

# 50 TÜRİSAB



2. TÜRİSAB TURİZM KONGRESİ

# Havayolu Bilet Satış Acentaları Çalıştayı Sonuç Raporu

Royal Seginus Hotel  
Lara / Antalya  
16-18 Şubat 2024

16 Şubat 2024

# Çalıştay Programı

16 Şubat Cuma

10.00-11.00 Açılış ve 1. Oturum

11.00-11.30 Mola

11.30-12.30 2. Oturum ve kapanış

2. TÜRSAB TURİZM KONGRESİ



## 1. OTURUM KONULARI

S.1 Seyahat acentaları ve havayolları arasındaki fiyat farkları

S.2 Seyahat acentalarının sektörel beklentileri ve etik sorunu

## 2. OTURUM KONULARI

S.3 Seyahat Acentalarının sektörel sorunları (Personel vb.)

S.4 Seyahat acentalarının havayolları uygulamaları hakkındaki beklentileri

Royal Seginus Hotel  
Lara / Antalya  
16-18 Şubat 2024

## Çalıştay Kurulu



Aziz CiĐA moderatörlüğünde gerçekleşen Çalıştay, TÜRSAB Havayolu Bilet Satış ve IATA İhtisas Başkanlığı'nca düzenlenmiş olup, çalıştayı hazırlayan ve yönetenler aşağıdaki gibidir:

### 1-Numan OLCAR

Havayolu Bilet Satış ve IATA İhtisas Başkanı

### 2- Aziz CiĐA

Havayolu Bilet Satış ve IATA İhtisas Başkan Yardımcısı

Acentaları  
Çalıştayı

## İcra Kurulu

### 1- Davut GÜNAYDIN

TÜRSAB Başkan  
Yardımcısı

### 2- Numan OLCAR

Havayolu Bilet Satış ve  
IATA İhtisas Başkanı



# Çalıştay Kurulu Katılımcı Masaları

Fikir tepsisi usulü ile icra edilen Çalıştayda 5 farklı çalışma masası oluşturulmuş olup, masalar ve çalışma üyeleri numaralarıyla belirtilmiştir.

## MASA 1

**Moderatör: Celal Usta**  
Davut Günaydın  
Tülay Salihoğlu  
M. Şevki Sonuç  
C. Engin Şahin  
Berkecan Tekin Tunhan  
Necmettin Gözcü  
Raportör: Ümit Aydın

## MASA 2

**Moderatör: Muammer Güner**  
Mustafa Orkun Özkan  
Engin Ceylan  
Ercan Güner  
Özgür Ersoy  
Özgür Ildır Öksüz  
Yıldırım Taş  
Hakan Bayındır  
Mehmet Gem  
Raportör: M. Emin Bahçıvan

## MASA 3

**Moderatör: N. İlham Seyyale**  
Yüksel Türemez  
İbrahim Tanrıverdi  
Musa Güngören  
Mehmet Hayri Ergenler  
Abdurrahman Ural  
Serkan Selen  
Murat Yaman  
Raportör: Emine Dilber Dereli

## MASA 4

**Moderatör: Erdal Çeri**  
Cuma Gülnar  
Mikayil Köroğlu  
Mert Vardar  
Eşref Şentürk  
Özdal Karahan  
Fatih Alp  
Gürkan Özcan  
Raportör: Tülay Münüklü

## MASA 5

**Moderatör: Erhan Seven**  
Güran Korkmaz  
Sonay Baş  
Harun Daldal  
İbrahim Halil Kılınc  
Mehmet Ali Aycil  
A. Oğuz Karakaş  
Raportör: Semih Yıldız



