OZGURKONAKCİ.COM · LOJİSTİK REHBERİ · 37

Hasar ve claim süreci

Yük hasarlı veya eksik geldiğinde ilk 24 saatte ne yapılır, hangi süreler kaçırılmamalı?

Hazırlayan: Özgür Konakcı · Seviye: Orta · Sürüm: 19 Ekim 2026

Çevrimiçi ve interaktif sürüm: **https://ozgurkonakci.com/rehber/hasar-ve-claim-sureci/**

KISA CEVAP

Claim, taşıma sırasında kayba, hasara veya gecikmeye uğrayan yük için taşıyıcıdan ya da sigortacıdan tazminat talep etme sürecidir. Hak kaybı yaşamamak için hasar teslim anında belgelere işlenmeli, sözleşmedeki kısa süre içinde taşıyıcıya yazılı ihbar yapılmalı ve dava süresi kaçırılmamalıdır. Örneğin CMR'de gizli hasar için ihbar süresi teslimden itibaren 7 gün (pazar ve resmî tatiller hariç), dava süresi 1 yıldır.

Claim nedir?

Claim, taşıma sırasında kaybolan, hasar gören veya geciken yük için tazminat talep etme sürecidir. Talep iki yöne gidebilir:

- **Taşıyıcıya:** Taşıma sözleşmesine ve uygulanacak uluslararası sözleşmeye (CMR, Lahey-Visby, Montreal) göre. Taşıyıcının ödeyeceği tutar sorumluluk sınırlarıyla kısıtlıdır.
- **Sigortacıya:** Kargo sigortası poliçesine göre. Sigortacı ödedikten sonra taşıyıcıya **rücu** eder, yani parayı ondan geri ister.

İki yolda da ilk kural aynıdır: **hak, süre ve kanıtla korunur.** Hasarlı bir yükte en çok kayıp, tazminatın reddinden değil; ihbarın geç yapılmasından, hasarın belgelere işlenmemesinden ve dava süresinin kaçırılmasından doğar.

Teslim anında ilk 24 saat

1. **Yükü teslim alırken kontrol edin.** Ambalajda ezilme, yırtılma, ıslaklık, kırık mühür veya eksik koli var mı? Konteynerde mühür numarası belgeyle aynı mı?
2. **Hasarı belgeye yazdırın.** Karayolunda CMR taşıma senedine, denizde teslim belgesine veya ordinoya, havada teslim belgesine açık ve somut bir çekince yazın: "3 koli ıslak, 1 palet ezik" gibi. "Kontrol edilmeden teslim alınmıştır" gibi genel ifadeler zayıf kanıttır.
3. **Fotoğraf ve video çekin.** Mühür, konteyner içi, ambalaj ve ürün; tarih ve saatle.
4. **Malı atmayın, satmayın, onarmayın.** Ekspertiz yapılana kadar hasarlı malı ve ambalajı saklayın. Ancak zararın büyümesini önleyecek makul önlemleri alın (ör. ıslak malı kurutmak); buna **zararı azaltma yükümlülüğü** denir.

5. **Taşıyıcıya ve sigortacıya hemen yazılı bildirim yapın.** Aşağıdaki süreler kısadır ve çoğu zaman gün sayısıyla ölçülür.

İhbar ve dava süreleri

Süreler taşıma moduna ve uygulanacak sözleşmeye göre değişir:

Mod	Açık hasar	Gizli hasar	Gecikme	Dava süresi
Karayolu (CMR)	Teslim anında çekince	7 gün (pazar ve resmî tatiller hariç)	21 gün	1 yıl (kasıtta 3 yıl)
Denizyolu (Lahey-Visby)	Teslim anında yazılı	3 gün	Ayrı süre yok	1 yıl
Havayolu (Montreal)	En geç 14 gün	En geç 14 gün	21 gün	2 yıl

Birkaç önemli ayrıntı:

- **CMR'de tam kayıp** için dava süresi, kararlaştırılan teslim süresinin bitiminden 30 gün sonra, süre kararlaştırılmamışsa yükün taşıyıcıya tesliminden 60 gün sonra başlar.
- **Lahey-Visby'de** taraflar dava süresini, dava sebebi doğduktan sonra yazılı olarak uzatabilir. Süre dolmak üzereyken taşıyıcıdan **süre uzatımı** istemek yaygın bir uygulamadır.
- **Montreal'de** süresinde yazılı itiraz yapılmazsa, taşıyıcının hilesi dışında dava açılamaz.
- Konşimento veya taşıma şartları, ulusal hukuk ve sigorta poliçesi farklı süreler getirebilir. En kısa süreyi esas alın.

