

Genel Merkez

TR/BU/ŞT 28632

İstanbul, 25 /06/2015

LUFTHANSA HAVA YOLLARI

Büyükdere cad.122 Özsezen İş Merkezi

C Blok K. 5 34394

ZİNCİRLİKUYU/ŞİŞLİ/İSTANBUL

Konu : 1.09.2015 tarihi itibarıyla 16 EUR DCC(Distribution Cost Charge) uygulaması.

Birliğimizce; Grubunuzun, Lufthansa, Austrian Airlines, Brussel Airlines, Swiss Airlines'a Amadeus,Sabre,Galileo gibi küresel dağıtım kanalları aracılığıyla uçak bileti satan seyahat acentalarından, sattıkları bilet başına ayrıca **16 EUR DCC tutarında ek bir ücret** alınması yönünde uygulama başlatacağı duyumu alınmıştır.

Konuya ilişkin acentalara yapılan duyuruda, seyahat acentasının bu ek bedeli ödemek istememesi halinde, seyahat acentaları için havayolunuzca web tabanlı özel "**rezervasyon platformu**" açılacağını ve bu kanaldan bilet satan seyahat acentalarının herhangi bir ek ücret ödemek zorunda kalmayacaklarını ve bunun yolcu ve acenta tercihi olacağının belirtildiği bildirilmiştir.

Havayolunuzun, tüketiciye web sitesi üzerinden yaptığı satışlarda hiç hizmet bedeli almadığı düşünüldüğünde ortalama 25 EUR-100 EUR arasındaki servis hizmet bedeli farklılığı ayrıca 16 EUR farkın eklenmesi kabul edilebilecek bir uygulama değildir. Evrensel tüketici hakları gözetildiğinde hizmetin tüketicinin ulaşabildiği noktada eşit şartlarda ve eşit şekilde alınabilmesi, tüketicinin güvenliği ve sürdürülebilirlik ilkelerine aykırılık oluşturduğu da son derece açıktır.

Esasen havayolunuzun başlatmak istediği uygulama ile üyemiz seyahat acentalarına "**BİZİM BİLETİMİZİ BİZ SATARIZ, SİZE İHTİYACIMIZ YOK**" diyerek acentaların devre dışı bırakılmasının amaçlandığının gözlenmektedir.

Havayolunuzca evvelce başlatılan "web satışlarında sıfır hizmet bedeli" uygulamasının seyahat acentalarını zor durumda bıraktığı ve müşteri kayıplarına sebebiyet verdiği malumunuzdur. Bu uygulamanın tüm sakıncalarını gözeterek önemle ve özellikle belirtmek isteriz ki, 16 EUR DCC tutarında ek bir ücret ödemeyi kabul etmiyoruz ve itiraz ediyoruz.

Ayrıca başlatılan bu uygulamanın TTK' nun 54.maddesi ile açıklandığı üzere "rakipler arasında veya tedarik edenlerle müşteriler arasındaki ilişkileri etkileyen aldatıcı veya dürüstlük kuralına diğer şekillerdeki aykırı davranışlar ile ticari uygulamalar haksız ve hukuka aykırıdır." hükmü ile birlikte "**Dürüstlük kuralına aykırı davranışlar, ticari uygulamalar**" başlıklı TTK 'nun 55.maddesine aykırılık oluşturduğu açıktır. Aynı maddenin (a) bendinin 8. alt bendinde yer alan "müşterinin, karar verme özgürlüğünün özellikle saldırgan satış yöntemleri ile sınırlandırıldığı"; 12.maddenin (e) bendi uyarınca "özellikle kanun veya sözleşmeyle, rakiplere de yüklenmiş olan veya bir meslek dalında ve çevrede olan iş şartlarına uymayanlar dürüstlüğü aykırı davranmış olur"; hükmü ile (f) bendinin 2.alt bendinde yer alan "Sözleşmenin niteliğine önemli ölçüde aykırı haklar ve borçlar dağılımını öngören, önceden yazılmış genel işlem şartlarını kullananlar dürüstlüğü aykırı davranmış olur" düzenlemelerine aykırı hareket edildiği sonucu doğmaktadır. Böylelikle, acentaların müşterilerinin algısının yanıltıldığı, serbestçe hizmeti alma hakkının sınırlandırıldığı ve müşteriye yansıtmak zorunda kalınacak olan ek

ücretin, acentanın müşterisini kaybetmesine yol açacağı, ek bedeller ödemek durumunda kalan acentanın, müşteri nezdinde haksız menfaat elde etmeye çalıştığı şeklinde intibanın oluşacağı, acentaların, kredisi, mesleki itibarı, ticari faaliyetleri ile ekonomik menfaatlerine zarar verileceği veya bir tehlike ile karşı karşıya kaldıklarının açık olduğu görülmektedir. Anılan Yasanın 63.maddesi uyarınca bu ve benzeri haksız eylemlerinin karşılığının cezalandırmayı gerekli kıldığı sabittir.

Havayolunun, küresel dağıtım bedelini, bilet satış bedellerinden ayrı bir işletme kalemi olarak değerlendirerek, bilete yansıması gereken maliyet bedellerini agresif ve dürüstlüğü aykırı satış yöntemleri uygulayarak, havayoluna yansıyacak maliyet bedellerinin, seyahat acentalarının üzerine yüklenmesi haksız ve hukuka aykırıdır.

Havayolunuza hatırlatmak istediğimiz husus şudur. Yeni TTK' da, havayolu-acente ilişkisinde turizm gibi alanlara ilişkin özel düzenlemeler saklı tutulmuş ve öncelikle uygulanacağı belirtilmiş, aynı zamanda acente haklarını koruyucu düzenlemelerin getirildiği görülmektedir. Bu hükümden yola çıkarak 1618 sayılı Seyahat Acentaları ve Seyahat Acentaları Birliği Kanunu'nun 33.maddesinde birlik üyeleri aleyhine haksız rekabetin engellenmesi gerekliliği hükmüne bağlanmıştır. Başlatılacak uygulamaya ilişkin alınan kararın haksız rekabet yönünden TTK düzenlemelerine uyarlılık bulunmadığı gibi 4054 sayılı Rekabetin Korunması Hakkında Kanun düzenlemelerine de aykırılık oluşturduğu, havayolunuza karşı çeşitli mali riskler üstlenmiş acentaların, rekabet etmesinin engellendiği ve ticaretini sınırlandırdığı, buna ilişkin kararın ise uyumlu eylem kararı olduğu açık ve sabittir.

Sonuç olarak, Lufthansa grubuna bağlı havayollarının, 16 EUR küresel dağıtım maliyet bedelinin kabul edilebilir bir ticari uygulama olmadığını, başta Almanya olmak üzere diğer Avrupa ülkelerinin de buna itiraz ettiğini, ülkemiz mevzuatına göre de açıkladığımız hükümler ve ilgili mevzuat düzenlemeleri ile getirilen kısıtlamalar kapsamında uygulanabilirliğinin bulunmadığını, acentalarımızın her türlü hukuki haklarının saklı tutulduğunu ihbar ve ihtar ederiz.

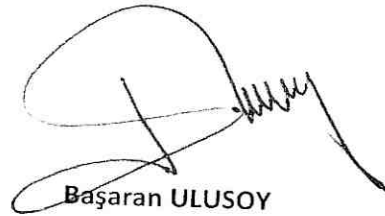
Saygılarımızla,

**TÜRKİYE SEYAHAT ACENTALARI BİRLİĞİ
(TÜRSAB)**



Muammer GÜNER

Yönetim Kurulu Sayman üye (IATA sorumlusu)



Başaran ULUSOY

Başkan