

İkizler

*Paket Tur ve Hava Yolu ile Seyahat Eden Yolcuların
Haklarını Öğreniyor*



İkizler Paket Tur ve Hava Yolu ile Seyahat Eden Yolcuların Haklarını Öğreniyor

Tüketici Hakları Serisi-5





Sevgili öğrenciler,

Gerek velileriniz ile birlikte gerekse yalnız bakkaldan, marketten, pazardan, mağazadan, internet üzerinden, okulun önünden bir kırtasiyeciden veya okul kantininden alışveriş yapmaktasınız. Bu sırada, bir tüketici olarak sizlere bozuk gıda, kötü mal satan ve/veya hoşuna gitmeyecek şekilde hizmet sunanlara karşı bilinçli tüketici olmanız gerektiğini hatırlayın.

Ülkemizde tüketicilerin korunmasına yönelik bir yasal düzenleme vardır. Bu yasa tüketicilerin bazı hakları ile hukuki konuları düzenleme altına almıştır.

Bu yasada düzenleme altında alınan bazı tüketici hakları hususunda sizlere yararlı olabileceğini düşündüğümüz konuları içeren hikayemizi okurken haklarınızı korumanız için gerekli adımların neler olduğunu ikiz kardeşlerin yaşadıkları olaylar üzerinden öğrenebileceksiniz.

TükoDer olarak sizlere başarılar dileriz.



İstanbul'un Küçükalyalı semtinde yaşayan Ferda ve Sevda isimindeki ikiz kızlar, ortaokulu bitirip Anadolu Lisesi (LGS) sınavlarına girmişler, babalarının ataması Erzurum'a çıktığından, ailece karar vererek Erzurum'daki okulları tercih etmişler ve aldıkları puana göre farklı liselerde öğrenim görmeye başlamışlardı.

11. sınıfa gidiyorlardı. Mart ayının son günlerinde Ferda'nın öğrenim gördüğü okulun yöneticileri tarafından 23 Nisan Ulusal Egemenlik ve Çocuk Bayramı'nda ki 3 günlük tatilden istifade ile Çanakkale Şehitliğine gezi düzenlendiği, katılmak isteyen öğrencilerin koordinatör öğretmenlere isimlerini yazdırmaları gerektiği duyurusu yapılmıştı. Görevli öğretmen ve okul aile birliğinden bazı velilerin nezaretinde gerçekleştirilecek bu geziye Ferda farklı lisede okuyan ikiz kardeşi Sevda ile birlikte katılmak istiyordu. Bu konuyu tura katılacak koordinatör öğretmeni ile görüştüğünde velilerinin izni olur ise Sevda'nın da bu tura katılabileceği yönünde olur almıştı.

O gün Ferda okuldan eve geldiğinde, ikiz kardeşi Sevda ile konuşup, bu geziye birlikte gidip gidemeyecekleri konusunda kardeşinin fikrini sormuş, olumlu cevap alınca, konuyu akşam anne ve babasına açacağını söylemişti. Akşam ailece mutfak masasında yemek yiyorlardı. O gün okulda olup bitenler ile ilgili sohbet etmişlerdi. Bir ara Ferda babasına dönüp, "Babacığım, bizim okulda 23 Nisan tarihinde Çanakkale Şehitliğine gezi düzenleniyor. Kardeşimle birlikte bu geziye katılmak istiyoruz. Ben öğretmenime danıştım. Sizin izniniz olursa kardeşimle birlikte geziye katılabileceğiz" dedi.

Babası Tamer Bey; "Üniversite sınavına hazırlanıyorsunuz, hafta sonu ise dershaneye gidiyorsunuz. Bunlar aksamayacak mı?" dedi.

Bu kez anneleri devreye girerek, "Canım ne olacak? 2 gün çalışmaya ara versinler, hem onlara moral olur. İki yıl sonra sınava girecekler zaten, bu gezi onlar için çok yararlı olacak" dedi.

Sevda; "Gitmeden önce o hafta işlenecek konuları öğrenip önceden çalışabiliriz" dedi.

Bunun üzerine ailece ikiz kardeşlerin bu geziye gidebileceklerine karar verdiler. Ferda'nın okuldan getirdiği izin belgelerini doldurup, anne ve babasına imzalattılar ve gezi için ödenecek ücretleri de babasından alan Ferda hepsini bir dosyanın içine, dosyayı da okul çantasına koydu. Ertesi gün okula gittiğinde, izin belgelerini ve gezi ücretini görevli öğretmene teslim ederek, kayıt işleminin yapılmasını sağladı.

Müdür Yardımcısı İbrahim Bey, okul aile birliğinden birkaç veli ile birlikte gezi programını Erzurum-İstanbul arası uçakla seyahat - otobüs ile Gelibolu'ya ulaşım - Gelibolu'da bir otelde konaklama - Çanakkale Şehitliğinin ziyareti - Gelibolu yarımadasındaki müze ve ören yerlerinin görülmesi - İstanbul'a seyahat - İstanbul- Erzurum arası uçakla seyahat şeklinde planlamışlardı. Öncelikle tura katılacak öğrencilerin ödeyeceği bedeli tespit etmek amacıyla, Erzurum-İstanbul gidiş-dönüş bilet ücretlerini öğrenmişler, İstanbul'dan öğrenci grubunu alıp, gidilecek bölgeye götürecek bir otobüs ve konaklama için otel aramışlardı. Şirin Hanım okul aile birliğinde ve gezi koordinasyon kurulunda görevli idi. Yapılan





bu faaliyetlerin doğru bir yöntem olmadığını düşünüyordu. Çünkü daha önce Tüketiciyi Koruma Derneği (TükoDer)'nde çalışan arkadaşı Nurten Hanım'dan konuya ilişkin bazı şeyler duymuştu. Bir toplantı sırasında Şirin Hanım söz alarak, "Müdür Bey, bu yöntemin yanlış olduğunu düşünüyorum. Uygun görürseniz, TükoDer'de çalışan arkadaşlarımdan bilgi alalım" deyince, İbrahim Bey de "olur" demişti.

