)**: Ulaştırma ile ilgili vatandaşlar istek, öneri ve şikâyet bildirimi yapabiliyor.

d) **Tüketici Hakem Heyeti**: Tüketicinin(şahıs) ayıplı bir mal ya da hizmet almak gibi mağdur olduğu durumlarda, taşımacı firma ile bu sorunu çözemiyorsa başvurabileceği bir heyettir. Tüketici Hakem heyetlerinin kararı nihaidir. Karar geldiğinde taşımacı bu kararı uygulamakla yükümlüdür. Bu heyetler kaymakamlıklara bağlı olarak çalışırlar.

Tüketici Hakem Heyeti başvuruda parasal olarak sınırlıdır.

İl hakem heyetleri; 3,300,00TL, ilçe tüketici hakem heyetlerinde ise; 2,200,00TL

Limiti aşması durumunda tüketici mahkemeye başvurmalıdır.

Özel hukuk alanında taraflar arasında sözleşmede doğan uyuşmazlıkların çözüm yolunda pek çok seçeneği vardır. Çözüm yolları hukukun koruduğu ve onayladığı sorunu çözüme yönelik kurumlardır. Bu kurumlardan bazıları çözüme kolaylaştırıcı ve yardımcı olup bazıları ise uyuşmazlığın doğrudan hukuki manada çözüme yönelik çalışmaktadır. İlk başta dava yoluyla uzlaşma, tahkim ve arabuluculuk kurumları ve bu kurumların işleyişine kolaylık ve hız sağlaması bakımından destek veren yardımcı kurumlardır. Bu kurumlardan en önemlisi hakem heyeti bilirkişi kurumudur. Fakat mahkemelerin, tarafların ibraz ettiği delilleri değerlendirmesini yaparken belli bir takım teknik bilgi isteyen konunun tespitinde yardım isteyebileceği bilirkişi ile hakem bilirkişi işleyişi ve kurumları birbirinden farklıdır. Hakem bilirkişi, uyuşmazlık şikâyet eden ve edilen tarafların anlaşmasıyla seçilir ve değerlendirmeleri yaparken belli usul veya kanun kurallarına bağlı değildir¹³¹. Nitekim kurumun hazırladığı tespit raporları şikâyet eden ve edilen için nihai ve kesin nitelikte değer taşır¹³². Buna göre hakem bilirkişi tarafından hazırlanan tespit raporları mahkemeyi ve tarafları bağlar¹³³. Bilirkişilerin yazmış oldukları tespit kararlarına karşılık belirli süre içerisinde itiraz edilebilir¹³⁴. Buna karşın, Mahkeme bilirkişisi, hâkim tarafından ataması yapılır ve değerlendirme yaparken hukuk usulü muhakemeleri kanunu ve diğer özel kanunlarda belirtilen kurallara bağlıdır. Muhakeme bilirkişisinin düzenlediği raporlar, bağlayıcı olmayıp takdiri bir delil

¹³¹ Ulaş, Işıl, (2002), Uygulamalı Sigorta Hukuku, 3. Baskı Ankara, 132

¹³² Ulaş, Işıl, (2002), Uygulamalı Sigorta Hukuku, 3. Baskı Ankara, 132

¹³³ Kubilay, Huriye, (2002), Özel Sigorta Hukuku, İzmir 2003, S.174; Ulaş, Işıl, Uygulamalı Sigorta Hukuku, 3. Baskı Ankara, 123,136

¹³⁴ Ulaş, Işıl, (2002), Uygulamalı Sigorta Hukuku, 3. Baskı Ankara ,132

niteliğinde sayılır¹³⁵. Günümüzde, sigorta alanında ve bu alanın karma teknik ve çok dinamik yapısı sayılan eşya taşıma sigortalarında çoğunlukla sigorta teknik alanda yük değer ve zarar tespitine ilişkin taraflar arası uyuşmazlıklarda bilirkişi kurumu çok önemli bir yere sahiptir.

Hakem Bilirkişi Kurumu

Hakem bilirkişiler, teknik bilgi isteyen bir konunun tespit edilmesinde ve taraflar arasındaki uyuşmazlığı mahkeme dışında ya da gözü önünde çözüme yardımcı olmaya çalışan kişilerdir¹³⁶. Bu teknik konu/bilgi genellikle uyuşmazlığa neden olan zararın miktarı ve niteliğine aittir¹³⁷. Bu sebeple hakem bilirkişinin hukuki bağlamda doğrudan doğruya taraflar arasındaki uyuşmazlığın çözümünde etkin bir rolü bulunmamaktadır. Hakem bilirkişinin sorumluluk alanı, tahkim üyesi olan hakemin sorumluluğundan farklıdır. Tahkimde hakemlerin asıl görevi hukuki bağlamda doğrudan doğruya uyuşmazlığı çözmeye yöneliktir. Hakem bilirkişinin sorumluluk alanı ise, genel olarak meydana gelen zarar ya da zarar miktarının belirlenmesi gibi teknik konularda tespitlerde bulunmaktır¹³⁸. Bu açıklamalar doğrultusunda hakem bilirkişisinin, meydana gelen uyuşmazlıklarda hukuki yönüne ilişkin bir karar verme ve tespitte bulunma gibi yetkileri yoktur¹³⁹.

Uyuşmazlık sonrası şikâyet eden ve edilen tarafları, uyuşmazlığın konusunu belirleyen zararın miktarı ve niteliği tespiti hakem bilirkişi tarafından yapılabileceğine dair bir sözleşme yapılabilir. Yapılacak sözleşmenin, dava sırasında ya da dava öncesinde yapılması da bir sakınca yoktur¹⁴⁰. Sigorta ilişkisinde, yapılacak bu sözleşme bir şart olarak sigorta poliçesinde özel ya da gelen koşullarda eklenebileceği gibi, uyuşmazlığın meydana gelmesinden sonra veya ayrı yazılı bir belgede de yapılabilir. Böylelikle hakem bilirkişi, hukuki bir alan içinde sözleşmeyle çıkar. Bu sözleşme, Medeni Usul Hukuku

¹³⁵ Pekcanitez, Atalay, Özekeş, (2001), Medeni Usul Hukuku, C.2, Ankara,355

¹³⁶ Pekcanitez, Atalay, Özekeş, (2001), Medeni Usul Hukuku, C.2, Ankara,480

¹³⁷ Çeker, Mustafa, (2003), Yargıtay Kararları Işığında Sigorta Hukuku, Adana ,56., Ulaş, Işıl, (2002), Uygulamalı Sigorta Hukuku, 3. Baskı Ankara ,123-124

¹³⁸ Pekcanitez, Atalay, Özekeş, (2001), Medeni Usul Hukuku, C.2, Ankara,480

¹³⁹ Doğanay, İsmail, (1982), Hakem-Bilirkişi Raporları Zamanaşımı Süresini Keser mi?, SHD , C.1 Sa.2, 141-152., Ulaş, Işıl, (2002), Uygulamalı Sigorta Hukuku, 3. Baskı Ankara,123

¹⁴⁰ Pekcanitez, Atalay, Özekeş, (2001), Medeni Usul Hukuku, C.2, Ankara,327

alanında delil sözleşmesi şeklinde nitelendirilir¹⁴¹. Buna rağmen, bu alanda davaya konun olan uyuşmazlıkta karşı savunma veya hakkın talebinde delillerin dava eden ve

Dava edilen taraflarca ibraz edilmesi ilkesi gereğince taraflar arasındaki uyuşmazlığın birtakım deliller ile çözümlenebileceğine dair aralarında anlaşmaları mümkündür. Bu ifadeden hareketle THUMK'nun 287. maddesine göre, davalı taraflar aralarında belirli bir delil sözleşmesi yapmaları halinde uyuşmazlık konusu, kural olarak yalnızca kararlaştırılan belge ve delillerle ispat edilebilir. Taşımacı ve eşya sahibi sigortalı arasında yapılmış bir delil sözleşmesi olması halinde sigortacının da halefiyet hakkı kapsamında taşımacıya karşın var olan davasını delil sözleşmesince belirlenen delillere göre ispat etmesi gerekir¹⁴².

Sigorta sürecinde en sık karşılaşılan sorun, riskin gerçekleşmesinden sonra tazminat talebinde zararın, sigorta kapsamında kabul edilen bir sebepten olup olmadığı, zararın varlığı, oluşan zarar ve sigorta değeri ispatına yöneliktir. Sigorta ettirenin bu durumda iddiasının, sigortacının aynı durumda tespitinin farklı olması sonucunda uyuşmazlığın çözümünün hukuki yoldan aranması, mahkemeye taşınarak uzaması, davalı ve davacı tarafların tacir sıfatları da göz önünde alındığında tercih edilmeyen bir durumdur. Şöyle ki sigortacı en kısa zamanda zararının tespit edilmesi ve buna karşılık ödemesinin yapılmasını ister. Buna karşılık uyuşmazlığın uzun sürmesi sigortacı tarafından ticari faaliyetlerini olumsuz etkiler. Bu tip sorunların çözümü ve teknik bakımdan oluşan uyuşmazlıkların çözümünü kolaylaştırmasında kullanılan bir yöntem olarak, yük taşıma sigortasında özellikle hakem bilirkişilere başvurulur.

Yük Taşıma Sigortasında Hakem Bilirkişi Kurumunun Uygulanma Şekli

Riskin gerçekleşmeyle birlikte eşya taşıma sigortasından doğan tazmin talebine istinaden taraflar arasında çıkan uyuşmazlığın çözümünde başvuracakları en pratik yoldur. Bu nedenle uyuşmazlığa konu olan sorunun hakem bilirkişi tespitiyle sonuçlanmasıdır. Yük taşıma sigortasında çoğu zaman uyuşmazlık konusu, zararın miktarına, tespitine ve sigorta değerinin belirlenmesiyle ilişkilidir. Bu tip durumlarda konunun net olarak belirlenmesi, tereddütlere yer vermeden tarafların arasındaki

¹⁴¹ Pekcanitez, Atalay, Özekeş, (2001), Medeni Usul Hukuku, C.2, Ankara,588., Kubilay, Huriye, (2003), Özel Sigorta Hukuku, İzmir,173., Doğanay, İsmail, (1982), Hakem-Bilirkişi Raporları Zamanaşımı Süresini Keser mi?, SHD, C.1 Sa.2, S.142., Ulaş, Işıl, (2002), Uygulamalı Sigorta Hukuku, 3. Baskı Ankara,123

¹⁴² Ulaş, Işıl, (2002), Uygulamalı Sigorta Hukuku, 3. Baskı Ankara,187

uyuşmazlığın ortadan kaldırılmasına sebep olacaktır.Uyuşmazlığın büyümesi ve dava biçiminde hukuki mahkemeye taşınması durumunda hakem bilirkişinin yapmış olduğu tespite bağlı kalacak ve önceden bu tarz bir yola başvuru yapılmadığı taktirde, taraflar arasında anlaşmanın var olduğu koşuluyla onlara bilirkişiye başvuru yapmaları için süre verilecektir. Buna göre hakim elde edeceği sonuçlar doğrultusunda taraflar arasındaki uyuşmazlığı hukuken çözümlenecektir.

Üst kısımda açıklamaya çalışıldığı üzere, uyuşmazlık sonucunda hakem bilirkişisine gidebilmek için iki koşulun olması gerekir. Birinci koşul, hakem bilirkişiye başvuru yapılacak olan durumun hukuki bigi kapsamı dışı özel ve teknik bilgiye dayandırılmış bir tespit olması gerekir¹⁴³1335. İkinci koşul ise uyuşmazlığın taraflar arasında bilirkişi aracılığıyla çözüme kavuşturulması yönünde anlaşma olmalıdır.Anlaşma, sözleşme yapılırken sigorta poliçesine eklenmiş özel koşul gibi ya da sözleşme ye sözleşmeden ayrı şekilde de düzenlenebilir.

Uygulama şekli, riskin ortaya çıkmasıyla sigortalının oluşan zararını bildirmesi sonucu, sigortacının eksperleri(bilirkişi) olay yerine ulaşırlar. Meydana gelen zarar ve miktarını ve olayın oluş biçimini tespit eder.Sigorta ettiren yapılan bu tespite itiraz etmemesi ya da yaptığı itirazı sigortacı kabul etmemesi halinde hakem bilirkişiye başvuru yapmasına gerek kalmaz¹⁴⁴. Buna karşın, tarafların itiraz etmesi halinde uyuşmazlık uzar çözümsüz kalırsa, sorun ya dava yoluna ya da hakem bilirkişiye başvurularak çözüm aranır.

Sonuç olarak, eşya taşıma sigortalarında diğer sigortalardaki gibi riskin oluşmasından doğan zararın tespit edilmesi, taraflar arasında bu sorunun karşılaşılabacağı uyuşmazlığın ana temel konusunu oluşturacağından sigortalının tazmin (tazminat) talebini yapılacak tespitine ait kesin delillerin öngörülmesi amacıyla hakem bilirkişi taraflar arasında sigorta uyuşmazlığın çözüme kavuşturulması süratle noktalanması bakımından önem taşır.Fakat hakem bilirkişiye tarafların başvuru yapmaları sigorta poliçesi şartlarında veya ayrı bir sözleşmede öngörmesi durumunda uyuşmazlık konusunu oluşturan sorunun tespitini yapılarak hakem bilirkişisi konuyu sonuca bağlaması bekenir. Bu anlaşma veya koşulun var olması uyuşmazlık sebebi mahkemeye bildirilmiş ise hakim davalı ve davacıya . hakem bilirkişisine başvurmaları için süre vermektedir. Davalı ve davacı taraf kendilerine

¹⁴³ THUMK.m.275., Pekcanitez, Atalay, Özkeş, (2001), Medeni Usul Hukuku, C.2, Ankara,425

¹⁴⁴ Kender, Reyegan, (2001),Türkiye'de Hususi Sigorta Hukuku I,7. Baskı, İstanbul, 257

tanınan zaman zarfı içinde hakem bilirkişi seçmemeleri halinde, hakim, kimseye danışmaksızın bilirkişi ve raporlarını alarak davanın sonuçlandırılmasını sağlayacaktır¹⁴⁵.

e) Mahkemeler: Tazmin talebi reddedilmiş ve gerekçesine istinaden müşterinin ikna olmadığı durumda veya tüketici hakem heyeti para sınırını aşan durumda şikâyet dava şekline dönüşür. Hukuksal boyutta konu takip edilir. Müşteri haklı çıkma durumunda taşımacıdan davaya ait tüm masraflar ile birlikte ürün bedeli talep edilir. Taşımacı ödeme yapmaması halinde icraya istinaden tazmin ödemesi yapılır.