## 01. Seyahat Acentaları Ve Havayolları Arasındaki Fiyat Farkları



## 02. Seyahat Acentalarının Sektörel Beklentileri Ve Etik Sorunu



## 03. Seyahat Acentalarının Sektörel Sorunları (Personel Vb.)



## 04. Seyahat Acentalarının Havayolları Uygulamaları Hakkındaki Beklentileri

# Sonuç ve Değerlendirme

## 1. OTURUM SONUÇLARI

### | S.1 Seyahat Acentaları ve Havayolları Arasındaki Fiyat Farkları

- Online havayolu sayfasında alt sınıf bilet bulunabilirken seyahat acentaları bu sınıf bilete ulaşabilmeli.
- İnternet satış fiyatı ile acenta satış fiyatı içinde hizmet bedeli dahil olmalı.
- Hizmet bedeli acentaların maliyetlerini karşılayabileceği rakamlar olmalı. Bu rakamlar sabit olacaksa her yıl yeniden değerlendirilmeli, asgari ücret ve enflasyon dikkate alınarak maksimum rakama ulaşmak gerekmektedir.
- Havayolları ile acentalar arasında bayilik ilişkisi kurulmalıdır. Böylece ürün sahibi ile bayi arasında rekabetin ve her türlü ücret farklılıklarının ortadan kalkması sağlanabilir.
- Tüm satış kanallarındaki fiyatlar eşit olmalıdır.
- Tavan ücret kapsamı dışına çıkarılan hizmet bedeli hem havayollarına hem acentalar için ek gelir imkânı sağlayabilir. Böylece, havayolları iç hatlarda online kanal indirimlerine gitmez.
- Havayolları ile görüşmeler yapmak yerine Sivil Havacılık Kurumu ile görüşülerek yönetmeliğinin düzenlenmesine yönelik çalışmalar yapılmalıdır.
- TÜRSAB Havayolu, Bilet Satış ve IATA İhtisas Başkanlığı bünyesinde, Ulaştırma Bakanlığı ile Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü nezdinde girişimlerde bulunacak, bu kurumlara sektörün isteklerini aktaracak ve sürekli diplomasi yapacak bir ekibin oluşturulması ve oluşturulan bu ekibe sürekli destek verilmesi gereklidir.
- Havayollarının protokol fiyatları ile anlaşma yaptığı yurtdışı web sitelerine karşı, arama motorları ile iş birliğine gidilerek, IATA SITI/SOTO kuralları gereği satışlarının engellenmesine yönelik çalışma yapılmalıdır.
- Havayolları kendi web sitesinde SC'siz satış yapmamalı ve Havayolu bir acentaya verilen tavsiye edilen hizmet bedeli dahilinde satış yapmalıdır. Böylece OTA'lar, B2B konsolidatör firmalar alt acentalarına daha iyi ve güvenilir hizmet verecektir.
- Havayollarının bagajlı ve bagajsız fiyatları tüm satış kanallarında eşit olmalıdır. Bazı Bundle'ların sadece havayolu web sitesinde olması doğru değil. Acentaların satışına da açılması gereklidir. Satış kanalları eşitliği sağlanmalıdır.
- Acentalar arası haksız rekabetin ortadan kalkması için, kendi müşterilerine karşı, havayollarınca veya TÜRSAB tarafından tavsiye edilen hizmet bedellerine sadık kalmasına dikkat edilmelidir.
- Kredi kartı banka POS komisyonlarının makul ölçülere getirilmesi için gerekli girişimler yapılmalıdır.
- Bilet satışlarında hizmet bedeli yerine danışmanlık uygulamasına geçilmelidir.
- Havayollarının ürünlerindeki çeşitlilik nedeni ile ortaya çıkan ücret farkları, çevrimiçi bilet satışında müşteriye sorun olabiliyor.
- Kamu spotları çeşitlendirilerek acenta farkı kamuoyuna anlatılmalıdır.
- SC dahil ücretler API tarafından havayolu web sitesi ile aynı geldiği için standart bir yapı yok. Bu standart yapı oluşturulmalıdır. Hava yolları arasındaki fiyat farklılıkları seyahat acentalarını zarara sokmaktadır.
- Havayolunun, acentalara verdiği portallar ile API hesaplar arasında bir standart yok. TK'nın kendi portalları ile piyasaya verdiği ücretler sorunlu. Özellikle, Quickres, Kolay bilet, API, Websdom standart seviyeye gelmeli. PGS şu anda TK ya göre standart. GDS'ten gelen fiyatlar ile havayolları internet sitesi fiyatları arasında farklılıklar olabiliyor.