TükoDer İzmir Şubesinin telefonunu hemen aradılar. Şirin Hanım, "Telefon çalışıyor, şimdi açarlar." demişti ki telefon açıldı. "Alo! TükoDer Erzurum Şubesi ben Nurten size nasıl yardımcı olabilirim?" demişti telefonda konuşan kadın.

Şirin Hanım; - Ben Şirin Nurten Hanım, derneğin üyesiyim. Okul Müdürü arkadaşımın okul gezisi ile ilgili bir sorusu var, sizden bilgi almak istiyoruz. Size Müdür beyi veriyorum. O detayları hakkında bilgi verecek, dedikten sonra telefonu İbrahim Bey'e vermişti.

İbrahim Bey, kendini tanıtıp konu hakkında kısaca bilgi verdikten sonra, "Okul yönetimi olarak, gezi için otobüs kiralaması yapıp yapamayacağımız konusunda bilgi almak istiyorum." demişti.

Nurten Hanım; - Yürürlükteki mevzuata göre, tur şirketleri haricinde günübirlik ve birkaç günlük gezi düzenlenmesinin yasak olduğunu, mutlaka tur şirketleri veya acenteleri aracılığı ile bir paket tur satın alınmasının doğru olacağını, yapılmasını istedikleri gezi programına göre bir paket tur sözleşmesi yapmaları gerektiğini, sözleşme öncesinde ön bilgilendirme amaçlı broşür verilmesinin zorunlu olduğu, bu broşürü mutlaka almaları gerektiğini, sözleşmenin de alınacak hizmetle

uyumlu olacak şekilde detaylı olması gerektiğini söylemiş, sözleşmenin ifası sürecinde ortaya çıkan her türlü eksikliği tur şirketine derhal bildirmeleri gerektiğini, eksiklik giderilmediği takdirde katılımcıların aralarında yazılı bir belge (tutanak) oluşturup belgenin altına isimlerini yazıp imza altına almaları gerektiği belirterek, sözleşme bedelinden indirim talep edebileceklerini söylemişti.

Bu görüşmeden sonra; İstanbul ve Çanakkale’de faaliyet gösteren tur şirketlerini araştırmışlar, fiyatını uygun buldukları tur şirketi ile anlaşmaya varmışlar, ön bilgilendirme broşürü ve paket tur sözleşmesini kalıcı veri saklayıcı (e-posta) yoluyla almışlar ve mutabık kalmışlardı. Tur şirketi adına bilet işlemlerini yapan acente ile görüşerek geziye katılacakların Erzurum-İstanbul gidiş dönüş uçak biletlerini almışlardı.

10

Nihayet gezi günü yaklaşmıştı. Geziye katılacak öğrenciler, görevli öğretmen ve refakatçi veliler, okulun spor salonunda toplanmış ve yapılacak gezi ile ilgili bilgilendirme yapılmış, ayrıca merak edilen konulara yönelik (soru-cevap şeklinde) bilgiler verilmişti. Bayram sabahı saat 09.00’da okulda buluşup, belediyeden tahsis edilen otobüslerle Erzurum havaalanına gelmişlerdi. Havaalanında ilk güvenlik bariyerinden geçmişler, kontuarda valiz teslimi ve check-in (uçığa binış kaydı) işlemini yapmışlar, ikinci güvenlik bariyerini de geçip binış kapısı önünde sıraya girmişler uçığa binış için kapıların açılmasını bekliyorlardı. Binış saati geldiğinde de kimlik ve boarding (koltuk numarasını gösteren binış kartı) ile birlikte kontrolden geçip uçığa bindiler. Tabi ki Ferda ikiz kardeşi Sevda ile birlikte yan yana oturuyor, bir yandan da arkadaşlarının isimlerini söyleyerek Sevda’ya tanıtmaya çalışıyordu.





Uçak rötarsız ve gayet güzel bir uçuşla planlanan varış saatinde İstanbul Atatürk havaalanına inmiş, kafilece uçağı terk ettikten sonra bagaj teslim bölümünde valizlerini alarak çıkış yapmış, havaalanında bekleyen tur otobüsüne binmişlerdi. Gelibolu'ya kara yolu seyahati başlamıştı. Öğrenci otobüsü olur da, şamata olmaz mıydı? Müzik, şarkı, fıkra derken neşeli bir yolculuk yapmış nihayet kalacakları otele yaklaşmışlardı.