Yük Taşıma sigortasından doğan tazminat davasında Görevli ve yetkili mahkemeler;

Görevli Mahkeme

Sigorta ettirenin tazmin talebi, yapılan sigorta sözleşmesinden doğan bir haktır. Sigortacı taraf için de bir borç kabul edilir. Sigorta ettiren, tazmin talebini poliçe ve kanun koşullarında belirlenen şekliyle uğrayacağı zarar ve miktarını ispat etmekle bu talebini yapar. Tazminat davası sigortada, bu haliyle alacak davası sayılır. Çünkü sigorta ettiren sözleşmeden doğan bir hak ya da alacağı yani uğramış olduğu zararı tazmin edilmesini ister. Sigortacı risk sorumluluğunun gereği borcunu sözleşmeyle öngörülen şekilde yerine getirmesi gerekir. Tazminat sigortasına neden olan davalarda en önemli konu, davaların hangi mahkemelerin görevli olacağıdır. Bu konuda, ilgili mahkeme Türk Hukuk Usulü Muhakemeleri Kanunu'nun ve Türk Ticaret Kanunu'nun (TTK.m.5) ilgili hükümlerine göre belirlenmektedir.

Medeni Usul Kanunu bakımından görevlendirilecek mahkemenin seçilmesinde, medeni yargı kapsamında öncelikle uyuşmazlıkları çözmeye özel hukuk mu yoksa genel hukuk mahkemesi mi görevlendirileceği tespit edilir. Özel hukuk mahkemesinde açılan bir dava açık bir ifade ile belirtilmiş ise özel mahkemelerin görevleri öncelikle uygulanabilir¹⁴⁶. Açılan dava açık bir ifade ile belirtilmemiş ise hukuk davalarında esas olan genel hukuk mahkemelerinin görev alanıdır¹⁴⁷. Bu ifadeyle önce davaya konu olan uyuşmazlıkların genel hukuk mahkemelerinin hangisinin görevli olduğunun belirlenmesidir. Açıkça burada, asliye ve sulh mahkemelerinin görev alanı göz önünde bulundurulur. Mahkemelerin görevi ve alanı kanunla belirlenmektedir.(THUMK.m.1) TTK'nun tazminat davasıyla ilgilenecek yetkili mahkemenin tespit edilmesine bağlı olan

¹⁴⁵ Ulaş, Işıl, (2002), Uygulamalı Sigorta Hukuku, 3. Baskı Ankara, 126

¹⁴⁶ Kuru, Aslan, Yılmaz, (2001), Medeni Usul kanunu, 13. Baskı, Ankara, 131

¹⁴⁷ Pekcanitez, Atalay, Özekeş, (2001), Medeni Usul Hukuku, C.2, Ankara, 69

kurallar THUMK'nun 1 ve 8. Maddelerinde açık bir ifadeyle düzenlenmiştir. Genel hukuk mahkemelerinin Türk hukukunda yani sulh ve asliye mahkemelerinin kural olarak görev dağılımında, davaya konu olan değer bedeli göz önüne alınır. Kısaca, temel ölçü, davaya konu olan şeyin parayla ölçülebilecek bir şey olup olmadığına bakarak bir ayrıma tabi olur. Buna göre, dava konusunu oluşturan şeyin para ile ölçülebilir bir malvarlığına bağlı ise davanın sebebini oluşturan para ile değeri ölçülebilen, kural olarak ne tür bir mahkemenin kısaca asliye ya da hukuk mahkemesinin yetkili olduğunu belirler¹⁴⁸. Buna göre, davanın konusunu oluşturan kanunda, belirlenmiş olan bedelin altında bir bedel ise, sulh mahkemesi ve bu bedelin üstündeyse asliye hukuk mahkemesi görev yapar. Fakat bu kuralın haricinde, genel hukuk mahkemelerinin görev alanı konusunda belirleyici bir diğer ölçüt, davanın konusunu oluşturan parayla ölçülemeyen durum ve işlerin türüdür. Bu gibi durumlarda, hangi tür mahkemenin görevli olup olmayacağı kanun maddesinde belirtilmiştir. Bu kapsamda açılan davalar, özellikle belirtelim ki kişisel haklara bağlı olan davalardır. Bu tür davalarda, öncelikli kural olarak asliye hukuk mahkemesi yetkili kılınmıştır¹⁴⁹. Fakat mahkemenin yetki dağılımına ilişkin kanunda iki kural istisnaları ayrıca belirtilmiştir. Mahkemelerin görev ve sorumlulukları, kamu düzenine bağlı olduğundan somut olan bir davada bu kuralla aykırılık olup olmadığını mahkeme görevlileri kendiliğinden araştırır. Ayrıca görev itirazlarını davalı ve davacı taraf dava süresince ileri sürebilir¹⁵⁰(THUMK.m.7) Eşya taşıma sigortasından doğan tazminat davasında, dava konusunu oluşturan tazmin alacağına bağlı ise bu davayı görececek yetkili mahkemede, tazminat alacağının sebebini oluşturan zararın parasal değeri esas alınır.

Yetkili Mahkeme

Kanunda belirlenmiş kurallar çerçevesinde yetkili mahkeme konum itibariyle açılmış davaya bakmakla yükümlü olan mahkemedir. Bu açıklamaya göre yetki, davanın hangi yerde açılması gerektiği hangi görevli mahkemenin bakacağını belirler¹⁵¹. Yetkili mahkemenin tespit edilmesinde davalı veya davacının durumu ya da dava konusunu

¹⁴⁸ Sigorta Tazminat Davalarında Talep Edilen Tazminat Tutarı 400.000,00 TL ye Kadar , Sulh Hukuk Mahkemesi Eğer bu Tutarı Aşarsa , Asliye Hukuk Mahkemesi Görevlidir

¹⁴⁹ Kuru, Aslan, Yılmaz, (2001), Medeni Usul kanunu, 13. Baskı, Ankara, 132,

¹⁵⁰ Kuru, Aslan, Yılmaz, (2001), Medeni Usul kanunu, 13. Baskı, Ankara, 156., Pekcanitez, Atalay, Özekeş, (2001), Medeni Usul Hukuku, C.2, Ankara, 95

¹⁵¹ Kuru, Aslan, Yılmaz, (2001), Medeni Usul kanunu, 13. Baskı, Ankara, 165., Pekcanitez, Atalay, Özekeş, (2001), Medeni Usul Hukuku, C.2, Ankara, 100

oluşturan olayın niteliği ölçü alınmaktadır. Bazı durumlarda hukuk davalarının bağlı olduğu usul kurallarında, bu konuda yetki kuralıyla birlikte, davalı ve davacılara özel yetki kural kapsamında yetkili olan mahkemeyi seçme hakkı verilmiştir. Ancak bazı durumlarda mahkemenin yetki alanı, kamu düzenine ilişkin olduğu var sayılarak bu gibi durumlarda mahkeme net ve kesin yetki kurallarına göre belirlenmektedir.

Kanunda farklı bir şey öngörülmediyse genel yetkili mahkeme, her davanın açıldığı tarihte davalının ikametgâhı sayılan yer mahkemesidir¹⁵²(THUMK.m.9; İMUK.m.11). Buna ilaveten davacı davasını dilerse genel yetkili mahkemenin dışında özel yetkili mahkemeye de başvurarak açabilir. Sigorta sözleşmesinden doğan tazminat davalarına ilişkin THUMK'nun 19. Maddesine göre dava eden, kanunda belirtilmiş şartlar altında özel yetki kuralına istinaden özel yetkili mahkemeye başvurarak dava açabilecektir. Buna göre THUMK'nun ilgili maddesi gereğince 'muayyen bir yerde kalması şart kılınan emvali menkule müteallik ise emvali mezkûrenin bulunduğu ve vaziyeti icabı müstakar olmayan emvale müteallik ise tehlikenin hadis olduğu... Mahalleler de dahi ikame edilebilir' sözü göz önüne alındığında, karayolu yük taşıma sigortasından doğan tazminat davasında dava eden, tazminat davasını yükün olduğu yer veya riskin ortaya çıktığı yerde bulunan mahkemeye başvurabilir. İlaveten aynı maddede, özel yetki kuralına ters düşecek aykırılıkta bir anlaşma yapılamaz(THUMK.m.19/2). Sigorta tazminat davalarında önemli olan bir diğer konu sigortacının halefiyet davasına ait yetkili mahkemenin tespit edilerek belirlenmesidir. Buna göre, meydana gelen bir uyuşmazlık konusunda, davalı ve davacı taraflar, net olmayan bir yetki haricinde veya yasaklanmamış durumlarda sözleşme koşulu olarak yada ayrı bir sözleşme ile esasen yetkisi olmayan bir mahkemeyi yetkili kılabilirler¹⁵³(THUMK.m.22). Tazminat davasında sigortalının , başvurabileceği yetkili mahkeme, genel yetki kuralına istinaden sigorta ettirenin bulunduğu yer mahkemesidir. Sigortalı THUMK'nun 19. Maddesine göre, Özle yetki kuralına dayanarak menkul yükün riske maruz kaldığı yerde bulunan mahkemesinde dava açabilir. Baktığımızda taraflar aynı maddenin son cümlesinde belirtilen ilgili maddede belirtilen hükme göre, özel yetki hükmü kapsam dışında farklı yer mahkemesinin yetkili kıldığı mahkeme olarak kararlaştırılmazlar¹⁵⁴. Hakikaten, karayolu ile yapılan eşya taşıma sigorta kapsamında ,

¹⁵² Kuru, Aslan, Yılmaz, (2001), Medeni Usul kanunu, 13. Baskı, Ankara, 166

¹⁵³ Pekcanitez, Atalay, Özekeş, (2001), Medeni Usul Hukuku, C.2, Ankara, 106-107

¹⁵⁴ Kuru, Aslan, Yılmaz, (2001), Medeni Usul kanunu, 13. Baskı, Ankara, 181

taşımacı ile eşya sahibi sigortalı arasında bulunan bir taşıma sözleşmesinin bir maddesine konulan bir yetki şartı, sigortacının halefiyet hakkı taşımacıya karşın açılacak dava, sigorta ettirenin taşımacıya karşın talep edeceği tazminat davasının aynısı ve taşıma sözleşmesine bağlı olduğundan , aynı yetki şartında belirlenen mahkemede açılması gerekmektedir.

Sosyal Medya: Müşteri tazmin talebinin olumsuz sonuçlanmasına istinaden Ekşi sözlük, şikâyet var, twitter vs. gibi birçok sosyal medya aracılığıyla şikâyet kaydı

oluşturabilir. Kişinin takipçi sayısı da fazla ise şikâyet sayıları hızla artar, taşımacı müşteriye ödeme yapmak zorunda kalır.

Müşteri Hizmetleri: Müşteri tazmin sürecinin gereksiz uzaması, taşımacı firma tarafından geri bildirim yapılmamış olması gibi nedenlerden müşteri hizmetleri ile iletişime geçer.

YEDİNCİ BÖLÜM: ARAŞTIRMA

7.1. GEREÇ VE YÖNTEM

7.1.1. Araştırmanın Amacı:

Bu araştırma hasar tazmin sürecinin lojistik sektöründe kullanılabilmesi için ihtiyaç duyulan düzenlemelerin saptanması ve sigorta sürecinin hangi aşamalarında kullanabileceğimizi belirlemek amacıyla yapılmıştır.

7.1.2. Araştırmadan Beklenen Sonuçlar

- ✓ Lojistik sektöründe tazmin sürecinin olumlu, olumsuz yanlarını belirlemek,
- ✓ Günümüz sonuçlarını belirlemek,
- ✓ Geleceğe ilişkin yapılacak planlama ve atılacak adımlarını belirlemek amaçlanmaktadır.

7.1.3. Araştırmanın Yapıldığı Yer Ve Zaman

01 Mart 2019-01 Nisan 2019 Tarihleri arasında yapılan edebiyat taramaları sonrası tarafımızdan oluşturulan sorular Anket Formu Google Drive aracılığıyla anket çalışmasına katılmak isteyen kişiler ile paylaşılmıştır.

7.1.4. Araştırmanın Evreni

Çalışma evrenimizi kargo, lojistik sektörü ve diğer sektör çalışanları oluşturmuştur.

7.1.5. Veri Toplama Tekniği ve Araçları

Veriler “Lojistik sektöründe faaliyet gösteren firmaların Emtea Nakliyat Sigortası ile hasar tazmin süreci ve müşteri beklentileri üzerine bir araştırma” başlıklı anket formu ile toplanmıştır. Anket soruları çalışmacı tarafından oluşturulmuştur.

Anket 4 bölümden oluşmuştur.

