

**SEYAHAT ACENTALARININ HAVAYOLU BİLETLEME SORUNLARI  
ÇALIŞTAYI RAPORU**

**TÜRSAB BAŞKANI**

Başaran ULUSOY

**TURİZM AKADEMİSYENLERİ DERNEĞİ BAŞKANI**

Prof. Dr. Muharrem TUNA

**MODERATÖRLER**

Prof. Dr. İbrahim BİRKAN

Prof. Dr. A.Celil ÇAKICI

Prof. Dr. Cengiz DEMİR

Prof. Dr. İge PIRNAR

Prof. Dr. Cevat TOSUN

**RAPORTÖRLER**

Öğr. Gör. Dr. Azade Özlem ÇALIK

Arş. Gör. Dr. M. Murat KIZANLIKLI

Arş. Gör. Fulden N. GÜRAL

Arş. Gör. Esin AYSEN

Uzm. Ayşe EREN

Funda ALDOĞAN

**Kasım, 2015**

## KISALTMALAR LİSTESİ

**ACM:** Agency Credit Memo (Acenta'nın alacaklandırılması)

**BDDK:** Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu

**BTK:** Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu

**BYK:** Bölgesel Yürütme Kurulu

**CIP:** Carrier Identification Plates (Taşıyıcı Kimlik Mührü)

**DBS:** Doğrudan Borçlandırma Sistemi

**GDS:** Global Distribution System (Küresel Dağıtım Sistemi)

**GSA:** General Sales Agent (Genel Satış Acentası)

**IATA:** International Air Transport Association (Uluslararası Hava Taşımacılığı Birliği)

**IP:** Internet Protocol Address

**İŞKUR:** Türkiye İş Kurumu

**KDV:** Katma Değer Vergisi

**KOSGEB:** Küçük ve Orta Ölçekli İşletmeleri Geliştirme ve Destekleme İdaresi Başkanlığı

**MAC:** Media Access Control (Ortam Erişim Yönetimi)

**POS:** Point of Sale

**SGK:** Sosyal Güvenlik Kurumu

**SITO:** Sold In Ticketed Out

**SOTO:** Sold Out Ticketed Out

**THY:** Türk Hava Yolları

**TUADER:** Turizm Akademisyenleri Derneği

**TÜRSAB:** Türkiye Seyahat Acentaları Birliği

## **GİRİŞ**

Türkiye Seyahat Acentaları Birliği (TÜRSAB) ve Turizm Akademisyenleri Derneği (TUADER) işbirliğiyle "Seyahat Acentalarının Havayolu Biletleme Sorunları" çalıştayı, 6-8 Kasım 2015 tarihlerinde Antalya Aska Lara Resort Hotel'de gerçekleştirildi.

TÜRSAB Başkanı Sayın Başaran ULUSOY'un açılış konuşmasıyla başlayan çalıştaya, TÜRSAB Genel Sekreteri Çetin GÜRCÜN ve Türkiye'nin dört bir tarafından gelen yaklaşık 400 seyahat acentası yetkilisi katıldı. TUADER Başkanı ve Gazi Üniversitesi Öğretim Üyesi Prof. Dr. Muharrem TUNA'nın genel moderatörlüğünde gerçekleştirilen çalıştayda, seyahat acentası yetkilileri biletleme faaliyetlerinde karşılaştıkları sorunları dile getirerek bu sorunlara ilişkin çözüm önerilerini masaya yatırdılar.

Rekabet, Mali, Acenta ve Havayolları İlişkileri, Denetleme, İnsan Kaynakları ve Diğer Sorunlar ana başlıklarıyla biletleme sorunlarının tartışıldığı çalıştayda, acentaların ifade ettikleri sorunlar ortaya konularak bu sorunlara yönelik çözüm önerileri ele alınmıştır.

## **YÖNTEM**

Çalıştayda öncelikle her bir ana başlık altına giren sorunların gerçekte sorun olup olmadıkları, daha sonra da belirlenen sorunlara ilişkin çözüm önerileri ele alınıp oylanmıştır. Her ana başlık için (Rekabet, Mali, Acenta ve Havayolları İlişkileri, Denetleme, İnsan Kaynakları ve Diğer Sorunlar) bu alanda çalışan profesörlerden birer moderatör belirlenmiş ve her konunun moderatörü zamanı etkin kullanmak adına sorunlar ile çözümlerin belirlenmesi ve puanlanmasında tartışmaları yönlendirmişlerdir.

Sorunların ve çözümlerin oylanmasında önemsizden önemliye doğru beş dereceli bir puanlama sistemi kullanılmıştır. Salona girerken oylama cihazlarını almış olan katılımcılar ilgili oylamalara katılabilmişlerdir. Moderatörün her soruna ve çözüm önerisine ilişkin oylama işlemi on saniye sürmüştür ve katılımcılar ellerindeki cihazlar yardımıyla 1 (önemsiz) ve 5 (çok önemli) arasında bir puanlama yapmışlardır. Toplamda yapılan 255 oylama sonucunda her sorun ve çözüm önerisi 1-5 arasındaki bir ortalama puanla derecelendirilmiştir. Zaman kısıtlılığından dolayı ise sadece 4'ün üzerinde ortalama puana sahip olan sorunlara ilişkin çözüm önerileri tartışılmıştır. Yapılan değerlendirmelerden sonra ise, ortalama puanı 4'ün üzerinde

olan Rekabet (9), Mali (12), Acenta ve Havayolları İlişkileri (22), Denetleme (11), İnsan Kaynakları (5) ve Diğer Sorunlar (4) olmak üzere toplamda 63 (toplam sorunların % 58'i) soruna ilişkin çözüm önerileri tartışılmış ve oylanmıştır.

## 1. Havayolu Biletleme İşlemlerinde Yaşanan Rekabet Sorunları ve Çözüm Önerileri

Bu başlık altında havayolu biletleme işlemlerinde yaşanan rekabet sorunları, çözüm önerileri ve bunlara ilişkin ortalama değerler yer almaktadır:

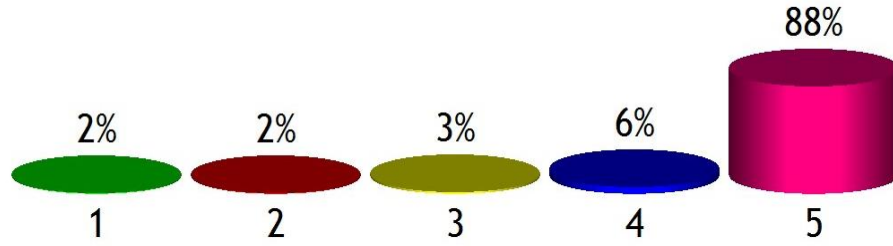
**Tablo 1. Havayolu Biletleme İşlemlerinde Yaşanan Rekabet Sorunlarına İlişkin Ortalama Değerler (Ortalama değerler 5 üzerinden hesaplanmıştır)**

<b>REKABET SORUNLARI</b>	<b>Ortalama</b>
1. Hizmet bedellerinin bilet toplam bedeli içerisinde olması	4.8
2. Havayollarının kendi web sitelerinden satışa zorlaması	4.7
3. Havayolları web sayfası ve GDS'ler arasındaki fiyat farkı	4.5
4. Rekabet ile ilgili hukuksal sorunlar	4.5
5. Bankaların bilet satışları	4.4
6. Mobil promosyon uygulamalarının neden olduğu haksız rekabet	4.3
7. THY'nin grup fiyatlarında acenta ayrımı yapması	4.2
8. Yurt dışı menşeli çevrim içi (online) bilet sistemi rekabeti	4.2
9. Banka puanlarıyla bilet satılması	4.1
10. Servis bedelinin bazı acentalar tarafından alınmaması	3.9
11. Havayollarının Türkiye'de farklı yurtdışında farklı teşvik uygulamaları	3.9
12. Void sistemi sıkıntıları	3.9
13. Acenta kullanıcı şifrelerinin dışarıya çıkarılması	3.8
14. Rekabet kanunundaki sıkıntılar	3.7
15. THY satış müdürlüklerinin arasındaki fiyat farklılıkları	3.6
16. Bağlı ( <i>Married</i> ) segment sorunu	3.6
17. Havayollarının bölgesel özel fiyat uygulamaları	3.6
18. Havayollarının teşvik sisteminden dolayı bozucu bir rekabet içerisinde olmaları. (IATA ve Websdom)	3.5
19. Bilet yönlendirmelerinde yaşanan sıkıntılar	3.5

20. Ödeme konusunda uzun vadeli ve düşük ücretli bilet satışı	3.5
21. Havayolları kurumsal (corporate) uygulamasının haksız rekabete yol açması	3.2
22. GDS'lerde HX sorunu	3.2
23. Kurumsal satışların faturalanmasında etik dışı uygulamalar	2.7

Tablo 1’de havayolu biletleme işlemlerinde yaşanan rekabet sorunları ve ortalama puanları görülmektedir. Bu ortalamalar dikkate alındığında 4 ve üzeri puan alan sorunlar çalıştayda tartışılmış ve bunlara ilişkin çözüm önerileri geliştirilmiştir. Bu aşamadan sonra sıralı olarak her bir soruna ilişkin ortalama dağılımları ve çözüm önerileri ayrı ayrı ele alınmaktadır:

**Grafik1. “Hizmet bedellerinin bilet toplam bedeli içerisinde olması” Rekabet Sorununa İlişkin Ortalama Değerler**



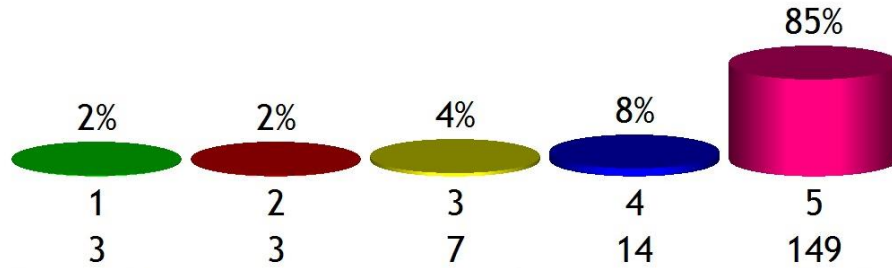
**Tablo 2. “Hizmet bedellerinin bilet toplam bedeli içerisinde olması” Rekabet Sorununa İlişkin Çözüm Önerileri ve Ortalama Değerler**

<b>Sorun 1: Hizmet bedellerinin bilet toplam bedeli içerisinde olması</b>	<b>4.8</b>
<b>Çözüm Önerileri:</b>	
1. Tahsilatın tamamının havayolu tarafından alınması	3.9
2. Mevzuat değişikliği	3.8
3. IATA nezdinde konunun görüşülmesi	3.2
4. Komisyon sistemine geri dönülmesi	3.1

“Hizmet bedellerinin bilet toplam bedeli içerisinde olması” çalıştaya katılan seyahat acentacıları tarafından en yüksek ortalamaya sahip olan sorun olarak ortaya çıkmıştır. Bu sorunun çözümüne ilişkin yapılan öneriler doğrultusunda dört çözüm önerisi ortaya atılmış ve

bunlar katılımcılar tarafından oylanmıştır. Yapılan oylamadan çıkan sonuçlara göre en yüksek ortalama ( $\bar{X}=3,9$ ) “*tahsilatın tamamının havayolu tarafından alınması*” önerisine ilişkin olmuştur. Bu öneriyi “*mevzuat değişikliği*” ( $\bar{X}=3,8$ ), “*IATA nezdinde konunun görüşülmesi*” ( $\bar{X}=3,2$ ) ve “*Komisyon sistemine geri dönülmesi*” ( $\bar{X}=3,1$ ) “çözüm önerileri takip etmektedir.

**Grafik2. “Havayollarının kendi web sitelerinden satışa zorlaması” Rekabet Sorununa İlişkin Ortalama Değerler**



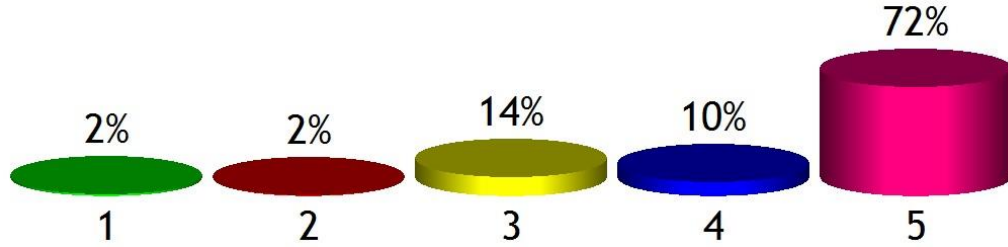
**Tablo 3. “Havayollarının kendi web sitelerinden satışa zorlaması” Rekabet Sorununa İlişkin Çözüm Önerileri ve Ortalama Değerler**

Sorun 2: Havayollarının kendi web sitelerinden satışa zorlaması	Ortalama Değer
<b>Çözüm Önerileri:</b>	
<b>1. Ulaştırma, Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı'nın talimatnamesiyle havayollarının acentalardan daha ucuza bilet satmasının engellenmesi</b>	<b>4.8</b>
<b>2. 1618 sayılı kanunun revize edilmesi</b>	<b>4.7</b>
<b>3. Havayollarının web sitelerinden doğrudan satış yapmasını engelleyici mevzuat</b>	<b>4.5</b>
<b>4. Satışın boykot edilmesi</b>	<b>3.6</b>
<b>5. Acentaların müşteri yararına rekabet avantajı sağlaması</b>	<b>2.9</b>

“Havayollarının kendi web sitelerinden satışa zorlaması” çalışmaya katılan seyahat acentacıları tarafından en yüksek ortalamaya sahip ikinci sorun olarak ortaya çıkmıştır. Bu sorunun çözümüne ilişkin yapılan öneriler doğrultusunda beş çözüm önerisi ortaya atılmış ve bunlar katılımcılar arasında oylanmıştır. Yapılan oylamadan çıkan sonuçlara göre en yüksek

ortalama ( $\bar{X}=4,8$ ) “Ulaştırma, Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı’nın talimatnamesiyle havayollarının acentalardan daha ucuza bilet satmasının engellenmesi.” önerisine ilişkin olmuştur. Bu öneriyi “1618 sayılı kanunun revize edilmesi.” ( $\bar{X}=4,7$ ), “Havayollarının web sitelerinden doğrudan satış yapmasını engelleyici mevzuat.” ( $\bar{X}=4,5$ ), “Satışın boykot edilmesi.” ( $\bar{X}=3,6$ ) ve “Acentaların müşteri yararına rekabet avantajı sağlaması.” ( $\bar{X}=2,9$ ) çözüm önerileri takip etmektedir.

**Grafik 3. “Havayolları web sayfası ve GDS’ler arasındaki fiyat farkı” Rekabet Sorununa İlişkin Ortalama Değerler**



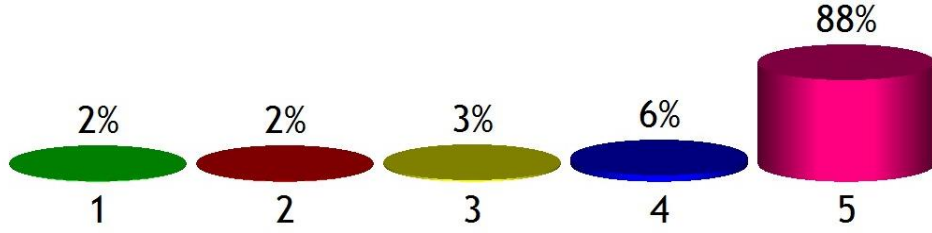
**Tablo 4. “Havayolları web sayfası ve GDS’ler arasındaki fiyat farkı” Rekabet Sorununa İlişkin Çözüm Önerileri ve Ortalama Değerler**

<b>Sorun 3: Havayolları web sayfası ve GDS’ler arasındaki fiyat farkı</b>	<b>4.5</b>
<b>Çözüm Önerileri:</b>	
<b>1. Kanuni takibin yapılması</b>	<b>4.5</b>
<b>2. TÜRSAB’da ve THY’de konu ile ilgili bir takip biriminin kurulması</b>	<b>4.3</b>

“Havayolları web sayfası ve GDS’ler (Küresel Dağıtım Sistemleri) arasındaki fiyat farkı” çalışmaya katılan seyahat acentacıları tarafından en yüksek üçüncü ortalama sahip sorun olarak ortaya çıkmıştır. Bu sorunun çözümüne ilişkin yapılan öneriler doğrultusunda iki çözüm önerisi ortaya atılmış ve bunlar katılımcılar arasında oylanmıştır. Yapılan oylamadan çıkan sonuçlara göre en yüksek ortalama “Kanuni takibin yapılması.” ( $\bar{X}=4,5$ ) önerisine ilişkin olmuştur. Bu öneriyi “TÜRSAB’da ve THY’de konu ile ilgili bir takip biriminin kurulması.” ( $\bar{X}=4,3$ ) çözüm önerisi takip etmektedir.

#### Grafik 4. “Rekabet ile ilgili hukuksal sorunlar”

##### Rekabet Sorununa İlişkin Ortalama Değerler



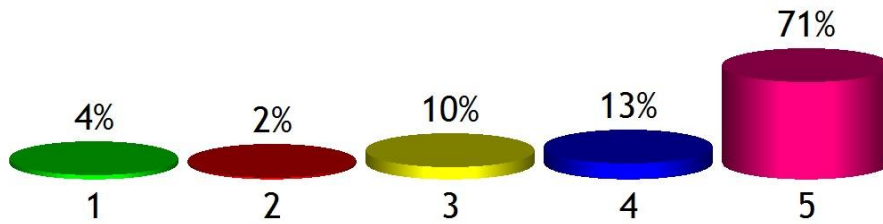
Tablo 5. “Rekabet ile ilgili hukuksal sorunlar” Rekabet Sorununa İlişkin Çözüm Önerileri ve Ortalama Değerler

Sorun 4: Rekabet ile ilgili hukuksal sorunlar	4.5
<b>Çözüm Önerileri:</b>	
1. 1618 sayılı kanunun revize edilmesi	4.8
2. Hukuksal düzenlemelerin yapılması	4.3

“Rekabet ile ilgili hukuksal sorunlar” çalışmaya katılan seyahat acentacıları tarafından en yüksek ortalamaya sahip dördüncü sorun olarak ortaya çıkmıştır. Bu sorunun çözümüne ilişkin yapılan öneriler doğrultusunda iki çözüm önerisi ortaya atılmış ve bunlar katılımcılar arasında oylanmıştır. Yapılan oylamadan çıkan sonuçlara göre en yüksek ortalama ( $\bar{X}=4,8$ ) “1618 sayılı kanunun revize edilmesi.” önerisine ilişkin olmuştur. Bu öneriyi “Hukuksal düzenlemelerin yapılması” ( $\bar{X}=4,3$ ) çözüm önerisi takip etmektedir.