Kaptan, otobüsü 2 yıldızlı bir konaklama tesisi önünde durdurmuştu. Kafiledekiler bu duruma şaşırđı. Kıdemli öğretmen kaptana dönerek, "Bizi buraya niçin getirdiniz? Bize tahsis edilen konaklama tesisi burası değil!" dedi. Otobüsün kaptanı, "Tur şirketi beni bu tesise yönlendirdi, o nedenle buraya geldim" dedi. Dakika bir, gol birdi. Kıdemli öğretmen, tur şirketinin yetkililerini telefonla arayarak ulaşmayı denedi. Yetkililer uzunca bir süre sonra telefona cevap vermişti. Öğretmen durumu anlattıktan sonra, "Bize gönderilen broşürde ve sözleşmede 4 yıldızlı Ayıbalığı Otelinde konaklayacağımız yazılı. Ancak, 2 yıldızlı Amanos Otel'e getirildik. Bu durumu derhal düzeltin" dediyse de, yetkili kişi "Sözleşme aşamasında Ayıbalığı otel ile görüşüp, rezervasyon yaptırdıklarını, ancak otelin başka bir tur kafilesine rezerve edildiğini çok geç öğrendiklerini, aynı statüde başka bir konaklama tesisi bulamadıkları için bu oteli ayarladıklarını ve gerekli bilgilendirmede bulunamadıklarını söyledi."

Öğretmen, telefon görüşmesinden sonra otobüsün mikrofonunu alarak şöyle bir anons yaptı.

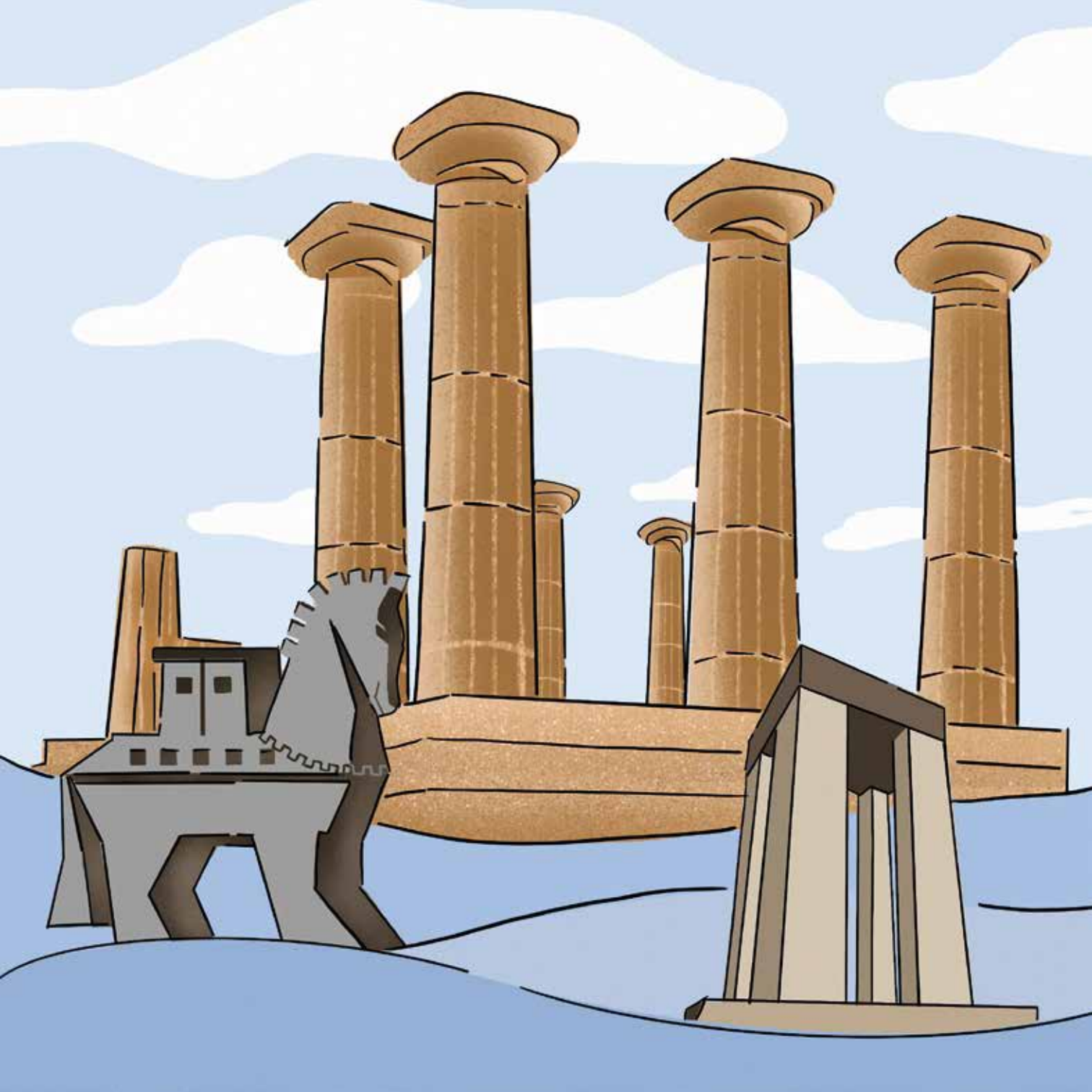
- "Sevgili öğrenciler, esasen daha iyi bir tesiste kalacaktık ama rezervasyonda bir karışıklık olmuş, şimdi bu tesiste kalacağız ancak düşürüldüğümüz bu durumun peşini bırakmayacağım, haydi eşyalarımızı alıp odalarımıza yerleşelim" dedi.

