

OTEL SÖZLEŞMELERİNDE REZERVASYONUN YAPILMASI, İPTALİ VE NETİCELERİ

Tuğçem SEÇER*

ÖZ

Otel sözleşmesi, konaklama işletmesi ile seyahat acentesi arasında kurulan, konaklama işletmesinin seyahat acentesine belirlenmiş bir fiyat üzerinden konaklama hizmetleri sunmayı, seyahat acentesinin da müşterilerini konaklama işletmesinde konaklatmayı taahhüt ettiği sözleşmedir. Otel sözleşmesinin kurulması acentedan konaklama işletmesine yapılacak rezervasyon talebi ile başlar. Bu talep üzerine konaklama işletmesi konfirmasyon adı verilen kabul beyanında bulunur. Böylece sözleşme kurulmuş olur. Müşteriler herhangi bir bildirimde bulunmaksızın belirlenen tarihte konaklama işletmesine gelmezlerse ya da iptal süresi dolduktan sonra rezervasyonu iptal etmek isterlerse, bazı hukuki yaptırımlarla karşılaşılır.

Anahtar Kelimeler: Otel sözleşmesi, rezervasyon, seyahat acentesi, konaklama işletmesi, iptal.

ABSTRACT

The hotel contract is a contract by which a hotelier agrees with a travel agent to provide hotel services, at a specified price, to a traveler or a group of travelers who are client(s) of the travel agent. Hotel contracts shall be initiated by a reservation request from the travel agent to the hotelier. Upon receipt of the reservation request from the travel agent, the hotelier shall confirm the reservation which is called confirmation. Thus, the contract will be

* Başkent Üniversitesi Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu Adalet Programı Öğretim Görevlisi.

established.If client(s) fails to arrive on a certain date to fulfil a booking and does not cancel or cancel his reservation after cancellation deadline, there are legal consequences.

Key Words: Hotel contract, reservation, travel agent, accommodation establishment, cancellation.

I. GİRİŞ

Günümüz turizm hukukunda; otel sözleşmesi, konaklama sözleşmesi, paket tur sözleşmesi ya da devre tatil sözleşmesi gibi birçok farklı sözleşme türü gündeme gelmektedir. Bu sözleşmelerin kurulması esnasında “rezervasyon” kavramı sıkça karşımıza çıkmaktadır. Özellikle otel sözleşmesi bakımından rezervasyon işlemi çok önemlidir. Çünkü otel sözleşmesinin temelinde seyahat acentesinin, müşterileri için konaklama işletmesinden oda tahsisi talep etmesi yani rezervasyon yapması yer almaktadır.

Rezervasyon, Türk Dil Kurumu’na göre “ayırtma” anlamına gelmektedir. Konaklama sektöründe ise rezervasyon, konaklamak isteyenlerin oda satın alma taleplerinin konaklama işletmesine iletiildiği, talebe uygun oda bulunması durumunda oda ayrılması işleminin gerçekleştirildiği süreçtir.

Turizm uygulamalarında, seyahat acentesi tarafından otel sözleşmesinin kurulmasına ilişkin öneri beyanı rezervasyon talebi; konaklama sözleşmesinin sözleşmenin kurulmasına ilişkin kabul beyanı ise konfirmasyon olarak adlandırılmaktadır. Bu çerçevede, aslında rezervasyon ayrıca bir işlem olmayıp otel sözleşmesinin kurulması için seyahat acentesi tarafından yapılan öneri beyanının konaklama işletmesi tarafından kabul edilmesi anlamına gelmektedir.

Rezervasyon, turizm faaliyetleri açısından önemlidir. Zira faaliyetin başlangıcı açısından ilk temas rezervasyon talebi ile söz konusu olmaktadır. Yine rezervasyonun iptali ile birlikte, otel sözleşmesinin tarafları arasındaki ilişki sona ermektedir.

Rezervasyonun niteliği ve iptali bakımından otel sözleşmesinin türü de önem arz etmektedir. Çünkü otel sözleşmesinin türüne göre rezervasyonun niteliği ve iptali neticesinde doğan sonuçlar farklılık göstermektedir. Bu kapsamda, konuya ilişkin ayrıntılı düzenlemeler barındıran Turizm İşletmelerinin Bakanlıkla, Birbirleriyle ve Müşterileriyle İlişkileri Hakkında Yönetmelik de rezervasyonun yapılmasını, iptalini ve neticelerini otel sözleşmesinin türlerine göre ayrı ayrı düzenlemektedir.