#### Grafik 5. “Bankaların bilet satışları”

##### Rekabet Sorununa İlişkin Ortalama Değerler



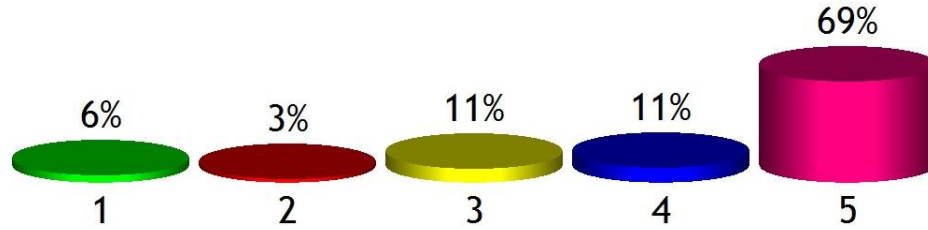


**Tablo 6. “Bankaların bilet satışları” Rekabet Sorununa İlişkin Çözüm Önerileri ve Ortalama Değerler**

<b>Sorun 5: Bankaların bilet satışları</b>	<b>4.4</b>
<b>Çözüm Önerileri:</b>	
<b>1. Maliye Bakanlığı nezdinde takip ve mücadele</b>	<b>4.8</b>
<b>2. Sorunun halledilmesi için BDDK ile görüşülmesi (Tüm acentalar tarafından kesilebilmesi)</b>	<b>4.3</b>

“Bankaların bilet satışları” çalışmaya katılan seyahat acentacıları tarafından en yüksek ortalamaya sahip beşinci sorun olarak ortaya çıkmıştır. Bu sorunun çözümüne ilişkin yapılan öneriler doğrultusunda iki çözüm önerisi ortaya atılmış ve bunlar katılımcılar arasında oylanmıştır. Yapılan oylamadan çıkan sonuçlara göre en yüksek ortalama ( $\bar{X}=4,8$ ) “*Maliye Bakanlığı nezdinde takip ve mücadele.*” önerisine ilişkin olmuştur. Bu öneriyi “*Sorunun halledilmesi için BDDK ile görüşülmesi (Tüm acentalar tarafından kesilebilmesi).*” ( $\bar{X}=4,3$ ) çözüm önerisi takip etmektedir.

**Grafik 6. “Mobil uygulamaların haksız rekabeti” Rekabet Sorununa İlişkin Ortalama Değerler**

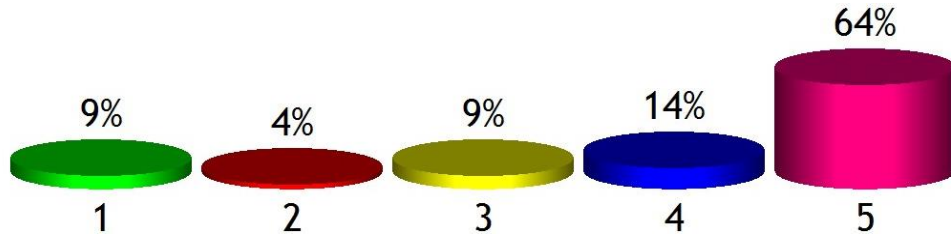


**Tablo 7. “Mobil uygulamaların haksız rekabeti” Rekabet Sorununa İlişkin Çözüm Önerileri ve Ortalama Değerler**

<b>Sorun 6: Mobil promosyon uygulamalarının neden olduğu haksız rekabet</b>	<b>4.3</b>
<b>Çözüm Önerileri:</b>	
<b>1. 1618 sayılı kanunun revize edilmesi</b>	<b>4.8</b>
<b>2. Havayolları ile ilgili mevzuatın düzenlenmesi</b>	<b>4.6</b>

“Mobil promosyon uygulamalarının neden olduğu haksız rekabet” çalışmaya katılan seyahat acentacıları tarafından en yüksek ortalamaya sahip altıncı sorun olarak ortaya çıkmıştır. Bu sorunun çözümüne ilişkin yapılan öneriler doğrultusunda iki çözüm önerisi ortaya atılmış ve bunlar katılımcılar arasında oylanmıştır. Yapılan oylamadan çıkan sonuçlara göre en yüksek ortalama ( $\bar{X}=4,8$ ) “1618 sayılı kanunun revize edilmesi.” önerisine ilişkin olmuştur. Bu öneriyi “Havayolları ile ilgili mevzuatın düzenlenmesi.” ( $\bar{X}=4,6$ ) çözüm önerisi takip etmektedir.

**Grafik 7. “THY’nin grup fiyatlarında acenta ayrımı yapması”  
Rekabet Sorununa İlişkin Ortalama Değerler**



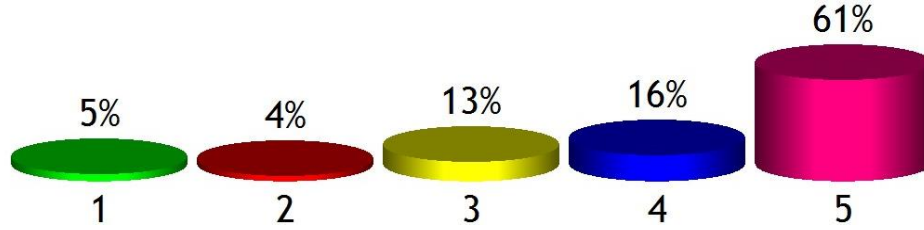
**Tablo 8. “THY’nin grup fiyatlarında acenta ayrımı yapması” Rekabet Sorununa İlişkin Çözüm Önerileri ve Ortalama Değerler**

Sorun 7: THY’nin grup fiyatlarında acenta ayrımı yapması	4.2
<b>Çözüm Önerileri:</b>	
1. Gruplarda menşenin şart koşulması	4.3
2. Non-IATA ve kolay bilet acentalarına da IATA acentalarına verilen aynı fiyatın verilmesi	3.6
3. Grup sınıfının uygulanması	3.6
4. İlk teklifi yapana uygun fiyat verilmesi	2.4

“THY’nin grup fiyatlarında acenta ayrımı yapması” çalışmaya katılan seyahat acentacıları tarafından en yüksek ortalamaya sahip yedinci sorun olarak ortaya çıkmıştır. Bu sorunun çözümüne ilişkin yapılan öneriler doğrultusunda dört çözüm önerisi ortaya atılmış ve bunlar katılımcılar arasında oylanmıştır. Yapılan oylamadan çıkan sonuçlara göre en yüksek ortalama ( $\bar{X}=4,3$ ) “Gruplarda menşenin şart koşulması” önerisine ilişkin olmuştur. Bu

öneriyi “Non-IATA ve kolay bilet acentalarına da IATA acentalarına verilen aynı fiyatın verilmesi” ( $\bar{X}=3,6$ ), “Grup sınıfının uygulanması” ( $\bar{X}=3,6$ ) ve “İlk teklifi yapana uygun fiyat verilmesi” ( $\bar{X}=2,4$ ) çözüm önerileri takip etmektedir.

**Grafik 8. “Yurt dışı menşeli çevrim içi (online) bilet sistemi rekabeti”  
Rekabet Sorununa İlişkin Ortalama Değerler**

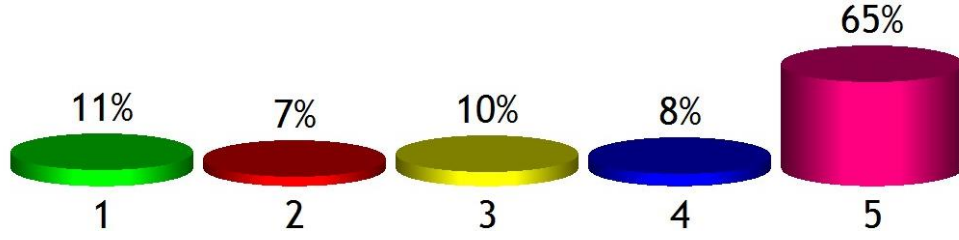


**Tablo 9. “Yurt dışı menşeli çevrim içi (online) bilet sistemi rekabeti” Rekabet Sorununa İlişkin Çözüm Önerileri ve Ortalama Değerler**

<b>Sorun 8: Yurt dışı menşeli çevrim içi (online) bilet sistemi rekabeti</b>	<b>4.2</b>
<b>Çözüm Önerileri:</b>	
<b>1. Ticaret odaları ve TOBB kanalı ile lobi ve yasal mücadele yapılması</b>	<b>4.4</b>
<b>2. SITO (Sold in ticketed out) ve SOTO (Sold out, ticketed out) kurallarının işletilmesi</b>	<b>4.4</b>
<b>3. TÜRSAB’ın şikâyet edilen şirketlere karşı önlem alması</b>	<b>4.3</b>
<b>4. Yerli alternatiflerin oluşturulması</b>	<b>3.2</b>

“Yurt dışı menşeli çevrim içi (online) bilet sistemi rekabeti” çalışmaya katılan seyahat acentacıları tarafından en yüksek ortalamaya sahip sekizinci sorun olarak ortaya çıkmıştır. Bu sorunun çözümüne ilişkin yapılan öneriler doğrultusunda dört çözüm önerisi ortaya atılmış ve bunlar katılımcılar arasında oylanmıştır. Yapılan oylamadan çıkan sonuçlara göre en yüksek ortalama ( $\bar{X}=4,4$ ) “Ticaret odaları ve TOBB kanalı ile lobi ve yasal mücadele yapılması” ve “SITO ve SOTO kurallarının işletilmesi” ( $\bar{X}=4,4$ ) önerilerine ilişkin olmuştur. Bu önerileri “TÜRSAB’ın şikâyet edilen şirketlere karşı önlem alması” ( $\bar{X}=4,3$ ) ve “Yerli alternatiflerin oluşturulması” ( $\bar{X}=3,2$ ) çözüm önerileri takip etmektedir.

**Grafik 9. “Banka puanlarıyla bilet satılması”  
Rekabet Sorununa İlişkin Ortalama Değerler**



**Tablo 10. “Banka puanlarıyla bilet satılması” Rekabet Sorununa İlişkin Çözüm Önerileri ve Ortalama Değerler**

Sorun 9: Banka puanlarıyla bilet satılması	4.1
<b>Çözüm Önerileri:</b>	
<b>1. Maliye Bakanlığı nezdinde takip ve mücadele</b>	<b>4.8</b>
<b>2. Sorunun halledilmesi için BDDK ile görüşülmesi (Tüm acentalar tarafından kesilebilmesi)</b>	<b>4.3</b>

“Banka puanlarıyla bilet satılması” çalışmaya katılan seyahat acentacıları tarafından en yüksek ortalamaya sahip dokuzuncu sorun olarak ortaya çıkmıştır. Bu sorunun çözümüne ilişkin yapılan öneriler doğrultusunda iki çözüm önerisi ortaya atılmış ve bunlar katılımcılar arasında oylanmıştır. Yapılan oylamadan çıkan sonuçlara göre en yüksek ortalama ( $\bar{X}=4,8$ ) “Maliye Bakanlığı nezdinde takip ve mücadele.” çözüm önerisine ilişkin olmuştur. Bu öneriyi “Sorunun halledilmesi için BDDK ile görüşülmesi (Tüm acentalar tarafından kesilebilmesi).” ( $\bar{X}=4,3$ ) çözüm önerisi takip etmektedir.

## 2. Havayolu Biletleme İşlemlerinde Yaşanan Mali Sorunlar ve Çözüm Önerileri

Bu başlık altında havayolu biletleme işlemlerinde yaşanan mali sorunlar, çözüm önerileri ve bunlara ilişkin ortalama değerler yer almaktadır:

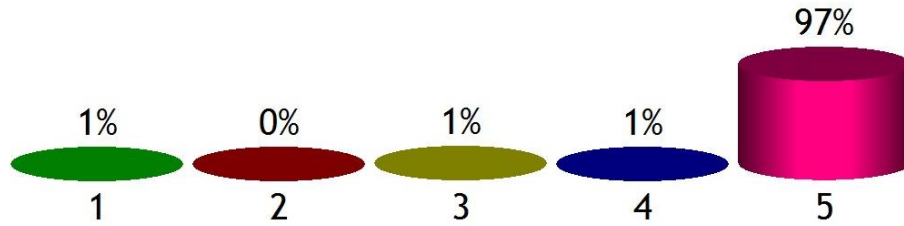
**Tablo 11. Havayolu Biletleme İşlemlerinde Yaşanan Mali Sorunlara İlişkin Ortalama Değerler (Ortalama değerler 5 üzerinden hesaplanmıştır)**

<b>MALİ SORUNLAR</b>	<b>Ortalama</b>
1. Tüm havayollarının iptallerde dolaylı olarak aldığı vergileri iade etmemesi	4.9
2. Bilet komisyonlarındaki KDV oranlarının %18 olması	4.8
3. Hizmet bedellerinin bilet toplam bedeli içerisinde alınması	4.8
4. Promosyon biletlerde düşük hizmet bedeli	4.8
5. THY'nin bazı biletleri sadece kendi düzenlemesi (Acentaların düzenleyememesi)	4.6
6. Teminat mektupları ve POS kullanımlarında TÜRSAB'ın avantajının kullanılmaması	4.5
7. THY'nin uyguladığı yüksek ceza oranlarının ve bu cezaların da diğer havayollarına baz teşkil etmesi	4.4
8. Pegasus Hava Yolları tarafından uygulanan yüksek kur	4.4
9. Depozitoların yanması	4.3
10. Biletin yerine tekrar fatura kesilmesi sorunu	4.3
11. Maliye ile ilgili e-bilet fatura sorunları	4.2
12. İndirimli biletlerde acentalardan belge istenmesi sorunu	4.1
13. DBS ödemelerinde acenta mutabakatı sağlanmadan ödeme alınması	3.9
14. Teminat mektubu bölgesel eşitsizlikler	3.7
15. Bilet iadelerinin geç yapılması	3.7
16. Debit kartları ile bilet satın alınmaması	3.7
17. Maliye ile KDV mahsuplaşmasının sağlanamaması	3.6
18. IATA ödeme takviminin ülke tatil takvimine göre düzenlenmemesi	3.5
19. 3D güvenlik sisteminin acentalarda uygulanamaması	3.5

<b>20. ACM ile yaşanan sorunlar</b>	3.3
<b>21. Mülteciler ile ilgili No Show sorunları</b>	3.1
<b>22. Hizmet bedeli dâhil olmayan satışlarda personelin kontrol edilememesi</b>	2.9

Tablo 11’de havayolu biletleme işlemlerinde yaşanan mali sorunlar ve ortalama puanları görülmektedir. Bu ortalamalar dikkate alındığında 4 ve üzeri puan alan sorunlar çalıştayda tartışılmış ve bunlara ilişkin çözüm önerileri geliştirilmiştir. Bu kısımdan sonra her bir soruna ilişkin ortalama dağılımları ve çözüm önerileri ayrı ayrı ele alınacaktır:

**Grafik 10. “Tüm havayollarının iptallerde dolaylı olarak aldığı vergileri iade etmemesi” Mali Sorununa İlişkin Ortalama Değerler**

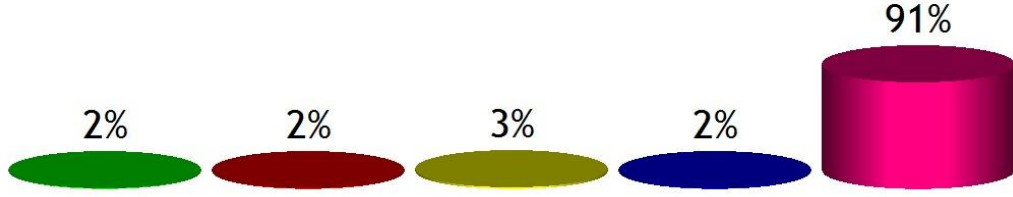


**Tablo 12. “Tüm havayollarının iptallerde dolaylı olarak aldığı vergileri iade etmemesi” Mali Sorununa İlişkin Çözüm Önerileri ve Ortalama Değerler**

<b>Sorun 1: Tüm havayollarının iptallerde dolaylı olarak aldığı vergileri iade etmemesi</b>	<b>4.9</b>
<b>Çözüm Önerileri:</b>	
<b>1. TÜRSAB’ın bu konuda gerekli müzakereleri yapması ve hukuki yollara müracaat etmesi</b>	<b>4.8</b>

“Tüm havayollarının iptallerde dolaylı olarak aldığı vergileri iade etmemesi” çalıştaya katılan seyahat acentacıları tarafından en yüksek ortalamaya sahip sorun olarak ortaya çıkmıştır. Bu sorunun çözümüne ilişkin yapılan öneriler doğrultusunda bir çözüm önerisi ortaya atılmış ve bu öneri katılımcılar arasında oylanmıştır. Yapılan oylamadan çıkan sonuçlara göre “TÜRSAB’ın bu konuda gerekli müzakereleri yapması ve hukuki yollara müracaat etmesi” ( $\bar{X}=4,8$ ) tek çözüm önerisi olarak belirlenmiştir.

**Grafik 11. “Bilet komisyonlarındaki KDV oranlarının %18 olması” Mali Sorununa İlişkin Ortalama Değerler**

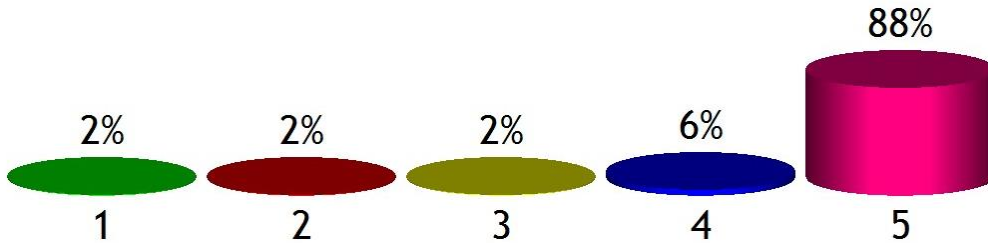


**Tablo 13. “Bilet komisyonlarındaki KDV oranlarının %18 olması” Mali Sorununa İlişkin Çözüm Önerileri ve Ortalama Değerler**

Sorun 2: Bilet komisyonlarındaki KDV oranlarının %18 olması	4.8
<b>Çözüm Önerileri:</b>	
<b>1. KDV oranının %8'e düşürülmesi için TÜRSAB'ın maliye nezdinde girişiminin olması</b>	<b>4.8</b>

“Bilet komisyonlarındaki KDV oranlarının %18 olması” çalışmaya katılan seyahat acentacıları tarafından en yüksek ortalamaya sahip sorunlardan biri olarak ortaya çıkmıştır. Bu sorunun çözümüne ilişkin yapılan öneriler doğrultusunda bir çözüm önerisi ortaya atılmış ve bu katılımcılar arasında oylanmıştır. Yapılan oylamadan çıkan sonuçlara göre “KDV oranının %8'e düşürülmesi için TÜRSAB'ın maliye nezdinde girişiminin olması” ( $\bar{X}=4,8$ ) tek çözüm önerisi olarak belirlenmiştir.