Odalara yerleştikten sonra, akşam yemeği yenmiş, herkes yatmaya gitmişti. Sabah erkenden kalkılarak kahvaltı yapılmış, şehitlik ziyareti için otobüste yerlerini almışlardı. Ferda ve Sevda, kahvaltı sırasında bir ara öğretmenlerinin otel görevlileri ile kısa süreli tartışmasına şahit olmuşlardı. Öğretmenleri, "Bu ne biçim kahvaltı? Açık büfe kahvaltı hazırlamadığınız gibi, kişi başına bir yumurta bile koymamışsınız. Öğrencilerin beslenebilmesi için, öğretmen ve veliler yumurta almadılar. Çok ayıp, bunu mutlaka ilgililere rapor edeceğim." demişti.

14

Otobüs hareket etti ve bütün gün Çanakkale Şehitliği, Gelibolu yarımadasındaki savaş mevzileri, müze ve ören yerleri gezilmişti. Öğlen ve akşam yemeklerini yol üstündeki konaklama tesislerinde yemişler ve geziyi tamamlamışlardı. Tur otobüsü, kafikeyi saat 20.00'de Atatürk havaalanına bırakmıştı. Bundan sonra olacakları kim bilebilirdi ki?

Havaalanına vardıklarında valiz ve el çantalarını alıp ilk güvenlik bariyerinden geçmişler, kontuarda valiz teslimi ve check-in (uçığa binış kaydı) işlemini yapmak üzere sıraya girmişlerdi. Kıdemli öğretmenleri, binış kaydını yaptırmak üzere görevli memura kimlik kartını uzattığında kontuar görevlisi, "Hanımefendi Erzurum'a gidecek uçakta arıza olduğundan uçuşunuz iptal edildi, sizi şirketimizin bilet satış gişesine yönlendireceğim. Orada gerekeni yapacaklar" dedi.





Kıdemli öğretmen, "Ben tek başıma değilim, öğrencilerimizle birlikte katile olarak gelmiştik." dedi. Kontuar görevlisi, "Tüm kafileyi, bilet satış gişesine yönlendirelim." dedi. Hep birlikte check-in sırasından ayrılıp, bilet satış gişesine doğru gittiler. Kıdemli öğretmen, bilet satış gişesindeki görevliye yaşanan bu anormal durumu özetledikten sonra, ne yapılacağını sordu. Gişe memuru, "Erzurum'a gidecek yolcuların hepsine ödedikleri bilet paralarını iade edebiliriz ya da en yakın zamanda yolcuları Erzurum havaalanına götürecek hava yolu şirketimize ait tarifeli bir uçuşa biletme yapabiliriz." dedi. Kıdemli öğretmen, "Peki en yakın uçuş hangi saatte?" diye sordu. Gişe memuru, "Saat 08.30'da." dedi. Biletleri önceden aldıkları için, bilet bedelleri oldukça ucuza gelmişti. Şimdi bilet bedellerini geri isteyip, başka bir hava yolu şirketinden bilet almak isteseler, pahalıya mal olacaktı. Hem bakalım diğer uçaklarda kafilenin tamamını alacak boş yer var mıydı? Bunu araştırmadan bilemezlerdi. Sabah uçuş saatine kadar, havaalanında beklemek zorunda kalacaklardı. Bu gecikmeyi ailelere ve okul yönetimine bildirmek gerekecekti. Öğrencilerin, sabah beslenmeleri gerekecekti.

Görevli öğretmen ve veliler kısa bir görüşme yapıp, sabah uçağına binmenin daha mantıklı olacağına karar verdikten sonra, kafiledekilerin kimlik kartlarını toplayıp, gişe memuruna verdiler. Sabah uçağı için biletleme işlemleri ve check-in yapılmıştı. Boarding kartlarını almışlar ancak valizlerini teslim edememişlerdi. Çünkü bagaj teslimi için uçuş saatinden 2 saat önce görevliler kontuarı açıyorlardı. Kıdemli öğretmen bilet gişesindeki memura, "Uçuş iptalinden haberimiz olmadı, kafiledekiler hazırlıksız, uçağın kalkış saatine kadar dinlenmemiz için bir otel

ayarlandı mı? Kafiledeliklerin beslenmesi için sabah yiyecek verilecek mi?" diye sordu. Gişе memuru; "Uçağın arıza yaptığı bilgisi bize geç verildi, o nedenle herhangi bir hazırlık yapamadık. Bekleme salonundaki koltuklarda bekleyebilirsiniz, havaalanı içindeki yemek yeme yerlerinden yararlanabilirsiniz." dedi. Kafiledelikler, bekleme salonunun uygun bir bölümüne geçtiler ve valizleri bir kenara bırakıp, koltuklarda oturmaya başladılar. Bir müddet, koltuklarda gruplar halinde sohbet etmişler, günün yorgunluğundan olsa gerek kafiledeliklerin bir kısmı koltukların veya valizlerin üzerine, bir kısmı yerlere uzanmış, bir kısmı da oturur vaziyette koltuklarda uyuklamaya başlamışlardı. Son derece nahoş bir manzaraydı. Görevli öğretmen ve veliler, bu durumdan kafiye adına hiç hoşnut olmamışlardı. Kendi aralarında konuşup, dönüşte bu konu ile ilgili mutlaka bir yerlere başvurmalara gerektiği konusunda sözleştiler. Bu şekilde saatler geçti. Öğretmen ve velilerden birkaçı, yemek yeme yerlerini gezip, ne tür yiyecekler olduğunu ve fiyatlarını araştırmışlardı. Sabah altı gibi öğrencileri uyandırmışlardı. Kıdemli öğretmen alınan bilgileri öğrencilere aktarmış, yiyeceklerin parasını ödedikten sonra mutlaka satış fişini almalarını ve bu fişleri saklamalarını söylemişti. Yanında yeterli harçlığı olmayanların arkadaşlarından borç alabileceklerini, bulamazlar ise kendilerinden istemeleri gerektiğini söylemişti. Ferda ve Sevda, birlikte soğuk sandviç satan yere gitmişler ve birer içecek ile birlikte sandviç istemişler, öğretmenlerinin söylediği gibi kasa fişini de almışlardı. Kahvaltılarını yapıp, topluca bagaj teslimi için kontuara ilerlediler ve sırayla bagajlarını teslim edip, ikinci güvenlik bariyerini de geçip biniş kapısı önünde kapıların açılmasını beklediler. Biniş saati geldiğinde de kimlik ve biniş