İlk bölüm 5 soruluk **Sosyo Demografik** özelliklere yönelik cinsiyet, yaş, medeni durum, eğitim durumu, iş/meslek bilgilerini içeren sorulardan oluşmuştur. **İkinci bölüm Çalışılan Kurum** ile ilgili kargo firması ile kaç yıldır çalışıldığı, kargo firması ile çalışma nedeni, kargo firmasından beklentileri, kargo firması yükün kabulünden alıcıya teslimat anına kadarki bütün üstlendiği riskleri, kargo gönderim teslimat süresi, gönderilen ürün çeşitleri, müşteriye anlaşma esnasında yük taşıma ve sigorta kapsamı gibi her türlü bilgi verilmesi, sunulan hizmet ürün çeşitliliği, hasar/kayıp ile ilgili doğru ve eksiksiz bilgi akışı, kargo firması hasar/kayıp gibi durumda sorunu en kısa sürede çözmek için çaba sarf etmesi, kargo personeli sürekli müşteriye yardımcı olmaya çalışması, kargo firması müşteri çıkarlarını sürekli koruyan bir prensibe sahip olması, kargo firması müşterini şikâyetleri kısa sürede değerlendirerek sonuçlandırması, sorun tespit edildiği andan itibaren müşteri temsilcisi yaklaşımı, teslimat öncesi ve sonrası verilen hizmet kalitesi ((tek şık seçerek cevap verecekleri soru grubunu) toplam 15 sorudan oluşturulmuştur. **Üçüncü bölüm Hasar/Tazmin Süreci** hakkında fikirlerinin sorulduğu; lojistik şirketlerinin hizmet kalitesinin nasıl bulunduğu; yük teslim süresi açısından, hasar/tazmin hizmet açısından, gönderdiğiniz yükün güvenliği ve zarar görmemesi için önlemler alınmalı, kargo gönderiminde hasar/kayıp sorunu yaşanılıp, yaşanılmadığı, yükün hasarlanması veya zayii olması durumunda yaşadığınız sorunun sebebi, müşteri temsilcisine kayıp/ hasar durumunda hızlı ulaşılabilirliği, tazmin ödeme süresinin kısalığı, verilen hizmet kalitesi açısından yükün sigortalı taşıma fiyat politikası uygun olup olmadığı (çok iyi, iyi, orta, kararsız ya da çok kötü katkı sağlamaz seçeneklerinin sunulduğu 5'li likert,) , Taşınan ürünün zarar görmemesi için ne gibi önlemler alınabilir(açık uçlu) soruların sorulduğu ve verilen cevapların kendi içinde gruplandırıldığı toplam 8 sorudan oluşmuştur. **Dördüncü bölüm Sigorta Süreci** hakkında fikirlerin sorulduğu, kargo gönderimi yaparken sigorta tercih edilmesi, verilen hizmet kalitesi açısından yükün sigortalı taşıma fiyat politikasının uygunluğu, sigorta poliçesi yaptırırken şirket seçim kriterleri, sigorta poliçesi aşamasında hizmet kalitesinin yüksekliği, hasar aşamasında hizmet kalitesinin yüksekliği, çalışılan sigorta şirketi değiştirilme nedeni, sigorta şirketiyle en sık karşılaşılan sorunların nelerdir (açık uçlu), sigorta şirketlerinden daha iyi hizmet almak için öneriler (açık uçlu) soruların sorulduğu ve verilen cevapların kendi içinde gruplandırıldığı toplam 8 sorudan oluşmuştur.

Soru hazırlamaya başlanmadan önce araştırma ve 6 kişi ile ön çalışma yapılmıştır. Yapılan çalışma aracılığıyla soruların anlaşılma düzeyleri değerlendirilmiştir. Ön çalışma sonrası soruların anlaşılır olduğu, tespit edilmiştir. Revizyon gerektirmediği belirlenmiş anket çalışmasına başlanarak sorular Google Drive Anket sistemine yüklenmiştir.

7.1.6. Araştırmanın Değişkenleri

7.1.6.1. Bağımsız Değişkenler

- ✓ Kargo Firmasından Öncelikli Beklenti Durumu İle Faktörlerin Karşılaştırılması,
- ✓ Lojistik Şirketlerinin Hizmet Kalitesini Nasıl Buluyorsunuz? B)Hasar/Tazmin Hizmet Açısından Durumu İle Faktörlerin Karşılaştırılması,
- ✓ Verilen Hizmet Kalitesi Açısından Yükün Sigortalı Taşıma Fiyat Politikası İle Faktörlerin Karşılaştırılması,

7.1.6.2. Bağımlı Değişkenler

- ✓ Kargo firması ile kaç yıldır çalışıyorsunuz,
- ✓ Kargo firması ile çalışma nedeni,
- ✓ Kargo firması yükün kabulünden alıcıya teslimat anına kadarki bütün riskleri üstlenmektedir.
- ✓ Kargo gönderimini teslimat süresi,
- ✓ Gönderdiğiniz ürün çeşitleri,
- ✓ Müşteriye anlaşma esnasında yük taşıma ve sigorta kapsamı gibi her türlü bilgi vermesi,
- ✓ Sunulan hizmet ürün çeşitliliğinin fazlalığı,
- ✓ Hasar/kayıp ile ilgili doğru ve eksiksiz bilgi akışı sağlanması,
- ✓ Kargo firması hasar/kayıp gibi durumda sorunu en kısa sürede çözmek için çaba sarf etmesi,
- ✓ Kargo personeli sürekli müşteriye yardımcı olmaya çalışması,
- ✓ Kargo firması müşteri çıkarlarını sürekli koruyan bir prensibe sahip olması,
- ✓ Kargo firması müşteri şikâyetlerine kısa sürede değerlendirerek sonuçlandırması,
- ✓ Sorun tespit edildiği andan itibaren müşteri temsilcisi yaklaşımı,

- ✓ Teslimat öncesi ve sonrası verilen hizmet kalitesi,
- ✓ Lojistik Şirketlerinin hizmet kalitesini nasıl buluyorsunuz? Yük taşıma açısından,
- ✓ Gönderdiğiniz yükün güvenliği ve zarar görmemesi için önlemler alınması,
- ✓ Kargo gönderiminde hasar/kayıp sorunu yaşanılıp/ yaşanmadığı,
- ✓ Yükün hasarlanması veya zayii olması durumunda yaşadığınız sorunun sebebi,
- ✓ Müşteri Temsilcisine kayıp/ hasar durumunda hızlı ulaşılması,
- ✓ Tazmin ödeme süresinin kısalığı,
- ✓ Taşınan ürünün zarar görmemesi için ne gibi önlemler alınmalıdır,
- ✓ Kargo gönderimi yaparken sigorta tercih edilmesi,
- ✓ Sigorta poliçesi yaptırırken şirket seçim kriterleri,
- ✓ Sigorta poliçesi aşamasında hizmet kalitesi yüksekliği,
- ✓ Hasar aşamasında hizmet kalitesi yüksekliği,
- ✓ Çalışılan sigorta şirketi değiştirilme nedeni,
- ✓ Sigorta şirketiyle en sık karşılaşılan sorunlar neler olduğu,
- ✓ Sigorta şirketlerinden daha iyi hizmet almak için öneriler,

7.1.7. Araştırmanın Sınırlılıkları

Google Drive aracılığı ile paylaşmış olduğumuz bazı anketler bir takım teknolojik sorunlar nedeniyle tarafımıza ulaşamamıştır.

7.1.8. Verilerin Değerlendirilmesi

Yapılan araştırmada verilerin toplanması için deneklere birçok açık uçlu ve kapalı uçlu sorular yöneltilmiştir. Ankette bulunan açık uçlu sorulara verilen cevaplar kendi içlerinde gruplandırılmıştır. Elde edilen tüm verilerin analiz edilmesinde SPSS 22.0 paket programından yararlanılmıştır

BULGULAR

Hazırlamış olduğumuz anket formu Google Drive yardımı ile kişilerle paylaşılmıştır. Anketimizi toplam 158 kişi doldurmuş ve tarafımıza yönlendirmiştir.

49 kadın (%31,02), 109 erkek (%68,98) çalışmaya katılmıştır. Çalışmaya katılan kişilerin en küçüğü 18-24 yaş aralığında, en büyüğü 40 ve üstü yaş aralığındadır. Yaş dağılımı 25-32 yaş aralığında toplanmış, [(59 kişi (kadın:18, erkek 41)] yaş ortalaması 28,5 yaştır.

Tablo 7.1: Yaş-Cinsiyet Dağılımı (N:158)

	Yaş	18-25	25-32	32-40	40+++	n	%*
Cinsiyet	Kadın	4	18	18	9	49	31,02
	Erkek	10	41	40	18	109	68,98
Toplam		14	59	58	27	158	100
%*		8,86	37,35	36,71	17,08		100

*Yüzdeler ilgili kolonun toplam sayısı üzerinden hesaplanmıştır.

Tablo 7.2: Cinsiyete Göre Medeni Durumu (N:158)

		Evli	Bekar	n	%*
Cinsiyet	Kadın	28	21	49	31,02
	Erkek	64	45	109	68,98
Toplam		92	66	158	100
%*		58,23	41,77		100

*Yüzdeler ilgili kolonun toplam sayısı üzerinden hesaplanmıştır.

Anket çalışmasına katılan kişilerin çoğunluk grubu n: 92 kişi (%58,23) evlidir.

Tablo 7.3: Eğitim Durumu (N:158)

Eğitim Durumu	n	%*
İlköğretim	5	3,16
Lise	32	20,25
Ön lisans	26	16,47
Lisans	73	46,2
YL ve Üstü	22	13,92
Toplam	158	100

*Yüzdeler ilgili kolonun toplam sayısı üzerinden hesaplanmıştır.

Anket çalışmasına katılan kişilerin çoğunluk grubu n: 73 kişi (%46,2) lisans mezunudur.

Tablo 7.4: İş Durumu (158)

İş Durumu	n	%*
Hizmet	72	45,57
Ulaştırma	50	31,64
Lojistik	10	6,32
Üretim	8	5,06
Teknoloji ve Bilişim	5	3,16
Muhasebe	4	2,52
Diğer	2	1,27
Kamu	2	1,27
Sağlık	2	1,27
Bankacılık	1	0,64
Medya	1	0,64
Otomotiv	1	0,64
Toplam	158	100

*Yüzdeler ilgili kolonun toplam sayısı üzerinden hesaplanmıştır.

Çalışmaya katılan kişilerin çoğunluk grubu n: 72 kişi (%45,57) hizmet sektöründe çalıştığı, n:50 kişi (%31,64) ulaştırma(kargo) sektöründe çalıştığı, n:10 kişi (6,32) lojistik sektöründe çalıştığı görülmüştür.

Tablo 7.5: Kargo Firmaları İle Çalışma Süresi (N:158)

Yıl bazında Çalışma Süresi	Yıl İtibari ile Toplam Kargo Firmaları ile Çalışma Süresi	
	n	%*
1 yıldan az	13	8,2
1-2 yıl	16	10,1
3-4 yıl	12	7,6
4-5 saat	14	8,9
5 yıl ve üstü	103	65,2
Toplam	158	100

*Yüzdeler ilgili kolonun toplam sayısı üzerinden hesaplanmıştır.

Anket çalışmasına katılan kişilerin büyük bir bölümü çoğunluk grubu n: 103 kişi (%65,2) yıl itibari ile toplamda 5 yıl ve üzerinde kargo firmaları ile çalışmaktadırlar.

Tablo 7.6: Kargo Firması İle Çalışma Nedeni (N:158)

Çalışma nedeni	n	%*
Maliyet	13	8,2
Kaliteli hizmet	36	22,8
Teslim süresi	31	19,6
Yakınlık	9	5,7
Kurumsallık	35	22,5
Sebebi yok	27	17,1
Diğer	7	4,4
Toplam	158	100

*Yüzdeler ilgili kolonun toplam sayısı üzerinden hesaplanmıştır.

Anket çalışmasına katılan kişilerin büyük çoğunluğunun kargo firmaları ile çalışma nedenlerinden biri n: 36 kişi (%22,8) kaliteli hizmet seçeneği seçerken, n:35 kişi (22,5) kurumsallık seçeneğini işaretlemiştir.

Tablo 7.7: Kargo Firmasından Beklentini Nedir (N:158)

Beklenti	n	%*
Düşük maliyet	13	8,2
Zamanında teslim	53	33,5
Müşteriye verdiği değer	18	11,4
Hizmet kalitesi	59	37,3
Geniş hizmet ağı	14	8,9
Diğer.....	1	0,6
Toplam	158	100

*Yüzdeler ilgili kolonun toplam sayısı üzerinden hesaplanmıştır.

Anket çalışmasına katılan kişilerin kargo firmasından beklentilerine bakıldığı zaman çoğunluk grubu n:59 kişi (%37,30) hizmet kalitesi beklerken, n:53 kişi (%33,5) ise beklentisinin zamanında teslimat süresi olduğunu belirtmiştir.

Tablo 7.8: Kargo Firması Yükün Kabulünden Alıcıya Teslimat Anına Kadarki Bütün Riskleri Üstlenmektedir. Risk üstlenme durumu (N:158)

Risk Üstlenme Durumu	n	%*
Evet	124	78,5
Hayır	34	21,5
Toplam	158	100

*Yüzdeler ilgili kolonun toplam sayısı üzerinden hesaplanmıştır.

Risk üstlenme bakımından kargo firmasının kargo alımından teslimat anına kadarki sürede risk üstlenmesine n:124 kişi (%78,5) evet seçeneği seçtiği, n:34 kişi (%21,5) ise hayır seçeneğini seçtiği görülmüştür.

Tablo 7.9: Kargo Gönderimi Teslimat Sürelerini Nasıl Buluyorsunuz (N:158)

Teslimat Süresi	n	%*
İyi(0-48 saat)	131	82,9
Orta (72 saat)	25	15,8
Yavaş (72 saat ve üzeri)	2	1,3
Toplam	158	100

*Yüzdeler ilgili kolonun toplam sayısı üzerinden hesaplanmıştır.

Anket çalışmasına katılan kişilerin büyük bir bölümünün çoğunluk grubu n: 131 kişi (%82,9) kargo teslimat süresini 0-48 saat aralığında iyidir.