II. OTEL SÖZLEŞMESİ

A. Tarafları

1. Seyahat Acentesi¹

Dünya Turizm Örgütü'ne göre seyahat acentesi, *“seyahat, konaklama ve ulaştırma hizmetleri ile ilgili olarak gerekli bilgiyi temin eden ve belirli bir komisyon karşılığında aracılık faaliyetinde bulunan işletmedir.”*²³

¹ Türk Dil Kurumu Sözlüğü'ne göre acente *“Bir kuruluşun yaptığı işi onun adına kazanç karşılığında yürüten daha küçük kuruluş”* demektir. TDK'ye göre sözcüğün doğru kullanımı *“acentedir.”* Oysa mevzuatımızda sıklıkla hatalı olarak kelimenin *“acente”* olarak kullanıldığı görülmektedir. Ancak hukuki mevzuatı birebir kullanmak amacıyla çalışmada da *“acente”* terimi tercih edilmiştir.

²Bkz. <https://www.unwto.org/>

³ Thomas Cook, ilk kez 1840 yılında trenle grup gezileri düzenlemeye başlamıştır. Bu nedenle onu ilk kez seyahat acenteciliğini başlatan kişi olarak kabul etmek mümkündür. Koçak, 79; Ayrıntılı bilgi için bkz. Gülerüz Umut, *“Thomas Cook Şirketi'nin Tarihçesi ve Batışı”*, Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 24 (3),

Seyahat Acenteleri ve Seyahat Acenteleri Birliği Kanunu'na⁴ ve Seyahat Acenteleri Birliği Yönetmeliği'ne⁵ göre seyahat acentesi, kâr amacı ile turistlere turizm ile ilgili bilgiler vermeye, paket turları ve turları oluşturmaya, turizm amaçlı konaklama, ulaştırma, gezi, spor ve eğlence hizmetlerini görmeye yetkili olan, oluşturduğu ürünü kendi veya diğer seyahat acenteleri vasıtası ile pazarlayabilen ticarî kuruluştur.⁶

Seyahat acentesi kavramı yanında bazı kaynaklarda “*seyahat işletmesi*” kavramına da rastlamak mümkündür.⁷Hatta kimi zaman seyahat acentesi ve seyahat işletmesi kavramları birbiri yerine kullanılmaktadır. Ancak bu kullanım doğru değildir. Zira seyahat işletmesi kavramı, içerisinde hem seyahat acentesini hem de tur operatörünü barındıran bir üst kavramdır. Ancak hatalı olarak 1618 sayılı Seyahat Acenteleri ve Seyahat Acenteleri Birliği Kanunu'nda tüm seyahat işletmeleri, seyahat acentesi olarak tanımlanmaktadır.

Her ne kadar seyahat acentelerinin ve tur operatörlerinin teknik anlamda birbirinden ayırt edilerek düzenlenmesi gerekse de hukukumuzda tur operatörleri, A grubu seyahat acentesi olarak kabul edilerek düzenlenmektedir. Bu nedenle çalışmamızda seyahat işletmesi ve seyahat acentesi kavramları

1433-1445; Ülkemizde ise seyahat acenteciliği faaliyetinin “*Türkiye Seyyahin Cemiyeti*” adıyla kurulan “*Türkiye Turing ve Otomobil Kurumu*” adıyla devam eden örgütün kurulmasıyla başladığı kabul edilebilir. Can/Güner, 58.

⁴ RG; 28.09.1972, 14320.

⁵ RG; 03.06.2018, 30440.

⁶ Ayrıntılı bilgi için bkz. Andaç, 179-189; Yıldırım, 183-202; Boz/Hocaoğlu, 51-80; Can/Güner, 58-73; Oktay, 18-20.

⁷ Yurt, seyahat acentesi kavramı yerine seyahat girişimcisi kavramını kullanmaktadır. Yurt'a göre, seyahat acentesi kavramının karışıklığa sebep olabileceğini ifade etmektedir. Çünkü Seyahat Acenteleri ve Seyahat Acenteleri Birliği Kanunu'nda ve Seyahat Acenteleri Yönetmeliği'nde kullanılan acente deyimini teknik anlamda acente kavramını karşılamamaktadır. Yurt,35-36.

mevzuata uygunluk sağlanması gerekliliği nedeniyle eş anlamlı olarak kullanılmaktadır.