**Grafik 12. “Hizmet bedellerinin bilet toplam bedeli içerisinde alınması” Mali Sorununa İlişkin Ortalama Değerler**

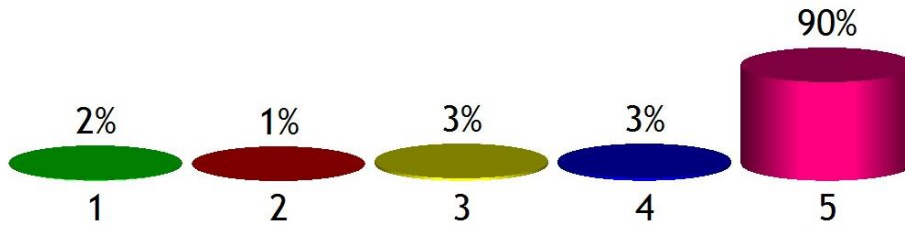


**Tablo 14. “Hizmet bedellerinin bilet toplam bedeli içerisinde alınması” Mali Sorununa İlişkin Çözüm Önerileri ve Ortalama Değerler**

<b>Sorun 3: Hizmet bedellerinin bilet toplam bedeli içerisinde alınması</b>	<b>4.8</b>
<b>Çözüm Önerileri:</b>	

“Hizmet bedellerinin bilet toplam bedeli içerisinde alınması” çalışmaya katılan seyahat acentası yetkilileri tarafından bir sorun olarak ifade edilmiş ancak, bu sorunun çözümüne ilişkin öneri getirilmemiştir.

**Grafik 13. “Promosyon biletlerde düşük hizmet bedeli” Mali Sorununa İlişkin Ortalama Değerler**



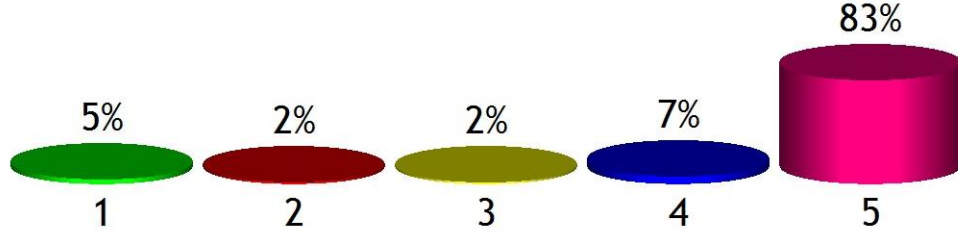
**Tablo 15. “Promosyon biletlerde düşük hizmet bedeli” Mali Sorununa İlişkin Çözüm Önerileri ve Ortalama Değerler**

<b>Sorun 4: Promosyon biletlerde düşük hizmet bedeli</b>	<b>4.8</b>
<b>Çözüm Önerileri:</b>	
<b>1. Promosyon biletlerde hizmet bedelinin acentalarda indirilmemesi aynı şekilde havayolunun da aynı hizmet bedelleriyle satması</b>	<b>4.9</b>

“Promosyon biletlerde düşük hizmet bedeli” çalışmaya katılan seyahat acentacıları tarafından en yüksek ortalamaya sahip sorunlardan biri olarak ortaya çıkmıştır. Bu sorunun çözümüne ilişkin yapılan öneriler doğrultusunda bir çözüm önerisi ortaya atılmış ve bu katılımcılar arasında oylanmıştır. Yapılan oylamadan çıkan sonuçlara göre “Promosyon biletlerde hizmet bedelinin acentalarda indirilmemesi aynı şekilde havayolunun da aynı hizmet bedelleriyle satması” önerisine ilişkin olmuştur ve bu öneri oldukça yüksek bir ortalama almıştır ( $\bar{X}=4,9$ ).



**Grafik 14. “THY’nin bazı biletleri sadece kendi düzenlemesi (Acentaların düzenlememesi)” Mali Sorununa İlişkin Ortalama Değerler**

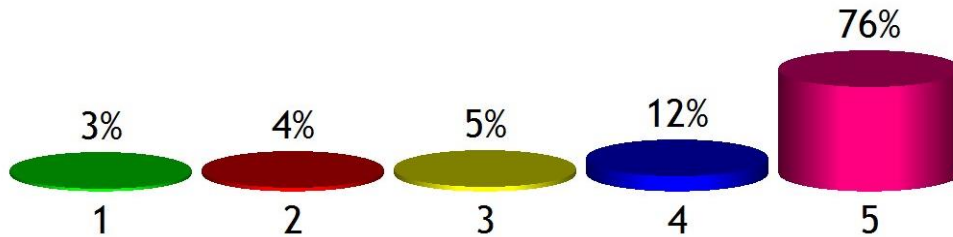


**Tablo 16. “THY’nin bazı biletleri sadece kendi düzenlemesi (Acentaların düzenlememesi)” Mali Sorununa İlişkin Çözüm Önerileri ve Ortalama Değerler**

<b>Sorun 5: THY’nin bazı biletleri sadece kendi düzenlemesi (Acentaların düzenlememesi)</b>	<b>4.6</b>
<b>Çözüm Önerileri:</b>	
<b>1. Havayollarının düzenlediği şekilde acentaların da tüm biletleri düzenleyebilmesi</b>	<b>4.8</b>

“THY’nin bazı biletleri sadece kendi düzenlemesi (Acentaların düzenlememesi)” çalışmaya katılan seyahat acentacıları tarafından en yüksek ortalamaya sahip sorunlardan birisi olarak ortaya çıkmıştır. Bu sorunun çözümüne ilişkin yapılan öneriler doğrultusunda bir çözüm önerisi ortaya atılmış ve bu katılımcılar arasında oylanmıştır. Yapılan oylamadan çıkan sonuçlara göre ( $\bar{X}=4,8$ ) “Havayollarının düzenlediği şekilde acentaların da tüm biletleri düzenleyebilmesi” sorunun çözümüne ilişkin bir çözüm önerisi olarak belirlenmiştir.

**Grafik 15. “Teminat mektupları ve POS kullanımlarında TÜRSAB’ın avantajının kullanılmaması” Mali Sorununa İlişkin Ortalama Değerler**

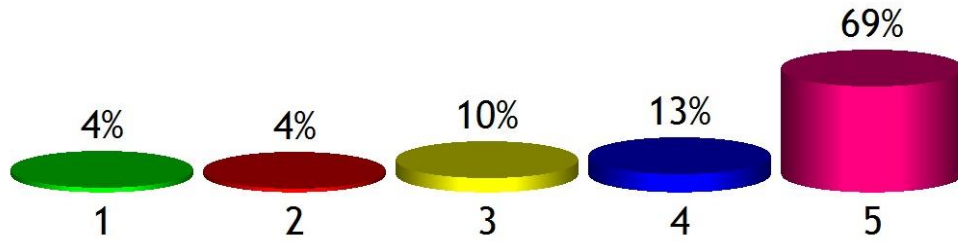


**Tablo 17. “Teminat mektupları ve POS kullanımlarında TÜRSAB’ın avantajının kullanılmaması” Mali Sorununa İlişkin Çözüm Önerileri ve Ortalama Değerler**

<b>Sorun 6: Teminat mektupları ve POS kullanımlarında TÜRSAB’ın avantajının kullanılmaması</b>	<b>4.5</b>
<b>Çözüm Önerileri:</b>	
<b>1. Global teminat sistemi</b>	<b>4.4</b>
<b>2. Sigorta teminat sistemi</b>	<b>4.2</b>

“Teminat mektupları ve POS kullanımlarında TÜRSAB’ın avantajının kullanılmaması” çalışmaya katılan seyahat acentacıları tarafından en yüksek ortalamaya sahip sorunlardan biri olarak ortaya çıkmıştır. Bu sorunun çözümüne ilişkin yapılan öneriler doğrultusunda iki çözüm önerisi ortaya atılmış ve bunlar katılımcılar arasında oylanmıştır. Yapılan oylamadan çıkan sonuçlara göre en yüksek ortalama ( $\bar{X}=4,4$ ) “Global teminat sistemi” önerisine ilişkin olmuştur. Bu öneriyi “*Sigorta teminat sistemi*” ( $\bar{X}=4,2$ ) çözüm önerisi takip etmektedir.

**Grafik 16. “THY’nin uyguladığı yüksek ceza oranlarının ve bu cezaların da diğer havayollarına baz teşkil etmesi” Mali Sorununa İlişkin Ortalama Değerler**



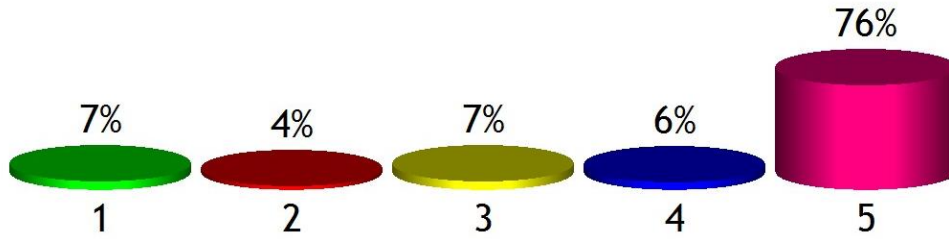
**Tablo 18. “THY’nin uyguladığı yüksek ceza oranlarının ve bu cezaların da diğer havayollarına baz teşkil etmesi” Mali Sorununa İlişkin Çözüm Önerileri ve Ortalama Değerler**

<b>Sorun 7: THY’nin uyguladığı yüksek ceza oranlarının ve bu cezaların da diğer havayollarına baz teşkil etmesi</b>	<b>4.4</b>
<b>Çözüm Önerileri:</b>	
<b>1. Konunun TÜRSAB tarafından müzakere edilmesi ve hukuki takibin yapılması</b>	<b>4.7</b>

## 2. İşveren mali sorumluluk sigortası uygulamasının 4.1 araştırılması

“THY’nin uyguladığı yüksek ceza oranlarının ve bu cezaların da diğer havayollarına baz teşkil etmesi” çalışmaya katılan seyahat acentacıları tarafından en yüksek ortalama sahip sorunlardan biri olarak ortaya çıkmıştır. Bu sorunun çözümüne ilişkin yapılan öneriler doğrultusunda iki çözüm önerisi ortaya atılmış ve bunlar katılımcılar arasında oylanmıştır. Yapılan oylamadan çıkan sonuçlara göre en yüksek ortalama ( $\bar{X}=4,7$ ) “Konunun TÜRİSAB tarafından müzakere edilmesi ve hukuki takibin yapılması” önerisine ilişkin olmuştur. Bu öneriyi “İşveren mali sorumluluk sigortası uygulamasının araştırılması” ( $\bar{X}=4.1$ ) çözüm önerisi takip etmektedir.

**Grafik 17. “Pegasus Hava Yolları tarafından uygulanan yüksek kur” Mali Sorununa İlişkin Ortalama Değerler**

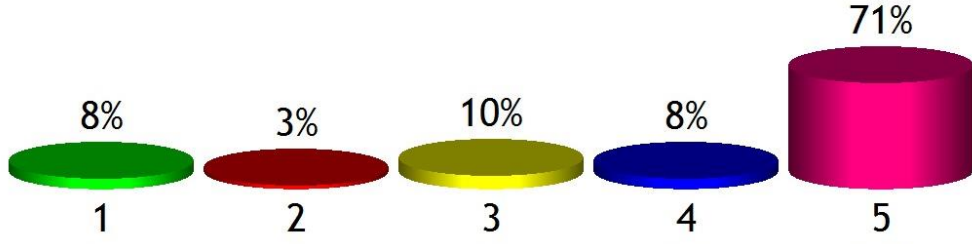


**Tablo 19. “Pegasus Hava Yolları tarafından uygulanan yüksek kur” Mali Sorununa İlişkin Çözüm Önerileri ve Ortalama Değerler**

Sorun 8: Pegasus Hava Yolları tarafından uygulanan yüksek kur	4.4
<b>Çözüm Önerileri:</b>	
1. Mahkemeye intikal eden yasal sürecin takibi	5.0

Pegasus Hava Yolları tarafından uygulanan yüksek kur, çalışmaya katılan seyahat acentacıları tarafından en yüksek ortalama sahip sorunlardan biri olarak ortaya çıkmıştır. Bu sorunun çözümüne ilişkin yapılan öneriler doğrultusunda tek çözüm önerisi ortaya atılmış ve bu katılımcılar arasında oylanmıştır. Yapılan oylamadan çıkan sonuçlara göre ortalama ( $\bar{X}=5.0$ ) “Mahkemeye intikal eden yasal sürecin takibi” katılımcıların tamamından en yüksek oy alan çözüm önerisi olmuştur.

**Grafik 18. “Depozitoların yanması”  
Mali Sorununa İlişkin Ortalama Değerler**

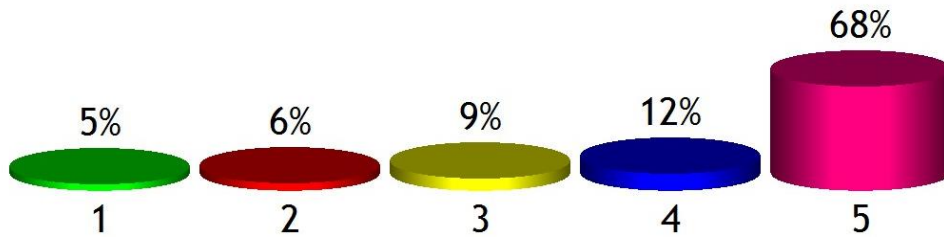


**Tablo 20. “Depozitoların yanması” Mali Sorununa İlişkin Çözüm Önerileri ve Ortalama Değerler**

Sorun 9: Depozitoların yanması	4.3
<b>Çözüm Önerileri:</b>	
1. Depozito kriterlerinin belirlenmesi	4.8
2. Opsiyon sürelerinin makul seviyelerde belirlenmesi	4.4
3. Sigorta yapılması	4.2

“Depozitoların yanması” çalışmaya katılan seyahat acentacıları tarafından en yüksek ortalamaya sahip sorunlardan biri olarak ortaya çıkmıştır. Bu sorunun çözümüne ilişkin yapılan öneriler doğrultusunda üç çözüm önerisi ortaya atılmış ve bunlar katılımcılar arasında oylanmıştır. Yapılan oylamadan çıkan sonuçlara göre en yüksek ortalama ( $\bar{X}=4,8$ ) “*Depozito kriterlerinin belirlenmesi*” önerisine ilişkin olmuştur. Bu öneriyi “*Opsiyon sürelerinin makul seviyelerde belirlenmesi*” ( $\bar{X}=4,4$ ) ve “*Sigorta yapılması*” ( $\bar{X}=4,2$ ) çözüm önerileri takip etmektedir.

**Grafik 19. “Biletin yerine tekrar fatura kesilmesi sorunu”  
Mali Sorununa İlişkin Ortalama Değerler**

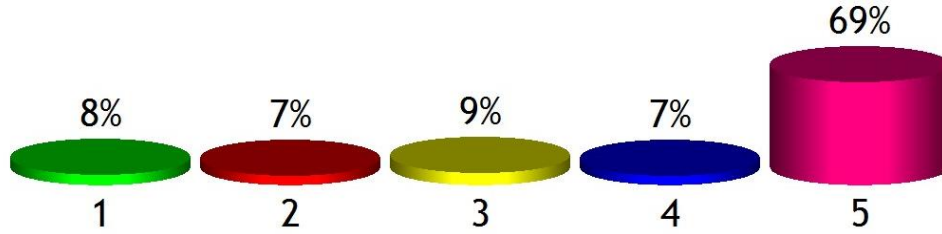


**Tablo 21. “Biletin yerine tekrar fatura kesilmesi sorunu” Mali Sorununa İlişkin Çözüm Önerileri ve Ortalama Değerler**

<b>Sorun 10: Biletin yerine tekrar fatura kesilmesi sorunu</b>	<b>4.3</b>
<b>Çözüm Önerileri:</b>	
<b>1. Sürecin TÜRİSAB tarafından takip edilmesi</b>	<b>4.8</b>
<b>2. Acentaların iç hatlarda kestiği e-biletlerin fatura yerine geçmemesinin sağlanması</b>	<b>4.6</b>

“Biletin yerine tekrar fatura kesilmesi sorunu” çalışmaya katılan seyahat acentacıları tarafından en yüksek ortalamaya sahip sorunlardan biri olarak ortaya çıkmıştır. Bu sorunun çözümüne ilişkin yapılan öneriler doğrultusunda iki çözüm önerisi ortaya atılmış ve bunlar katılımcılar arasında oylanmıştır. Yapılan oylamadan çıkan sonuçlara göre en yüksek ortalama ( $\bar{X}=4,8$ ) “Sürecin TÜRİSAB tarafından takip edilmesi” önerisine ilişkin olmuştur. Bu öneriyi “Acentaların iç hatlarda kestiği e-biletlerin fatura yerine geçmemesinin sağlanması” ( $\bar{X}=4,6$ ) çözüm önerisi takip etmektedir.

**Grafik 20. “Maliye ile ilgili e-bilet fatura sorunları” Mali Sorununa İlişkin Ortalama Değerler**

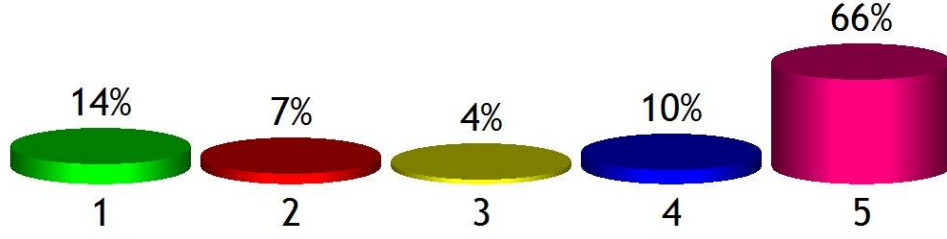


**Tablo 22. “Maliye ile ilgili e-bilet fatura sorunları” Mali Sorununa İlişkin Çözüm Önerileri ve Ortalama Değerler**

<b>Sorun 11: Maliye ile ilgili e-bilet fatura sorunları</b>	<b>4.2</b>
<b>Çözüm Önerileri:</b>	

“Maliye ile ilgili e-bilet fatura sorunları” çalışmaya katılan seyahat acentası yetkilileri tarafından bir sorun olarak ifade edilmiş ancak, bu sorunun çözümüne ilişkin öneri getirilmemiştir.

**Grafik 21. “İndirimli biletlerde acentalardan belge istenmesi sorunu” Mali Sorununa İlişkin Ortalama Değerler**



**Tablo 23. “İndirimli biletlerde acentalardan belge istenmesi sorunu” Mali Sorununa İlişkin Çözüm Önerileri ve Ortalama Değerler**

<b>Sorun 12: İndirimli biletlerde acentalardan belge istenmesi sorunu</b>	<b>4.1</b>
<b>Çözüm Önerileri:</b>	
<b>1. KDV oranının %8'e düşürülmesi için TÜRSAB'ın maliye nezdinde girişiminin olması</b>	<b>4.6</b>

“İndirimli biletlerde acentalardan belge istenmesi sorunu” çalışmaya katılan seyahat acentacıları tarafından en yüksek ortalamaya sahip sorunlardan biri olarak ortaya çıkmıştır. Bu sorunun çözümüne ilişkin yapılan öneriler doğrultusunda bir çözüm önerisi ortaya atılmış ve bu katılımcılar arasında oylanmıştır. Yapılan oylamadan çıkan sonuçlara göre ortalama ( $\bar{X}=4,6$ ) “KDV oranının %8'e düşürülmesi için TÜRSAB'ın maliye nezdinde girişiminin olması” çözüm önerisine ilişkin olmuştur.