## 1. OTURUM SONUÇLARI

### | S.2 Seyahat Acentalarının Sektörel Beklentileri Ve Etik Sorunu

- Havayollarının fazla bilet satışı yapan ve az satışı olan acentalar arasında tanıdığı haklar bir düzenleme içinde yapılmalıdır. Tabii ki fazla bilet satanla az satan arasında fark olacaktır ancak bunlar bir düzen içinde olmalıdır.
- Ucuz kelimesini sektör ürününü satarken kullanılmamasının önüne geçilmelidir.
- Teşvik modellerinin yeniden düzenlenmesi ile acentalar arası haksız rekabetin önlenmesi sağlanmalıdır.
- TÜRSAB Disiplin Kurulu çok daha sert kararlar almalı, etik kurallar kişilerin inisiyatifine bırakılmayıp cezai uygulamalarla herkesin uyması sağlanmalıdır.
- Acentaların kendi içinde gerek fiyatı gerekse vade konusunda rekabet etmeleri hem sektörü ucuzlatıyor hem de saygınlığını düşürüyor.
- Google vb. arama motorları veya tüm online kanallardaki dolandırıcılık reklamlarının önüne geçilebilmesi için özellikle arama motoru şirketleri olmak üzere kamu kurumları ve ilgili tüm kurumlar ile görüşmeler yapılarak çözüme kavuşturulması konusunda çalışmalar yapılması gerekmektedir.
- Acentaların personel transferlerinde ve kurumsal firma transferlerinde referans bağlamında karşılıklı bilgi alışverişinde bulunulması gerekmektedir.
- Müşteriye teklif verirken başta düşük hizmet bedeli ile teklif verip, sonrasında çeşitli bahaneler ve yollarla düşük fiyat tavizini telafi eden art niyetli acentalara yönelik disiplin uygulamalarının konması, böylece haksız rekabetin önüne geçilmeye yönelik eylemlerin planlanması ve uygulanması gerekmektedir.
- TÜRSAB bünyesinde uyum ve etik komisyonu kurularak üyelere rehberlik edilmelidir. Zira Avrupa ülkelerinde sıkı şekilde uygulanan etik kuralları (Code of Conduet) ülkemizdeki acenta iş birliklerinde önemli kriter olacaktır.
- IATA olduğu halde havayolu CIP'lerinin iptal edilip, bir daha geri verilmemesi durumu söz konusudur. Bu durum satışları baltalamaktadır. IATA yetkimiz varsa her havayolu biletini kesebilmelidir.
- Üyeler iş hacmi ve toplam acenta sayıları göz önüne alınarak, Birlik tarafından bankalarla kampanya çalışmaları yürütülmelidir.
- Online sistemler ve acentalar arasındaki fiyat farkı etiğe aykırı olduğundan sabitlenmelidir. Afişe fiyatla satış yapılmalıdır. Aksi hallerde cezai bir yaptırım uygulanmalıdır.
- Havayolları, kendisinden düşük bedelle satış yapan acentalar hakkında caydırıcı tedbirler almalıdır.
- Haksız rekabete ilişkin önemlerin alınabilmesi için bir masa oluşturulmalıdır.
- Personel eğitimlerinin, İstanbul ile sınırlı kalmaması, Türkiye'deki tüm Bölge Temsil Kurullarımızda artırılması yoluna gidilebilir. Havayolları ile koordineli bir sistem çalışması yürütülmesi uygun olacaktır.
- Yurtdışı uçuşlarında (ağırlıklı körfez ülkeleri ve Suudi Arabistan uçuşları) işçi biletlerinin Miles and Smiles üyeliği sistemlere entegre edilmelidir.
- Havayollarından kaynaklanan iptal ve değişiklik konularında biletlerde yapılacak değişiklikler acenta tarafından da yapılabilir. Bu konudaki yönlendirme Call Centerlarla kısıtlı olmamalıdır.

## 2. OTURUM SONUÇLARI

### | S.3 Seyahat Acentalarının Sektörel Sorunları (Personel vb.)

- Özellikle pandemi döneminde yaşanan sıkıntılardan dolayı yetişmiş personeller farklı sektörler kaymış durumdadır. Bu durum da sektörel sıkıntıyı doğurmakta olduğundan TÜRSAB bünyesinde CV havuzu bulundurulmalıdır.
- Kolay bilet sistemine nakit yatırılan teminatın iade edilmesi gerekmektedir. Zira, hak edişler havayolları tarafından aylık ödeme şeklinde yapıldığından ve satın almalar kredi kartı ile yapıldığından teminata gerek yoktur.
- Bilet satış acentası çalışanları ve yöneticilerinin de turizm seyahat acentası etik değerler eğitimi alması, sektörün değerini yükseltmek için çalışması gerekmektedir.
- "Havayolu Bilet Satış Acentalarının Geleceği" konulu Ar-Ge araştırmaları yapılması gerekmektedir.
- Sektörün eğitimli personel açığının kapatılması için TÜRSAB ve GDS'lerin temel eğitim programlarının yanına ayrıca ileri düzey eğitim programlarının eklenmesi gereklidir.
- Seyahat acentalarının ihtiyaç duyduğu personel kaynağını karşılamak adına uzaktan çalışma modeline göre personel eğitimlerinin düzenlenmesine yönelik çalışmalar yapılması, böylece farklı şehirlerde ikamet eden kişilerin sektöre kazandırılması gereklidir. Ayrıca, uzaktan çalışma alt yapısı konusunda acentaların ihtiyaç duyacağı teknik desteğin TÜRSAB tarafından verilmesi konusu, Yönetim Kurulunca değerlendirmeye alınmalıdır.
- Personel ihtiyacı bölgelere göre tasnif edilerek, bölgelerin ihtiyacına yönelik eğitim programlarının düzenlenmesi gereklidir.
- THY Call Center'da çalışan personelin verdikleri bilgilerin birbirini tutmaması konusu çözüme kavuşturulmalıdır.
- Eğitim sürekli olmalıdır. Eğitimlerle personelin kendini yetiştirmesi ve konunun sürekliliği sağlanmalıdır.
- Yetiştirilen personelin işi öğrendikten sonra ayrılarak başka bir firmaya geçmesi ya da kendi acentasını açarak rakibe dönüşmesinin önüne geçilmelidir.
- TÜRSAB tarafından, üniversitelerin ilgili bölümlerinden kalifiye insan kaynağı kazanılması için paneller düzenlenmeli, sektör öncülerinin burada konuşmalar yapması sağlanmalıdır.
- Havayollarından gelen tüm tamimlerin TÜRSAB tarafından haftalık olarak acentalar ile paylaşılması, tüketici hakem heyetleri kararlarında (havayolu kaynaklı işler) TÜRSAB Hukuk tarafının daha aktif olması, (yolcu kaynaklı) tüketim mahkemeleri vasıtasıyla bilgi eksikliğinden kaynaklı oluşan zararlarda acentaların zarar etmemesi için önlem alınması gerekmektedir.
- TÜRSAB tarafından KOSGEB ile devlet teşvikleri hakkında bilgilendirme yapılmalıdır. Teşvik ve desteklerle ilgili masa kurulması gerekmektedir.