Tablo 7.10: Gönderilen Ürün Çeşitleri (N:158)

Ürün çeşitleri	n	%*
Otomotiv ürünleri	8	5,1
Giyim/kozmetik	70	44,3
Teknolojik ürünler	39	24,7
Kırtasiye ürünleri	23	14,6
Otc ürünler/ilaç sağlık ürünleri	8	5,1
Sanayi ürünleri	9	5,7
Diğer	1	0,6
Toplam	158	100

*Yüzdeler ilgili kolonun toplam sayısı üzerinden hesaplanmıştır

Anket çalışmasına katılan kişilerin gönderdiği kargo içeriği ve ürün çeşidine göre çoğunluk grubu n: 70 kişi (%44,3) giyim/kozmetiktir.

Tablo 7.11: Müşteriye Anlaşma Esnasında Yük Taşıma ve Sigorta Kapsamı Gibi Her Türlü Bilgi Verilir. (N:158)

Bilgi Verilmesi	n	%*
Çok İyi	48	30,4
İyi	61	38,6
Kararsız	26	16,5
Kötü	19	12,0
Çok kötü	4	2,5
Toplam	158	100

*Yüzdeler ilgili kolonun toplam sayısı üzerinden hesaplanmıştır.

Anket çalışmasına katılan kişilerin büyük bir bölümünün çoğunluk grubu n: 61 kişi (%38,6) kargo müşteriye anlaşma esnasında bilgi verilmesi yönünden iyidir.

Tablo 7.12: Sunulan Hizmet Ürün Çeşitliliği Fazladır (N:158)

Ürün Çeşitliliği	n	%*
Evet	120	75,9
Hayır	38	24,1
Toplam	158	100

*Yüzdeler ilgili kolonun toplam sayısı üzerinden hesaplanmıştır.

Ürün çeşitliliğine anket çalışmasına katılan kişilerin çoğunluk grubu n: 120 kişi (%75,9) evet seçeneğini seçtiği, n:38 kişi (24,1) ise hayır seçeneğini seçmiştir.

Tablo 7.13: Hasar/kayıp ile ilgili Doğru ve Eksiksiz Bilgi Akışı Sağlanmaktadır. (N:158)

Doğru ve Eksiksiz Bilgi Akışı	n	%*
Çok İyi	32	22,8
İyi	54	34,2
Kararsız	38	24,1
Kötü	18	11,4
Çok kötü	12	7,6
Toplam	158	100

*Yüzdeler ilgili kolonun toplam sayısı üzerinden hesaplanmıştır.

Anket çalışmasına katılan kişilerin büyük bir bölümünün çoğunluk grubu n: 54 kişi (%34,2) doğru ve eksiksiz bilgi akışı iyidir.

Tablo 7.14: Kargo Firması Hasar/kayıp Gibi Durumda Sorunu En Kısa Sürede Çözmek İçin Çaba Sarf Eder. (N:158)

Sorun Çözümü	n	%*
Çok İyi	32	20,3
İyi	60	38,0
Kararsız	31	19,6
Kötü	20	12,7
Çok kötü	15	9,5
Toplam	159	100

*Yüzdeler ilgili kolonun toplam sayısı üzerinden hesaplanmıştır.

Anket çalışmasına katılan kişilerin büyük bir bölümünün çoğunluk grubu n: 60 kişi (%38,0) kargo teslimat süresini 0-48 saat aralığında iyidir.

Tablo 7.15: Kargo Personeli Sürekli Müşteriye Yardımcı Olmaya Çalışır. (N:158)

Kargo Personeli Müşteriye Yaklaşım Durumu	n	%*
Çok İyi	43	27,7
İyi	65	41,1
Kararsız	36	22,8
Kötü	11	7,0
Çok kötü	3	1,9
Toplam	158	100

*Yüzdeler ilgili kolonun toplam sayısı üzerinden hesaplanmıştır.

Anket çalışmasına katılan kişilerin büyük bir bölümünün çoğunluk grubu n: 65 kişi (%41,1) kargo personelinin sürekli müşteriye yardımcı olmaya çalışması iyidir.

Tablo 7.16: Kargo Firması Müşteri Çıkarlarını Sürekli Koruyan Bir Prensibe Sahiptir. (N:158)

Müşteri Çıkarlarını Koruma Durumu	n	%*
Çok İyi	37	23,4
İyi	56	35,2
Kararsız	41	25,9
Kötü	16	10,1
Çok kötü	8	5,1
Toplam	158	100

*Yüzdeler ilgili kolonun toplam sayısı üzerinden hesaplanmıştır.

Anket çalışmasına katılan kişilerin büyük bir bölümünün çoğunluk grubu n: 56 kişi (%35,2) kargo kargo firması müşteri çıkarlarını sürekli koruyan bir prensibe sahiptir iyidir.

Tablo 7.17: Kargo Firması Müşteri Şikâyetlerini Kısa Sürede Değerlendirerek Sonuçlandırır (N:158)

Müşteri Şikâyet Değerlendirme Durumu	n	%*
Çok İyi	44	27,8
İyi	56	35,4
Kararsız	34	21,5
Kötü	21	13,3
Çok kötü	3	1,9
Toplam	158	100

*Yüzdeler ilgili kolonun toplam sayısı üzerinden hesaplanmıştır.

Anket çalışmasına katılan kişilerin büyük bir bölümünün çoğunluk grubu n: 56 kişi (%35,4) kargo firması müşteri şikâyetlerini kısa sürede değerlendirerek sonuçlandırması iyidir.

Tablo 7.18: Sorun Tespit Edildiği Andan İtibaren Müşteri Temsilcisi Yaklaşımı Önemlidir. (N:158)

Sorunla Birlikte Müşteri Temsilcisi Yaklaşım Durumu	n	%*
Çok İyi	48	30,4
İyi	71	44,9
Kararsız	30	19,0
Kötü	8	5,1
Çok kötü	1	0,6
Toplam	158	100

*Yüzdeler ilgili kolonun toplam sayısı üzerinden hesaplanmıştır.

Anket çalışmasına katılan kişilerin büyük bir bölümünün çoğunluk grubu n: 71 kişi (%44,9) sorun tespit edildiği andan itibaren müşteri temsilcisi yaklaşımı iyidir.

Tablo 7.19: Teslimat Öncesi ve Sonrası Verilen Hizmet Kalitesi Yüksektir. (n:158)

Verilen Hizmet Kalitesi	n	%*
Çok İyi	36	22,8
İyi	83	52,5
Kararsız	24	15,2
Kötü	13	8,2
Çok kötü	2	1,3
Toplam	158	100

*Yüzdeler ilgili kolonun toplam sayısı üzerinden hesaplanmıştır.

Anket çalışmasına katılan kişilerin büyük bir bölümünün çoğunluk grubu n: 83 kişi (%52,5) teslimat öncesi ve sonrası verilen hizmet kalitesi iyidir.

Tablo 7.20: Lojistik Şirketlerinin Hizmet Kalitesini Nasıl Buluyorsunuz? A - Yük Teslim Süreleri Açısından (N:158)

Yük Teslim Süresi	n	%*
İyi(0-48 saat)	105	66,5
Orta (72 saat)	47	29,7
Yavaş (72 saat ve üzeri)	6	3,8
Toplam	158	100

*Yüzdeler ilgili kolonun toplam sayısı üzerinden hesaplanmıştır.

Anket çalışmasına katılan kişilerin büyük bir bölümünün çoğunluk grubu n: 105 kişi (%66,5) lojistik sektörü hizmet kalitesini kargo teslimat süresi 0-48 saat aralığında iyidir.

Tablo 7.21: Lojistik Şirketlerinin Hizmet Kalitesini Nasıl Buluyorsunuz? B-Hasar/Tazmin Hizmet Açısından (N:158)

Hasar/ Tazmin Hizmet Durumu	n	%*
Çok İyi	21	13,3
İyi	72	45,6
Kararsız	39	24,7
Kötü	15	9,5
Çok kötü	11	7,0
Toplam	158	100

*Yüzdeler ilgili kolonun toplam sayısı üzerinden hesaplanmıştır.

Anket çalışmasına katılan kişilerin büyük bir bölümünün çoğunluk grubu n: 72 kişi (%45,6) lojistik sektörü hizmet kalitesini hasar/tazmin hizmet açısından iyidir.

Tablo 7.22: Gönderdiğiniz Yükün Güvenliği ve Zarar Görmemesi İçin Önlemler Alınmalıdır. (N:158)

Yükün Güvenlik Durumu	n	%*
Evet	150	94,9
Hayır	8	5,0
Toplam	158	100

*Yüzdeler ilgili kolonun toplam sayısı üzerinden hesaplanmıştır.

Anket çalışmasına katılan kişilerin neredeyse tamamı n: 150 kişi (%94,9) yükün güvenliği ve zarar görmemesi açısından önlemler alınması sorusuna evet seçeneğini seçmiştir.

Tablo 7.23: Kargo Gönderiminde Hasar/Kayıp Sorunu Yaşadınız mı? (N:158)

Risk Üstlenme Durumu	n	%*
Evet	69	43,7
Hayır	89	56,3
Toplam	158	100

*Yüzdeler ilgili kolonun toplam sayısı üzerinden hesaplanmıştır.

Anket çalışmasına katılan kişilerin büyük bir bölümünün çoğunluk grubu n: 89 kişi (%56,3) kargo gönderiminde hasar/kayıp sorunu yaşamadığı, n:69 kişi (%43,7) ise sorun yaşadığı tespit edilmiştir.

Tablo 7.24: Yükün Hasarlanması veya Zayii Olması Durumunda Yaşadığınız Sorunun Sebebi Nedir? (N:158)

Hasar ve Zayii Olma Durumunda Sorunun Nedeni	n	%*
Dosya ödeme tutarı,	10	6,3
Dosya onay süresi,	40	25,3
Kargo firması,	55	34,8
İletişim,	53	33,5
Toplam	158	100

*Yüzdeler ilgili kolonun toplam sayısı üzerinden hesaplanmıştır.

Yükün hasarlanması veya zayii olması durumunda yaşadığımız sorunun sebebi anket çalışmasına katılan kişilerin büyük bir bölümünün çoğunluk grubu n: 55 kişi (%34,8) kargo firması ile n:53 kişi (%33,5) ise iletişimidir.

Tablo 7.25: Müşteri Temsilcisine Kayıp/Hasar Durumunda Hızlı Ulaşılr.(N:158)

Ulaşıma Durumu	n	%*
Evet	104	65,8
Hayır	54	34,2
Toplam	158	100

*Yüzdeler ilgili kolonun toplam sayısı üzerinden hesaplanmıştır.

Müşteri temsilcisine Kayıp/Hasar durumunda hızlı ulaşıma durumunda sorulan soruyu cevaplayan kişilerin büyük bir bölümünün çoğunluk grubu n: 104 kişi (%65,8) ulaşabildiği, n:54 kişi (%34,2) ise ulaşamadığı görülmüştür.

Tablo 7.26: Tazmin Ödeme Süresi Kısadır. (N:158)

Tazmin Ödeme Süresi	n	%*
Evet	62	39,2
Hayır	96	60,8
Toplam	158	100

*Yüzdeler ilgili kolonun toplam sayısı üzerinden hesaplanmıştır.

Tazmin ödeme süresi ile ilgili sorulan soruya cevaplayan kişilerin büyük bir bölümünün çoğunluk grubu n: 96 kişi (%60,8) uzun, n:62 kişi (%39,2) ise ödeme süresi kısadır.

Tablo 7.27: Taşınan Ürünün Zarar Görmemesi İçin Ne Gibi Önlemler Alınmalıdır? Açıklayınız (N:158)

Ürünün Hasarlanmaması için Önlem Alınma Durumu	n	%*
Ürüne göre sağlam ambalajlama	79	50,0
Diğer	17	10,75
Personele eğitim verilmesi	13	8,22
İstifleme	10	6,32
Boş	9	5,70
Araç içinde ürün gruplaması	9	5,70
Dikkat gösterilmesi	7	4,44
Yükün korunmasına yönelik önlemler	6	3,80
Taşıma standartlarına uygun gönderi yapılması	6	3,80
Teknolojik yatırımlar yapılması	2	1,27
Toplam	158	100

*Yüzdeler ilgili kolonun toplam sayısı üzerinden hesaplanmıştır.

Taşınan ürünün zarar görmemesi için ne gibi önlemler alınmalıdır ile ilgili uçuk sorulan soruyu cevaplayan kişilerin büyük bir bölümünün çoğunluk grubu n: 79 kişi

(%50,0) ürüne göre sağlıklı ve dayanıklı ambalaj yapılması gerektiği cevabını vermiştir. n:13 kişi (%8,22) ise personele eğitim verilmesi cevabını vermiştir.

Tablo 7.28: Kargo Gönderimi Yaparken Sigorta Tercih Ederim. Sigorta (N:158)

Sigorta Tercih Durumu	n	%*
Evet	131	82,9
Hayır	27	17,1
Toplam	158	100

*Yüzdeler ilgili kolonun toplam sayısı üzerinden hesaplanmıştır.

Anket çalışmasına katılan kişilerin büyük bir bölümünün çoğunluk grubu n: 131 kişi (%82,9) sigorta tercih etmektedir.

Tablo 7.29: Verilen Hizmet Kalitesi Açısından Yükün Sigortalı Taşıma Fiyat Politikası Son Derece Uygundur. Sigorta (N:158)

Sigortalı Taşıma Fiyat Durumu	n	%*
Evet	117	74,1
Hayır	41	25,9
Toplam	158	100

*Yüzdeler ilgili kolonun toplam sayısı üzerinden hesaplanmıştır.

Anket çalışmasına katılan kişilerin büyük bir bölümünün çoğunluk grubu n: 117 kişi (%74,1) sigortalı taşıma fiyat politikası uygundur.