### 3. Havayolu Biletleme İşlemlerinde Acenta ve Havayolları Arasında Yaşanan Sorunlar ve Çözüm Önerileri

Bu başlık altında havayolu biletleme işlemlerinde acenta ve havayolları arasında yaşanan sorunlar, çözüm önerileri ve bunlara ilişkin ortalama değerler yer almaktadır:

**Tablo 24. Havayolu Biletleme İşlemlerinde Acenta ve Havayolları Arasında Yaşanan Sorunlara İlişkin Ortalama Değerler (Ortalama değerler 5 üzerinden hesaplanmıştır)**

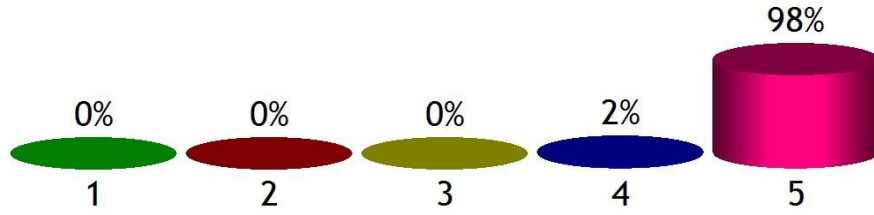
<b>ACENTA VE HAVAYOLU SORUNLARI</b>	<b>Ortalama</b>
1. Havayollarının internet satışında yaptığı haksız rekabet (Promosyon vb.)	5.0
2. THY'nin bazı biletleri sadece kendisinin düzenlemesi (acentaların düzenlemesine izin vermemesi)	4.8
3. Pegasus Hava Yolları'nın düşük fiyat uygulamaları	4.7
4. Acentaların müşteri telefon numarası alma zorunluluğu, ancak ilan ve broşürlerde uygulanan promosyonların sadece internette geçerli olması	4.7
5. THY-acentanın destek hattının yetersiz olması ve ilgili sorunu çözememesi	4.7
6. İptal ve iadelerde acentaların yetkilendirilmemesi	4.6
7. Havayolları ve GDS'ler arasındaki fiyat farkı	4.5
8. Havayollarının bankaların tamamını kullanarak haksız rekabete yol açması	4.5
9. Mil biletlerinin acentalar tarafından düzenlenememesi	4.5
10. Çift yönlü biletlerde ilk biletin kullanılmaması durumunda ikinci biletin otomatik olarak iptal olması	4.5
11. THY'nin üç harfe kadar isim değişikliğine izin vermemesi	4.4
12. Havayolu şirketlerinin çevrim içi (online) sistemlerinin sağlıklı çalışmaması ve anında fiyat değişikliği yaşanması	4.4
13. Havalimanındaki alt yüklenici şirketlerin yanlış bilgiler vererek, yolcuyla acentalarla karşı karşıya bırakması	4.4
14. THY'nin rezervasyon sisteminden kaynaklı hataları kabul etmemesi ve acentalara fahiş fiyatlı ceza yansıtması	4.4
15. Tüm havayolları şirketlerine atılan özel talep maillerine çok geç cevap verilmesi.	4.4
16. THY'nin grup fiyatlarında ayırım yapıyor olması	4.3

17. Havayolları ve acenta arasındaki reklam sorunu.	4.2
18. IATA havayollarının CIP dağıtımında keyfi uygulamalar yapması ve çifte standart uygulaması.	4.2
19. Protokol (grup) biletlerinin münferit satışının yapılması	4.2
20. Teminat sorunları	4.0
21. Pegasus Hava Yolları çağrı merkezi tarafından aynı şehir içerisinde rezervasyon yönlendirmesinin yapılmaması	4.0
22. Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü tarafından yayınlanan yolcu hakları tamimlerinin havayolları tarafından seyahat acentalarına bildirilmemesi ve bu tamimlerin uygulanmaması	4.0
23. Havayollarının Türkiye’de farklı Avrupa’da farklı teşvik uygulamaları	3.9
24. Havayolu şirketlerinin kolay bilet uygulamalarında acentalara açmış olduğu sisteme kısıtlı yetki vermesi	3.9
25. THY kolay bilet uygulaması sorunu (iade, rakamlama vb.)	3.8
26. Pegasus Hava Yolları ve Onur Air’in Güneydoğu’daki GSA uygulaması	3.8
27. Pegasus Hava Yolları’nın Kuzey Kıbrıs çıkışlı uçuşlarda normal satış bileti fiyatının altında ucuz bilet satması ve sattırması	3.8
28. Yedek biletlerin onaylanmasında acentalar arasında fırsat eşitliğinin olmaması ve ayrımcılık yapılması	3.6
29. 3D güvenlik sisteminin acentalar tarafından uygulanamaması	3.4
30. Havayollarının bölgesel kapasitelerinin geliştirilmemesi	3.3
31. Yabancı uyruklu yolcuların bilet işlemlerinde yaşanan bürokratik engeller	3.2

Tablo 24’te havayolu biletleme işlemlerinde acenta ve havayolları arasında yaşanan sorunlara ilişkin ortalama puanları görülmektedir. Bu ortalamalar dikkate alındığında 4 ve üzeri puan alan sorunlar çalıştayda tartışılmış ve bunlara ilişkin çözüm önerileri geliştirilmiştir. İlk üç sorun rekabet sorunlarında da tartışıldığı için çözüm önerileri kısmında bulunmamaktadır. Bu kısımdan sonra sıralı olarak her bir soruna ilişkin ortalama dağılımları ve çözüm önerileri ayrı ayrı ele alınacaktır:



**Grafik 22. “Havayollarının internet satışında yaptığı haksız rekabet (promosyon vb.)” Havayolu Sorununa İlişkin Ortalama Değerler**

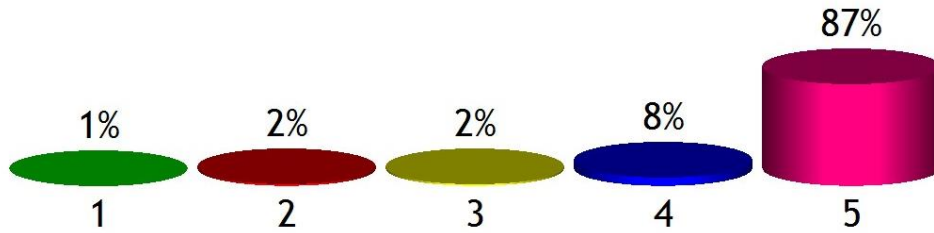


**Tablo 25. “Havayollarının internet satışında yaptığı haksız rekabet (promosyon vb.)” Havayolu Sorununa İlişkin Çözüm Önerileri ve Ortalama Değerler**

<b>Sorun 1: Havayollarının internet satışında yaptığı haksız rekabet (promosyon vb.)</b>	<b>5.0</b>
<b>Çözüm Önerileri:</b>	

“Havayollarının internet satışında yaptığı haksız rekabet (promosyon vb.)” çalışmaya katılan seyahat acentası yetkilileri tarafından bir sorun olarak ifade edilmiş ancak, bu sorunun çözümüne ilişkin çözüm önerisi diğer başlıklarda tartışıldığı için burada tekrar tartışılmamıştır.

**Grafik 23. “THY’nin bazı biletleri sadece kendisinin düzenlemesi (acentaların düzenlemesine izin vermemesi)” Havayolu Sorununa İlişkin Ortalama Değerler**

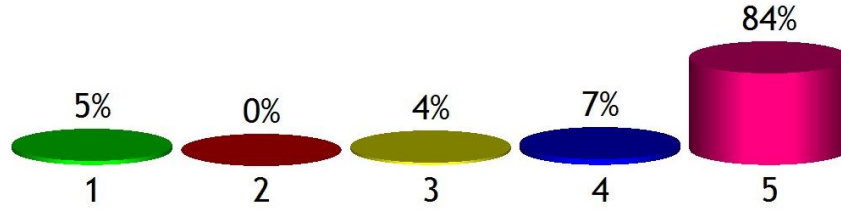


**Tablo 26. “THY’nin bazı biletleri sadece kendisinin düzenlemesi (acentaların düzenlemesine izin vermemesi)” Sorununa İlişkin Çözüm Önerileri ve Ortalama Değerler**

<b>Sorun 2: THY’nin bazı biletleri sadece kendisinin düzenlemesi (acentaların düzenlemesine izin vermemesi)</b>	<b>4.8</b>
<b>Çözüm Önerileri:</b>	

“THY’nin bazı biletleri sadece kendisinin düzenlemesi (acentaların düzenlemesine izin vermemesi)” çalışmaya katılan seyahat acentası yetkilileri tarafından bir sorun olarak ifade edilmiş ancak, bu sorunun çözümüne ilişkin çözüm önerisi diğer başlıklarda tartışıldığı için burada tekrar tartışılmamıştır.

**Grafik 24. “Pegasus Hava Yolları’nın düşük fiyat uygulamaları” Havayolu Sorununa İlişkin Ortalama Değerler**

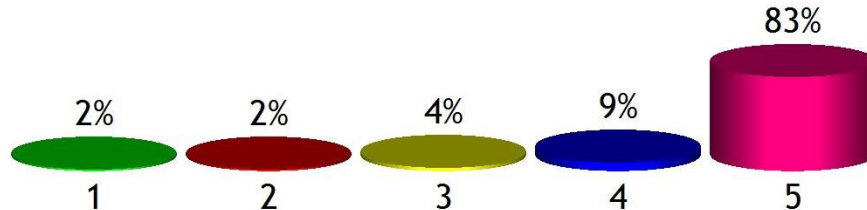


**Tablo 27. “Pegasus Hava Yolları’nın düşük fiyat uygulamaları” Havayolu Sorununa İlişkin Çözüm Önerileri ve Ortalama Değerler**

Sorun 3: Pegasus Hava Yolları’nın düşük fiyat uygulamaları	4.7
Çözüm Önerileri:	

“Pegasus Hava Yolları’nın düşük fiyat uygulamaları” çalışmaya katılan seyahat acentası yetkilileri tarafından bir sorun olarak ifade edilmiş ancak, bu sorunun çözümüne ilişkin çözüm önerisi diğer başlıklarda tartışıldığı için burada tekrar tartışılmamıştır.

**Grafik 25. “Acentaların müşteri telefon numarası alma zorunluluğu, ancak ilan ve broşürlerde uygulanan promosyonların sadece internette geçerli olması” Havayolu Sorununa İlişkin Ortalama Değerler**

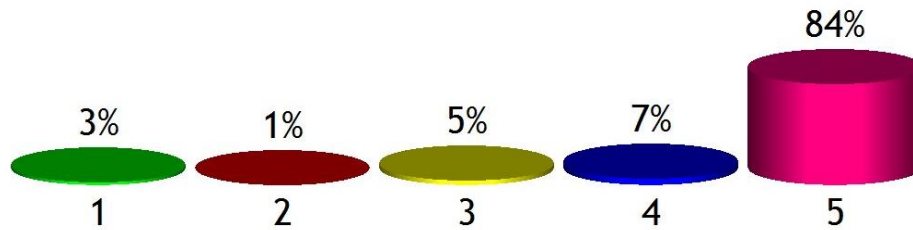


**Tablo 28. “Acentaların müşteri telefon numarası alma zorunluluğu, ancak ilan ve broşürlerde uygulanan promosyonların sadece internette geçerli olması” Havayolu Sorununa İlişkin Çözüm Önerileri ve Ortalama Değerler**

<b>Sorun 4: Acentaların müşteri telefon numarası alma zorunluluğu, ancak ilan ve broşürlerde uygulanan promosyonların sadece internette geçerli olması</b>	<b>4.7</b>
<b>Çözüm Önerileri:</b>	
<b>1. Müşteriden alınan bilgilerin, sadece ilgili uçuş için ve maksadını aşmadan kullanılması</b>	<b>4.9</b>
<b>2. Bilginin kullanılmasına izin verilmemesi</b>	<b>2.8</b>

“Acentaların müşteri telefon numarası alma zorunluluğu, ancak ilan ve broşürlerde uygulanan promosyonların sadece internette geçerli olması” çalışmaya katılan seyahat acentacıları tarafından en yüksek ortalamaya sahip dördüncü sorun olarak ortaya çıkmıştır. Bu sorunun çözümüne ilişkin yapılan öneriler doğrultusunda iki çözüm önerisi ortaya atılmış ve bunlar katılımcılar arasında oylanmıştır. Yapılan oylamadan çıkan sonuçlara göre en yüksek ortalama ( $\bar{X}=4,9$ ) “Müşteriden alınan bilgilerin, sadece ilgili uçuş için ve maksadını aşmadan kullanılması” önerisine ilişkin olmuştur. Bu öneriyi “Bilginin kullanılmasına izin verilmemesi” ( $\bar{X}=2,8$ ) çözüm önerisi takip etmektedir.

**Grafik 26. “THY acenta destek hattının yetersiz olması ve ilgili sorunu çözmemesi” Havayolu Sorununa İlişkin Ortalama Değerler**

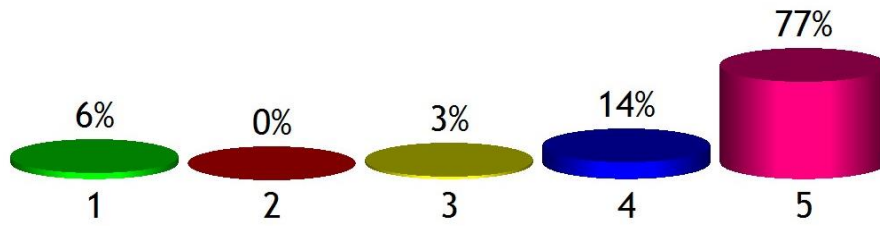


**Tablo 29. “THY acenta destek hattının yetersiz olması ve ilgili sorunu çözememesi”  
Havayolu Sorununa İlişkin Çözüm Önerileri ve Ortalama Değerler**

<b>Sorun 5: THY-acent a destek hattının yetersiz olması ve ilgili sorunu çözememesi</b>	<b>4.7</b>
<b>Çözüm Önerileri:</b>	
<b>1. THY'nin acent a destek hattında daha kalifiye personel çalıştırılması hususunda gerekli çalışmaların yapılması</b>	<b>4.9</b>
<b>2. THY'nin acent a destek hattında çalışan personelin TÜRSAB tarafından hizmet içi eğitime alınması</b>	<b>3.5</b>

“THY acent a destek hattının yetersiz olması ve ilgili sorunu çözememesi” çalıştaya katılan seyahat acentacıları tarafından en yüksek ortalamaya sahip beşinci sorun olarak ortaya çıkmıştır. Bu sorunun çözümüne ilişkin yapılan öneriler doğrultusunda iki çözüm önerisi ortaya atılmış ve bunlar katılımcılar arasında oylanmıştır. Yapılan oylamadan çıkan sonuçlara göre en yüksek ortalama ( $\bar{X}=4,9$ ) “THY'nin acent a destek hattında daha kalifiye personel çalıştırılması hususunda gerekli çalışmaların yapılması” önerisine ilişkin olmuştur. Bu öneriyi “THY'nin acent a destek hattında çalışan personelin TÜRSAB tarafından hizmet içi eğitime alınması” ( $\bar{X}=3,5$ ) önerisi takip etmektedir.

**Grafik 27. “İptal ve iadelerde acentaların yetkilendirilmemesi”  
Havayolu Sorununa İlişkin Ortalama Değerler**



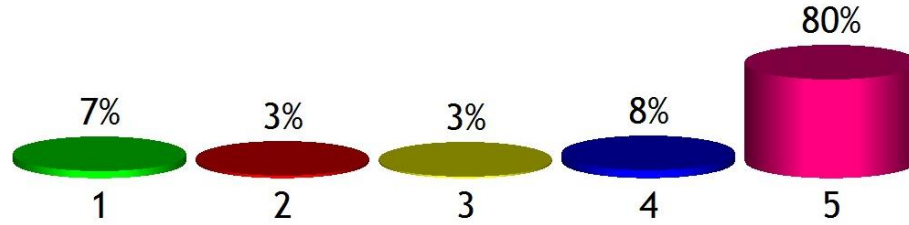
**Tablo 30. “İptal ve iadelerde acentaların yetkilendirilmemesi” Havayolu Sorununa İlişkin  
Çözüm Önerileri ve Ortalama Değerler**

<b>Sorun 6: İptal ve iadelerde acentaların yetkilendirilmemesi</b>	<b>4.6</b>
<b>Çözüm Önerileri:</b>	
<b>1. İptal ve iadelerde acentaların yetkilendirilmesi hususunda TÜRSAB'ın havayolları ile gerekli görüşmeleri yapması</b>	<b>4.3</b>

“İptal ve iadelerde acentaların yetkilendirilmemesi” çalışmaya katılan seyahat acentacıları tarafından en yüksek ortalamaya sahip altıncı sorun olarak ortaya çıkmıştır. Bu sorunun çözümüne ilişkin yapılan öneriler doğrultusunda bir çözüm önerisi ortaya atılmış ve bu öneri katılımcılar arasında oylanmıştır. Yapılan oylamadan çıkan sonuçlara göre ( $\bar{X}=4,3$ ) *İptal ve iadelerde acentaların yetkilendirilmesi hususunda TÜRSAB’ın havayolları ile gerekli görüşmeleri yapması*” önerisi tek çözüm önerisi olarak ifade edilmiştir.

Havayolu ve seyahat acentası arasındaki Tablo 24’te yer alan sorunlardan yedinci, sekizinci ve dokuzuncu sorunlar diğer başlıklarda benzer sorunlar altında tartışıldığı için oy birliği ile diğer çözüm önerilerinin bu sorunlar için de geçerli olduğu kabul edilmiştir.

**Grafik 28. “Çift yönlü biletlerde ilk biletin kullanılmaması durumunda ikinci biletin otomatik olarak iptal olması” Havayolu Sorununa İlişkin Ortalama Değerler**



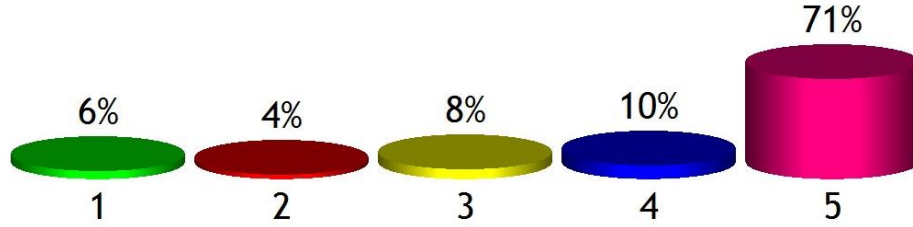
**Tablo 31. “Çift yönlü biletlerde ilk biletin kullanılmaması durumunda ikinci biletin otomatik olarak iptal olması” Havayolu Sorununa İlişkin Çözüm Önerileri ve Ortalama Değerler**

<b>Sorun 10: Çift yönlü biletlerde ilk biletin kullanılmaması durumunda ikinci biletin otomatik olarak iptal olması</b>	<b>4.5</b>
<b>Çözüm Önerileri:</b>	
<b>1. THY’nin iç hat rezervasyon sistemindeki aksamaların giderilmesi hususunda önerilerde bulunulması</b>	<b>4.6</b>
<b>2. Çift yönü biletlerin kullanılmaması durumunda tek yönün geçerli ve kullanılır hale getirilmesi</b>	<b>3.9</b>

“Çift yönlü biletlerde ilk biletin kullanılmaması durumunda ikinci biletin otomatik olarak iptal olması” çalışmaya katılan seyahat acentacıları tarafından onuncu sorun olarak ortaya çıkmıştır. Bu sorunun çözümüne ilişkin yapılan öneriler doğrultusunda iki çözüm önerisi ortaya atılmış ve bunlar katılımcılar arasında oylanmıştır. Yapılan oylamadan çıkan sonuçlara göre en yüksek ortalama ( $\bar{X}=4,6$ ) *“THY’nin iç hat rezervasyon sistemindeki*

aksamaların giderilmesi hususunda önerilerde bulunulması” önerisine ilişkin olmuştur. Bu öneriyi “Çift yönü biletlerin kullanılmaması durumunda tek yönün geçerli ve kullanılabilir hale getirilmesi” ( $\bar{X}=3,9$ ) çözüm önerisi takip etmektedir.

