



**T.C.
YARGITAY
11. HUKUK DAİRESİ**

ESAS NO : 2018/4239

KARAR NO : 2019/5756

K. TARİHİ : 24.09.2019

• **HAVAYOLU TAŞIMASINDA “OVERBOOKİNG” UYGULAMASI NEDENİYLE MANEVİ TAZMİNAT** (Havayolu Şirketlerinin Maliyeti Azaltmak ve Kâr Elde Edebilmek Amacı ile Bilet Alıp Uçağa Binmeyen Yolcuların Oranı Dikkate Alınmak Suretiyle Fazladan Bilet Satışı Yaptıkları Zaman Zaman Fazladan Satılan Biletler Nedeniyle Bazı Yolcu ya da Yolcuların Uçakta Yer Kalmaması Sebebiyle Uçağa Alınamadıklarının Bilindiği – Overbooking Nedeniyle Uçağa Alınmayan Bazı Yolcuların Mağduriyeti Gündeme Gelebilmek Manevi Tazminata Hükmedilebileceği)

• **FAZLADAN SATIŞTAN KAYNAKLANAN MAĞDURİYET** (Overbooking Yani Fazladan Satış Nedeniyle Uçağa Alınmayan Bazı Yolcuların Mağduriyeti Gündeme Gelebilmek Bu Mağduriyet Manevi Tazminata Hükmedilmesinin Gündeme Gerlebileceği – Davacıların Overbooking Uygulaması Nedeniyle Randevusu Alınmış Ameliyata Giremediği/Manevi Tazminatın Kabulü Yönünde Hüküm Kurulması Gerekte Olup Kararın Bozulacağı)

• **EKSİK İNCELEME İLE HÜKÜM KURULMASI** (Davacıların “Overbooking” Uygulaması Nedeniyle Uçağa Alınmamak Suretiyle Manevi Zararının Oluştugu Göz Önüne Alınmak ve Gerekirse Davalı Kurumun Yapmış Olduğu Kahire Aktarmalı İstanbul Uçuşuna Yer Temin Edilmesi Gibi Teklif de Değerlendirilmek Suretiyle Davacılar Yararına Uygun Bir Manevi Tazminata Hükmedilmesi Gerekte – Kararın Bozulması Gerekteği)
6098/m.58

ÖZET:

Dava, havayolu taşımasında “overbooking” uygulaması nedeniyle manevi tazminat istemine ilişkindir. Havayolu şirketlerinin maliyeti azaltmak ve kâr elde edebilmek amacı ile istatistik yardımı ile yaptıkları hesaplamalar ışığında, bilet alıp uçağa binmeyen yolcuların oranı dikkate alınmak suretiyle fazladan bilet satışı yaptıkları, bu doğrultuda zaman zaman fazladan satılan biletler nedeniyle bazı yolcu ya da yolcuların uçakta yer kalmaması sebebiyle uçağa alınamadıkları bilinen bir olgudur. Uygulamada “overbooking” adı verilen fazladan satış nedeniyle, uçağa alınmayan bazı yolcuların mağduriyeti gündeme gelebilmekte, bu mağduriyet manevi zarar boyutuna ulaşabilmekte ve manevi tazminata hükmedilmesi gündeme gelebilmektedir.

Davacılar Dubai-İstanbul seferini yapan uçağa binmek üzere Dubai Havalimanına gitmiş, ancak davalının yaptığı fazla bilet satışı nedeniyle, bu uçağa binemeyip Kahire aktarmalı İstanbul uçağına binmek zorunda kalmış, bu arada tüm eşyalarını kendileri taşımak zorunda bırakılmış,

yolculuğun daha uzun sürmesi sonucunda bileti önceden alınan İstanbul-Antalya uçağına binemediklerinden yeniden bilet almak zorunda bırakılmış, ayrıca bir gece İstanbul'da konaklamak zorunda kaldıklarından randevusu alınmış ameliyata girememişlerdir.