Seyahat acentesından bahsedilirken “*acentelik sözleşmesi*” akla gelebilir. Ancak seyahat acentesi kavramı ile 6102 sayılı Ticaret Kanunu’nda⁸ yer alan acentenin birbiri ile karıştırılmaması gerekmektedir. 6102 sayılı Kanun’un 102. maddesine göre “*ticari mümessil, ticari vekil, satış memuru veya işletmenin çalışanı gibi işletmeye bağlı bir hukuki konuma sahip olmaksızın, bir sözleşmeye dayanarak, belirli bir yer veya bölge içinde sürekli olarak ticari bir işletmeyi ilgilendiren sözleşmelerde aracılık etmeyi veya bunları o tacir adına yapmayı meslek edinen kimseye acente denir.*”Buradaki en temel fark, 6102 sayılı Ticaret Kanunu çerçevesinde acentenin bir bağımsız tacir yardımcısı olması nedeniyle acente aracılığıyla kurulan sözleşmelerde acentenin sözleşmenin tarafı olmamasıdır. Oysa seyahat acentesi, doğrudan otel sözleşmesinin tarafıdır.

Konaklama işletmeleri, konaklama hizmetleri içerisinde geceleme, yeme içme, ağırlama, eğlenme ve dinlenme gibi birçok farklı hizmet sunmaktadır. Konaklayanlar bu hizmetlerin kimi zaman hepsinden kimi zaman ise bir kısmından faydalanmaktadırlar. Seyahat acenteleri, konaklama işletmelerinde sunulan bu çeşitli hizmetleri bir paket haline dönüştürerek müşterilerine sunarlar.

Seyahat acenteleri gördükleri hizmetlere göre; A grubu, B grubu ve C grubu olmak üzere üç grupta toplanırlar. A grubu seyahat acenteleri söz konusu olabilecek tüm seyahat acenteliği hizmetlerini görürler. B grubu seyahat acenteleri uluslararası kara, deniz ve hava ulaştırma araçları ile A grubu seyahat

⁸ RG; 14.02.2011, 27846.

acentelerinin düzenleyecekleri turların biletlerini satarlar. C grubu seyahat acenteleri ise yalnız Türk vatandaşları için yurt içi turlar düzenlerler.

2. Konaklama İşletmesi

Sözleşmenin, otel sözleşmesi olarak ifade edilmesi diğer konaklama işletmelerinin kapsam dışında bırakıldığı yanılgısını doğurmamalıdır. Otel sözleşmesi, tüm konaklama işletmesi türleri için uygulanmaktadır.

Konaklama, misafirlerin barınma, güvenlik, yeme içme, eğlence ve benzeri hizmetlerin tek bir çatı altında toplanmasına imkân veren olgudur. Türk Dil Kurumu'na göre konaklama kavramı, “*yolculuk sırasında bir yerde durup geçici bir süre kalmak*” anlamına gelmektedir.⁹

Konaklama hizmetleri, turizm endüstrisi içerisinde birinci sırada gelen alt sektör olarak değerlendirilmektedir. Zira bir seyahatin, turizm faaliyeti olarak değerlendirilebilmesi için kişilerin gittiği yerde geceleme yapması gerekmektedir.¹⁰¹¹

Konaklama işletmeleri, konaklama hizmeti sunan işletmelerdir. Konaklama işletmeleri, asıl konaklama işletmeleri ve yardımcı konaklama işletmeleri olmak üzere ikiye ayrılmaktadır. Bu ayrım, konaklama işletmelerinde konaklayan kişi sayısına göre yapılan bir ayrımdır. Başka bir ifadeyle, asıl konaklama işletmeleri içerisinde sayılan otel, motel, pansiyon ve tatil köyünde konaklayan kişi sayısı, konaklama işletmelerinde konaklayan

⁹ Bkz. <https://sozluk.gov.tr/>

¹⁰ Harman/Öter, 211; Harman 177.