**Grafik 29. “THY’nin kolay bilet sisteminde üç harfe kadar isim değişikliğine izin vermemesi” Havayolu Sorununa İlişkin Ortalama Değerler**

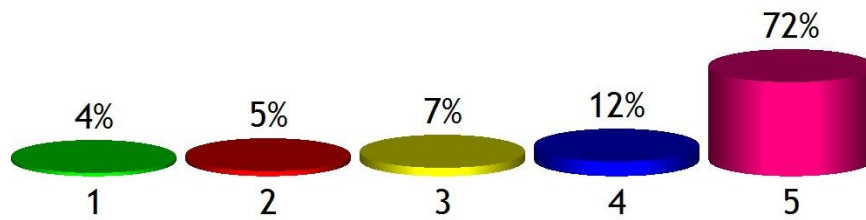


**Tablo 32. “THY’nin kolay bilet sisteminde üç harfe kadar isim değişikliğine izin vermemesi” Havayolu Sorununa İlişkin Çözüm Önerileri ve Ortalama Değerler**

<b>Sorun 11: THY’nin kolay bilet sisteminde üç harfe kadar isim değişikliğine izin vermemesi</b>	<b>4.4</b>
<b>Çözüm Önerileri:</b>	
<b>1. TÜRSAB’ın konu ile ilgili gerekli müzakereleri başlatması</b>	<b>4.2</b>

“THY’nin kolay bilet sisteminde üç harfe kadar isim değişikliğine izin vermemesi” çalışmaya katılan seyahat acentacıları tarafından onbirinci sorun olarak ortaya çıkmıştır. Bu sorunun çözümüne ilişkin yapılan öneriler doğrultusunda bir çözüm önerisi ortaya atılmış ve katılımcılar arasında oylanmıştır. Yapılan oylamadan çıkan sonuca göre ( $\bar{X}=4,2$ ) “TÜRSAB’ın konu ile ilgili gerekli müzakereleri başlatması” önerisi uygun bulunmuştur.

**Grafik 30. “Havayolu şirketlerinin çevrim içi (online) sistemlerinin sağlıklı çalışmaması ve anında fiyat değişikliği yaşanması” Havayolu Sorununa İlişkin Ortalama Değerler**

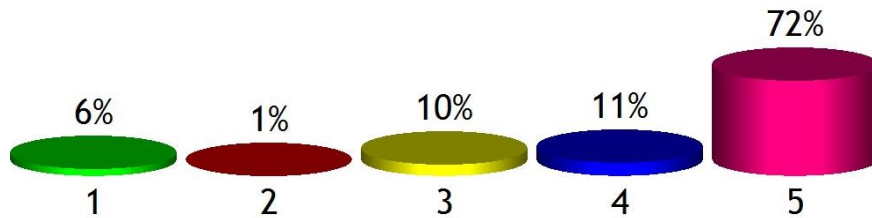


**Tablo 33. “Havayolu şirketlerinin çevrim içi (online) sistemlerinin sağlıklı çalışmaması ve anında fiyat değişikliği yaşanması” Havayolu Sorununa İlişkin Çözüm Önerileri ve Ortalama Değerler**

<b>Sorun 12: Havayolu şirketlerinin çevrim içi (online) sistemlerinin sağlıklı çalışmaması ve anında fiyat değişikliği yaşanması</b>	<b>4.4</b>
<b>Çözüm Önerileri:</b>	
<b>1. Havayolu şirketlerinin fiyat güncellemelerini gün içerisinde yapmamaları</b>	<b>4.2</b>
<b>2. Özel havayolu şirketlerinin çevrim içi (online) rezervasyon sistemlerinin standart hale getirilmesi</b>	<b>4.1</b>
<b>3. Çevrim içi (Online) sistemde görülen kodun hata oluşması halinde tekrar girilerek müktesep hakkının korunması</b>	<b>3.7</b>

“Havayolu şirketlerinin çevrim içi (online) sistemlerinin sağlıklı çalışmaması ve anında fiyat değişikliği yaşanması” çalışmaya katılan seyahat acentacıları tarafından on ikinci sorun olarak ortaya çıkmıştır. Bu sorunun çözümüne ilişkin yapılan öneriler doğrultusunda üç çözüm önerisi ortaya atılmış ve katılımcılar arasında oylanmıştır. Yapılan oylamadan çıkan sonuca göre en yüksek ortalama ( $\bar{X}=4,2$ ) “Havayolu şirketlerinin fiyat güncellemelerini gün içerisinde yapmamaları” önerisine ilişkin olmuştur. Bu öneriyi “Özel havayolu şirketlerinin çevrim içi (online) rezervasyon sistemlerinin standart hale getirilmesi” ( $\bar{X}=4,1$ ) ve “Çevrim içi (Online) sistemde görülen kodun hata oluşması halinde tekrar girilerek müktesep hakkının korunması” ( $\bar{X}=3,7$ ) önerileri takip etmektedir.

**Grafik 31. “Havalimanındaki alt yüklenici şirketlerin yanlış bilgilerle yolcuyu acentalarla karşı karşıya bırakması” Havayolu Sorununa İlişkin Ortalama Değerler**



**Tablo 34. “Havalimanındaki alt yüklenici şirketlerin yanlış bilgilerle yolcuyu acentalarla karşı karşıya bırakması” Havayolu Sorununa İlişkin Çözüm Önerileri ve Ortalama Değerler**

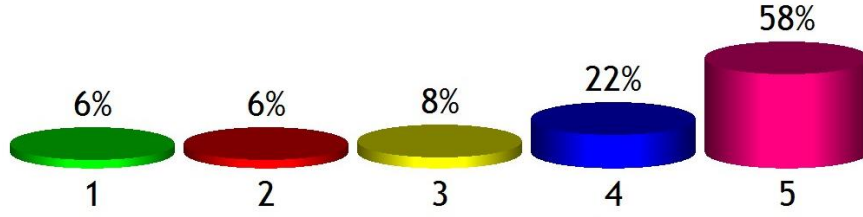
<b>Sorun 13: Havalimanındaki alt yüklenici şirketlerin yanlış bilgilerle yolcuyu acentalarla karşı karşıya bırakması</b>	<b>4.4</b>
<b>Çözüm Önerileri:</b>	
<b>1. Alt yüklenici firmalarda çalışan personelin vize ve seyahat formaliteleri hakkında eğitime tabi tutulmaları</b>	<b>4.5</b>
<b>2. Havayolları çalışmış olduğu alt yüklenici firmalarını seçerken belirli standartları şart koşmalı</b>	<b>4.3</b>
<b>3. Alt yüklenicilerin sorumlu hale getirilmesi</b>	<b>2.2</b>
<b>4. Alt yüklenicilerin yolcuların mağduriyetlerini gidermeleri için müteselsil yetkili ve sorumlu olması</b>	<b>2.2</b>
<b>5. Alt yüklenicilerin bu konuda yetkilendirilmesi</b>	<b>2.0</b>

“Havalimanındaki alt yüklenici şirketlerin yanlış bilgilerle yolcuyu acentalarla karşı karşıya bırakması” çalışmaya katılan seyahat acentacıları tarafından on üçüncü sorun olarak ortaya çıkmıştır. Bu sorunun çözümüne ilişkin yapılan öneriler doğrultusunda beş çözüm önerisi ortaya atılmış ve katılımcılar arasında oylanmıştır. Yapılan oylamadan çıkan sonuca göre en yüksek ortalama ( $\bar{X}=4,5$ ) “*Alt yüklenici firmalarda çalışan personelin vize ve seyahat formaliteleri hakkında eğitime tabi tutulmaları*” önerisine ilişkin olmuştur. Bu öneriyi “*Havayolları çalışmış olduğu alt yüklenici firmalarını seçerken belirli standartları şart koşmalı*” ( $\bar{X}=4,3$ ), “*Alt yüklenicilerin sorumlu hale getirilmesi*” ( $\bar{X}=2,2$ ), “*Alt yüklenicilerin yolcuların mağduriyetlerini gidermeleri için müteselsil yetkili ve sorumlu olması*” ( $\bar{X}=2,2$ ), “*Alt yüklenicilerin bu konuda yetkilendirilmesi*” ( $\bar{X}=2,0$ ) önerileri takip etmektedir.

Havayolu ve seyahat acentası arasındaki Tablo 24’te yer alan sorunlardan on dördüncü, on beşinci, on altıncı ve on yedinci sorunlar diğer başlıklarda benzer sorunlar altında tartışıldığı için oy birliği ile diğer çözüm önerilerinin bu sorunlar için de geçerli olduğu kabul edilmiştir.



**Grafik 32. “IATA havayollarının CIP dağıtımında keyfi uygulamalar yapması ve çifte standart uygulaması” Havayolu Sorununa İlişkin Ortalama Değerler**

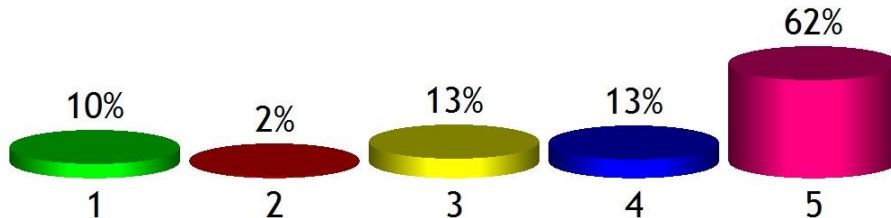


**Tablo 35. “IATA havayollarının CIP dağıtımında keyfi uygulamalar yapması ve çifte standart uygulaması” Havayolu Sorununa İlişkin Çözüm Önerileri ve Ortalama Değerler**

<b>Sorun 18: IATA havayollarının CIP dağıtımında keyfi uygulamalar yapması ve çifte standart uygulaması</b>	<b>4.2</b>
<b>Çözüm Önerileri:</b>	
<b>1. TÜRSAB’ın ek teminat maddesi haricinde CIP verilmemesi konusunda havayoluna resmi olarak uyarı yazısı yazılması</b>	<b>3.9</b>

“IATA havayollarının CIP dağıtımında keyfi uygulamalar yapması ve çifte standart uygulaması” çalışmaya katılan seyahat acentacıları tarafından on sekizinci sorun olarak ortaya çıkmıştır. Bu sorunun çözümüne ilişkin yapılan öneriler doğrultusunda bir çözüm önerisi ortaya atılmış ve katılımcılar arasında oylanmıştır. Yapılan oylamadan çıkan sonuca göre ( $\bar{X}=3,9$ ) “TÜRSAB’ın ek teminat maddesi haricinde CIP verilmemesi konusunda havayoluna resmi olarak uyarı yazısı yazılması” önerisi uygun bulunmuştur.

**Grafik 33. “Protokol (grup) biletlerinin münferit satışının yapılması” Havayolu Sorununa İlişkin Ortalama Değerler**



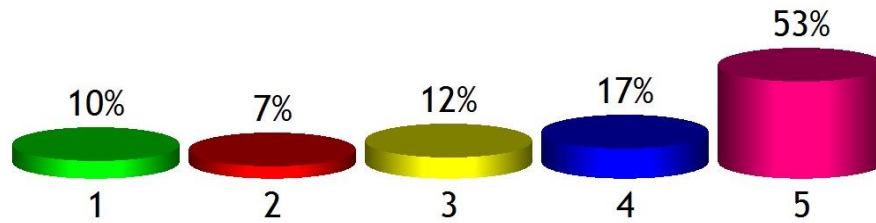
**Tablo 36. “Protokol (grup) biletlerinin münferit satışının yapılması” Havayolu Sorununa İlişkin Çözüm Önerileri ve Ortalama Değerler**

<b>Sorun 19: Protokol (grup) biletlerinin münferit satışının yapılması</b>	<b>4.2</b>
<b>Çözüm Önerileri:</b>	
<b>1. Bu durumu tespit eden seyahat acentaları TÜRSAB’a bildirmeleri halinde gereğinin birlik tarafından yapılması</b>	<b>4.6</b>
<b>2. Havayolu şirketleri ile görüşülerek toptancı gibi davranılmasından vazgeçmelerini sağlamak</b>	<b>4.4</b>

“Protokol (grup) biletlerinin münferit satışının yapılması” çalışmaya katılan seyahat acentacıları tarafından ondokuzuncu sorun olarak ortaya çıkmıştır. Bu sorunun çözümüne ilişkin yapılan öneriler doğrultusunda iki çözüm önerisi ortaya atılmış ve bunlar katılımcılar arasında oylanmıştır. Yapılan oylamadan çıkan sonuçlara göre en yüksek ortalama ( $\bar{X}=4,6$ ) “*Bu durumu tespit eden seyahat acentaları TÜRSAB’a bildirmeleri halinde gereğinin birlik tarafından yapılması*” önerisine ilişkin olmuştur. Bu öneriyi “*Havayolu şirketleri ile görüşülerek toptancı gibi davranılmasından vazgeçmelerini sağlamak*” ( $\bar{X}=4,4$ ) önerisi takip etmektedir.

Havayolu ve seyahat acentası arasındaki Tablo 24’te yer alan sorunlardan yirminci sorun diğer başlıklarda benzer sorunlar altında tartışıldığı için oy birliği ile diğer çözüm önerilerinin de bu sorunlar için geçerli olduğu kabul edilmiştir.

**Grafik 34. “Pegasus Hava Yolları çağrı merkezi tarafından aynı şehir içerisinde rezervasyon yönlendirmesinin yapılmaması” Havayolu Sorununa İlişkin Ortalama Değerler**

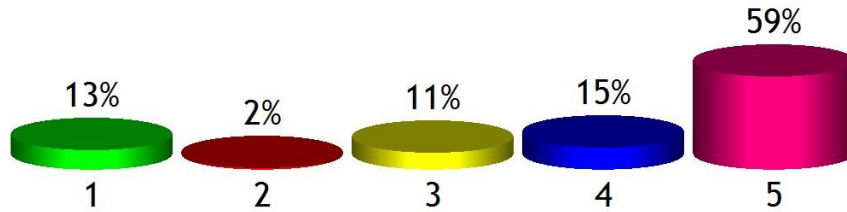


**Tablo 37. “Pegasus Hava Yolları çağrı merkezi tarafından aynı şehir içerisinde rezervasyon yönlendirmesinin yapılmaması” Havayolu Sorununa İlişkin Çözüm Önerileri ve Ortalama Değerler**

<b>Sorun 21: Pegasus Hava Yolları çağrı merkezi tarafından aynı şehir içerisinde rezervasyon yönlendirmesinin yapılmaması</b>	<b>4.0</b>
<b>Çözüm Önerileri:</b>	
<b>1. TÜRSAB tarafından Pegasus Hava Yolları ile görüşülerek şehir içindeki rezervasyonların da yönlendirilmesinin sağlanması</b>	<b>4.2</b>

“Pegasus Hava Yolları çağrı merkezi tarafından aynı şehir içerisinde rezervasyon yönlendirmesinin yapılmaması” çalışmaya katılan seyahat acentacıları tarafından yirmibirinci sorun olarak ortaya çıkmıştır. Bu sorunun çözümüne ilişkin yapılan öneriler doğrultusunda bir çözüm önerisi ortaya atılmış ve katılımcılar arasında oylanmıştır. Yapılan oylamadan çıkan sonuca göre ( $\bar{X}=4,2$ ) “TÜRSAB tarafından Pegasus Hava Yolları ile görüşülerek şehir içindeki rezervasyonların da yönlendirilmesinin sağlanması” önerisi uygun bulunmuştur.

**Grafik 35. “Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü tarafından yayınlanan yolcu hakları tamimlerinin havayolları tarafından seyahat acentalarına bildirilmemesi ve bu tamimlerin uygulanmaması” Havayolu Sorununa İlişkin Ortalama Değerler**



**Tablo 38. “Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü tarafından yayınlanan yolcu hakları tamimlerinin havayolları tarafından seyahat acentalarına bildirilmemesi ve bu tamimlerin uygulanmaması” Havayolu Sorununa İlişkin Çözüm Önerileri ve Ortalama Değerler**

<b>Sorun 22: Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü tarafından yayınlanan yolcu hakları tamimlerinin havayolları tarafından seyahat acentalarına bildirilmemesi ve bu tamimlerin uygulanmaması</b>	<b>4.0</b>
<b>Çözüm Önerileri:</b>	
<b>1. Bu tamimlerin uygulanabilirliğinin TÜRSAB tarafından bütün acentalara gönderilmesi ve sürecin uygulanması konusunda havayollarına baskı yapılması</b>	<b>4.6</b>
<b>2. Bilgilendirme bireysel sorumluluktur, bu işleme gerek yoktur.</b>	<b>2.9</b>

“Sivil Havacılık Genel M¼d¼rl¼g¼ tarafından yayınlanan yolcu hakları tamimlerinin havayolları tarafından seyahat acentalarına bildirilmemesi ve bu tamimlerin uygulanmaması” çalıştaya katılan seyahat acentacıları tarafından yirmi ikinci sorun olarak ortaya çıkmıştır. Bu sorunun ç¼z¼m¼ne ilişkin yapılan öneriler doğrultusunda iki ç¼z¼m önerisi ortaya atılmış ve bunlar katılımcılar arasında oylanmıştır. Yapılan oylamadan çıkan sonuçlara göre en yüksek ortalama ( $\bar{X}=4,6$ ) “*Bu tamimlerin uygulanabilirliğinin T¼RSAB tarafından b¼t¼n acentalara g¼nderilmesi ve s¼recin uygulanması konusunda havayollarına baskı yapılması*” önerisine ilişkin olmuştur. Bu öneriyi “*Bilgilendirme bireysel sorumluluktur, bu işleme gerek yoktur.*” ( $\bar{X}=2,9$ ) önerisi takip etmektedir.