Bu durumda, davacıların “overbooking” uygulaması nedeniyle uçağına alınmamak suretiyle manevi zararının oluştuğı göz önüne alınmak ve gerekirse davalı kurumun yapmış olduğı Kahire aktarmalı İstanbul uçuşuna yer temin edilmesi gibi teklif de değerlendirilmek suretiyle davacılar yararına uygun bir manevi tazminata hükmedilmek gerekir. Açıklanan nedenlerle kararın bozulması gerekir.

DAVA:

Taraflar arasında görülen davada İstanbul 1. Tüketici Mahkemesince verilen 17/05/2018 tarih ve 2016/1034-2018/369 Sayılı kararın Yargıtayca incelenmesinin davacılar vekili tarafından istenildiğı ve temyiz dilekçesinin süresi içinde verildiğı anlaşılmış olmakla, dava dosyası için Tetkik Hakimi tarafından düzenlenen rapor dinlendikten ve yine dosya içerisindeki dilekçe, layihalar, duruşma tutanakları ve tüm belgeler okunup, incelendikten sonra işin gereğı görüşölüp, düşünölü:

KARAR:

Davacı vekili, müvekkillerinin 2015 yılı başından itibaren Dubai’de yaşadığını, müvekkillerinden ...’un hamile olduğunu, Antalya’da bulunan doktoru tarafından hamileliğinin sağlıklı şekilde sürmesi için gerekli olan ameliyatın yapılması konusunda kendisine 20/04/2015 tarihine randevu verildiğini, 19/04/2015 tarihinde konfor, koltuk aralıklarının genişliğı ve hizmet kalitesini de dikkate alarak Dubai-İstanbul seferini yapacak davalı şirkete ait uçakta seyahat etmek üzere uçuş tarihinden çok önce biletlerini aldıklarını, havaalanına seyahat saatinden 3 saat önce gittiklerini ve uçuş için gerekli işlemleri tamamladıklarını, uçuş saati geldiğinde uçağına binmek üzereyken uçağın dolu olduğı ve davalı şirketin fazladan koltuk sattığı gerekçesi ile uçağına alınmadıklarını, durumlarını bildirmelerine rağmen davalı şirket yetkililerini ikna edemediklerini, güvenlik zoru ile kapıdan uzaklaştırıldıklarını, müvekkillerinin ısrarlı çabaları karşılığında bir saat sonrasında Kahire aktarmalı başka bir uçakta yer ayarlandığını, ancak bu uçağın kalktığı alana gidebilmek için havaalanı içerisinde ellerinde valizleri ile kendi başlarına bırakıldıklarını, aynı şekilde Kahire’de valizlerini diğer uçağına da kendileri taşımak zorunda kaldıklarını, İstanbul’a vardıklarında İstanbul’dan Antalya’ya gitmek için aldıkları uçak biletlerinin de uçağın kalkmış olması sebebiyle yandığını, yeniden bilet almak zorunda kaldıklarını, davalı şirket yetkililerinin yaşanan bu süreçlerde kendileri ile ilgilenmediğini, ameliyat günü Antalya’ya ulaşamadıklarından bir hafta sonra ameliyatın yapıldığını, bu olaylar sebebiyle stres, yorgunluk ve üzüntü yaşadıklarını, bu durumun müvekkillerini derinden etkilediğini ileri sürerek davacı ... için 45.000,00 TL ve ... için 30.000,00 TL manevi tazminatın en yüksek ticari avans faizi ile birlikte ödenmesine karar verilmesini talep etmiştir.