Son gün hesaplayıcı

Mod	Açık hasar	Gizli hasar	Gecikme	Dava süresi	Dayanak
Karayolu (CMR)	Teslim anında, taşıma senedine çekince	Teslimden itibaren 7 gün içinde yazılı (pazar ve resmî tatiller hariç)	Mal alıcının emrine verildikten itibaren 21 gün içinde yazılı	1 yıl (kasıt veya eşdeğer kusurda 3 yıl); kısmi kayıp, hasar ve gecikmede teslim tarihinden başlar	CMR md. 30 ve 32
Denizyolu (Lahey-Visby)	Yük teslim alınmadan önce veya teslim anında yazılı	Teslimden itibaren 3 gün içinde yazılı	Kurallarda ayrı bir gecikme ihbar süresi yok; konşimento koşullarını kontrol edin	Teslimden veya teslim edilmesi gereken tarihten itibaren 1 yıl (taraflar sonradan uzatabilir)	Lahey-Visby Kuralları md. III/6
Havayolu (Montreal)	Hasar fark edilir edilmez, en geç teslimden 14 gün içinde yazılı	Hasar fark edilir edilmez, en geç teslimden 14 gün içinde yazılı	Yük alıcının emrine verildikten itibaren 21 gün içinde yazılı	Varış tarihinden (veya uçağın varması gereken ya da taşımanın durduğu tarihten) itibaren 2 yıl	Montreal Sözleşmesi md. 31 ve 35

Süreler uluslararası sözleşmelerin metnindendir; taşıma belgesindeki koşullar ve uygulanacak ulusal hukuk sonucu değiştirebilir. Hesaplayıcı resmî tatilleri bilmez; son günleri sözleşme ve takvime göre

teyit edin.

Claim dosyasında neler olur?

Taşıyıcıya veya sigortacıya gönderilen bir claim dosyası genellikle şunları içerir:

- **Claim mektubu:** Olay, tarih, belge numaraları ve talep edilen tutar.
- **Taşıma belgesi:** Konşimento, CMR senedi veya havayolu konşimentosu (AWB); üzerindeki çekincelerle birlikte.
- **Ticari fatura ve çeki listesi:** Malın değerini ve miktarını gösterir.
- **Ekspertiz raporu:** Bağımsız bir eksperin hasarın nedenini ve tutarını tespit ettiği rapor.
- **Fotoğraflar, mühür kayıtları, sıcaklık kayıtları** (reefer yükte), tartı fişleri.
- **Hasarın hesabı:** Onarım, yeniden işleme veya hurda bedeli; kurtarılan değer düşülmüş olarak.
- **Sigorta poliçesi veya sertifikası** (sigortacıya başvuruda).

Taşıyıcının ödeyeceği tutar, sorumluluk sınırlarıyla kısıtlıdır. Bu sınırları ve sigortasız kalan farkı taşıyıcı sorumluluğu ve kargo sigortası konusundaki hesaplayıcıyla görebilirsiniz.

Sık yapılan hatalar

- **Temiz teslim belgesi imzalamak:** Hasar görülmesine rağmen belgeye çekince yazmamak, yükün sağlam teslim alındığı karinesini doğurur.
- **İhbarı yalnızca telefonla yapmak:** Süreler **yazılı** ihbar ister. E-posta yazılı bildirim olarak kanıtlanabilir; sözleşmedeki adres ve usule uyun.
- **Sigortacıyı beklerken taşıyıcıya ihbar etmemek:** Sigortacının rücu hakkı da sizin zamanında yaptığınız ihbara bağlıdır.
- **Dava süresini müzakereyle geçirmek:** Taşıyıcıyla yazışma sürerken süre işlemeye devam eder. Yazılı süre uzatımı alın veya zamanında dava açın.
- **Ekspertizden önce malı elden çıkarmak:** Kanıt ortadan kalkar.

