



PRESS RELEASE
No. 32

Havacılıkta Tüketicinin Korunması Yönetmeliği Ortak Sorumlulukları Ele Almalı

5 Haziran 2023 (İstanbul) -- Uluslararası Hava Taşımacılığı Birliği (IATA), yolcular aksaklıklarla karşılaştığında tüm paydaşların paylaştığı sorumluluğu ele almak için tüketici koruma düzenlemesi çağrısında bulundu ve yolcuların çoğunun gecikme ve iptal durumlarında havayollarının kendilerine adil davranacağına güvendiğini gösteren anket verilerini yayınladı.

Bir gecikme ya da iptal söz konusu olduğunda, belirli yolcu hakları düzenlemelerinin mevcut olduğu durumlarda, havacılık zincirinin hangi parçasının hatalı olduğuna bakılmaksızın, özen ve tazminat yükümlülüğü havayolu şirketine düşmektedir. IATA bu nedenle hükümetleri, uçuş sorunlarına ilişkin sorumluluğun hava taşımacılığı sistemi genelinde daha adil bir şekilde paylaşılmasını sağlamaya çağırırdı.

IATA Genel Müdürü Willie Walsh."Herhangi bir yolcu hakları düzenlemesinin amacı kesinlikle daha iyi hizmet sunmak olmalıdır. Bu nedenle, hava trafik kontrol hataları, havayolu dışındaki çalışanların grevleri ve verimsiz altyapı da dahil olmak üzere çok çeşitli temel nedenleri olan gecikmeler ve iptaller için tazminat ödemek üzere havayollarının seçilmesi pek mantıklı değildir. Yolcu hakları düzenlemelerini yürürlüğe koyan ya da güçlendiren hükümetlerin sayısı arttıkça, bu durum havayolu şirketleri için sürdürülebilir olmaktan çıkıyor. Havacılık sisteminin tüm parçalarını müşteri hizmetlerini en üst düzeye çıkarmaya teşvik etmediği için de yolculara çok az faydası var. Acilen, değer zincirindeki tüm aktörlerin zamanında performans için aynı teşviklerle karşı karşıya olduğu bir 'paylaşılan hesap verebilirlik' modeline geçmemiz gerekiyor," dedi.

Havayolu endüstrisinin ekonomik olarak serbestleştirilmesi, on yıllar boyunca tüketici seçeneklerini artırarak, ücretleri düşürerek, rota ağlarını genişleterek ve yeni girişleri teşvik ederek büyük faydalar sağlamıştır. Ne yazık ki, yeniden düzenleme eğilimi bu ilerlemelerin bazılarını geri alma tehdidi oluşturmaktadır. Tüketicinin korunması alanında yüzden fazla ülke kendine özgü tüketici düzenlemeleri geliştirmiştir ve en az bir düzine hükümet daha bu gruba katılmak ya da mevcut düzenlemeleri sertleştirmek istemektedir.

EU 261'in gözden geçirilmesi gerekiyor

Komisyon'un kendi verileri, mevcut AB 261 Yönetmeliği'nin yürürlüğe girmesinden bu yana, havayollarına - ve nihayetinde yolculara - maliyeti artmaya devam etse bile, gecikmelerin arttığını göstermektedir. Avrupa Adalet Divanı tarafından 70'ten fazla yoruma tabi tutulmuş olup, bunların her biri yönetmeliğin yetkililer tarafından başlangıçta öngörülenden daha ileri götürülmesine hizmet etmektedir. Avrupa Komisyonu, Konsey ve Parlamento ile birlikte, Üye Devletler tarafından bloke edilmeden önce masada olan EU261'in Revizyonunu yeniden canlandırmalıdır. Gelecekte yapılacak

tartışmalarda tazminatın orantılılığı ve havalimanları ya da hava seyrüsefer hizmet sağlayıcıları gibi kilit paydaşlara yönelik özel sorumlulukların eksikliği ele alınmalıdır.

Kanada, ABD ve Avustralya'nın yanı sıra Latin Amerika ve Orta Doğu'daki bazı ülkeler de dahil olmak üzere diğer ülkelerin, EU261'in hiçbir zaman operasyonel aksaklıkları ele almayı amaçlamadığını ve bu nedenle havacılık zincirindeki tüm aktörlere eşit şekilde uygulanmadığını kabul etmeksizin bunu bir model olarak gördüğü AB Yönetmeliği küresel bir şablon olma tehlikesiyle karşı karşıya kaldığında, böyle bir gözden geçirmeye daha da fazla ihtiyaç duyulmaktadır.

"EU261, hesap verebilirliğin sistem genelinde daha eşit bir şekilde dağıtılması konusunu ele almayı reddederek, iyileştirme yönünde hiçbir teşviki olmayan bazı aktörlerin hizmet kusurlarını pekiştirmiştir. Bunun klasik bir örneği, Avrupa genelinde gecikmeleri ve hava sahası verimsizliğini önemli ölçüde azaltacak olan Tek Avrupa Hava Sahası'na doğru 20 yılı aşkın süredir ilerleme kaydedilmemesidir" dedi.