Davalı vekili Dubai’de yaşanan overbook durumu için Türk hukukunun uygulanamayacağını, davanın Dubai’de açılması gerektiğini, davacıların iddialarının Dubai’de yaşanması sebebiyle araştırılabilir nitelikte olmadığını, iddialar doğru olsa dahi yaşananların mevzuatta yer alan bir uygulama olduğunu, davacıların mevzuata uygun şekilde en yakın uçuşa yönlendirilip varış yerlerine ulaştırıldıklarını, ayrıca kendilerine maddi-manevi zararın tazmini için hediye uçak bileti verildiğini, overbook durumunun bir sektör uygulaması olup, davacıların şahsına yönelik bir uygulama yapılmadığını, son dakika yola çıkılıp ameliyata gidildiğı iddiasının makul olmadığını, ameliyatın sonradan gerçekleştirilip bir zararın meydana gelmediğini, ayrıca

istenilen tazminat miktarlarının fahiş olduğunu savunarak davanın reddine karar verilmesini talep etmiştir.

Mahkemece, iddia, savunma, bilirkişi raporu ve dosya kapsamına göre, davacı ...'un doktorunun tanık olarak verdiği beyanında “doğumun sağlıklı bir biçimde gerçekleştiğini” bildirdiği, tazminata karar verilebilmesi için bir zararın gerçekleşmesi ile zararlı davalı tarafın eylemi arasında illiyet bağının bulunması gerektiği, netice itibarıyla bir zararın meydana gelmemiş olduğu gerekçesi ile davanın reddine karar verilmiştir.

Kararı, davacılar vekili temyiz etmiştir.

Dava, havayolu taşımasında “overbooking” uygulaması nedeniyle manevi tazminat istemine ilişkindir. TBK 58. maddesinde, kişilik hakkının zedelenmesinden zarar görenin, uğradığı manevi zararına karşılık manevi tazminat adı altında bir miktar para ödenmesini isteyebileceği düzenlenmiştir. Bu hükme göre, her sözleşmeye aykırılık tek başına manevi tazminatı gerektirmez. Manevi tazminata hükmedilebilmesi için aynı zamanda TBK'nın 58. maddesinde belirtilen şartlar dahilinde kişilik haklarına yönelik bir saldırının da mevcudiyeti gerekir. Manevi zarar, kişinin duygusal dengesini bozan, yaşama sevincini, yaşama keyfini azaltan, panik, korku, dehşet, yas, öfke, iğrenme, elem, küçük düşme, utanç duyma, moralsizlik, tedirginlik, ümitsizlik, yalnızlık hissi, aşağılık hissi, hayal kırıklığı gibi olumsuz duygular, sarsıntılar veya fiziksel acılar olarak tanımlanabilir (Sözleşmeye Aykırılıktan Doğan Manevi Tazminat,..., İstanbul 2008, s. 184 vd.)

Somut olayda davacılar vekili, müvekkillerinden ...'un hamile olduğunu, Antalya'da bulunan doktorunun daha önceden yaptığı tetkikler neticesinde rahim ağzındaki açıklığın ileriki aylarda düşük yapma riskini % 90'lara çıkarabileceğini söyleyip 20/04/2015 tarihinde ameliyat yapılmak üzere müvekkiline randevu verildiğini, müvekkillerinin bileti daha önce alınmış 19/04/2015 tarihi saat 14:20'de Dubai-İstanbul seferini yapacak uçağa binmek üzere 3 saat önce Dubai Havalimanına gittiklerini, tüm işlemleri tamamlamalarına rağmen davalının “overbook” uygulaması nedeniyle uçağa alınmadıklarını, davalı şirketin yönlendirmesi ile davalı şirketin uçak biletlerini temin ettiği 15:00 de kalkan Kahire aktarmalı olarak İstanbul'a giden başka bir uçağa ameliyata yetişebilmek için binmek zorunda kaldıklarını, Kahire üzerinden İstanbul'a yapılan yolculuğun 23:30 da sonlandığını, bu süreçte yanlarında bulunan eşyalarını kendileri taşımak ve uzun süre havaalanları içerisinde yürümek zorunda kaldıklarını, İstanbul-Antalya arası aldıkları uçak biletinin ise zamanında İstanbul'a varamamaları sebebiyle yandığını, uygun bir uçuş bulunamaması sebebiyle bir gece İstanbul'da konaklamak zorunda kaldıklarını, yeniden uçak bileti aldıklarını, ayrıca ameliyata zamanında yetişememeleri sebebiyle ameliyatın bir hafta sonra yapıldığını, müvekkillerinin süreç içindeki stres, yorgunluk ve üzüntü duyduklarını belirterek manevi tazminat talebinde bulunmuştur. Mahkemece talimat yolu ile dinlenen davacı ...'un doktoru ...'un, “davalının gebelikten önce rahim ağzında yetmezlik olduğunu saptadığını, hamileliğinin 2. ayında davacıya hamileliğin 13. veya 14. haftasında rahim ağzının dikilmesi gerektiğini yönünde bilgi ve bu operasyon için davacıya randevu verdiğini, rahim ağzı açıklığının erken doğuma ve bebeğin kaybedilmesi riskini yaratan bir rahatsızlık olduğunu, hava limanında davacının valiz taşıması ve uzun süreli yürümesinin erken doğum ve bebeğin kaybedilmesi riskini artıran olaylar olduğunu” beyan ettiği görülmüştür. Davacıların, davalının fazladan bilet satması nedeniyle uçağa alınmadığı hususu dosya kapsamı itibarı ile çekişmesizdir. Somut olayda, üzerinde durulup, tartışılması gereken husus, davalı ... şirketinden fazla bilet satışı nedeniyle uçağa alınmayan yolcuların manevi tazminat talebinde bulunup bulunamayacakları üzerinde toplanmaktadır.