#### 4. Havayolu Biletleme İşlemlerinde Yaşanan Denetleme Sorunları ve Çözüm Önerileri

Bu başlık altında havayolu biletleme işlemlerinde yaşanan denetleme sorunları, çözüm önerileri ve bunlara ilişkin ortalama değerler yer almaktadır:

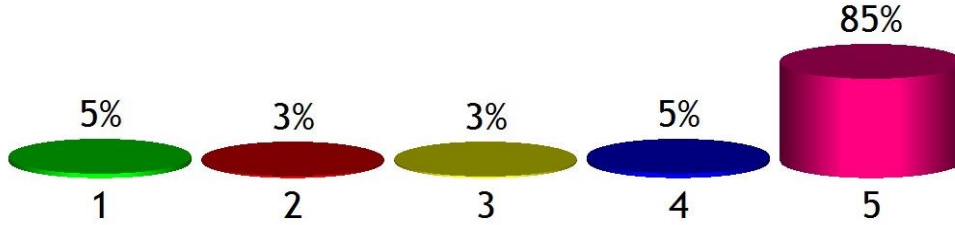
**Tablo 39. Havayolu Biletleme İşlemlerinde Yaşanan Denetleme Sorunlarına İlişkin Ortalama Değerler (Ortalama değerler 5 üzerinden hesaplanmıştır)**

<b>DENETLEME SORUNLARI</b>	<b>Ortalama</b>
1. Havayollarının denetlenememesi	4.6
2. İnternet üzerinden yapılan kaçak acenta faaliyetlerinin BTK tarafından denetlenememesi	4.6
3. Havayolu reklamlarının denetlenmemesi	4.6
4. Kültür ve Turizm Bakanlığı'nın denetim konusunda yetersizliği	4.5
5. Denetim faaliyetlerinde tek yetkilinin TÜRSAB olamaması	4.4
6. Hukuk destekli kurumsal denetim mekanizmasının olmaması	4.3
7. Denetlemedeki personel yetersizliği	4.3
8. Düzenli kontrollerin yapılmaması	4.3
9. TÜRSAB'ta etik kurulun oluşturulmaması	4.2
10. Protokol (Grup) bilet satış fiyatlarının amaç dışı kullanımının havayollarınca denetlenememesi	4.1
11. Denetlemede yaşanan ahlaki sorunlar	4.1
12. Turizm tahkim mahkemelerinin kurulmaması	3.9
13. Biletleme konusunda yaşanan suçların tanımlanmaması	3.8
14. Bilet satılan noktaların havayolu şirketlerince akreditasyonunun olup olmadığının denetlenmemesi	3.6
15. E-biletlerin denetlenememesi	3.3
16. Müşterilere ilişkin "kara liste (blacklist)" oluşturulamaması	3.1

Tablo 39'da havayolu biletleme işlemlerinde yaşanan denetleme sorunları ve bu sorunlara ilişkin ortalama puanları görülmektedir. Bu ortalamalar dikkate alındığında 4 ve üzeri puan alan sorunlar çalıştayda tartışılmış ve bunlara ilişkin çözüm önerileri

geliştirilmiştir. Bu kısımdan sonra sıralı olarak her bir soruna ilişkin ortalama dağılımları ve çözüm önerileri ayrı ayrı ele alınacaktır:

**Grafik 36. “Havayollarının denetlenememesi” Denetleme Sorununa İlişkin Ortalama Değerler**



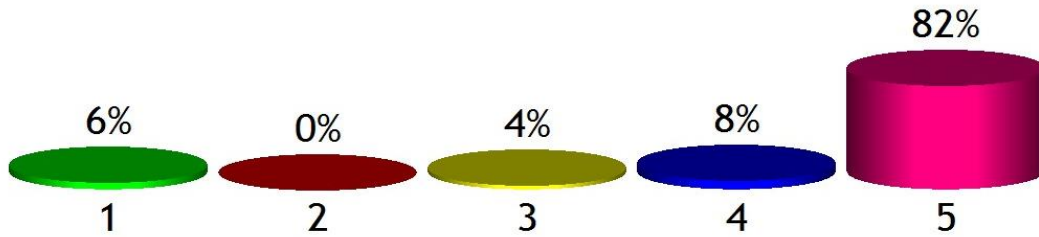
**Tablo 40. “Havayollarının denetlenememesi” Denetleme Sorununa İlişkin Çözüm Önerileri ve Ortalama Değerler**

Sorun 1: Havayollarının denetlenememesi	4.6
<b>Çözüm Önerileri:</b>	
1. İnternette sıfır hizmet bedeli ile yapılan bilet satışlarından kaynaklı haksız rekabetin önlenmesi	5.0
2. Havayolu mağduriyetlerine karşı acentaları koruyacak bir sigorta sisteminin getirilmesi	4.7
3. Tavan fiyat uygulamasının yeniden gündeme getirilmesi	4.3
4. Kayıp ve kaçak kredi kartı kullanımlarında acenta sorumluluğuna karşı önlem alınması	4.2
5. Havayolları reklam faaliyetlerinin Ulaştırma, Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı tarafından kontrol edilmesi	4.1
6. Yolcular için iadesi olmayan biletlere karşı sigorta sisteminin getirilmesi	4.1
7. Özel günlerdeki havayolu bilet fiyatlarının denetlenebilmesi	4.0
8. İadesiz biletlerin kanuna uygunluğunun denetlenmesi	3.8
9. Bilet satışlarında koltuk doluluk oranlarının dikkate alınması	3.7

“Havayollarının denetlenememesi”, çalışmaya katılan seyahat acentası yetkilileri tarafından en yüksek ortalamaya sahip denetleme sorunu olarak ortaya çıkmıştır. Bu sorunun çözümüne ilişkin yapılan öneriler doğrultusunda dokuz çözüm önerisi ortaya atılmış ve bu

öneriler katılımcılar arasında oylanmıştır. Yapılan oylamadan çıkan sonuçlara göre en yüksek ortalama ( $\bar{X}=5,0$ ) “ İnternette sıfır hizmet bedeli ile yapılan bilet satışlarından kaynaklı haksız rekabetin önlenmesi” önerisine ilişkin olmuştur. Bu öneriyi “Havayolu mağduriyetlerine karşı acentaları koruyacak bir sigorta sisteminin getirilmesi” ( $\bar{X}=4,7$ ), “Tavan fiyat uygulamasının yeniden gündeme getirilmesi”( $\bar{X}=4,3$ ), “Kayıp ve kaçak kredi kartı kullanımlarında acenta sorumluluğuna karşı önlem alınması” ( $\bar{X}=4,2$ ), “Havayolları reklam faaliyetlerinin Ulaştırma, Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı tarafından kontrol edilmesi” ( $\bar{X}=4,1$ ), “Yolcular için iadesi olmayan biletlere karşı sigorta sisteminin getirilmesi” ( $\bar{X}=4,1$ ), “Özel günlerdeki havayolu bilet fiyatlarının denetlenebilmesi” ( $\bar{X}=4,0$ ), “İadesiz biletlerin kanuna uygunluğunun denetlenmesi” ( $\bar{X}=3,8$ ), “Bilet satışlarında koltuk doluluk oranlarının dikkate alınması” ( $\bar{X}=3,7$ ) şeklinde çözüm önerileri takip etmektedir.

**Grafik 37. “İnternet üzerinden yapılan kaçak acenta faaliyetlerinin BTK tarafından denetlenememesi” Denetleme Sorununa İlişkin Ortalama Değerler**

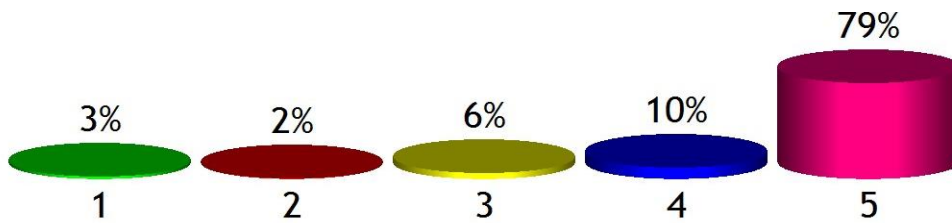


**Tablo 41. “İnternet üzerinden yapılan kaçak acenta faaliyetlerinin BTK tarafından denetlenememesi” Denetleme Sorununa İlişkin Çözüm Önerileri ve Ortalama Değerler**

Sorun 2: İnternet üzerinden yapılan kaçak acenta faaliyetlerinin BTK tarafından denetlenememesi.	4.6
<b>Çözüm Önerileri:</b>	
1. TÜRSAB’ın girişimiyle kaçak acenta faaliyetlerinin BTK tarafından denetlenmesi	4.4
2. Kaçak acentacılık faaliyetlerinin BTK’da tanımlanması	4.3
3. Kamu spotlarıyla kaçak biletçilik konusunda farkındalık yaratılması ve bu hizmetlerin münhasıran seyahat acentaları faaliyetleri olduğunun vurgulanması	4.2
4. Sabit IP ve Mac kullanımı önerisinin TÜRSAB tarafından, gerekçesiyle	

“İnternet üzerinden yapılan kaçak acenta faaliyetlerinin BTK (Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu) tarafından denetlenememesi”, çalışmaya katılan seyahat acentası yetkilileri tarafından en yüksek ortalamaya sahip olan diğer bir denetleme sorunu olarak ortaya çıkmıştır. Bu sorunun çözümüne ilişkin yapılan öneriler doğrultusunda dört çözüm önerisi ortaya atılmış ve bu öneriler katılımcılar arasında oylanmıştır. Yapılan oylamadan çıkan sonuçlara göre en yüksek ortalama ( $\bar{X}=4,4$ ) “TÜRSAB’ın girişimiyle kaçak acenta faaliyetlerinin BTK tarafından denetlenmesi” önerisine ilişkin olmuştur. Bu öneriyi “Kaçak acentacılık faaliyetlerinin BTK’da tanımlanması” ( $\bar{X}=4,3$ ), “Kamu spotlarıyla kaçak biletçilik konusunda farkındalık yaratılması ve bu hizmetlerin münhasıran seyahat acentaları faaliyetleri olduğunun vurgulanması” ( $\bar{X}=4,2$ ), “Sabit IP ve Mac kullanımı önerisinin TÜRSAB tarafından, gerekçesiyle BTK’ya iletilmesi” ( $\bar{X}=4,0$ ) şeklinde çözüm önerileri takip etmektedir.

**Grafik 38. “Havayolu reklamlarının denetlenememesi” Denetleme Sorununa İlişkin Ortalama Değerler**



**Tablo 42. “Havayolu reklamlarının denetlenememesi” Denetleme Sorununa İlişkin Çözüm Önerileri ve Ortalama Değerler**

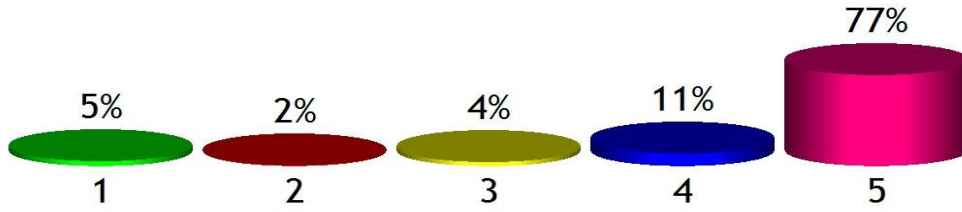
Sorun 3: Havayolu reklamlarının denetlenememesi	4.6
<b>Çözüm Önerileri:</b>	
1. Havayolu reklamlarındaki aldatıcı uygulamaların önlenmesi	4.8
2. TÜRSAB’ın Reklam Özdenetim Kuruluna başvurması	4.7

“Havayolu reklamlarının denetlenememesi”, çalışmaya katılan seyahat acentası yetkilileri tarafından en yüksek ortalamaya sahip olan diğer bir denetleme sorunu olarak



ortaya çıkmıştır. Bu sorunun çözümüne ilişkin yapılan öneriler doğrultusunda iki çözüm önerisi ortaya atılmış ve bu öneriler katılımcılar arasında oylanmıştır. Yapılan oylamadan çıkan sonuçlara göre en yüksek ortalama ( $\bar{X}=4,8$ ) ile “*Havayolu reklamlarındaki aldatıcı uygulamaların önlenmesi*” önerisine ilişkin olmuştur. Bu öneriyi “*TÜRSAB’ın Reklam Özdenetim Kuruluna başvurması*” ( $\bar{X}=4,7$ ) çözüm önerisi takip etmektedir.

**Grafik 39. “Kültür ve Turizm Bakanlığı’nın denetim konusunda yetersizliği” Denetleme Sorununa İlişkin Ortalama Değerler**

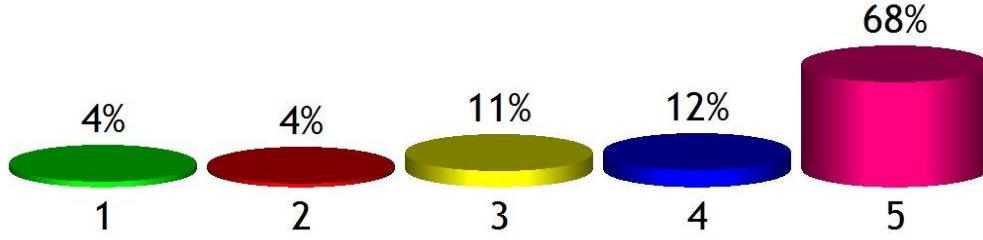


**Tablo 43. “Kültür ve Turizm Bakanlığı’nın denetim konusunda yetersizliği” Denetleme Sorununa İlişkin Çözüm Önerileri ve Ortalama Değerler**

<b>Sorun 4: Kültür ve Turizm Bakanlığı’nın denetim konusunda yetersizliği</b>	<b>4.5</b>
<b>Çözüm Önerileri:</b>	
<b>1. Kültür ve Turizm İl Müdürlükleri’nde asli görevi denetim olan personel istihdamının sağlanması</b>	<b>4.6</b>
<b>2. Kültür ve Turizm Bakanlığı denetim personelinin özlük haklarının iyileştirilmesi ile ilgili TÜRSAB’ın girişimde bulunması</b>	<b>4.3</b>

“Kültür ve Turizm Bakanlığı’nın denetim konusunda yetersizliği”, çalışmaya katılan seyahat acentası yetkilileri tarafından en yüksek ortalamaya sahip dördüncü denetleme sorunu olarak ortaya çıkmıştır. Bu sorunun çözümüne ilişkin yapılan öneriler doğrultusunda iki çözüm önerisi ortaya atılmış ve bunlar katılımcılar arasında oylanmıştır. Yapılan oylamadan çıkan sonuçlara göre en yüksek ortalama ( $\bar{X}=4,6$ ) “*Kültür ve Turizm İl Müdürlükleri’nde asli görevi denetim olan personel istihdamının sağlanması*” önerisine ilişkin olmuştur. Bu öneriyi “*Kültür ve Turizm Bakanlığı denetim personelinin özlük haklarının iyileştirilmesi ile ilgili TÜRSAB’ın girişimde bulunması*” ( $\bar{X}=4,3$ ) çözüm önerisi takip etmektedir.

**Grafik 40. “Denetim faaliyetlerinde tek yetkilinin TÜRSAB olamaması” Denetleme Sorununa İlişkin Ortalama Değerler**

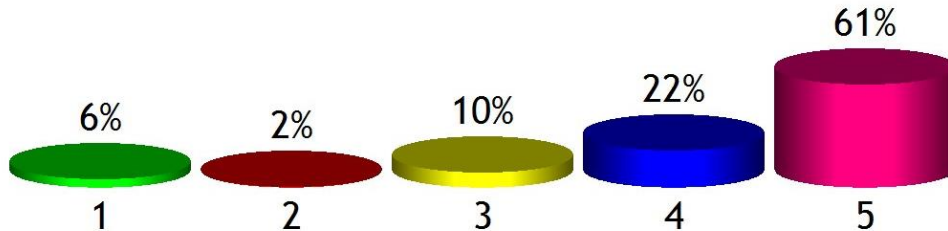


**Tablo 44. “Denetim faaliyetlerinde tek yetkilinin TÜRSAB olamaması” Denetleme Sorununa İlişkin Çözüm Önerileri ve Ortalama Değerler**

Sorun 5: Denetim faaliyetlerinde tek yetkilinin TÜRSAB olamaması	Ortalama Değer
Çözüm Önerileri:	
1. Mevzuat değişikliği ile denetimin TÜRSAB’a devredilmesi	4.6

“Denetim faaliyetlerinde tek yetkilinin TÜRSAB olamaması”, çalışmaya katılan seyahat acentası yetkilileri tarafından beşinci en yüksek ortalama değerine sahip olan denetleme sorunu olarak ortaya çıkmıştır. Bu sorunun çözümüne ilişkin yapılan öneriler doğrultusunda bir çözüm önerisi ortaya atılmış ve bu öneri katılımcılar arasında oylanmıştır. Yapılan oylamadan çıkan sonuca göre tek çözüm önerisi “Mevzuat değişikliği ile denetimin TÜRSAB’a devredilmesi” ( $\bar{X}=4,6$ ) önerisi olmuştur.

**Grafik 41. “Hukuk destekli kurumsal denetim mekanizmasının olmaması” Denetleme Sorununa İlişkin Ortalama Değerler**



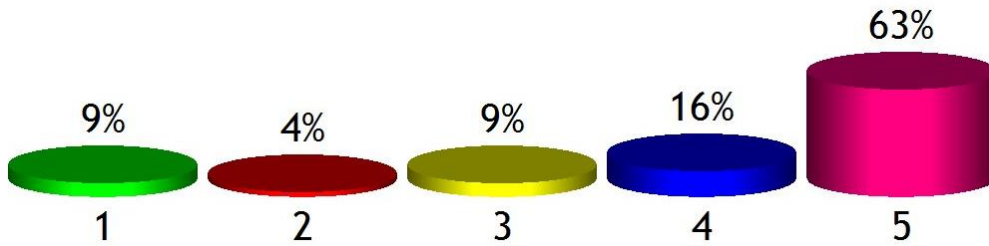
**Tablo 45. “Hukuk destekli kurumsal denetim mekanizmasının olmaması” Denetleme Sorununa İlişkin Çözüm Önerileri ve Ortalama Değerler**

<b>Sorun 6: Hukuk destekli kurumsal denetim mekanizmasının olmaması</b>	<b>4.3</b>
<b>Çözüm Önerileri:</b>	
<b>1. TÜRSAB içinde ve/veya dışında bağımsız denetleme kurulu oluşturulması ve tüm illerde faaliyet göstermesi</b>	<b>4.8</b>

“Hukuk destekli kurumsal denetim mekanizmasının olmaması”, çalışmaya katılan seyahat acentası yetkilileri tarafından altıncı en yüksek ortalamaya sahip olan denetleme sorunu olarak ortaya çıkmıştır. Bu sorunun çözümüne ilişkin bir çözüm önerisi ortaya atılmış ve bu öneri katılımcılar arasında oylanmıştır. Yapılan oylamadan çıkan sonuca göre “TÜRSAB içinde ve/veya dışında bağımsız denetleme kurulu oluşturulması ve tüm illerde faaliyet göstermesi” çözüm önerisi olarak ortaya konmuştur ( $\bar{X}=4,8$ ).