ERZURUM ANADOLU LİSESİ

kartı ile birlikte kontrolden geçip uçağa binmişlerdi. Bu kez, hiç kimsenin yorgunluk ve uykusuzluktan ağzını bıçak açmıyordu. Uçaktakilerin çoğu, bir önceki gün iptal edilen uçaktan aktarılan yolcular olsa gerek, hemen hemen herkes uyuyordu.

Bindikleri uçak rötarsız ve gayet güzel bir uçuşla nihayet Erzurum havaalanına inmiş, kabilece uçağı terk ettikten sonra bagaj teslim bölümünde valizlerini alarak çıkış yapmış, havaalanında bekleyen ve kabile için belediyeden tahsis edilen otobüse binmişlerdi. Otobüsle okula gitmişler, öğrenciler okulda velileri ile kucaklaşmışlar ve evlerine doğru yola çıkmışlardı. Ertesi gün okul vardı.

Kıdemli öğretmen, aynı gün Şirin Hanım'ı arayarak uçuşun iptaline bağlı olarak yaşanan olumsuzlukları kısaca özetledikten sonra, "Mutlaka bu durumu yetkili mercilere şikayet etmemiz gerektiğini düşünüyorum. Sizler bu konuda ne yapmamız gerektiğini önerirsiniz?" diye sordu. Şirin Hanım, daha önce TükoDer'den Nurten Hanım'la görüştüklerini, tekrar arayıp bilgi alabileceklerini söyleyince, ertesi günü okulda görüşmek üzere sözleştiler. Okulda buluştuklarında zaman kaybetmeden, telefonla TükoDer'i aradılar.

Telefon açıldı, "Alo! TükoDer Erzurum Şubesi ben Nurten size nasıl yardımcı olabilirim?" demişti telefonda konuşan kadın.

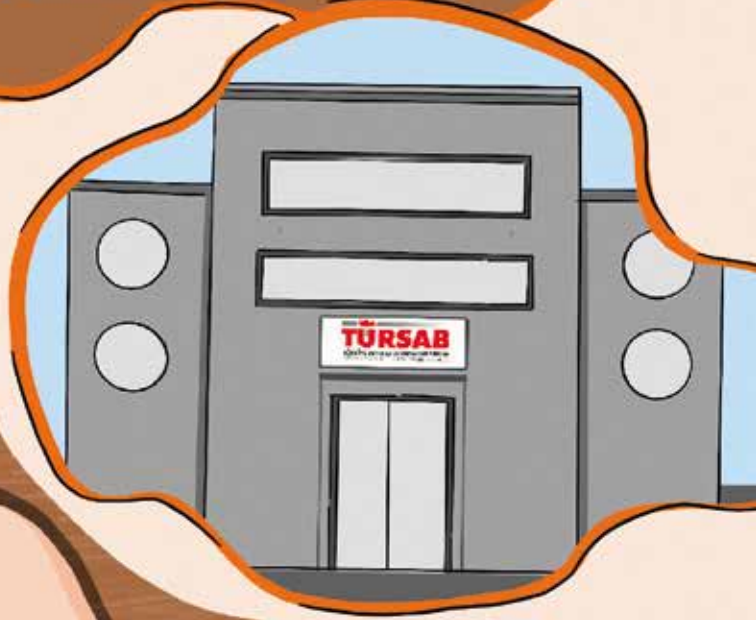
Şirin Hanım, - Ben Şirin Nurten Hanım, derneğinizin üyesiyim. Öğretmen arkadaşımın okul gezisi ile ilgili bir sorusu var, sizden bilgi almak istiyoruz. Size öğretmen Gürkan Bey'i veriyorum. O detayları hakkında bilgi verecek, dedikten sonra telefonu Gürkan Bey'e vermişti.

Gürkan Bey, kendini tanıtıp, "Tur şirketinin kendilerine 4 yıldızlı bir otel tahsis ettiğini, bunun ön bilgilendirme broşüründe ve sözleşmede yer aldığını, ancak firmanın kendilerine 2 yıldızlı bir otelde konaklama olanağı sunduğunu, ayrıca dönüşte uçuşun iptal olduğunu, bir başka uçağa aktarıldıklarını, 10 saatten fazla havaalanında uçağın kalkış saatini beklemek zorunda kaldıklarını, perişan olduklarını, bu konuyu yetkili mercilere şikayet etmek istediklerini belirttikten sonra, bunun için ne yapmalıyız?" diye sordu.