Havayolu şirketlerinin maliyeti azaltmak ve kâr elde edebilmek amacı ile istatistik yardımı ile yaptıkları hesaplamalar ışığında, bilet alıp uçağa binmeyen yolcuların oranı dikkate alınmak suretiyle fazladan bilet satışı yaptıkları, bu doğrultuda zaman zaman fazladan satılan biletler nedeniyle bazı yolcu ya da yolcuların uçakta yer kalmaması sebebiyle uçağa alınamadıkları bilinen bir olgudur. Uygulamada “overbooking” adı verilen fazladan satış nedeniyle, uçağa alınmayan bazı yolcuların mağduriyeti gündeme gelebilmekte, bu mağduriyet manevi zarar boyutuna ulaşabilmekte ve bunun sonucunda manevi tazminata hükmedilmesi gündeme gelebilmektedir.

Davacılar 19/04/2015 tarihi saat 14:20’de Dubai-İstanbul seferini yapan uçağa binmek üzere Dubai Havalimanına gitmiş, ancak davalının yaptığı fazla bilet satışı nedeniyle, bu uçağa binemeyip Kahire aktarmalı İstanbul uçağına binmek zorunda kalmış, bu arada tüm eşyalarını kendileri taşımak zorunda bırakılmış, yolculuğun daha uzun sürmesi sonucunda bileti önceden alınan İstanbul-Antalya uçağına binemediklerinden yeniden bilet almak zorunda bırakılmış, ayrıca bir gece İstanbul’da konaklamak zorunda kaldıklarından 20/04/2015 tarihinde randevusu alınmış ameliyata girememişlerdir.

Bu durumda, yukarıda açıklanan ilke ve esaslar ışığında, davacıların “overbooking” uygulaması nedeniyle uçağa alınmamak suretiyle manevi zararının oluştuğı göz önüne alınmak ve gerekirse davalı kurumun yapmış olduğı Kahire aktarmalı İstanbul uçuşuna yer temin edilmesi gibi teklif de değerlendirilmek suretiyle davacılar yararına uygun bir manevi tazminata hükmedilmek gerekirken, yazılı şekilde, şartları oluşmadığından bahisle ret hükmü kurulması doğru görülmemiş, hükmün davacılar yararına bozulması gerekmiştir.

SONUÇ:

Yukarıda açıklanan nedenlerle, davacıların temyiz itirazlarının kabulüne, kararın davacılar yararına BOZULMASINA, ödediğı peşin temyiz harcının isteğı halinde temyiz eden davacılarla iadesine, 24.09.2019 tarihinde oybirliğıyle karar verildi.