Havayolu biletleme işlemlerinde yaşanan denetleme sorunlarına ilişkin Tablo 39’da yer alan sorunlardan yedinci, sekizinci, onuncu ve on birinci sorunlar diğer başlıklarda benzer sorunlar altında tartışıldığı için oy birliği ile diğer çözüm önerilerinin de bu sorunlar için geçerli olduğu kabul edilmiştir.

**Grafik 42. “TÜRSAB’ta etik kurulun oluşturulmaması” Denetleme Sorununa İlişkin Ortalama Değerler**



**Tablo 46. “TÜRSAB’ta Etik Kurulun Oluşturulmaması” Denetleme Sorununa İlişkin Çözüm Önerileri ve Ortalama Değerler**

<b>Sorun 9: TÜRSAB’ta etik kurulun oluşturulmaması</b>	<b>4.2</b>
<b>Çözüm Önerileri:</b>	
<b>1- TÜRSAB’ta mesleki etik kurallarının belirlenmesi</b>	<b>4.9</b>
<b>2- TÜRSAB’ta mesleki etik kurulunun oluşturulması</b>	<b>4.9</b>
<b>3- Acentacı yemin metni oluşturulması</b>	<b>3.1</b>

TÜRSAB’ta etik kurulun oluşturulmaması, çalışmaya katılan seyahat acentası yetkilileri tarafından en yüksek ortalamaya sahip dokuzuncu denetleme sorunu olarak ortaya çıkmıştır. Bu sorunun çözümüne ilişkin yapılan öneriler doğrultusunda üç çözüm önerisi ortaya atılmış ve bu öneriler katılımcılar arasında oylanmıştır. Yapılan oylamadan çıkan sonuçlara göre en yüksek iki ortalama ( $\bar{X}=4,9$ ) “TÜRSAB’ta mesleki etik kurallarının belirlenmesi” ve “TÜRSAB’ta mesleki etik kurulunun oluşturulması” ( $\bar{X}=4,9$ ) çözüm önerileri için olmuştur. Bu iki öneriyi “Acentacı yemin metni oluşturulması” ( $\bar{X}=3,1$ ) önerisi takip etmiştir.

## 5. Havayolu Biletleme İşlemlerinde Yaşanan İnsan Kaynakları Sorunları ve Çözüm Önerileri

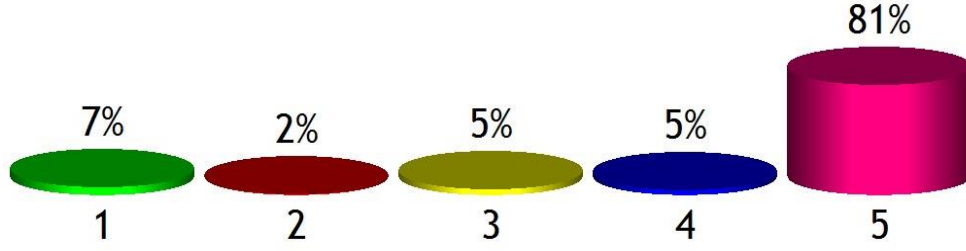
Bu başlık altında havayolu biletleme işlemlerinde yaşanan insan kaynakları sorunları, çözüm önerileri ve bunlara ilişkin ortalama değerler yer almaktadır:

**Tablo 47. Havayolu Biletleme İşlemlerinde Yaşanan İnsan Kaynakları Sorunlarına İlişkin Ortalama Değerler (Ortalama değerler 5 üzerinden hesaplanmıştır)**

<b>İNSAN KAYNAKLARI SORUNLARI</b>	<b>Ortalama</b>
1. Havayolu şirketlerindeki Call Center çalışanlarının yetersizliği	4.5
2. Denetlemede eğitim eksikliği	4.2
3. Kalifiye eleman bulamama	4.2
4. SGK primlerinin yüksek olması	4.1
5. Havaalanı kontuarlarında çalışan personelin eğitim durumunun yetersizliği	4.1
6. TÜRSAB eğitimlerinin ağırlıklı olarak İstanbul'da düzenlenmesi	3.9
7. THY Akademide sadece IATA Acentası personelinin ücretsiz eğitim alma sorunu	3.8
8. Yabancı havayolu şirketlerinin temsilciliklerinin Türkiye'deki teknik eleman sorunları	3.7
9. Muhasebe ve rezervasyon sistemlerinin standart olmaması	3.7
10. TÜRSAB'ın düzenlediği biletleme eğitiminin sayısal yetersizliği	3.6
11. Stajyerlerin seyahat acentalarda branşlarına göre çalıştırılmaması	3.2
12. Personele ödenen ücretlerin düşüklüğü	2.9
13. Bilet satan seyahat acentalarında enformasyon memurluğu sorunu	2.8

Tablo 47'de havayolu biletleme işlemlerinde yaşanan insan kaynakları sorunları ve ortalama puanları görülmektedir. Bu ortalamalar dikkate alındığında dört ve üzeri puan alan sorunlar çalıştayda tartışılmış ve bunlara ilişkin çözüm önerileri geliştirilmiştir. Bu kısımdan sonra sıralı olarak her bir soruna ilişkin ortalama dağılımları ve çözüm önerileri ayrı ayrı ele alınacaktır:

**Grafik 43. “Havayolu şirketlerindeki Call Center çalışanlarının yetersizliği” İnsan Kaynakları Sorununa İlişkin Ortalama Değerler**

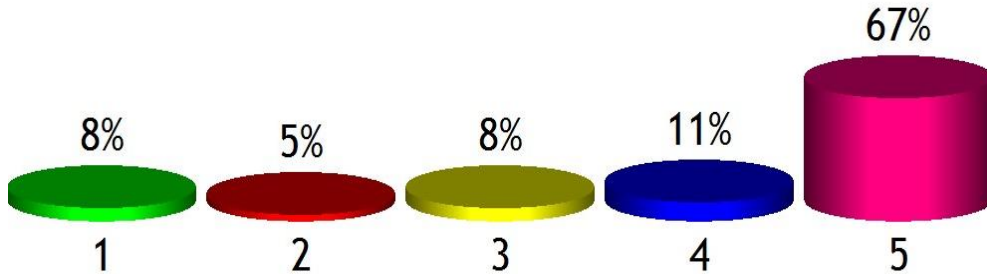


**Tablo 48. “Havayolu şirketlerindeki Call Center çalışanlarının yetersizliği” İnsan Kaynakları Sorununa İlişkin Çözüm Önerileri ve Ortalama Değerler**

<b>Sorun 1: Havayolu şirketlerindeki Call Center çalışanlarının yetersizliği</b>	<b>4.5</b>
<b>Çözüm Önerisi:</b>	
<b>1. Call Center çalışanlarının acenta deneyimi olmalı</b>	<b>3.4</b>

“Havayolu şirketlerindeki Call Center çalışanlarının yetersizliği” çalışmaya katılan seyahat acentacıları tarafından en yüksek ortalamaya sahip insan kaynakları sorunu olarak ortaya çıkmıştır. Bu sorunun çözümüne ilişkin yapılan öneriler doğrultusunda bir çözüm önerisi ortaya atılmış ve bunlar katılımcılar arasında oylanmıştır. Yapılan oylamada “*Call Center çalışanlarının acenta deneyimi olmalı*” önerisi tek bir çözüm önerisi olarak ortaya çıkmıştır ( $\bar{X} = 3.4$ ).

**Grafik 44. “Kalifiye eleman bulamama” İnsan Kaynakları Sorununa İlişkin Ortalama Değerler**

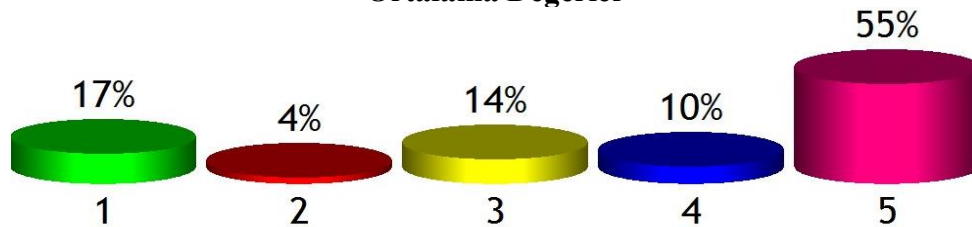


**Tablo 49. “Kalifiye Eleman Bulamama” İnsan Kaynakları Sorununa İlişkin Çözüm Önerileri ve Ortalama Değerler**

<b>Sorun 3: Kalifiye Eleman Bulamama</b>	<b>4.2</b>
<b>Çözüm Önerileri:</b>	
<b>1. TÜRSAB BYK'larında eğitimlerin düzenlenmesi ve bu eğitimlerin sertifikalandırılması</b>	<b>4.6</b>
<b>2. Üniversitelerde staj ve eğitimin eş zamanlı yürütülmesi</b>	<b>4.5</b>
<b>3. TÜRSAB ve TUADER'in staj yapacak öğrencilerin durumuna ilişkin işbirliği yapması</b>	<b>4.4</b>
<b>4. Meslek içi eğitimlerin çevrim içi (online) olarak TÜRSAB tarafından verilmesi</b>	<b>4.4</b>
<b>5. Üniversitedeki mesleki derslerin meslek erbapları tarafından verilmesi</b>	<b>4.3</b>
<b>6. Üniversitelerdeki biletleme derslerinin sektörün kullandığı biletleme sistemiyle uyumlu olması</b>	<b>4.3</b>
<b>7. Acentaların staj yapacak öğrencileri desteklemesi</b>	<b>4.1</b>
<b>8. TÜRSAB iş başvuru hattı ve TÜRSAB İnsan Kaynakları web sitesi oluşturması</b>	<b>4.1</b>
<b>9. Ücretlerin iyileştirilmesi</b>	<b>2.9</b>

İnsan Kaynakları başlığı altında yer alan “kalifiye eleman bulamama” sorununa ilişkin getirilen çözüm önerileri dokuz maddeden oluşmaktadır. Bunlardan ilki, “*TÜRSAB BYK'larında eğitimlerin düzenlenmesi ve bu eğitimlerin sertifikalandırılması*” ( $\bar{X}=4.6$ ) olup ikinci sırada “*Üniversitelerde staj ve eğitimin eş zamanlı yürütülmesi*” ( $\bar{X}=4.5$ ) önerisi gelmektedir. Üçüncü öneri ise “*TÜRSAB ve TUADER'in staj yapacak öğrencilerin durumuna ilişkin işbirliği yapması*” ( $\bar{X}=4.4$ ) olarak ortaya konmuştur.

**Grafik 45. “SGK Primlerinin Yüksek Olması” İnsan Kaynakları Sorununa İlişkin Ortalama Değerler**



**Tablo 50. “SGK Primlerinin Yüksek Olması” İnsan Kaynakları Sorununa İlişkin Çözüm Önerileri ve Ortalama Değerler**

<b>Sorun 4: SGK Primlerinin Yüksek Olması</b>	<b>4.1</b>
<b>Çözüm Önerileri:</b>	
<b>1. TÜRSAB-İŞKUR işbirliği sağlanarak SGK primlerine destek alınması</b>	<b>4.5</b>
<b>2. SGK'ya girişimlerde bulunulması ve SGK primlerinin bölgesel ve sezonsal bazda ele alınması</b>	<b>4.4</b>

“SGK primlerinin yüksek olması” insan kaynakları sorununa ilişkin getirilen çözüm önerilerinde “*TÜRSAB-İŞKUR işbirliği sağlanarak SGK primlerine destek alınması*” maddesi en yüksek ortalamaya sahip çözüm önerisi olarak ortaya çıkmıştır ( $\bar{X}=4.5$ ). Bunu takiben getirilen çözüm önerisi “*SGK'ya girişimlerde bulunulması ve SGK primlerinin bölgesel ve sezonsal bazda ele alınması*” olmuştur ( $\bar{X}=4.4$ ).

Havayolu biletleme işlemlerinde yaşanan insan kaynakları sorunlarına ilişkin Tablo 47’de yer alan sorunlardan ikinci ve beşinci sorunlar diğer başlıklarda benzer sorunlar altında tartışıldığı için oy birliği ile diğer çözüm önerilerinin de bu sorunlar için geçerli olduğu kabul edilmiştir.

## **6. Havayolu Biletleme İşlemlerinde Yaşanan İnsan Kaynakları Sorunları ve Çözüm Önerileri**

Bu başlık altında havayolu biletleme işlemlerinde yaşanan diğer sorunlar, çözüm önerileri ve bunlara ilişkin ortalama değerler yer almaktadır:

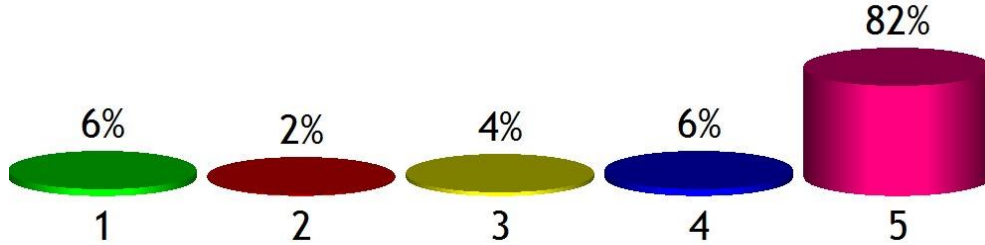
**Tablo 51. Havayolu Biletleme İşlemlerinde Yaşanan Diğer Sorunlara İlişkin Ortalama Değerler (Ortalama değerler 5 üzerinden hesaplanmıştır)**

<b>DİĞER SORUNLAR</b>	<b>Ortalama</b>
<b>1. Gezici acentacılık hizmetlerine müsaade edilmesi</b>	<b>4.6</b>
<b>2. Mevcut acenta sayısının gereğinden fazla olması</b>	<b>4.3</b>
<b>3. Devlet desteklerinin acentalara yansımaması</b>	<b>4.3</b>
<b>4. Yetkisiz işletmelerde havayolu logolarının kullanılması</b>	<b>4.2</b>



Tablo 51’de havayolu biletleme işlemlerinde yaşanan diğer sorunlar ve ortalama puanları görülmektedir. Bu ortalamalar dikkate alındığında dört ve üzeri puan alan sorunlara ilişkin çözüm önerileri ve bu önerilere ait ortalama değerler Tablo 51’de ele alınmıştır.

**Grafik 46. “Gezici acentacılık hizmetlerine müsaade edilmesi” Sorununa İlişkin Ortalama Değerler**

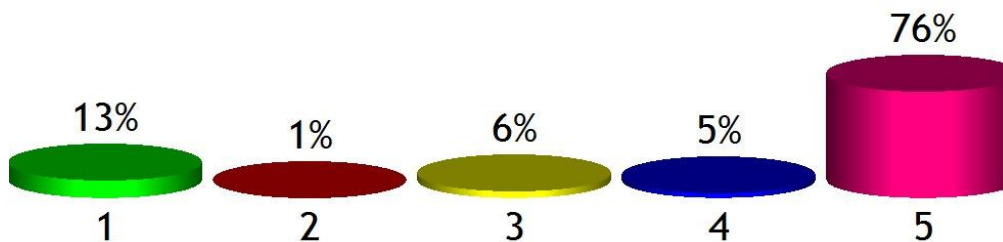


**Tablo 52. “Gezici acentacılık hizmetlerine müsaade edilmesi” Sorununa İlişkin Çözüm Önerileri ve Ortalama Değerler**

Sorun 1: Gezici Acentacılık Hizmetlerine Müsaade Edilmesi	4.6
<b>Çözüm Önerileri:</b>	
1. Bu konudaki denetimlerin artırılması	4.9
2. Bu tür faaliyette bulunan kişi ya da kişilerin belgelerinin iptal edilmesi	4.2

“Gezici Acentacılık Hizmetlerine Müsaade Edilmesi” sorununa yönelik alınacak en öncelikli tedbir “*Bu konudaki denetimlerin artırılması*” çözüm önerisi ile ortaya konmuştur ( $\bar{X}=4.9$ ). “*Bu tür faaliyette bulunan kişi ya da kişilerin belgelerinin iptal edilmesi*” ise konuya ilişkin gündeme getirilen ikincil çözüm önerisini oluşturmaktadır ( $\bar{X}=4.2$ ).

**Grafik 47. “Mevcut acenta sayısının gereğinden fazla olması” Sorununa İlişkin Ortalama Değerler**

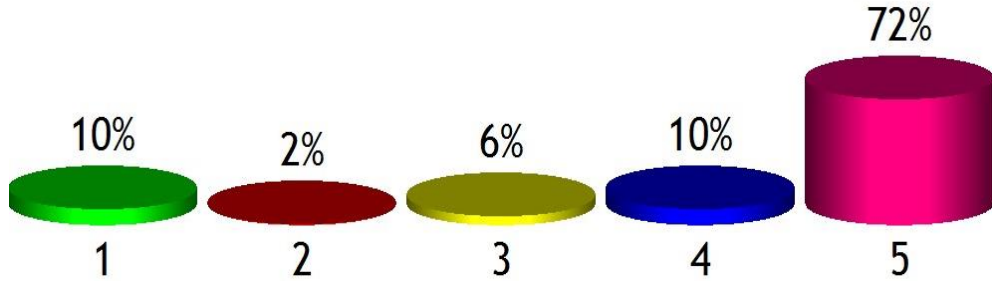


**Tablo 53. "Mevcut acenta sayısının gereğinden fazla olması" Sorununa İlişkin Çözüm Önerileri ve Ortalama Değerler**

<b>Sorun 2: Mevcut Acenta Sayısının Gereğinden Fazla Olması</b>	<b>4.3</b>
<b>Çözüm Önerileri:</b>	
<b>1. Bölge esaslı kota uygulamasına geçilmesi</b>	<b>4.8</b>
<b>2. TÜRSAB tarafından yeni acenta açma koşullarının zorlaştırılması</b>	<b>4.7</b>

"Mevcut acenta sayısının gereğinden fazla olması" sorununa yönelik toplamda iki çözüm önerisi sunulmuş olup bunlardan ilki "*Bölge esaslı kota uygulamasına geçilmesi*" ( $\bar{X}=4.8$ ) ikincisi ise "*TÜRSAB tarafından yeni acenta açma koşullarının zorlaştırılması*" olarak belirlenmiştir ( $\bar{X}=4.7$ ).