¹¹ Bu noktada kurvaziyer (gemi) turizmi istisna tutmak mümkündür. Bu turizm türünde insanlar konaklama gereksinimlerini gemi kamaralarında gidermektedirler. Taştan/Kızıllırmak, 27.

toplam nüfusun büyük kısmını barındırmakta olduğundan bu işletmeler asıl konaklama işletmeleri olarak kabul edilmektedir.¹²

Hukumumuzda konaklama işletmelerine ilişkin ayrıntılar Turizm Tesislerinin Niteliklerine İlişkin Yönetmelik'te¹³ düzenlenmektedir. Yönetmelik'in amacı, turizm tesislerinin asgari niteliklerinin belirlenmesi, bu tesisler arasında standart birliğinin sağlanması, kalitenin korunması, sürekliliğinin sağlanması ve yükseltilmesine ilişkin usul ve esasların belirlenmesidir.

Konaklama yeri işleten, gerçek ya da tüzel kişi olabilir.¹⁴ Konaklama yeri işleten genellikle gerçek kişi tacir ya da ticari işletmedir. Bu nedenle otel sözleşmesinden doğan uyuşmazlıklara genellikle Türk Ticaret Kanunu'nun hükümleri uygulanmaktadır.¹⁵

B. Tanımı

Otel sözleşmesi, Uluslararası Otel ve Restoran Birliği ve Seyahat Acenteleri Birlikleri Evrensel Federasyonu Tüzüğü'nün (Code of Practice on the Relations Between Hoteliers and Travel Agents)¹⁶ 7. maddesinde

¹² Konaklama işletmelerinin sınıflandırılması hususunda bir yeknesaklık sağlanabilmiş değildir. Konaklama işletmeleri, geleneksel ve tamamlayıcı konaklama işletmeleri olarak sınıflandırılabilceği gibi konaklama işletmelerini kuruluş yerine fiyata ya da misafir tipine göre de sınıflandırmak mümkündür. Usta, 42-44. İfade etmek gerekir ki konaklama işletmelerinin sınıflandırma ölçütleri değişse bile önemli olan konaklama işletmelerinin kişilerin konaklama gereksinimlerini karşılayabilmek için farklılaşmış olmalarıdır. Harman, 180-181.

¹³ RG; 01.06.2019, 30791.

¹⁴ Tezcan, 162.

¹⁵ Doğan, 234.

¹⁶ Bkz.

<https://www.wko.at/branchen/tourismus-freizeitwirtschaft/reisebueros/Kooperationsabkommen-engl.-IHRA-UFTAA-code-of-practice.pdf>

düzenlenmektedir. Bu çerçevede otel sözleşmesi; konaklama işletmesi ile seyahat acentesi arasında kurulan, konaklama işletmesinin seyahat acentesine belirlenmiş bir fiyat üzerinden konaklama hizmetleri sunmayı, seyahat acentesinin de müşterilerini konaklama işletmesinde konaklatmayı taahhüt ettiği sözleşmedir.

Seyahat acentesi ile konaklama işletmesi arasında kurulan otel sözleşmesinin nihai amacı, seyahat acentesi bakımından konaklama bedeli üzerinden komisyon elde etmek; konaklama işletmesi açısından ise daha çok konaklayana ulaşmaktır.

Otel sözleşmeleri mevzuatımızda, Turizm İşletmelerinin Bakanlık, Birbirleriyle ve Müşterileriyle İlişkileri Hakkında Yönetmelik'in¹⁷ 5. maddesinde düzenlenmektedir. Yönetmelik'te otel sözleşmesinin açık bir tanımı yapılmamıştır. Ancak anılan hükümde "*acente ile otel arasında yapılacak otel sözleşmelerinde akit serbestisi esastır.*" ifadelerine yer verilmek suretiyle sözleşmenin seyahat acentesi ile otel arasında yapıldığına işaret edilmiştir.

Daha açık bir ifadeyle, Yönetmelik'te Uluslararası Otel ve Restoran Birliği ve Seyahat Acenteleri Birlikleri Evrensel Federasyonu Tüzüğü'nün 7. maddesinde olduğu gibi açık bir otel sözleşmesi tanımına yer verilmemekte; ancak hükmün ifadesinden otel sözleşmesinin acente ile otel arasında yapılan bir sözleşme olduğu anlaşılmaktadır.