Kendinizi test edin

1. Karayoluyla gelen yükte ambalajın içindeki kırık sonradan fark edildi. Teslim cuma günüyse, pazar hariç sayılırsa ihbar için son gün hangisidir? *(Cevap: 7 gün, pazar hariç: cumartesi, pazartesi–cuma, cumartesi sayılır; son gün bir sonraki haftanın cumartesisidir. Arada resmî tatil varsa bir gün daha eklenir.)*
2. Deniz yoluyla gelen yükte hasar açıkça görünmüyorsa ihbar süresi kaç gündür? *(Cevap: 3 gün.)*
3. Hava kargo claim'inde dava süresi ne kadardır? *(Cevap: Varıştan itibaren 2 yıl.)*

Sık sorulan sorular

CMR'de hasar ihbarı ne zaman yapılır?

Açık (görünür) kayıp veya hasarda en geç teslim anında taşıma senedine çekince yazılır. Görünmeyen hasarda yazılı ihbar teslimden itibaren 7 gün içinde (pazar ve resmî tatiller hariç), gecikmede ise yük alıcının emrine verildikten itibaren 21 gün içinde yapılır.

Deniz taşımasında hasar ihbarı süresi nedir?

Lahey-Visby Kurallarına göre yazılı ihbar yük teslim alınmadan önce veya teslim anında yapılır; hasar açıkça görünmüyorsa süre 3 gündür. Dava, teslimden veya teslim edilmesi gereken tarihten itibaren 1 yıl içinde açılmalıdır.

Hava kargoda claim süresi nedir?

Montreal Sözleşmesine göre hasarda itiraz, fark edilir edilmez ve en geç teslimden itibaren 14 gün içinde, gecikmede 21 gün içinde yazılı yapılır. Dava süresi varıştan itibaren 2 yıldır.

Sigortalı yükte de taşıyıcıya ihbar gerekir mi?

Evet. Sigortacı ödeme yaptıktan sonra taşıyıcıya rücu eder; ihbar ve süreler kaçırılırsa rücu hakkı zayıflar. Bu yüzden sigorta poliçesi de taşıyıcıya zamanında ihbarı genellikle yükümlülük olarak arar.

KAYNAKLAR

CMR Sözleşmesi md. 32 (zamanaşımı) — Birleşik Krallık mevzuat metni — https://www.legislation.gov.uk/ukpga/1965/37/schedule/part/5/crossheading/article-32
CMR Sözleşmesi md. 30 (çekince ve ihbar) — https://inview.nl/openCitation/id4248629d183b5a34c5f9141b9b8a7d9c/convention-on-the-contract-for-the-international-carriage-of-goods-by-road-artikel-30
Lahey-Visby Kuralları md. III/6 — Kanada Marine Liability Act, Ek 3 — https://laws-lois.justice.gc.ca/eng/acts/m-0.7/page-18.html
Montreal Sözleşmesi md. 31 (zamanında itiraz) — https://api.acts.co.za/carriage-by-air-act-1946/article_31__timely_notice_of_c.php
Montreal Sözleşmesi md. 35 (dava süresi) — https://source.acts.co.za/carriage-by-air-act-1946/article_35__limitation_of_acti.php

Bu rehber eğitim amaçlıdır ve yazarın kişisel görüşlerini yansıtır; çalıştığı ya da daha önce çalıştığı kurumların görüşü değildir. Sözleşme, gümrük ve finans kararlarında güncel resmî kaynaklara ve uzmanlara başvurun. Incoterms® Uluslararası Ticaret Odası'nın (ICC) tescilli markasıdır.

© 2026 Özgür Konakcı · ozgurkonakci.com. Bu belge, kaynak (ozgurkonakci.com) gösterilerek eğitim amaçlı paylaşılabilir ve çoğaltılabilir; ticari amaçla kullanılamaz.