Tablo 7.30: Sigorta Poliçesi Yaptırırken Şirket Seçim Kriterleri Nelerdir? Sigorta (N:158)

Sigorta Poliçesinde Şirket Seçim Kriterleri	n	%*
Satış kanalı	12	7,6
Fiyat	54	34,2
Teminat	38	24,1
Hasar sürecindeki hizmet kalitesi	47	29,7
Poliçe yapımındaki hizmet kalitesi	7	4,4
Toplam	158	100

*Yüzdeler ilgili kolonun toplam sayısı üzerinden hesaplanmıştır.

Anket çalışmasına katılan kişilerin büyük bir bölümünün çoğunluk grubu n: 54 kişi (%34,2) sigorta poliçesi yaptırırken şirket seçim kriteri fiyat olduğu, n:47 kişi(%29,7) ise hasar sürecinde hizmet kalitesi seçeneğini seçmiştir.

Tablo 7.31: Sigorta Poliçesi Aşamasında Hizmet Kalitesi Yüksek. (N:158)

Poliçe Aşamasında Hizmet Kalitesi	n	%*
Çok İyi	22	13,9
İyi	79	50,0
Kararsız	45	28,5
Kötü	10	6,3
Çok kötü	2	1,3
Toplam	158	100

*Yüzdeler ilgili kolonun toplam sayısı üzerinden hesaplanmıştır.

Anket çalışmasına katılan kişilerin büyük bir bölümünün çoğunluk grubu n: 79 kişi (%50,0) sigorta poliçesi yaptırırken hizmet kalitesi yüksektir.

Tablo 7.32: Hasar Aşamasında Hizmet Kalitesi Yüksek. (N:158)

Hasar Aşamasında Hizmet Kalitesi	n	%*
Çok İyi	23	14,6
İyi	69	43,7
Kararsız	43	27,2
Kötü	17	10,8
Çok kötü	6	3,8
Toplam	158	100

*Yüzdeler ilgili kolonun toplam sayısı üzerinden hesaplanmıştır.

Anket çalışmasına katılan kişilerin büyük bir bölümünün çoğunluk grubu n: 69 kişi (%43,7) hasar aşamasında hizmet kalitesi iyidir.

Tablo 7.33: Çalışılan Sigorta Şirketi Değiştirilme Nedeni Nedir? (N:158)

Sigorta Firması Değiştirme Sebebi	n	%*
Satış kanalı	6	3,8
Fiyat	49	31,0
Teminat	28	17,7
Hasar sürecindeki hizmet kalitesi	64	40,5
Police yapımındaki hizmet kalitesi	11	7,0
Toplam	158	100

*Yüzdeler ilgili kolonun toplam sayısı üzerinden hesaplanmıştır.

Anket çalışmasına katılan kişilerin büyük bir bölümünün çoğunluk grubu n: 64 kişi (%40,5) hasar sürecindeki hizmet kalitesi sebebiyle sigorta firması değiştirilmektedir.

Tablo 7.34: Sigorta Şirketiyle En Sık Karşılaşılan Sorunlar Nelerdir? Açıklayınız (N:158)

Sigorta Şirketiyle En Sık Karşılaşılan Sorunların Sebebi	n	%*
Dosya onay süresi	18	11,4
Dosya ödeme sorunları	18	11,4
Hasar sürecindeki hizmet kalitesi	16	10,13
İletişim	14	8,86
Kapsam dışı	9	5,69
Personel hatası	9	5,69
Fiyat	7	4,43
Bilgilendirme	3	1,89
Geri bildirim	3	1,89
Diğer	36	22,7
Boş	25	15,82
Toplam	158	100

*Yüzdeler ilgili kolonun toplam sayısı üzerinden hesaplanmıştır.

Anket çalışmasına katılan kişilerin büyük bir bölümünün çoğunluk grubu n: 36 kişi (%22,7) sigorta şirketiyle en sık karşılaşılan sorunlara diğer seçeneğini vermiştir. n: 25 kişi (%15,82) seçeneği cevapsız bırakmıştır. n:18 kişi (%11,40) dosya onay süreci ve dosya ödeme süresi cevabını vermiştir. n:16 kişi (%10,13) hasar sürecindeki hizmet kalitesi sebebiyle sigorta firması en sık karşılaşılan sorunlardır.

Tablo 7.35: Sigorta Şirketlerinden Daha İyi Hizmet Almak İçin Önerileriniz? Açıklayınız (N:158)

Sigorta Şirketlerinden daha İyi Hizmet Almak İçin Öneriler	n	%*
Dosyanın hızlı onaylanması ve ödenmesi	32	20,25
Şeffaflık ve Bilgilendirme	17	10,75
Güven	13	8,22
İletişim	12	7,59
Diğer	12	7,59
Müşteri memnuniyeti	11	6,96
Fiyat	10	6,32
Eğitim	8	5,06
Kalite	8	5,06
Poliçe kapsam dışının net ifade edilmesi	6	3,79
Boş	29	18,35
Toplam	158	100

*Yüzdeler ilgili kolonun toplam sayısı üzerinden hesaplanmıştır.

Anket çalışmasına katılan kişilerin büyük bir bölümünün çoğunluk grubu n: 32 kişi (%20,25) sigorta şirketinden daha iyi hizmet almak için öneriler soruya tazmin dosyasının hızlı onaylanması ve ödenmesi yanıtını vermiştir. n: 29 kişi (%18,35) seçeneği cevapsız bırakmıştır. n:17 kişi (%10,75) müşteriye karşı şeffaf olunması ve doğru bilgilendirilmesi cevabını verirken, n:13 kişi (%8,22) müşteriye karşı güven demmiştir.

Tablo 7.36: Kargo Firmasından Öncelikli Beklenti Durumu İle Faktörlerin Karşılaştırılması (N:158)

Kargo Firmasından Öncelikli Beklentiniz Nedir?	FAKTÖR	N	Min	Max	Mean	SS	p
	Kargo Firması Yükün Kabulünden Alıcıya Teslimat Anına Kadarki Bütün Riskleri Üstlenmektedir.	158	1	5	0,26	0,03	0,41
	Müşteriye Anlaşma Esnasında Yük Taşıma Ve Sigorta Kapsamı Gibi Her Türlü Bilgi Verilir.	158	1	5	2,31	0,05	0,18
	Sunulan Hizmet Ürün Çeşitliliği Fazladır	158	1	5	0,17	0,01	0,85
	Hasar/Kayıp İle İlgili Doğru Ve Eksiksiz Bilgi Akışı Sağlanmaktadır	158	1	5	2,80	0,05	0,18
	Kargo Firması Hasar/Kayıp Gibi Durumda Sorunu En Kısa Sürede Çözmek İçin Çaba Sarf Eder	158	1	5	3,03	0,05	0,17
	Kargo Personeli Sürekli Müşteriye Yardımcı Olmaya Çalışır.	158	1	5	1,31	0,03	0,48
	Kargo Firması Müşteri Çıkarlarını Sürekli Koruyan Bir Prensibe Sahiptir	158	1	5	1,93	0,03	0,37
	Kargo Firması Müşterini Şikayetleri Kısa Sürede Değerlendirerek Sonuçlandırır	158	1	5	2,20	0,05	0,20
	Sorun Tespit Edildiği Andan İtibaren Müşteri Temsilcisi Yaklaşımı Önemlidir	158	1	5	1,14	0,03	0,42
	Teslimat Öncesi Ve Sonrası Verilen Hizmet Kalitesi Yüksektir	158	1	5	0,79	0,01	0,81

Müşteri Temsilcisine Kayıp/Hasar Durumunda Hızlı Ulaşılır.	158	1	5	0,35	0,03	0,39
Tazmin Süresi Kıtsadır	158	1	5	0,33	0,03	0,50
Verilen Hizmet Kalitesi Açısından Yükün Sigortalı Taşıma Fiyat Politikası Son Derece Uygundur	158	1	5	0,41	0,05	0,20
Sigorta Poliçesi Yaptırırken Şirket Seçim Kriterleri Nelerdir?	158	1	5	0,93	0,01	0,90
Sigorta Poliçesi Aşamasında Hizmet Kalitesi Yüksekştir.	158	1	5	1,25	0,04	0,26
Hasar Aşamasında Hizmet Kalitesi Yüksekştir.	158	1	5	1,83	0,04	0,24
Çalışılan Sigorta Şirketi Değişştirilme Nedeni Nedir?	158	1	5	2,08	0,04	0,24

Bireylerin kargo firmasından öncelikli beklenti durumuna göre aldıkları puanlar; Kargo Firması Yükün Kabulünden Alıcıya Teslimat Anına Kadarki Bütün Riskleri Üstlenmektedir $0,26\pm0,03$, Müşteriye Anlaşma Esnasında Yük Yaşıma ve Sigorta Kapsamı Gibi Her Türlü Bilgi Verilir $2,31\pm0,05$, Sunulan Hizmet Ürün Çeşitliliği fazladır $0,17\pm0,01$, Hasar/kayıp ile İlgili Doğru Ve Eksiksiz Bilgi Akışı Sağlanmaktadır $2,80\pm0,05$, Kargo Firması Hasar/Kayıp Gibi Durumda Sorunu En Kısa Sürede Çözmek İçin Çaba Sarf Eder $3,03\pm0,05$, Kargo Personeli Sürekli Müşteriye Yardımcı Olmaya Çalışır $1,31\pm0,03$, Kargo Firması Müşteri Çıkarlarını Sürekli Koruyan Bir Prensibe Sahiptir $1,93\pm0,03$, Kargo Firması Müşterini Şikayetleri Kısa Sürede Değerlendirerek Sonuçlandırır $2,20\pm0,05$, Sorun Tespit Edildiği Andan İtibaren Müşteri Temsilcisi Yaklaşımı Önemlidir $1,14\pm0,03$, Teslimat Öncesi Ve Sonrası Verilen Hizmet Kalitesi Yüksekştir $0,79\pm0,01$, Müşteri Temsilcisine Kayıp/Hasar Durumunda Hızlı Ulaşılır $0,35\pm0,03$, Tazmin Süresi Kısahlığı $0,33\pm0,03$, Verilen Hizmet Kalitesi Açısından Yükün Sigortalı Taşıma Fiyat Politikası Son Derece Uygundur $0,41\pm0,05$, Sigorta Poliçesi Yaptırırken Şirket Seçim Kriterleri Nelerdir $0,93\pm0,01$, Sigorta Poliçesi Aşamasında Hizmet Kalitesi Yüksekştir $1,25\pm0,04$, Hasar Aşamasında Hizmet Kalitesi Yüksekştir $1,83\pm0,04$, Çalışılan Sigorta Şirketi Değişştirilme Nedeni Nedir $2,08\pm0,04$ olarak bulunmuştur.

Bireylerin kargo firmasından öncelikli beklenti durumu ile faktörlerin karşılaştırılması tek yönlü varyans analizi (ANOVA) ile yapıldı. Kargo Firması Yükün Kabulünden Alıcıya Teslimat Anına Kadarki Bütün Riskleri Üstlenmektedir, Müşteriye Anlaşma Esnasında Yük Taşıma Ve Sigorta Kapsamı Gibi Her Türlü Bilgi Verilir, Hasar/Kayıp İle İlgili Doğru Ve Eksiksiz Bilgi Akışı Sağlanmaktadır Kargo Firması Hasar/Kayıp Gibi Durumda Sorunu En Kısa Sürede Çözmek İçin Çaba Sarf Eder Kargo Personeli Sürekli Müşteriye Yardımcı Olmaya Çalışır, Kargo Firması Müşteri Çıkarlarını Sürekli Koruyan Bir Prensibe Sahiptir, Kargo Firması Müşterini Şikâyetleri Kısa Sürede Değerlendirerek Sonuçlandırır, Sorun Tespit Edildiği Andan İtibaren Müşteri Temsilcisi Yaklaşımı Önemlidir, Müşteri Temsilcisine Kayıp/Hasar Durumunda Hızlı Ulaşılır, Tazmin Süresi Kısadır, Verilen Hizmet Kalitesi Açısından Yükün Sigortalı Taşıma Fiyat Politikası Son Derece Uygunur, Sigorta Poliçesi Aşamasında Hizmet Kalitesi Yüksek, Hasar Aşamasında Hizmet Kalitesi Yüksek, Çalışılan Sigorta Şirketi Değiştirilme Nedeni Nedir faktörleri istatistiksel olarak **anlamlı** bulunmuştur. ($p < 0,5$)

Sunulan Hizmet Ürün Çeşitliliği Fazladır, Teslimat Öncesi Ve Sonrası Verilen Hizmet Kalitesi Yüksek, Sigorta Poliçesi Yaptırırken Şirket Seçim Kriterleri Nelerdir faktörleri istatistiksel olarak **anlamsız** bulunmuştur. ($p > 0,5$)

Tablo 7.37: Lojistik Şirketlerinin Hizmet Kalitesini Nasıl Buluyorsunuz? B)Hasar/Tazmin Hizmet Açısından Durumu İle Faktörlerin Karşılaştırılması (N:158)

Lojistik Şirketlerinin Hizmet Kalitesini Nasıl Buluyorsunuz? B)Hasar/Tazmin Hizmet Açısından	FAKTÖR	N	Min	Max	Mean	SS	p
	Müşteri Temsilcisine Kayıp/Hasar Durumunda Hızlı Ulaşılır.	158	1	5	2,40	0,26	0,00
	Tazmin Süresi Kısadır	158	1	5	1,63	0,16	0,00
	Verilen Hizmet Kalitesi Açısından Yükün Sigortalı Taşıma Fiyat Politikası Son Derece Uygunur	158	1	5	2,02	0,23	0,00

Bireylerin Lojistik Şirketlerinin Hizmet Kalitesini Nasıl Buluyorsunuz? B)Hasar/Tazmin Hizmet Açısından Durumu göre aldıkları puanlar; Müşteri Temsilcisine

Kayıp/Hasar Durumunda Hızlı Ulaşılır. $2,4\pm 0,26$, Tazmin Süresi Kısa $1,63\pm 0,16$, Verilen Hizmet Kalitesi Açısından Yükün Sigortalı Taşıma Fiyat Politikası Son Derece Uygundur $2,02\pm 0,23$ olarak bulunmuştur.