Birleşik Krallık için bir fırsat

AB 261'in mantıklı reformu durmuşken, Birleşik Krallık önerilen bazı revizyonları yolcu hakları için Birleşik Krallık'ın Brexit sonrası modeline dahil etme fırsatına sahiptir. 'UK 261'in uygun bir şekilde reforme edilmesi, mevcut Brexit yanlısı hükümetin göz ardı etmemesi gereken gerçek bir "Brexit temettüsü" için yaldızlı bir fırsat sunmaktadır.

Kanada iyi düzenleme konusundaki itibarını kaybediyor

Kanada'daki durum özellikle hayal kırıklığı yaratmaktadır çünkü bugüne kadar iyi dengelenmiş bir düzenleyici rejimden faydalanmıştır. Güvenliğin önceliğinin açıkça tanınması, yani güvenlikle ilgili sorunların tazminata tabi olmaması buna bir örnektir. Ne yazık ki Kanadalı politika yapıcılar bu önemli istisnayı kaldırmaya meyilli görünmektedir. Kanada ayrıca gecikme ya da iptal durumlarında havayolu şirketlerine "suçsuzluğu kanıtlanana kadar suçlu" yaklaşımını benimsediğini açıkladı. Bu hamleler Kanada'daki parti içi politikalardan kaynaklanıyor gibi görünüyor. Dahası, Sınır Hizmetleri (CBSA) veya Ulaştırma Güvenliği (CATSA) gibi devlet tarafından işletilen kurumları performanslarından sorumlu tutmak söz konusu olduğunda hükümetin düzenleyici gayreti buharlaşıyor gibi görünüyor.

Potansiyel parlak noktalardan biri, Kanada Ulusal Havayolları Konseyi'nin, artan şeffaflık, veri raporlama ve hizmet kalitesi standartları da dahil olmak üzere havacılık değer zinciri boyunca paylaşılan sorumluluklar için bir model ortaya koymasıdır.

ABD - sorun arayışında bir çözüm

ABD Ulaştırma Bakanlığı, geciken veya iptal edilen uçuşlar için tazminat ödenmesini zorunlu hale getirmeyi teklif ederken, kendi İptal ve Gecikme Skor Tablosu, ABD'nin en büyük 10 havayolu şirketinin uzun süreli gecikmelerde müşterilere yemek veya nakit kuponları sunduğunu ve dokuzunun da bir gecelik iptalden etkilenen yolcular için ücretsiz otel konaklaması sunduğunu gösteriyor. Piyasa, havayolu şirketlerine rekabet etme, yenilik yapma ve hizmet sunumları açısından kendilerini farklılaştırma özgürlüğü tanırken aynı zamanda bunu zaten gerçekleştiriyor.

"Bir politikacı için yeni bir yolcu hakları yasası düzenlemek kolaydır, bu onları bir şeyler başarmış gibi gösterir. Ancak her yeni gereksiz düzenleme, hava taşımacılığının maliyet verimliliği ve rekabetçiliği üzerinde bir çıpadır. Duruma bakmak ve 'daha azın daha çok' olduğunu anlamak için cesur bir



düzenleyici gerekir. Bu sektörün tarihi, daha az ekonomik düzenlemenin yolcular için daha fazla seçenek ve fayda sağladığını kanıtlamaktadır" dedi.

Yolcular bir sorun olduğu konusunda hemfikir değil

Birkaç nadir örnek dışında yolcuların bu alanda daha güçlü bir düzenleme için feryat ettiğine dair çok az kanıt var. IATA/Motif tarafından 11 pazarda 4.700 yolcuyla yapılan bir ankette yolculara gecikme ve iptal durumlarında kendilerine nasıl davranıldığı sorulmuştur. Anket sonuçlarına göre

- Ankete katılan yolcuların %96'sı genel uçuş deneyimlerinden 'çok' veya 'biraz' memnun olduklarını bildirdi
- 73'ü operasyonel aksaklıklar durumunda kendilerine adil davranılacağından emin
- 72'si genel olarak havayolu şirketlerinin rötar ve iptallerle başa çıkma konusunda iyi iş çıkardığını söyledi
- 91'i 'Gecikme veya iptale dahil olan tüm taraflar (havayolları, havalimanları, hava trafik kontrolü) etkilenen yolculara yardım etmede rol oynamalıdır' ifadesine katılmıştır.

"İyi müşteri hizmetlerinin en iyi garantörü tüketici tercihi ve rekabettir. Yolcular, bir havayolu şirketinin ya da tüm havacılık sektörünün yetersiz kalması durumunda ayaklarıyla oy kullanabilirler ve kullanıyorlar da. Politikacılar halkın içgüdülerine güvenmeli ve günümüzde yolcuların kullanabileceği farklı iş modellerini ve seçenekleri düzenlememelidir."

Editörler için notlar:

IATA (Uluslararası Hava Taşımacılığı Birliği) küresel hava trafiğinin %83'ünü oluşturan yaklaşık 300 havayolunu temsil etmektedir.

Duyurular, politika pozisyonları ve diğer faydalı sektör bilgileri için bizi twitter.com/iata adresinden takip edebilirsiniz.

- Net Sıfır Uçun