16-18 Şubat 2024



## 2. OTURUM SONUÇLARI

### | S.4 Seyahat Acentalarının Havayolları Uygulamaları Hakkında Beklentileri

- Havayolları, acentaları kendi bayisi ve satış kanalı olarak görmelidir. Kampanyalara seyahat acentaları da dahil edilmelidir.
- Grup rezervasyonu satın alımlarında isim listelerinin giriş süresi kısaltıldı. Ancak eski hali daha verimliydi. Özellikle vizelerin bu kadar geç çıktığı dönemde bu konuya dikkat edilmelidir.
- Kişisel bilgilerin pazarlama amaçlı kullanımında adaletsizlik yapılmaktadır. Bizim satışımız ile ulaştığı müşteri datalarını bizi atlamak için kullanmamaları gerekmektedir.
- Havayollarının kendileri için hazırladığı her türlü kampanyaya (ilave mil, bankacılık, indirim vb.) acentaları da dahil etmesi ve eşit şartlarda bir sistemin tesis edilmesi mutlak suretle gereklidir.
- Yurtdışındaki herhangi bir firmanın, Türkiye çıkışlı uçuşları ülkemizdeki acentalardan daha ucuza satmaması için çalışma yapılması gerekmektedir.
- THY yurtdışı bürolarının da biletleri Türkiye'deki acentalardan daha ucuza satmaması gerekmektedir.
- THY pilot bölge olarak İGA'da online acenta satış kanalında "6W" vergi uygulamasına geçti. Bu verginin diğer havalimanlarında uygulanmasının önüne geçilmesi gerekmektedir.
- Teknoloji gelişimine ayak uyduramayan seyahat acentaları, gelecekte büyük sıkıntılar yaşayacağından bu bağlamda da çalışmalar yapılmalıdır.
- Havayollarının yurtdışındaki acentalara uyguladığı politikaları ve ücretlendirmeleri Türkiye'deki acentalara da sağlaması gerekmektedir. İç pazar havayolları uygulamaların da eşitlik ilkesi ile standart bir davranış oluşturulması gereklidir. OTA dağıtım kanalı ve standart acentalar arasında uygulanan politikaları daha belirgin olmalıdır.
- NDC tarafında havayolları kendi web tarafında kullandıkları ve meta tarafında da benzer uygulamaları olduğu için GDS kanalından satışları etkilemektedir. NDC hali hazırda tüm havayollarında farklı uygulamalar olduğu için acentaların satışında negatif etki ediyor. Havayolları yurtdışında uyguladığı teşvik ve politikaları Türkiye'de de uygulanmalıdır. THY'nin yakın coğrafyada uyguladığı farklı teşvik modelleri Türkiye pazarını etkilememelidir (Kıbrıs, Irak, Azerbaycan vb.)

Royal Seginus Hotel  
Lara / Antalya  
16-18 Şubat 2024

# Teşekkürler

TÜRSAB Havayolu Bilet Satış ve IATA İhtisas Başkanlığı olarak, sektörün sorunlarını yakından takip edip havayoluna ilişkin sorunları çözümlenmek ve beklentileri karşılamak için hizmete hazırız.



2. TÜRSAB TURİZM KONGRESİ

## İletişim

### TÜRSAB Genel Merkezi

Dikilitaş Mah. Aşık Kerem Sokak No:40  
Fulya, Beşiktaş 34349 İstanbul Türkiye

Web : [www.tursab.org.tr](http://www.tursab.org.tr)

E-posta : [ihhtisasbaskanliklari@tursab.org.tr](mailto:ihhtisasbaskanliklari@tursab.org.tr)

Telefon : +90 212 259 84 04 - 444 87 72

Royal Seginus Hotel  
Lara / Antalya  
16-18 Şubat 2024