Otel sözleşmesi kavramı ilk bakışta, konaklama işletmesi ile konaklayan arasında yapılan bir sözleşme olarak düşünülebilir. Oysa konaklama işletmesi ile konaklayan arasında yapılan sözleşme konaklama sözleşmesidir.

¹⁷ RG; 23.03.1983, 17996.

Konaklama sözleşmesi, konaklama işletmesi ile konaklayan arasında yapılan konaklama işletmesinin bir bedel karşılığında konaklama ve diğer belirlenen hizmetleri sunma; konaklayanın ise bu hizmetler karşılığında belirli bir bedel ödeme borcu altına girdiği sözleşmedir.¹⁸ Otel sözleşmesinin ve konaklama sözleşmesinin kanunda düzenlenmeyen sözleşmeler olmaları nedeniyle hatalı olarak birbirleri yerine kullanıldıkları sıklıkla görülmektedir.¹⁹

Bu yanlışlığın bir nedeni de Mülga 818 sayılı Borçlar Kanunu'nun konaklama yeri işletenin sorumluluğuna ilişkin hükümleri düzenlenirken kanun koyucunun “*otelci*” kavramını kullanmış olmasıdır. Zira Mülga 818 sayılı Borçlar Kanunu'nun 478. maddesinde “*otelcilerin mesuliyeti*” ve “*otelciye tevdi*” düzenlenmektedir.

İsabetli olarak, 6098 sayılı Borçlar Kanunu'nun kabulü ile “*otelci*” deyimini olması gerektiği şekilde terk edilmiştir. Böylece, 6098 sayılı Borçlar Kanunu'nun 576. maddesinde mülga 478. maddenin yerine “*konaklama yeri işletenlerin sorumluluğu*” düzenlenmektedir.

Netice olarak otel sözleşmesi uyarınca konaklama işletmesi, seyahat acentesinin müşterilerine bir bedel karşılığında konaklama ve diğer belirlenen hizmetleri sunma borcu altına girmektedir. Seyahat acentesi ise bir komisyon

¹⁸ Tezcan, 162; Doğan,229.

¹⁹Tandoğan konaklama sözleşmesi kavramına, otel sözleşmesi ya da misafir kabulü sözleşmesi (contratd'hotellerie) demektedir. Tandoğan, 204; Sözleşmeyi, otelcilik sözleşmesi olarak ifade etmektedir. Doğan, 229; Aynı şekilde. Sezgin, 132;Gökpınar, 21; Sözleşmeyi, otel konaklama sözleşmesi olarak tanımlar. Her ne kadar çalışmanın otel işletmelerine hasredilmiş olduğu ifade edilmişse de konaklama sözleşmesinin tüm konaklama işletmelerini kapsar niteliği dikkate alındığında doğru bir kullanım değildir. Çamur, 9.

karşılığında konaklama işletmesine konaklayan getirme ve konaklayanın konaklama bedelini ödeme borcu altına girmektedir.²⁰

Konaklama bedeli, kural olarak seyahat acentesi tarafından ödenmektedir.²¹ Zira Turizm İşletmelerinin Bakanlıkla Birbirleriyle ve Müşterileriyle İlişkileri Hakkında Yönetmelik'in 14. maddesine göre *“ödememin bizzat müşteri tarafından yapılacağı konusunda anlaşmaya varılan durumlar dışında, fatura, otel sözleşmesini yapan acente tarafından ödenir.”* Yine, Uluslararası Otel ve Restoran Birliği ve Seyahat Acenteleri Birlikleri Evrensel Federasyonu Tüzüğü'nün 13. maddesine göre de konaklama bedeli, taraflarca bedelin doğrudan müşteri tarafından ödeneceği kararlaştırılmadıkça seyahat acentesi tarafından ödenir.

Görüleceği üzere tarafların anlaşmaya varması durumunda aksinin kararlaştırılması da mümkündür. Başka bir ifadeyle, konaklama işletmesi ile seyahat acentesi arasında kurulan sözleşmede, konaklama bedelinin konaklayan tarafından doğrudan konaklama işletmesine ödenmesi kararlaştırılabilir. Uygulamada, özellikle internet aracılığıyla kurulan konaklama sözleşmelerinde ya da konaklama rezervasyonlarında, konaklama bedeli doğrudan konaklama işletmesi tarafından konaklayandan tahsil edilmektedir. Konaklama bedelinin konaklayan tarafından doğrudan konaklama işletmesine ödeniyor olması, sözleşmeyi konaklama sözleşmesi haline getirmez.