**Grafik 48. "Devlet desteklerinin acentalara yansımaması" Sorununa İlişkin Ortalama Değerler**



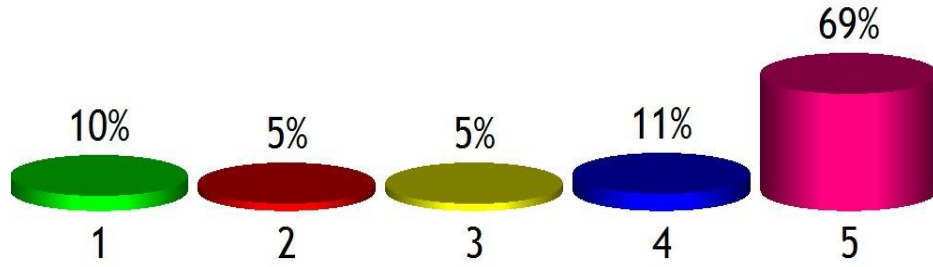
**Tablo 54. "Devlet desteklerinin acentalara yansımaması" Sorununa İlişkin Çözüm Önerileri ve Ortalama Değerler**

<b>Sorun 3: Devlet desteklerinin acentalara yansımaması</b>	<b>4.3</b>
<b>Çözüm Önerileri:</b>	
<b>1. Faizsiz kredi imkânlarının sağlanması</b>	<b>4.6</b>
<b>2. Acentaların teknik ve dijital anlamda teknoloji yenilemesi ve geliştirmesi hususunda Kalkınma ajansı - KOSGEB vb. desteğinin sağlanması</b>	<b>4.6</b>
<b>3. İhracatçı birliklerinde Turizm hizmet ihracatçı birliğinin kurulması ve Seyahat acentalığı faaliyetinin ihracat desteği içinde yer alması</b>	<b>4.5</b>

4. Acentaların devlet desteklerinden faydalanması için, TÜRSAB’ın, girişimlerde bulunması	4.5
5. Kalkınmakta olan bölgelere yönelik olan ve sosyal tur içeriğindeki Paket grup seyahatleri düzenlemelerinde bilet satış artışlarının Kültür ve Turizm Bakanlığı tarafından desteklenmesi	4.1

“Devlet desteklerinin acentalara yansımaması” sorununa ilişkin belirlenen beş çözüm önerisinden en yüksek ortalamaya sahip olan “Faizsiz kredi imkânlarının sağlanması” ( $\bar{X}=4.6$ ) olmuştur. Ardından, “Acentaların teknik ve dijital anlamda teknoloji yenilemesi ve geliştirmesi hususunda Kalkınma ajansı - KOSGEB vb. desteğinin sağlanması” ( $\bar{X}=4.6$ ) önerisi gelmektedir. Üçüncü derecede önem arz eden önerisi ise “İhracatçı birliklerinde turizm hizmet ihracatçı birliğinin kurulması ve seyahat acentalığı faaliyetinin ihracat desteği içinde yer alması” olmuştur ( $\bar{X}=4.5$ ).

**Grafik 49. “Yetkisiz işletmelerde havayolu logolarının kullanılması” Sorununa İlişkin Ortalama Değerler**



**Tablo 55. “Yetkisiz işletmelerde havayolu logolarının kullanılması” Sorununa İlişkin Çözüm Önerileri ve Ortalama Değerler**

<b>Sorun 4: Yetkisiz işletmelerde havayolu logolarının kullanılması</b>	<b>4.2</b>
<b>Çözüm Önerileri:</b>	
1. Bu logoların kaldırılması hususunda TÜRSAB’ın gerekli girişimlerde bulunması	4.9
2. TÜRSAB’ın ve/veya Seyahat Acentalarının, Havayollarının logo kullanımı konusunda denetimlerini arttırması noktasında iş birliği yapması	4.3

“Yetkisiz işletmelerde havayolu logolarının kullanılması” sorununa yönelik sunulan ilk çözüm önerisi “Bu logoların kaldırılması hususunda TÜRSAB’ın gerekli girişimlerde bulunması” olmuştur ( $\bar{X}=4.9$ ). Bunu izleyen çözüm önerisi ise “TÜRSAB’ın ve/veya Seyahat Acentalarının, havayollarının logo kullanımı konusunda denetimlerini arttırması noktasında iş birliği yapması” olarak ortaya konmuştur ( $\bar{X}=4.3$ ).

## SONUÇ

Seyahat Acentalarının Havayolu Biletleme Sorunları Çalıştayı'nda; Rekabet, Mali, Acenta ve Havayolları İlişkileri, Denetleme, İnsan Kaynakları ve Diğer Sorunlar başlıklarıyla biletleme sorunları tartışılmış, acentaların ifade ettikleri 109 sorun ortaya konmuş ve bu sorunlara yönelik çözüm önerileri ele alınarak toplamda 255 farklı oylama yapılmıştır.

Tespit edilen sorunlar ve bu sorunlara yönelik ortaya konulan çözüm önerileri TÜRSAB'a, Bakanlıklara ve Kamu Kurumlarına, Havayollarına ve diğer paydaşlara öneriler olmak üzere başlıklar halinde toplanmıştır:

### **TÜRSAB'A Yönelik Öneriler;**

- Havayolları web sayfası ve GDS'ler arasındaki fiyat farkını önlemeye yönelik; **TÜRSAB'da ve THY'de konu ile ilgili bir takip biriminin kurulması ve kanuni takibin yapılması,**
- Yurt dışı menşeli çevrim içi (online) bilet sistemi rekabetini önlemeye yönelik; **TÜRSAB'ın şikâyet edilen şirketlere karşı önlem alması, Ticaret Odaları ve TOBB kanalı ile lobi ve yasal mücadele yapılması,**
- Banka puanlarıyla bilet satılması ve bankaların bilet satışı sorunlarına yönelik; **Maliye Bakanlığı nezdinde takip ve mücadele ve sorunun halledilmesi için BDDK ile görüşülmesi,**
- Hizmet bedellerinin bilet toplam bedeli içerisinde olmasına yönelik; **mevzuat değişikliği ve IATA nezdinde konunun görüşülmesi,**
- Rekabet ile ilgili hukuksal sorunların çözümüne ve havayollarının kendi web sitelerinden satışa zorlamasına yönelik; **1618 sayılı kanunun revize edilmesi ve hukuksal düzenlemelerin yapılması,**
- Mobil promosyon uygulamalarının neden olduğu haksız rekabeti önlemeye yönelik; **1618 sayılı kanunun revize edilmesi ve havayolları ile ilgili mevzuatın düzenlenmesi,**
- Tüm havayollarının iptallerde dolaylı olarak aldığı vergileri iade etmemesine yönelik; **TÜRSAB'ın gerekli müzakereleri yapması ve hukuki yollara müracaat etmesi,**
- Teminat mektupları ve POS kullanımlarında TÜRSAB'ın avantajının kullanılmamasına yönelik; **global teminat sistemi ve sigorta teminat sisteminin oluşturulması,**
- THY'nin uyguladığı yüksek ceza oranlarının ve bu cezaların da diğer havayollarına baz teşkil etmesine yönelik; **konunun TÜRSAB tarafından müzakere edilmesi ve hukuki takibin yapılması, işveren mali sorumluluk sigortası uygulamasının araştırılması,**

- Biletin yerine tekrar fatura kesilmesi sorununa yönelik; **sürecin TÜRSAB tarafından takip edilmesi ve acentaların iç hatlarda kestiği e-biletlerin fatura yerine geçmemesinin sağlanması,**
- İndirimli biletlerde acentalardan belge istenmesi sorununa yönelik; **KDV oranının %8'e düşürülmesi için TÜRSAB'ın maliye nezdinde girişimde bulunması,**
- İptal ve iadelerde acentaların yetkilendirilmemesi sorununa yönelik; **iptal ve iadelerde acentaların yetkilendirilmesi hususunda TÜRSAB'ın havayolları ile gerekli görüşmeleri yapması,**
- Çift yönlü biletlerde ilk biletin kullanılmaması durumunda ikinci biletin otomatik olarak iptal olması sorununa yönelik; **THY'nin iç hat rezervasyon sistemindeki aksamaların giderilmesi hususunda önerilerde bulunulması,**
- THY'nin kolay bilet sisteminde üç harfe kadar isim değişikliğine izin vermemesine yönelik; **TÜRSAB'ın konu ile ilgili gerekli müzakereleri başlatması,**
- Havayolu şirketlerinin çevrim içi (online) sistemlerinin sağlıklı çalışmaması ve anında fiyat değişikliği yaşanmasına yönelik; **havayolu şirketlerinin fiyat güncellemelerini gün içerisinde yapmamaları, özel havayolu şirketlerinin çevrim içi (online) rezervasyon sistemlerinin standart hale getirilmesi ve çevrim içi (online) sistemde görülen kodun hata oluşması halinde tekrar girilerek müktesep hakkının korunması,**
- IATA havayollarının CIP dağıtımında keyfi uygulamalar yapması ve çifte standart uygulamasına yönelik; **TÜRSAB'ın ek teminat maddesi haricinde CIP verilmemesi konusunda havayoluna resmi olarak uyarı yazısı yazılması,**
- Protokol (grup) biletlerinin münferit satışının yapılmasına yönelik; **bu durumu tespit eden seyahat acentaları TÜRSAB'a bildirmeleri halinde gereğinin birlik tarafından yapılması ve havayolu şirketleri ile görüşülerek toptancı gibi davranılmasından vazgeçmelerinin sağlanması,**
- Pegasus Hava Yolları çağrı merkezi tarafından aynı şehir içerisinde rezervasyon yönlendirmesinin yapılmamasına yönelik; **TÜRSAB tarafından Pegasus Hava Yolları ile görüşülerek şehir içindeki rezervasyonların da yönlendirilmesinin sağlanması,**
- Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü tarafından yayınlanan yolcu hakları tamimlerinin havayolları tarafından seyahat acentalarına bildirilmemesi ve bu tamimlerin uygulanmamasına yönelik; **bu tamimlerin uygulanabilirliğinin TÜRSAB tarafından bütün acentalara gönderilmesi ve sürecin uygulanması konusunda havayollarına baskı yapılması,**

- İnternet üzerinden yapılan kaçak acenta faaliyetlerinin BTK tarafından denetlenememesine yönelik; **TÜRSAB'ın girişimiyle kaçak acenta faaliyetlerinin BTK tarafından denetlenmesi ve Sabit IP ve Mac kullanımı önerisinin TÜRSAB tarafından gerekçesiyle BTK'ya iletilmesi,**
- Havayolu reklamlarının denetlenememesine yönelik; **TÜRSAB'ın Reklam Özdenetim Kuruluna başvurması,**
- Kültür ve Turizm Bakanlığı'nın denetim konusunda yetersizliğine yönelik; **Kültür ve Turizm Bakanlığı denetim personelinin özlük haklarının iyileştirilmesi ile ilgili TÜRSAB'ın girişimde bulunması,**
- Hukuk destekli kurumsal denetim mekanizmasının olmamasına yönelik; **TÜRSAB içinde ve/veya dışında bağımsız denetleme kurulu oluşturulması ve tüm illerde faaliyet göstermesi,**
- TÜRSAB'ta etik kurulun oluşturulmamasına yönelik; **TÜRSAB'ta mesleki etik kurallarının belirlenmesi, TÜRSAB'ta mesleki etik kurulunun oluşturulması ve acentacı yemin metni oluşturulması,**
- Kalifiye eleman bulunamamasına yönelik; **TÜRSAB BYK'larında eğitimlerin düzenlenmesi ve bu eğitimlerin sertifikalandırılması, TÜRSAB ve TUADER'in staj yapacak öğrencilerin durumuna ilişkin işbirliği yapması, meslek içi eğitimlerin çevrim içi (online) olarak TÜRSAB tarafından verilmesi, TÜRSAB iş başvuru hattı ve TÜRSAB İK web sitesinin oluşturulması,**
- SGK primlerinin yüksek olmasına yönelik; **TÜRSAB-İŞKUR işbirliği sağlanarak SGK primlerine destek alınması,**
- Gezici acentacılık hizmetlerine müsaade edilmesine yönelik; **bu konudaki denetimlerin artırılması ve bu tür faaliyette bulunan kişi ya da kişilerin belgelerinin iptal edilmesi,**
- Mevcut acenta sayısının gereğinden fazla olmasına yönelik; **bölge esaslı kota uygulamasına geçilmesi ve TÜRSAB tarafından yeni acenta açma koşullarının zorlaştırılması,**
- Devlet desteklerinin acentalara yansımamasına yönelik; **acentaların devlet desteklerinden faydalanması için TÜRSAB'ın girişimlerde bulunması,**
- Yetkisiz işletmelerde havayolu logolarının kullanılmasına yönelik; **bu logoların kaldırılması hususunda TÜRSAB'ın gerekli girişimlerde bulunması ve TÜRSAB'ın ve/veya seyahat acentalarının, havayollarının logo kullanımı konusunda denetimlerini arttırması noktasında iş birliği yapması.**

### **Bakanlıklara ve Kamu Kurumlarına Yönelik Öneriler:**

- Havayollarının kendi web sitelerinden satışa zorlamasına yönelik; **Ulaştırma, Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı'nın talimatnamesiyle havayollarının acentalardan daha ucuza bilet satmasının engellenmesi,**
- Bilet komisyonlarındaki KDV oranlarının %18 olmasına yönelik; **KDV oranının %8'e düşürülmesi için TÜRSAB'ın maliye nezdinde girişiminin olması,**
- Havayollarının denetlenememesine yönelik; **havayolları reklam faaliyetlerinin Ulaştırma, Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı tarafından kontrol edilmesi, tavan fiyat uygulamasının yeniden gündeme getirilmesi ve internette sıfır hizmet bedeli ile yapılan bilet satışlarından kaynaklı haksız rekabetin önlenmesi,**
- İnternet üzerinden yapılan kaçak acenta faaliyetlerinin BTK tarafından denetlenememesine yönelik; **kaçak acentacılık faaliyetlerinin BTK'da tanımlanması,**
- Havayolu reklamlarının denetlenememesine yönelik; **havayolu reklamlarındaki aldatıcı uygulamaların önlenmesi,**
- Kültür ve Turizm Bakanlığı'nın denetim konusunda yetersizliğine yönelik; **Kültür ve Turizm İl Müdürlükleri'nde asli görevi denetim olan personel istihdamının sağlanması,**
- Denetim faaliyetlerinde tek yetkilinin TÜRSAB olamamasına yönelik; **mevzuat değişikliği ile denetimin TÜRSAB'a devredilmesi,**
- SGK primlerinin yüksek olmasına yönelik; **SGK primlerinin bölgesel ve sezonsal bazda ele alınması,**
- Devlet desteklerinin acentalara yansımamasına yönelik; **faizsiz kredi imkânlarının sağlanması, acentaların teknik ve dijital anlamda teknoloji yenilemesi ve geliştirmesi hususunda Kalkınma Ajansı - KOSGEB vb. desteğinin sağlanması, ihracatçı birliklerinde turizm hizmet ihracatçı birliğinin kurulması ve seyahat acentalığı faaliyetinin ihracat desteği içinde yer alması ve kalkınmakta olan bölgelere yönelik olan ve sosyal tur içeriğindeki paket grup seyahatleri düzenlemelerinde bilet satış artışlarının Kültür ve Turizm Bakanlığı tarafından desteklenmesi,**
- Kültür ve Turizm Bakanlığı'nın denetim konusunda yetersizliğine yönelik; **Kültür ve Turizm Bakanlığı denetim personelinin özlük haklarının iyileştirilmesi ile ilgili TÜRSAB'ın girişimde bulunması.**



### **Havayollarına Yönelik Öneriler;**

- Hizmet bedellerinin bilet toplam bedeli içerisinde olmasına yönelik; **tahsilatın tamamının havayolu tarafından alınması,**
- THY'nin grup fiyatlarında acenta ayrımı yapması sorununa yönelik; **gruplarda menşeyinin şart koşulması, Non-IATA ve kolay bilet acentalarına da IATA acentalarına verilen aynı fiyatın verilmesi; grup sınıfının uygulanması ve ilk teklifi yapana uygun fiyat verilmesi,**
- Promosyon biletlerde düşük hizmet bedeline yönelik olarak; **hizmet bedelinin acentalarda indirilmemesi aynı şekilde havayolunun da aynı hizmet bedelleriyle satması,**
- THY'nin bazı biletleri sadece kendi düzenlemesine yönelik (acentaların düzenleyememesi); **havayollarının düzenlediği şekilde acentaların da tüm biletleri düzenleyebilmesi,**
- Pegasus Hava Yolları tarafından uygulanan yüksek kura yönelik; **mahkemeye intikal eden yasal sürecin takibi,**
- Acentaların müşteri telefon numarası alma zorunluluğu, ancak ilan ve broşürlerde uygulanan promosyonların sadece internette geçerli olmasına yönelik; **müşteriden alınan bilgilerin, sadece ilgili uçuş için ve maksadını aşmadan kullanılması ve bilginin kullanılmasına izin verilmemesi,**
- THY-acentas destek hattının yetersiz olması ve ilgili sorunu çözememesi sorununa yönelik; **THY'nin acenta destek hattında daha kalifiye personel çalıştırılması hususunda gerekli çalışmaların yapılması ve THY'nin acenta destek hattında çalışan personelin TÜRSAB tarafından hizmet içi eğitime alınması,**
- Çift yönlü biletlerde ilk biletin kullanılmaması durumunda ikinci biletin otomatik olarak iptal olması sorununa yönelik; **çift yönü biletlerin kullanılmaması durumunda tek yönün geçerli ve kullanılabilir hale getirilmesi,**
- THY'nin kolay bilet sisteminde üç harfe kadar isim değişikliğine izin vermemesine yönelik; **TÜRSAB'ın konu ile ilgili gerekli müzakereleri başlatması,**
- Havalimanındaki alt yüklenici şirketlerin yanlış bilgilerle yolcuyu acentalarla karşı karşıya bırakmasına yönelik, **havayolları çalışmış olduğu alt yüklenici firmalarını seçerken belirli standartları şart koşturmalı,**
- Pegasus Hava Yolları çağrı merkezi tarafından aynı şehir içerisinde rezervasyon yönlendirmesinin yapılmamasına yönelik; **TÜRSAB tarafından Pegasus Hava Yolları ile görüşülerek şehir içindeki rezervasyonların da yönlendirilmesinin sağlanması,**
- Havayolu şirketlerindeki call center çalışanlarının yetersizliğine yönelik; **call center çalışanlarının acenta deneyimi olması.**

### **Diğer:**

- Depozitoların yanmasına yönelik olarak; **depozito kriterlerinin belirlenmesi, opsiyon sürelerinin makul seviyelerde belirlenmesi ve sigorta yapılması,**
- Havalimanındaki alt yüklenici şirketlerin yanlış bilgilerle yolcuyu acentalarla karşı karşıya bırakmasına yönelik; **alt yüklenici firmalarda çalışan personelin vize ve seyahat formaliteleri hakkında eğitime tabi tutulmaları, alt yüklenicilerin sorumlu hale getirilmesi, alt yüklenicilerin yolcuların mağduriyetlerini gidermeleri için müteselsil yetkili ve sorumlu olması ve alt yüklenicilerin bu konuda yetkilendirilmesi,**
- Kalifiye eleman bulunamamasına yönelik; **üniversitelerde staj ve eğitimin eş zamanlı yürütülmesi, üniversitedeki mesleki derslerin meslek erbapları tarafından verilmesi, üniversitelerdeki biletleme derslerinin sektörün kullandığı biletleme sistemiyle uyumlu olması, acentaların staj yapacak öğrencileri desteklemesi ve ücretlerin iyileştirilmesi şeklinde önerilerde bulunulmuştur.**

Yukarıda farklı başlıklar halinde verilen önerilerin hayata geçirilmesi için girişimlerde bulunulması ve gerekli takibin yapılması, çalıştayın amacına ulaşması noktasında oldukça önemlidir. Bu raporun havayolları biletleme işlemlerinde yaşanan sorunların tespiti ve çözümünde bir rehber kitap olacağı düşünülmektedir.