

T.C.
KAMU DENETÇİLİĞİ KURUMU BAŞKANLIĞINA

ANKARA

Tarih : 14/09/2020

Konu : Türk Hava Yolları'nın Seyahat Acentelerine Uyguladığı Haksız Rekabet Hakkında

Milli Havayolu şirketimiz, Türk Hava Yollarının alt bayisi olan biz seyahat acenteleri uçak bileti satışlarında THY tarafından haksız rekabete ve anlamsız cezai işlem uygulamalarına maruz kalmaktayız. Sektörde faaliyet gösteren seyahat acentesi üyelerimizden gelen yoğun şikayetleri, TURSAD (Turizmci ve Seyahat Acenteleri Derneği) olarak çözüm üretilmesi hususunda sizlere arz etmek isteriz.

THY'nin yapmış olduğu haksız uygulamalardan biri, kendi internet sayfasına (thy.com) özel fiyat girerek, bu fiyatları Seyahat Acentelerinin satışına kapatarak haksız rekabete yol açmasıdır. Müşteri aynı tarih, aynı parkur için THY internet sayfasından daha ucuz fiyat görünce, Seyahat Acentesini güvensiz görmekte, bu durumda bizleri müşterilerimiz nezdinde itibar ve kazanç kaybına uğratmaktadır. Uçuşu ve uçak bileti ürününü THY oluşturmakta, biz Seyahat Acentelerine bilet satış yetkisi vermektedir. Ancak ana bayi olan THY, biz alt bayiler olan seyahat acentelerinden daha ucuz fiyattan uçak biletini müşteriye satarak haksız rekabet oluşturup, bizlerin müşteri nezdinde itibarsızlaştırmaktadır.

Biz Seyahat Acentelerin son dönemdeki en büyük problemimizden biri de THY'nin churning (rezervasyon tekrarlama) adı altında yüksek miktarlarda ceza göndermesidir.

Kısaca söz konusu kısıtlama bir kişi adına aynı uçuş için üç defadan fazla rezervasyon yapılmamasıdır. Bizler çoğunlukla kamu kurum ve kuruluşlarına hizmet vermekteyiz. Bilindiği üzere kamu kurumlarında görevlendirme onayı çıkmadan bilet alımı söz konusu değildir.

THY'nin rezervasyonların biletlenmesi için çok kısa süre vermesi de maalesef ki bizi bu işleme mecbur kılmaktadır.

Öte yandan, pandemi sürecindeki belirsizlikler nedeni ile gerek havayolundan gerekse zorunlu sebeplerle yolcudan kaynaklanan durumlardan dolayı, yolcular sık sık uçuş tarihlerini değiştirmek durumunda kalmışlardır.

THY'nin bizlere bu kadar katı kurallar uygularken, kendi satış ofislerinde ya da internet sitesinde yapılan rezervasyonlar için hiç bir kısıtlama veya ceza uygulamaması çifte standartın en açık örneğidir.



Kaliteli ve düzgün hizmetin gerekliliği olarak kurum ve yolcularımızın çıkarlarını gözetmek adına, fiyat araştırması yapmamızı ya da uçuşları takip ederek rezervasyonlardaki fiyatların düşürülmesini de aynı kayıt içinde olmasına rağmen, THY Churning (rezervasyon tekrarlama) olarak görmüş ve rezervasyonda bulunan her bir uçuş için 10 Euro gibi yüksek bir ceza uygulamıştır.

Ayrıca biletlenmiş olan rezervasyonlarda yolcu talebi ile cezası ödenerek yapılan değişiklikleri ve THY'nin vip yolculara tanıdığı up grade (ücretsiz business class değişikliği) hakkının rezervasyonda uygulanmasını da tekrarlama olarak göyerek, cezalar göndermesi ise iyi niyetin çok dışında kalmaktadır.

Bir başkası ise tahliye uçuşlarında acentelere satış yetkisi vermeyerek, bu pandemi sürecinde sıkıntılı olan bizleri daha da zorda bırakmasıdır.

Biz acenteler çözüm ortağı olabilmek için THY'ye ciddi tutarlarda teminat yatırmışken ve işlem hacimlerinin büyük bir kısmını karşılarken, THY'nin bizlerin çalışmakta olduğu kurumlara personel göndermesi ve bir takım inisiyatifler ile teklif vererek işlemleri kendi ofislerine çekmeye çalışmasının ise etik kurallar içinde değerlendirilmesi mümkün değildir.

Sizlerin de bildiği gibi pandemi sürecini en sancılı geçiren sektörlerin başında turizmin ana kollarından olan seyahat acenteleri gelmektedir.

Bu dönemde biz acenteler kısa çalışma ödeneği desteği ile ayakta kalmaya çalışırken Milli Havayolumuzun bu yaptırımları bizim sektörel umutlarımızı köreltmektedir.

THY gurur duyduğu doluluk oranlarına biz acenteler sayesinde ulaşmışken, haksız yaptırımları nedeniyle bizlere yüz binlerce lira zarar vermiştir.

THY'nin uzun süredir yapmakta olduğu tüm bu haksız uygulamalara itiraz ediyoruz.

Konu ile alakalı sizlerden ilgi ve yardımlarınızı saygılarımızla arz ederiz.

TUR SAD (Turizmci ve Seyahat Acenteleri Derneği)
Yönetim Kurulu Adına
Başkan
Emin Özkaya