Bireylerin Verilen Hizmet Kalitesi Açısından Yükün Sigortalı Taşıma Fiyat Politikası Son Derece Uygundur durumu ile faktörlerin karşılaştırılması tek yönlü varyans analizi (ANOVA) ile yapıldı. Müşteri Temsilcisine Kayıp/Hasar Durumunda Hızlı Ulaşılır, Tazmin Süresi Kısa, Verilen Hizmet Kalitesi Açısından Yükün Sigortalı Taşıma Fiyat Politikası Son Derece Uygundur faktörleri istatistiksel olarak **anlamlı** bulunmuştur. ($p < 0,5$)

Tablo 7.38: Verilen Hizmet Kalitesi Açısından Yükün Sigortalı Taşıma Fiyat Politikası İle Faktörlerin Karşılaştırılması (N:158)

	FAKTÖR	N	Min	Max	Mean	SS	P
Verilen Hizmet Kalitesi	Sigorta Poliçesi Yaptırırken Şirket Seçim Kriterleri Nelerdir?	158	1	5	0,72	0,00	0,70
	Sigorta Poliçesi Aşamasında Hizmet Kalitesi Yüksek.	158	1	5	4,48	0,04	0,01
	Hasar Aşamasında Hizmet Kalitesi Yüksek.	158	1	5	5,59	0,03	0,02
	Çalışılan Sigorta Şirketi Değiştirilme Nedeni Nedir?	158	1	5	2,92	0,01	0,15

Bireylerin Verilen Hizmet Kalitesi Açısından Yükün Sigortalı Taşıma Fiyat Politikası Son Derece Uygundur durumuna göre aldıkları puanlar; Sigorta Poliçesi Yaptırırken Şirket Seçim Kriterleri Nelerdir $0,72\pm 0,00$, Sigorta Poliçesi Aşamasında Hizmet Kalitesi Yüksek $4,48\pm 0,04$, Hasar Aşamasında Hizmet Kalitesi Yüksek $5,59\pm 0,03$, Çalışılan Sigorta Şirketi Değiştirilme Nedeni Nedir $2,92\pm 0,01$ olarak bulunmuştur.

Bireylerin Verilen Hizmet Kalitesi Açısından Yükün Sigortalı Taşıma Fiyat Politikası Son Derece Uygundur durumu ile faktörlerin karşılaştırılması tek yönlü varyans analizi (ANOVA) ile yapıldı. Sigorta Poliçesi Aşamasında Hizmet Kalitesi Yüksek, Hasar Aşamasında Hizmet Kalitesi Yüksek, Çalışılan Sigorta Şirketi Değiştirilme Nedeni Nedir faktörleri istatistiksel olarak **anlamlı** bulunmuştur. ($p < 0,5$)

Sigorta Poliçesi Yaptırırken Şirket Seçim Kriterleri Nelerdir faktörleri istatistiksel olarak **anlamsız** bulunmuştur. ($p > 0,5$)

SEKİZİNCİ BÖLÜM: SONUÇ VE ÖNERİLER

- Anket çalışmamıza katılan 158 kişinin 49'u kadın, 109'u erkektir.
- 49 kadın (%31,02), 109 erkek (%68,98) çalışmaya katılmıştır. Çalışmaya katılan kişilerin en küçüğü 18-24 yaş aralığında, en büyüğü 40 ve üstü yaş aralığındadır. Yaş dağılımı 25-32 yaş aralığında toplanmış, [(59 kişi (kadın:18, erkek 41)] yaş ortalaması 28,5 yaştır.
- Anket çalışmasına katılan kişilerin çoğunluk grubu n: 92 kişi (%58,23) evlidir.
- Anket çalışmasına katılan kişilerin çoğunluk grubu n: 73 kişi (%46,2) lisans mezunudur.
- Çalışmaya katılan kişilerin çoğunluk grubu n: 72 kişi (%45,57) hizmet sektöründe çalıştığı, n:50 kişi (%31,64) ulaştırma(kargo) sektöründe çalıştığı, n:10 kişi (6,32) lojistik sektöründe çalıştığı görülmüştür.
- Anket çalışmasına katılan kişilerin büyük bir bölümü çoğunluk grubu n: 103 kişi (%65,2) yıl itibari ile toplamda 5 yıl ve üzerinde kargo firmaları ile çalışmaktadırlar.
- Anket çalışmasına katılan kişilerin büyük çoğunluğunun kargo firmaları ile çalışma nedenlerinden biri n: 36 kişi (%22,8) kaliteli hizmet seçeneği seçerken, n:35 kişi (22,5) kurumsallık seçeneğini işaretlemiştir.
- Anket çalışmasına katılan kişilerin kargo firmasından beklentilerine bakıldığı zaman çoğunluk grubu n:59 kişi (%37,30) hizmet kalitesi beklerken, n:53 kişi (%33,5) ise beklentisinin zamanında teslimat süresi olduğunu belirtmiştir.
- Risk üstlenme bakımından kargo firmasının kargo alımından teslimat anına kadarki sürede risk üstlenmesine n:124 kişi (%78,5) evet seçeneği seçtiği, n:34 kişi (%21,5) ise hayır seçeneğini seçtiği görülmüştür.
- Anket çalışmasına katılan kişilerin büyük bir bölümünün çoğunluk grubu n: 131 kişi (%82,9) kargo teslimat süresini 0-48 saat aralığında iyidir.
- Anket çalışmasına katılan kişilerin gönderdiği kargo içeriği ve ürün çeşidine göre çoğunluk grubu n: 70 kişi (%44,3) giyim/kozmetiktir.
- Anket çalışmasına katılan kişilerin büyük bir bölümünün çoğunluk grubu n: 61 kişi (%38,6) kargo müşteriye anlaşma esnasında bilgi verilmesi yönünden iyidir.

- Ürün çeşitliliğine anket çalışmasına katılan kişilerin çoğunluk grubu n: 120 kişi (%75,9) evet seçeneğini seçtiği, n:38 kişi (24,1) ise hayır seçeneğini seçmiştir.
- Anket çalışmasına katılan kişilerin büyük bir bölümünün çoğunluk grubu n: 54 kişi (%34,2) doğru ve eksiksiz bilgi akışı iyidir.
- Anket çalışmasına katılan kişilerin büyük bir bölümünün çoğunluk grubu n: 60 kişi (%38,0) kargo teslimat süresini 0-48 saat aralığında iyidir.
- Anket çalışmasına katılan kişilerin büyük bir bölümünün çoğunluk grubu n: 65 kişi (%41,1) kargo personelinin sürekli müşteriye yardımcı olmaya çalışması iyidir.
- Anket çalışmasına katılan kişilerin büyük bir bölümünün çoğunluk grubu n: 56 kişi (%35,2) kargo kargo firması müşteri çıkarlarını sürekli koruyan bir prensibe sahiptir iyidir.
- Anket çalışmasına katılan kişilerin büyük bir bölümünün çoğunluk grubu n: 56 kişi (%35,4) kargo firması müşteri şikâyetlerini kısa sürede değerlendirerek sonuçlandırması iyidir.
- Anket çalışmasına katılan kişilerin büyük bir bölümünün çoğunluk grubu n: 71 kişi (%44,9) sorun tespit edildiği andan itibaren müşteri temsilcisi yaklaşımı iyidir.
- Anket çalışmasına katılan kişilerin büyük bir bölümünün çoğunluk grubu n: 83 kişi (%52,5) teslimat öncesi ve sonrası verilen hizmet kalitesi iyidir.
- Anket çalışmasına katılan kişilerin büyük bir bölümünün çoğunluk grubu n: 105 kişi (%66,5) lojistik sektörü hizmet kalitesini kargo teslimat süresi 0-48 saat aralığında iyidir.
- Anket çalışmasına katılan kişilerin büyük bir bölümünün çoğunluk grubu n: 72 kişi (%45,6) lojistik sektörü hizmet kalitesini hasar/tazmin hizmet açısından iyidir.
- Anket çalışmasına katılan kişilerin neredeyse tamamı n: 150 kişi (%94,9) yükün güvenliği ve zarar görmemesi açısından önlemler alınması sorusuna evet seçeneğini seçmiştir.
- Anket çalışmasına katılan kişilerin büyük bir bölümünün çoğunluk grubu n: 89 kişi (%56,3) kargo gönderiminde hasar/kayıp sorunu yaşamadığı, n:69 kişi (%43,7) ise sorun yaşadığı tespit edilmiştir.

- Müşteri temsilcisine Kayıp/Hasar durumunda hızlı ulaşılma durumunda sorulan soruyu cevaplayan kişilerin büyük bir bölümünün çoğunluk grubu n: 104 kişi (%65,8) ulaşabildiği, n:54 kişi (%34,2) ise ulaşamadığı görülmüştür.
- Tazmin ödeme süresi ile ilgili sorulan soruya cevaplayan kişilerin büyük bir bölümünün çoğunluk grubu n: 96 kişi (%60,8) uzun, n:62 kişi (%39,2) ise ödeme süresi kısadır.
- Taşınan ürünün zarar görmemesi için ne gibi önlemler alınmalıdır ile ilgili uçuk açık sorulan soruyu cevaplayan kişilerin büyük bir bölümünün çoğunluk grubu n: 79 kişi (%50,0) ürüne göre sağlıklı ve dayanıklı ambalaj yapılması gerektiği cevabını vermiştir. n:13 kişi (%8,22) ise personele eğitim verilmesi cevabını vermiştir.
- Anket çalışmasına katılan kişilerin büyük bir bölümünün çoğunluk grubu n: 131 kişi (%82,9) sigorta tercih etmektedir.
- Anket çalışmasına katılan kişilerin büyük bir bölümünün çoğunluk grubu n: 117 kişi (%74,1) sigortalı taşıma fiyat politikası uygundur.
- Anket çalışmasına katılan kişilerin büyük bir bölümünün çoğunluk grubu n: 54 kişi (%34,2) sigorta poliçesi yaptırırken şirket seçim kriteri fiyat olduğu, n:47 kişi(%29,7) ise hasar sürecinde hizmet kalitesi seçeneğini seçmiştir.
- Anket çalışmasına katılan kişilerin büyük bir bölümünün çoğunluk grubu n: 79 kişi (%50,0) sigorta poliçesi yaptırırken hizmet kalitesi yüksektir.
- Anket çalışmasına katılan kişilerin büyük bir bölümünün çoğunluk grubu n: 69 kişi (%43,7) hasar aşamasında hizmet kalitesi iyidir.
- Anket çalışmasına katılan kişilerin büyük bir bölümünün çoğunluk grubu n: 64 kişi (%40,5) hasar sürecindeki hizmet kalitesi sebebiyle sigorta firması değiştirilmektedir.
- Anket çalışmasına katılan kişilerin büyük bir bölümünün çoğunluk grubu n: 36 kişi (%22,7) sigorta şirketiyle en sık karşılaşılan sorunlara diğer seçeneğini vermiştir. n: 25 kişi (%15,82) seçeneği cevapsız bırakmıştır. n:18 kişi (%11,40) dosya onay süreci ve dosya ödeme süresi cevabını vermiştir. n:16 kişi (%10,13) hasar sürecindeki hizmet kalitesi sebebiyle sigorta firması en sık karşılaşılan sorunlardır.

- Anket çalışmasına katılan kişilerin büyük bir bölümünün çoğunluk grubu n: 32 kişi (%20,25) sigorta şirketinden daha iyi hizmet almak için öneriler soruya tazmin dosyasının hızlı onaylanması ve ödenmesi yanıtını vermiştir. n: 29 kişi (%18,35) seçeneği cevapsız bırakmıştır. n:17 kişi (%10,75) müşteriye karşı şeffaf olunması ve doğru bilgilendirilmesi cevabını verirken, n:13 kişi (%8,22) müşteriye karşı güven demmiştir.
- Bireylerin kargo firmasından öncelikli beklenti durumu ile faktörlerin karşılaştırılması tek yönlü varyans analizi (ANOVA) ile yapıldı. Kargo Firması Yükün Kabulünden Alıcıya Teslimat Anına Kadarki Bütün Riskleri Üstlenmektedir, Müşteriye Anlaşma Esnasında Yük Taşıma Ve Sigorta Kapsamı Gibi Her Türlü Bilgi Verilir, Hasar/Kayıp İle İlgili Doğru Ve Eksiksiz Bilgi Akışı Sağlanmaktadır, Kargo Firması Hasar/Kayıp Gibi Durumda Sorunu En Kısa Sürede Çözmek İçin Çaba Sarf Eder, Kargo Personeli Sürekli Müşteriye Yardımcı Olmaya Çalışır, Kargo Firması Müşteri Çıkarlarını Sürekli Koruyan Bir Prensipte Sahiptir, Kargo Firması Müşterini Şikâyetleri Kısa Sürede Değerlendirerek Sonuçlandırır, Sorun Tespit Edildiği Andan İtibaren Müşteri Temsilcisi Yaklaşımı Önemlidir, Müşteri Temsilcisine Kayıp/Hasar Durumunda Hızlı Ulaşılır, Tazmin Süresi Kısadır, Verilen Hizmet Kalitesi Açısından Yükün Sigortalı Taşıma Fiyat Politikası Son Derece Uygundur, Sigorta Poliçesi Aşamasında Hizmet Kalitesi Yüksek, Hasar Aşamasında Hizmet Kalitesi Yüksek, Çalışılan Sigorta Şirketi Değiştirilme Nedeni Nedir faktörleri istatistiksel olarak **anlamli** bulunmuştur. ($p<0,5$)
- Bireylerin Verilen Hizmet Kalitesi Açısından Yükün Sigortalı Taşıma Fiyat Politikası Son Derece Uygundur durumu ile faktörlerin karşılaştırılması tek yönlü varyans analizi (ANOVA) ile yapıldı. Müşteri Temsilcisine Kayıp/Hasar Durumunda Hızlı Ulaşılır, Tazmin Süresi Kısadır, Verilen Hizmet Kalitesi Açısından Yükün Sigortalı Taşıma Fiyat Politikası Son Derece Uygundur faktörleri istatistiksel olarak **anlamli** bulunmuştur. ($p<0,5$)
- Bireylerin Verilen Hizmet Kalitesi Açısından Yükün Sigortalı Taşıma Fiyat Politikası Son Derece Uygundur durumu ile faktörlerin karşılaştırılması tek yönlü varyans analizi (ANOVA) ile yapıldı. Sigorta Poliçesi Aşamasında Hizmet Kalitesi Yüksek, Hasar Aşamasında Hizmet Kalitesi Yüksek, Çalışılan

Sigorta Şirketi Değiştirilme Nedeni Nedir faktörleri istatistiksel olarak **anlamli** bulunmuştur. ($p < 0,5$)

Teknolojik değişmelerde yaşanan gelişmeler endüstri toplumundan bilgi toplumuna doğru geçişi hızlandırmakla birlikte insanlarda ihtiyaç kavramının da değişmesine neden olmuştur. Günümüzde ise; işletmeler varlıklarını sürdürebilmek için müşterilerin ihtiyaçlarını karşılamak ve onları memnun etmek durumundadır. Bunları sağlarken de maliyeti en aza indirme, rakip ile pazarda rekabet edebilme, yeni yatırımlar yaparak teknolojik gelişmeleri yakından takip etmeli, müşteriye kaliteli hizmet sunarken karlılık amaçlanmaktadır.