Nurten Hanım, geçmiş olsun dileklerini ilettikten sonra, "Öncelikle, sözleşmede belirtilen konaklama tesisi dışında daha düşük seviyede başka bir tesiste konaklamaya mecbur edilmeniz konusuna cevap vereyim. Paket Tur Sözleşmeleri Yönetmeliğine göre, sözleşmenin ifası sürecinde ortaya çıkan her türlü eksiklik paket tur şirketine derhal bildirilmek zorundadır. Bu eksiklik, giderilmediği takdirde katılımcının sözleşme bedelinden indirim talep etme hakkı vardır, olay anında tur şirketine durumu bildirdiniz mi?" diye sordu.

Gürkan Bey, "Evet! Telefon açarak durumu anlattım, ancak herhangi bir düzenleme yapamayacaklarını bildirdiler." dedi.

Nurten Hanım, "Güzel telefon görüşmesi yaptığınıza dair arama kaydının ekran görüntüsünü almanızı rica ediyorum. Paket tur sözleşmesi kapsamında, otel konaklama ücreti ayrı gösterilmediğinden öncelikle TÜRSAB (Türkiye Seyahat Acenteleri Birliği)'a başvurup, firma tarafından sunulan bu ayıplı hizmetten dolayı kişi başına kaç liralık ayıp oranında bedel indirimi yapılması gerekiyor, bunun tespit





edilmesi uygun olur. Bunun için tura katılan görevli öğretmen ve veliler tarafından bir tutanak düzenlemek suretiyle sunulan ayıplı hizmeti kayıt altına almanız ve TÜRSAB'a yapacağınız başvuruya bu tutanak ile birlikte, arama kaydı ekran görüntüsü, paket tur broşürü ve sözleşme fotokopilerini eklemeniz gerekmektedir. TÜRSAB tarafından belirlenen ayıp oranında bedel indirimi miktarını öncelikle paket turu düzenleyen şirkete yazılı olarak bildirmek suretiyle tura katılanlara bu bedelin iade edilmesini talep etmelisiniz. Tur şirketi, bu bedelleri ödemediği takdirde paket tura katılan kafiledekiler reşit ise kendi adlarına, değilse onların adına velileri tarafından ikametlerinin bağlı bulunduğu ilçe Tüketici Hakem Heyetine başvuru yaparak ayıp oranında bedel indirimi talep edebilirler." dedi.

Nurten Hanım sözlerine devam ederek, "Şimdi gelelim ikinci sorunuza. Hava Yolu İle Seyahat Eden Yolcu Hakları Yönetmeliği'ne göre hava yolu şirketi tarafından planlı bir uçuşun iptal edildiğini planlanan hareket saatinden yedi günden kısa zaman öncesinde yolculara haber vermedikleri ve planlanan hareket saatinden en fazla bir saat önce ayrılmalarna ve son varış yerlerine planlanan varış saatinden en fazla iki saat sonra ulaşmalarına olanak veren güzergah değişikliği teklif edilmediği sürece, uçuşu icra eden hava taşıma işletmesi yolculara tazminat ödemesi gerekmektedir. Bu tazminat 100 Euro'nun Türk Lirası cinsinden karşılığı kadardır. Ayrıca, hava yolu şirketi tarafından beş saat ve üzeri gecikmelerde sıcak ve soğuk içecekler ile günün zamanına göre kahvaltı veya yemek, ilave sıcak ve soğuk içecekler ile ilave hafif ara yemeği, bir veya daha fazla gece konaklamanın gerekli hale geldiği durumlarda otelde veya uygun bir konaklama tesisinde