Önceleri ürünlerde yapılan promosyonlar ve hizmet kalitesinin yükseltilmesi ile sağlanmaya çalışılan müşteri memnuniyeti günümüzde müşterilerin ihtiyaçları ve beklentilerinden çok daha fazlasını daha ucuza, daha hızlı ve daha kaliteli sunmaya çalışılmaktadır.

Yapılan anket sonucunda yukarıda çıkan verilere istinaden; günümüzde müşteri bilgi ve tecrübelerini göz ardı etmemek, müşteri taleplerini bütün yönleriyle ele alarak bakmak gerekmektedir.

Anket sonucunda müşteri beklentileri verilerine göre öne çıkan öneriler,

- ✓ Kargo sektörü, lojistik ve taşımacılık ile ilgili yasal düzenlemeler yapılarak sektördeki firmalara destek sağlanmalı,
- ✓ Devlet alt yapı desteklerinin sağlanması ile teslimat hızı artarken, lojistik sektörünün gelişmiş ülkeler seviyesine ulaşması sağlanmalı,
- ✓ Ürünün özelliğine göre ambalajlanması,
- ✓ Ürünün göndericiden teslim alınırken mutlaka kontrol edilmesi, gerekirse kabul edilmemesi,
 - ✓ Ürün içeriğinin kontrol edilmesi ve sigorta ücretinin ürüne göre hesaplanması,
 - ✓ Bir ürün kabul edildi ise göndericiden alındığı andan itibaren teslim edileceği ana kadar ürün sigortalı olması,
 - ✓ Sigorta poliçenin sigorta ettirenin daha kısa, daha net, anlaşılır ifade ile yazılarak; doğru bilgi verilmesi ve uyuşmazlıkların önüne geçilmesi,
 - ✓ Personel hatalarının önüne geçilmesi,

- ✓ Daha kalifiye personel alınması ve eğitiminin artırılması,
- ✓ Ürünün araç içerisinde sağlıklı istiflenmesi,
- ✓ Ürün çeşitliliğine göre araç içinde bölümlendirilerek istiflenmesi için araç yatırımları yapılması,
- ✓ Teknolojik yatırımlar yüksek maliyetli olması,
- ✓ Güvenlik sorunlarını yaşamamak adına daha uygun yazılımın programlanması,
- ✓ Hasar tazmin sürecinde hizmet kalitesinin artırılması,
- ✓ Hızlı geri bildirim sistemi kurulması,
- ✓ Dosya onay ve ödeme sürecinin kısaltılması,

Bir eşya hasara veya kayba uğradığında taraflar arasında yaşanan uyuşmazlıklar sigorta sistemine müşterinin güvenini azaltmaktadır. Bu uyuşmazlıkların mahkemelere kadar taşınmaması için hızlı aksiyon alınarak çözüme kavuşturulması, gerekli tedbirlerinin alınması taraflar arasında memnuniyeti sağlarken, müşteri sadakatini de artırmış olacaktır.

KAYNAKLAR

1. Gönültaş, Hasan, Cem, (2009), “Türkiye’de Lojistik Sektörünün Bir Anket Çalışmasıyla Değerlendirilmesi” Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Teknik Üniversitesi, Fen Bilimleri Fakültesi, İstanbul
2. Varan, İ., Yazıcı Y, (2003), Lojistikte Sistem Yaklaşımı Ve Horoz Lojistikte Transport Programı Uygulaması, Bitirme Çalışması, Kocaeli Üniversitesi Mühendislik Fakültesi Endüstri Mühendisliği Bölümü, Kocaeli
3. Johnson, J.C., WOOD, D.F, (1996), Contemporary Logistics, Prentice Hall, New Jersey
4. URL-1 <http://en.wikipedia.org/wiki/Logistics> /12.03.2007
5. Timur,N, (1988), Lojistik Sistem , Sanayi İşletmelerinde Lojistik Sistem Organizasyonu, T.C. Anadolu Üniversitesi Yayınları, Eskişehir. kitap
6. Türk Hukuk Lügati, Türk Hukuk Kurumu, (1991), Ankara, 366 Kitap
7. Huşengi, Muhammed, (1990), Bimeh-ye Hemil ve Nakil-e Kala “Eşya Taşıma Sigortası” Tahran, 85-123-124 Kitap
8. 54925 sayılı Türk Karayolu Taşıma Kanunun’unun 3. Maddesi, TRG 19.07.2003/25173, trg.16.4.1993/21554 sayılı Karayoluyla Uluslararası Eşya Taşıyan Araçların Seyir, Konaklama,Denetleme, Güvenlik ve Gümrük İşlemlerine Ait Yönetmelik/ madde 3/f
9. Ertaş, Şeref , (1997), Eşya Hukuku, 3. Baskı , İzmir ,6 ., Oğuzman , M.Kemal/Seliçi, Özer, (1975), Eşya Hukuku , 7 Kitap
10. De Wit , Ralph, (1995), Multimodal Transport (Carrier Liability And Documentation) London, 8 Kitap
11. Ariemre, M.Fethi., Ekener, Haşim, (1957), Türk Hususi Sigorta Mevzuatı ve Lügatı, Ankara , 740 Kitap
12. Arkan, Sabih, (1982), Karada Yapılan Eşya Taşımalarında Taşıyıcının Sorumluluğu, Ankara, 1-67 Kitap
13. Deniz, İnci, (1982), Konteyner Taşımacılığı ve Hukuki Sorunlar, İstanbul, 4 Kitap
14. Destbaz,H, (1995), Bimeh-ye Kala, Kştı ve Havapeyma”Eşya, Gemi ve Uçak Sigortası”, Tahran, 327 Kitap

15. Ulaş, Işıl, (2002), Uygulamalı Sigorta Hukuku, 3. Baskı, Ankara, 90-123-124-126-132-136-187-363-366-375-381
16. Akın, Zeki, (1984), Uluslararası Taşımacılıkta Multimodal Çalışmalar ve Sigorta Problemleri, Sorumluluk ve Sigorta Hukuku Bakımından Eşya Taşımacılığı Sempozyumu, 26-27 Ocak 1984 Maçka- İstanbul, Ankara, 42,59
17. Çalış, Asım, (2003) , İhracatı Geliştirme Etüd Merkezi Tarafından Yayınlanan “ İhracatta Nakliyat: İncoterms, Taşıma , Sigorta” El kitabı
18. Kubilay, Huriye, (2003), Özel Sigorta Hukuku, İzmir, 65-173-174 Kitap
19. Kubilay, Huriye, (1994), Yeni Değer Sigortası, Ankara, 50
20. Sayhan, İsmet, (2001), Sigorta Sözleşmesinin Konusu, Ankara, 65
21. Çeker, Mustafa, (2003), Yargıtay Kararı Işığında Sigorta Hukuku, Adana, 14 Kitap
22. Birleşmiş Milletler Tarafından 14 Kasım 1975 Tarihinde Kabul Edilen Tır Sözleşmesinin 1. Maddesinin (c) Bendi İçin RG.31.3.1985.S.18711; Ayrıca Bu Sözleşme Metninde Yapılan Değişiklik için, RG.6.6.1999,S.23717
23. Karayolu ile Ususlararası Eşya Taşıyan Araçların... İşlemlerine Ait Yönetmelik (TRG.16.4.1993/21554) 3. Maddesinin (c) Bendinde “Karayolu Taşıtı” Bu Şekilde Tanımlanmıştır
24. İhracatı Geliştirme Etüt Merkezi, Lojistik, (2002), <http://www.igeme.org.tr/> 21.01.2010
25. http://.genbilim.com/index.php?option=com_content&task=view&id=3920 /14.03.2010
26. Altuntaş, Mehmet, (2004), Lojistikte Taşımacılık Modları ve Entegre Taşımacılık ile İlgili Makale, Nevşehir Üniversitesi, IIBF İktisat Bölümü Öğrencisi www.ekodialog.com/Makaleler/lojistik_modlari_entegre_tasimacilik_makale.htm /12.03.2018
27. Köfteci, S., Gerçek, H, (2010), Yük Taşımacılığında Taşıma Türü Seçimi İçin Lojistik Maliyetlere Dayalı İkili Lojist Model, İstanbul Mühendisler Odası Teknik Dergi. 5087-5112.
28. Orhan, O.Z, (2003), Dünyada ve Türkiye’de lojistik Sektörün Gelişimi, İstanbul Ticaret Odası Yayınları. No:2003-39, İstanbul, 10-15
29. Ay, Sevil, (01.05.2009), Ulaştırma Sistemlerinin Çevresel Etkileri,

30. http://cevre.club.fatih.edu.tr/webyeni/konfreweb/2008_pdf/sayfa255.pdf/01.05.2009
31. Günay, S, (2005), Lojistik Yönetim ve Stok Kontrollerinde Silver Meal Modelinin Uygulanması, Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi, Dumlupınar Üniversitesi, Kütahya, 15-16
32. www.ekodialog.com / 15.03.2009
33. Meydannet.com web sitesi
34. Çancı, Metin, (01.05.2009),” Lojistiğin Katma Değer Sağlamadaki Rolü”
<http://www.kobifinans.com.tr/tr/sector/011408/20820> /01.05.2009
35. TEK, Ömer Baybars, (1991), Pazarlama İlkeler ve Uygulamalar, Özel Baskı, İzmir (1999), Pazarlama İlkeleri Global ve Yönetimsel Yaklaşım Türkiye Uygulamaları, 8. Baskı, İstanbul
36. Sarılgan, Ali Emre, (2007), “Bölgesel Havayolu Taşımacılığı ve Türkiye’de Bölgesel Havayolu Taşımacılığının Geliştirilmesi İçin Yapılması Gerekenler” Doktora Tezi, Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eskişehir
37. Tenekecioğlu, Birol, (1974), Pazarlamada Fiziksel Dağıtım ve Türkiye’deki Uygulama, Eskişehir İktisadi ve Ticari Bilimler Akademisi Yayınları, No.128/78, Eskişehir
38. Keskin, H, (2008), Lojistik Tedarik Zinciri Yönetimi, Nobel Yayın Dağıtım, Nisan, 28-36
39. Ulaştırma Özel İhtisas Komisyonu Raporu, (2001), (2)
40. Çabuk, M. Kürşat., Cansız, Ö.Faruk, (01.05.2009) , “Türkiye’de Ulaşım Sistemleri Arasındaki Enerji Durumu”,
http://www.eie.gov.tr/turkce/en_tas_etkinlik/2005_bildiriler/oturum5/KursatCubuk.doc
/01.05.2009
41. Oluç, Mehmet, (1970), **Pazarlama İlkeleri ve Türkiye’de Uygulanmaları**, İstanbul Üniversitesi Yayınlarından No:1523, İktisat Fakültesi No:276, Cilt 1, 1. Fasikül, Gözden Geçirilmiş 2.Basım, İstanbul
42. Kayabaşı, Aydın, (2007), “İşletmelerin Rekabet Gücünün Geliştirilmesinde Lojistik Faaliyetlerin Performansının Arttırılması: Üretim İşletmeleri Üzerine Bir Uygulama”, Doktora Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir