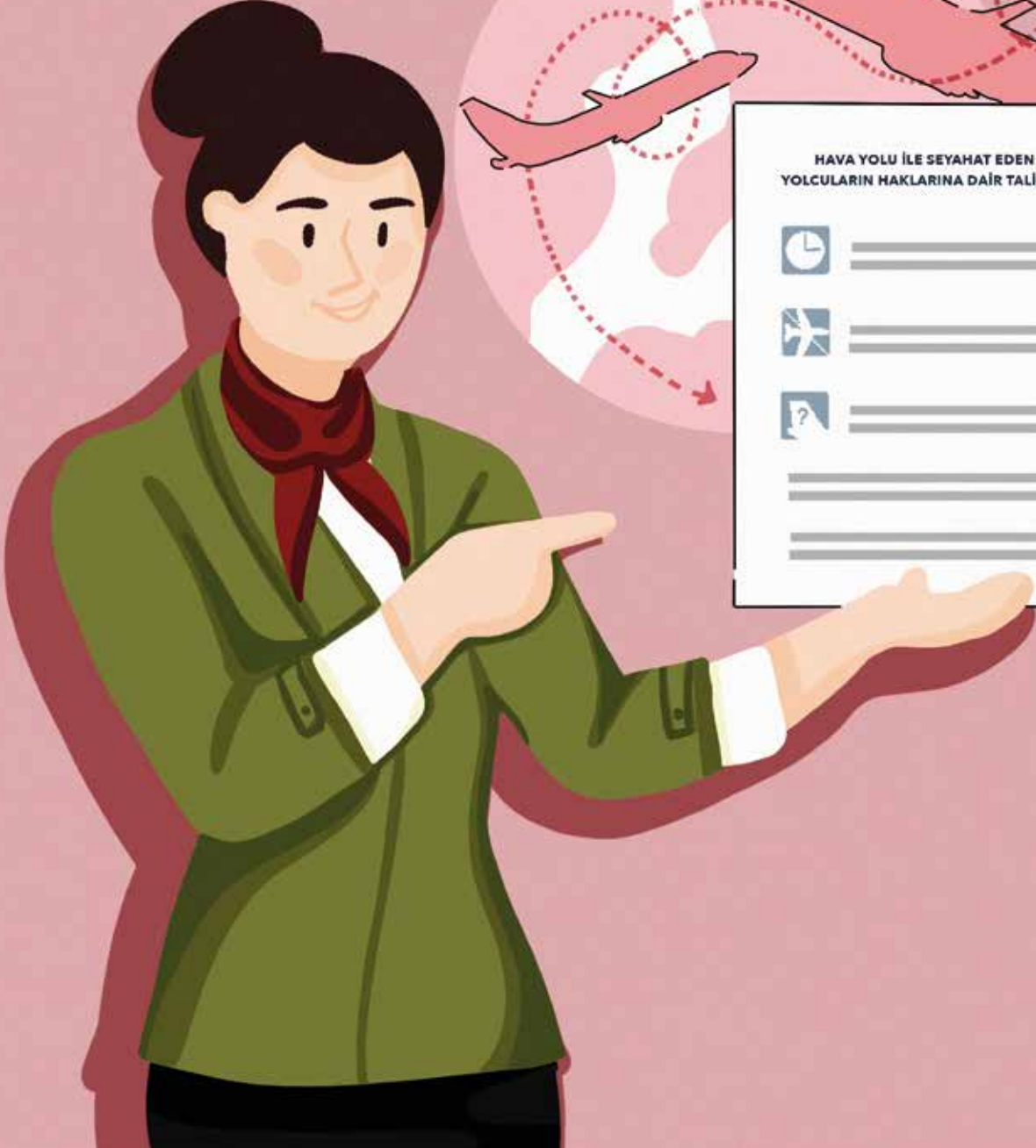
konaklama, havaalanı ve konaklama yeri (otel veya benzeri) arasındaki ulaşımı sağlaması gerekir. Gürkan Bey, siz bu haklarınızı talep etmediniz mi?" dedi.

Gürkan Bey, "Bu tür haklarımız olduğunu bilmiyorduk. Bu nedenle de herhangi bir talepte bulunmadık. Havaalanındaki yiyecek satış yerlerinden bedelini karşılayarak yiyecek ve içecek aldık, ancak yazar kasa fişlerini sakladık." dedi.

Nurten Hanım, "Uçuşu icra eden hava taşıma işletmesi, uçuş öncesi kontrol (check-in) işlemi sırasında, "uçacağı kabul edilmediğiniz, uçuşunuz iptal edildiği veya en az iki saat tehir edildiği takdirde, alacağınız hizmetler ile ilgili haklarınızı belirten metni check-in kontuarından veya uçağa biniş kapısından isteyiniz" ifadesini içeren Türkçe ve İngilizce bir bildirim okunaklı bir şekilde yolcular tarafından açıkça görülebilmesini sağlamak zorundadır" dedi.

26

Nurten Hanım ayrıca, "Bir uçuşu iptal eden hava taşıma işletmesi, etkilenen her yolcuya tazminat ve yardım kurallarını belirleyen yazılı bir bildirim sunmakla yükümlüdür. Şimdi burada, uçuşu iptal eden hava yolu şirketi, uçuşun iptalini önceden bildirmedi, en fazla 2 saat sonra varış yerinde olacak şekilde bilet kesme işlemini yapmadı, 12 saat sonrasına bilet kestiği uçağın kalkış saatine kadar konaklama için otel tahsis etmedi, havaalanı otel arasında transfer işlemini yapmadığı gibi, yiyecek ve içecek desteği vermedi. Üstelik yolculara haklarını bildirmesi gerekirken yapmadı. Öyleyse tazminat talebi ile birlikte, yiyecek içecek bedellerini de geri alabilirsiniz. Bunun için öncelikle hava yolu şirketinden bu bedelleri talep edin, ödeme yapılmaz ise Tüketici Hakem Heyetine başvurun" dedi.



**HAVA YOLU İLE SEYAHAT EDEN
YOLCULARIN HAKLARINA DAİR TALİMAT**



=====
=====



=====
=====



=====
=====

=====
=====



Gürkan öğretmen, gezide görevli öğretmenler ve veliler ile bir toplantı yapacaklarını duyurdu. Toplantı odasında geziye katılan görevliler toplanmışlardı. Gürkan öğretmen söz alarak, gerek konaklama tesisinde yaşanan sorunla ilgili, gerekse uçuşun iptaline ilişkin karşılaşılan olumsuzluklara yönelik tüketici hakları konusunda Tüketicuyu Koruma Derneğinden aldığı bilgileri aktarmış ve konuya ilişkin olarak gerekli başvuruları yapacaklarını, öğrenci ve velileri yönlendireceklerini belirtmişti. Toplantıya katılanlar, gerek otel değişikliği ve gerekse uçuş iptali ile ilgili ayrı ayrı olacak şekilde tutanak yazıp imzalamışlardı.

TÜRSAB'a bir yazı göndermişler ve sözleşmeye aykırı olarak konaklama tesisi değişikliği nedeniyle, kişi başına ayıp oranında bedel indirimi miktarının tespit edilerek bildirilmesini talep etmişlerdi. TÜRSAB'dan gelen kişi başına ayıp oranında bedel indirimi miktarını paket tur şirketine bildirmişler, tur şirketi tarafından iade edilmesi gereken bedeller kafiyele yer alanların kendilerine veya öğrenci velilerinin banka hesaplarına onbeş gün içerisinde yatırılmıştı. Mağduriyetin birinci aşaması mutlu bir şekilde bitmişti. Uçuşun iptaline bağlı olarak, hava yolu şirketine bir yazı göndermişler ve ödenen yiyecek bedelleri ile 100 Euro tazminatın Türk Lirası karşılığını istemişlerdi. Hava yolu şirketi, tazminat ödemeyi kabul etmemiş, tehir nedeniyle yazarkasa fişlerini sunanlara yiyecek bedellerini ödemeyi öngörmüştü. Bunun üzerine Gürkan öğretmen, öğrencilerle bir toplantı yapmış TükoDer işbirliği ile hazırladıkları örnek başvuru formunu öğrenciler vasıtasıyla velilere dağıtmış ve herkesin bireysel olarak Tüketici Hakem heyetine başvurmasını sağlamıştı. Birkaç aylık zaman geçmişti ki Tüketici Hakem Heyeti

kararları öğrencilerin velilerine peyderpey ulaştığı bilgisi gelmeye başlamıştı. Tüketici Hakem Heyeti kararları öğrencilerin lehine çıkmış, 100 Euro karşılığı Türk Lirası cinsinden tazminat ile birlikte havaalanında alınan yiyeceklerin bedellerinin tüketicilere ödenmesi gerektiğine karar verilmişti. Tüketici Hakem Heyeti Kararları hava yolu şirketine ulaştıkça ödenmesi gereken tutarlar için öğrenci velileri aranarak, banka hesap numaralarının bildirilmesi istenmiş ve ödemeler tüketicilerin hesaplarına yatmaya başlamıştı. Mağduriyetin ikinci aşaması da TüköDer sayesinde mutlu sona ulaşmıştı. TüköDer yöneticileri bir teşekkürü hak ediyordu.

30

Gürkan öğretmen, okul yönetiminden izin almak suretiyle öğretmen, veli ve öğrencilerden oluşan bir grup ile önceden randevu alarak TüköDer'i ziyarete gelmişlerdi. Ferda bu grupta yer alıyordu ve kucağında taşıdığı çiçek buketini TüköDer yöneticilerine takdim ettikten sonra, "İyi ki varsınız, sayenizde haklarımızı öğrendik, öğretmenimizin önderliğinde başvurularımızı yaptık, sebat ederek süreci takip ettik ve sonunda haklarımıza kavuştuk. Çok teşekkür ederiz." dedi.

TüköDer yöneticileri de, "Tüketici hakları alanında gönüllülük esasına göre faaliyet gösteren derneğimize öncelikle velilerinizin, 18 yaşından sonrada sizin üye olmasını ve çalışmalarına katılmasını istiyoruz. Çünkü birlikte güçlüyüz!" dediler. Ziyarete gelen grup iyi çalışmalar diledikten sonra tekrar geleceklarini belirterek ayrıldılar.

Gürkan Bey'de; "TüköDer'e üye olmaları konusunda velileri ve öğretmen arkadaşlarını yönlendireceğini söyleyerek, teşekkür etti."

TükoDer

TÜKETİCİYİ KORUMA DERNEĞİ





Sevgili öğrenciler, bu sayfada sizlere Tüketiciyi Koruma Derneği hakkında kısa bir bilgi vermekte isteriz.

Tüketiciyi Koruma Derneği (TükoDer); 25 Ekim 1990'da İstanbul'da kurulmuştur. TükoDer, siyasi ve ticari hiçbir bağımlılığı olmayan bağımsız bir tüketici örgütüdür. Kısaca derneğin amacı, başta insanın yaşama hakkı olmak üzere evrensel tüketici haklarının korunması ve geliştirilmesidir. Bu bağlamda evrensel tüketici hakları paralelinde, tüketici bilincini oluşturmak, tüketicilerin kendilerini koruyabilecek bilinç düzeyine gelmesi için çalışmalar yapmaktır. Bu konularda kamuoyu oluşturmaktır.

TükoDer, ticari kuruluşlardan bağış kabul etmez. Kendi yayın organlarına reklam ve ilan almaz. TükoDer, üyelerinin ve tüketicilerin gönüllü katkı ve yardımlarıyla çalışmalarını yürütür.

Tüketiciyi Koruma Derneği (TükoDer) İzmir Şubesi, 18 Mayıs 1995'de kurulmuştur.

Yukarıda belirtilen genel merkezinin amaçları ve ilkeleri doğrultusunda çalışmalarını yürütür. İstek olan okullarda gerekli eğitim çalışmalarını yapar.



Avrupa
Birliği **sivil
düşün**

"Bu kitap, Avrupa Birliği Sivil Düşün Programı kapsamında Avrupa Birliği desteği ile hazırlanmıştır. İçeriğın sorumluluğu tamamıyla <<Tüketiciyi Koruma Derneği (TükoDer) İzmir Şubesine>> aittir ve AB'nin görüşlerini yansıtmamaktadır."

Bu kitap, TükoDer adına TükoDer İzmir Şubesi tarafından hazırlanmıştır.