43. Akçay, Vildan Hilal, (2005), “Lojistikte Demiryolu Taşımacılığının Önemi”, Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul
44. Türk Ticaret Kanunu, 6102 sayı, 13.01.2011
45. Özcan, Hakan, (2019), Karayolu Yük Taşımacılık Sigortaları ve Kullanımı Üzerine Bir Araştırma, İstanbul, 22-62-122
46. Türkiye Sigorta, Reasürans ve emeklilik şirketleri birliğimden aldım
47. <https://www.mapfre.com.tr> / Emtea ve Nakliyat Sigortası Konusu/24.04.2019
48. Burak Adıgüzel, (2010), “Karayolu İç Taşıma Sigortaları ile CMR Sigortalarının Karşılaştırılması”, Prof. Dr. Fırat Öztan’a Armağan, C. 1, Turhan Yay., Ankara, 6-7
49. Bozer, Ali, (2007), Sigorta Hukuku, 2. Baskı, Ankara, 113-212-237
50. <https://metinpolat.av.tr/emria-ve-nakliyat-sigortasi.html> /24.04.2019
51. www.turklandsigorta.com.tr /24.04.2019
52. Özcan, Hakan kitabı 21 yük sigortaları genel şartları TSB Web Sayfası.
53. Mersin, D.N, (2003),Lojistik Sektöründe Dış Kaynak Kullanımı, 3D Lojistik Dergisi, 16, 38-40.
54. Karayalçın, Yaşar, (1984), Taşıma Sigortalarında “All Risks” Klozu Sorumluluk ve Sigorta Hukuku Bakımından Eşya Taşımacılığı Sempozyumu, Risk Yönetimi, Bildiriler Tartışmalar, Ankara, 4-5.
55. Memiş, Tekin, (2002), “TTK’nun 1264. Maddesinin Kapsamına İlişkin Yargıtay Kararların Değerlendirilmesi”,
www.jura.uni-sb.de/turkish/Tmemis2.html /25.10.2002
56. Maghaminia, Mohemmed, (2004), Türk ve İran Hukuklarında Karayoluyla Yük Taşıma Sigortası, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Özel Hukuk Anabilim Dalı Doktora Tezi, İzmir
57. Şeker, Zehra, (2001), Denizyoluyla Yük Taşınmasında Sigorta Himayesinin Kapsamı, İstanbul, 31-36-46-280 Kitap., Yunak, Hüseyin, (1994), Nakliyat Sigortaları Terimler Sözlüğü, İstanbul, 66
58. Çuhacı, Y. Kemal,(1994), Azami İyi Niyet Prensibi, Reasürör, 4-11, Makale
59. Bozer, Ali, (2004), Sigorta Hukuku Genel Hükümleri, Ankara, 81-228., Öztan, Fırat, (1966), Sigorta Akdinin İntikadın da İhbar Mükellefliği, Ankara, 127 Kitap

60. Eriş, Yargıtay 11. HD, 30.11.1984 tarihli, E.5983/5944 sayılı kararı., Eriş, 1373.
61. Zeyneloğlu, Ahmet, (1993), Taşıma Hukuku, 2. Baskı, Ankara, 236-237 kitap
62. İzveren, Adil, (19669, Deniz Ticaret Hukuku, Ankara, 255: TENSGK'NIN 1 Nolu Koşulu Kitap
63. Türk Hukuku 2822 sayılı Grev ve Lokavt Kanunu 25. Maddesi Üçüncü Fıkrasında Politik Grev Tanımlaması
64. Şenocak, Kemal, (1995), Zararı Önleme, 400 kitap
65. Arkan, Sabih, (1982), Karada Yapılan Eşya Taşımalarında Taşıyıcının Sorumluluğu, Ankara, 51., Akıntürk, Turgut, (1965), Satım Akdinde hasarın İntikali, Yayınlanmamış Doktora tezi, Ankara,10
66. Etkin Şart için Bkz. S.3, III, B,2 iran tezi
67. Kender, Rayegan, (2001),Türkiye'de Hususi Sigorta Hukuku I,7. Baskı, İstanbul,156- 227-253-257 kitap
68. Çağa, Tahir, (1995), Deniz Ticaret Hukuku, II, Navlun Sözleşmesi, İstanbul, 126
69. Bkz. TTK'nun, m. 1312, 1313, 1344, 1350, 1380, 1413, 1435, 1441
70. İzveren, Adil, (1966), Deniz Ticaret Hukuku, Ankara, 263 kitap
71. Arseven, Haydar, (1991), Sigorta Hukuku, 2. Baskı, İstanbul, 148
72. Kerimi, Ayet, (2002), Kulliyat-i Bimeh "Sigorta Kulliyatı", Tahran, 96 kitap
73. Tandoğan, Haluk, (1961), Mesuliyet Hukuku, Ankara, 76-77; Eren, Fikret., Sorumluluk Hukuku Açısından Uygun İliyet Bağ Teorisi, Ankara, 52 kitap
74. Türk Dil Kurumu,(1991), Türk Hukuk Lügati, Ankara
75. Pekcanitez, Atalay, Özekeş, (2001), Medeni Usul Hukuku, C.2, Ankara, 69-95-100-106-107-327-355-425-480-588
76. Çeker, Mustafa, (2003), Yargıtay Kararları Işığında Sigorta Hukuku, Adana, 56
77. Doğanay, İsmail, (1982), Hakem-Bilirkişi Raporları Zamanaşımı Süresini Keser mi?, SHD 1982, C.1,Sayı 2,141-142-152
78. THUMK.m.275
79. Kuru, Aslan, Yılmaz,(2001), Medeni Usul kanunu, 13. Baskı, Ankara,131-132-156-165-166-181
- 80.Çancı M., Erdal M, (2003) , Lojistik Yönetimi, 3.Basım , Beta Basım Yayın AŞ, İstanbul

- 81.Durmaz Y, (2010),Lojistik Ulaştırma Faaliyetlerindeki Hizmet Kalitesinin Müşteri Değeri Yaratmadaki Rolü: Kütahya Yurtiçi Kargo Şirketinde Bir Uygulama, Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler İşletme Anabilim Dalı Yüksek Lisans Tezi, Kütahya,
- 82.Erdem, T.A, (2013), Lojistik Yönetimindeki Müşteri Memnuniyetinin Bir Kargo Şirketi Bağlamında İncelenmesi, Aksaray Üniversitesi Sosyal Bilimler İşletme Anabilim Dalı Yüksek Lisans Tezi, Aksaray
- 83.Erten, S, (2010), Lojistik Süreç Yönetiminde Bir kamu Kurumu Analizi, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı Yüksek Lisans Tezi, İzmir



EKLER

EK A: ANKET

LOJİSTİK SEKTÖRÜNDE FAALİYET GÖSTEREN FİRMALARIN EMTEA NAKLİYAT SİGORTASI İLE HASAR SÜRECİ VE MÜŞTERİ BEKLENTİLERİ ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA

Bu anket Okan Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü'ne bağlı bir Yüksek Lisans tezinin bir parçasıdır. Araştırmanın genel amacı emtea nakliyat sigortası ve hasar süreciyle ilgili hangi düzenlemelerin yapılmasına ihtiyaç duyulduğu ve müşteri beklentilerin hangi aşamasında kullanılabileceğini belirlemek amacıyla kesitsel ve tanımlayıcı olarak yapılmıştır. Bu amacı gerçekleştirmek için hazırlanan anket formuna titizlikle vereceğiniz cevaplar yalnızca istatistikî tabloların oluşturulmasında kullanılacak olup, cevaplarınız gizli tutulacak ve toplu olarak değerlendirilecektir.

Bu araştırmanın başarılı olabilmesi, sizlerin sorulara hiçbir etki altında kalmadan doğru ve anlaşılabilir cevaplar vermenize bağlıdır. Soru seçeneklerinden size uygun olan yalnızca bir seçeneği işaretlemeniz yeterli olacaktır.

Katkılarınızdan dolayı teşekkür ederim.

Esmâ TANIK

1.BÖLÜM: Sosyo-Demografik Bilgiler

1. Cinsiyetiniz.....
2. Yaşınız.....
3. Medeni Durumunuz.....
4. Eğitim Durumunuz.....
5. Çalıştığınız Bölüm/ Mesleğiniz.....

2. BÖLÜM Çalışılan Kurum ile ilgili Bilgiler

6. Kargo firması ile kaç yıldır çalışıyorsunuz?

- 1 yıldan az
- 1-2 yıl
- 3-4 yıl
- 4-5 yıl
- 5 yıldan fazla

7. Kargo firması ile çalışma nedeniniz nedir?

- Maliyet
- Kaliteli Hizmet
- Teslim Süresi
- Yakınlık
- Kurumsallık
- Sebebi Yok
- Diğer

8. Kargo firmasından beklentileriniz nelerdir?

- Düşük maliyet
- Zamanında teslim
- Müşteriye verdiği değer
- Hizmet kalitesi
- Geniş hizmet ağı
- Diğer.....

9 – Kargo firması yükün kabulünden alıcıya teslimat anına kadarki bütün riskleri üstlenmektedir.

- Evet
- Hayır

10 – Kargo gönderimini teslimat süresini nasıl buluyorsunuz?

- İyi (0-48 saat)
- Orta (72 saat)
- Yavaş (72 saat Üzeri)

11- Gönderdiğiniz ürün çeşitleri nelerdir?

- Otomotiv Ürünler
- Giyim/Kozmetik
- Teknolojik Ürünler
- Kırtasiye Ürünler
- OTC ürünler/ İlaç sağlık ürünleri
- Sanayi Ürünleri

12-Müşteriye anlaşma esnasında yük taşıma ve sigorta kapsamı gibi her türlü bilgi verilir.

- Çok iyi
- İyi
- Kararsız
- Kötü
- Çok kötü

13-Sunulan hizmet ürün çeşitliliği fazladır

- Evet
- Hayır

14-Hasar/kayıp ile ilgili doğru ve eksiksiz bilgi akışı sağlanmaktadır.

- Çok iyi
- İyi
- Kararsız
- Kötü
- Çok kötü

15- Kargo firması hasar/kayıp gibi durumda sorunu en kısa sürede çözmek için çaba sarf eder

- Çok iyi
- İyi
- Kararsız
- Kötü
- Çok kötü

16- Kargo personeli sürekli müşteriye yardımcı olmaya çalışır.

- Çok iyi
- İyi
- Kararsız
- Kötü
- Çok kötü

17- Kargo firması müşteri çıkarlarını sürekli koruyan bir prensibe sahiptir

- Çok iyi
- İyi
- Kararsız
- Kötü
- Çok kötü

18- Kargo firması müşterini şikâyetleri kısa sürede değerlendirerek sonuçlandırır

- Çok iyi
- İyi
- Kararsız
- Kötü
- Çok kötü

19- Sorun tespit edildiği andan itibaren müşteri temsilcisi yaklaşımı önemlidir

- Çok iyi
- İyi
- Kararsız
- Kötü
- Çok kötü

20- Teslimat öncesi ve sonrası verilen hizmet kalitesi yüksektir

- Evet
- Hayır

3. BÖLÜM HASAR/TAZMİN SÜRECİ

21 – Lojistik Şirketlerinin hizmet kalitesini nasıl buluyorsunuz?

a-Yük teslim süresi açısından

- İyi (0-48 saat)
- Orta (72 saat)
- Yavaş (72 saat üzeri)

b-Hasar/tazmin hizmet kalitesi açısından

- Çok iyi
- İyi
- Kararsız
- Kötü
- Çok kötü

22-Gönderdiğiniz yükün güvenliği ve zarar görmemesi için önlemler alınmalıdır

- Evet
- Hayır

23-Kargo gönderiminde hasar/kayıp sorunu yaşadınız mı?

- Evet
- Hayır

24 –Yükün hasarlanması veya zayii olması durumunda yaşadığınız sorunun sebebi nedir?

- Dosya ödeme tutarı ile,
- Dosya onay süresi ile,
- Kargo firması ile,
- İletişim ile

25-Müşteri temsilcisine kayıp/hasar durumunda hızlı ulaşılır.

- Evet
- Hayır

26-Tazmin süresi kısadır

- Evet
- Hayır

27-Verilen hizmet kalitesi açısından yükün sigortalı taşıma fiyat politikası son derece uygundur

- Evet
- Hayır

**28-Taşınan ürünün zarar görmemesi için ne gibi önlemler alınmalıdır?
Açıklayınız**

4. SİGORTA SÜRECİ

29 – Kargo gönderimi yaparken sigorta tercih ederim.

- Evet
- Hayır

30-Sigorta poliçesi yaptırırken şirket seçim kriterleri nelerdir?

- Satış kanalı
- Fiyat
- Teminat
- Hasar sürecindeki hizmet kalitesi
- Poliçe yapımındaki hizmet kalitesi

31- Sigorta poliçesi aşamasında hizmet kalitesi yüksektir.

- Çok iyi
- İyi
- Kararsız
- Kötü
- Çok kötü

32-Hasar aşamasında hizmet kalitesi yüksektir.

- Çok iyi
- İyi
- Kararsız
- Kötü
- Çok kötü

33- Çalışılan sigorta şirketi değiştirilme nedeni nedir?

- Satış kanalı
- Fiyat
- Teminat
- Hasar sürecindeki hizmet kalitesi
- Poliçe yapımındaki hizmet kalitesi

34- Sigorta Şirketiyle en sık karşılaşılan sorunlar nelerdir? AÇıklayınız.

35- Sigorta Şirketlerinden daha iyi hizmet almak işin önerileriniz? AÇıklayınız.



ÖZGEÇMİŞ

13.10.1981 yılında Sivas da doğdum. Babamın İstanbul'a taşınmaya karar vermesi ile İstanbul'a taşındık. İlk, orta ve liseyi İstanbul'da tamamladım. 2003 yılında Çanakkale 18 Mart Üniversitesi İşletme bölümünden mezun oldum. 2006 yılında Anadolu Üniversitesi İşletme bölümünden mezun oldum. Çalışma hayatına, ilkokul 5 sınıfa geçtiğim yaz tatilinde, harçlık kazanmak için çiçek arajmanı yaparak başladım. 2004 senesinden beri, bitirdiğim bölüme uygun olacağını düşündüğüm, Aras Kargo firmasında şube, bölge ve genel müdürlük birimlerinde birçok görev yaptım. Önce müşteri hizmetleri, şube müdürü, satış, muhasebe, operasyon, proje ve hasar/tazmin gibi pek çok departmanda görev aldım. Şuanda da yine Aras kargo firmasında tazmin müdür yardımcısı pozisyonunda aktif iş hayatıma devam etmekteyim.