Konaklama işletmesi ile seyahat acentesi arasında kurulan sözleşmede, konaklama bedelini ödeme borcu seyahat acentesine yüklenmişse, bu durumda sözleşmenin tarafları tüm ödemelerin konaklama öncesinde ya da sonrasında

²⁰ Tezcan, 122.

²¹ Tezcan, 124-125.

yapılacağını kararlaştırabilirler. Benzer şekilde taraflar, ödemelerin bir kısmının konaklama öncesinde bir kısmının ise konaklama sonrasında yapılmasına da karar verebilirler.²²

Seyahat acentesi, kimi zaman konaklama işletmesi ile kararlaştırılan bedel üzerine bir kâr koyabilir. Kimi zaman da konaklama işletmesi ile belirlenen bedel üzerinden bir komisyon kararlaştırılabilir. Seyahat acentesinin hem kar hem komisyon talep etmesine de bir engel bulunmamaktadır.²³ Seyahat acenteleri, uygulamada ayrıca tur operatörleri tarafından hazırlanan paket turların satışına aracılık etmek suretiyle de komisyona hak kazanırlar.²⁴

C. Türleri

Otel sözleşmesi; bireysel otel sözleşmesi, grup otel sözleşmesi ve kontenjan sözleşmesi olmak üzere üç ana başlıkta incelenmektedir. Aslında ayrımı aşağıda verileceği üzere kontenjan sözleşmeleri de nihayetinde bireysel otel sözleşmesi ya da grup otel sözleşmesi şeklinde kurulduğundan ayrımın ikili bir ayrım olarak ele alınması da mümkündür.²⁵ Ancak Turizm İşletmelerinin Bakanlıkla Birbirleriyle ve Müşterileriyle İlişkileri Hakkında Yönetmelik'in 6. maddesinde otel sözleşmesi türleri üç başlıkta incelendiğinden, çalışmada mevzuattaki ayrım takip edilmektedir.

²² Tuna/Doğan, 67.

²³ Tezcan, 125.

²⁴ Tuna/Doğan, 67.

²⁵ Turizm kavramını bireysel turizm ve grup turizmi olarak sınıflandırmak mümkündür. Bireysel turizm, seyahat edenlerin organize bir grup olmaksızın bireysel olarak hareket ettikleri turizmdir. Grup turizmi ise seyahat edenlerin organize bir grup içerisinde hareket ettikleri turizmdir. Bulgan/Demir, 16-17; Taştan/Kızılırmak, 43.

Otel sözleşmesinin türleri, sözleşmeye uygulanacak hükümlerin tespiti bakımından önemlidir. Bilhassa Yönetmelik'te otel sözleşmesinde rezervasyonun iptaline ilişkin hükümler her bir sözleşme türü için ayrı ayrı düzenlenmektedir.

1. Bireysel Otel Sözleşmesi

Turizm İşletmelerinin Bakanlıkla Birbirleriyle ve Müşterileriyle İlişkileri Hakkında Yönetmelik'in 27 ilâ 30. maddeleri arasında bireysel otel sözleşmesi düzenlenmektedir. Yönetmelik'in 27. maddesinde yer alan tanımda "*Münferit(bireysel) müşteri sözleşmeleri, aynı otel hizmetlerinden yararlanan 1 ile 10 yolcu için yapılan sözleşmelerdir.*" denilmektedir.²⁶

Sözleşmenin bireysel otel sözleşmesi mi grup otel sözleşmesi mi olduğunun tespitinde esas alınacak konaklayan sayısı yönetmelik uyarınca rezervasyon fişinde yazılan konaklayan sayısıdır. Bu çerçevede bireysel otel sözleşmesi, tek başına konaklayan müşteriler için seyahat acentesi ile konaklama işletmesi arasında yapılan sözleşmedir. Burada konaklayanın bireysel konaklama yapması sözleşmenin türünü "*konaklama sözleşmesi*" haline getirmez. Konaklayan bireysel konaklama yapsa da nihayetinde sözleşme, konaklama işletmesi ile seyahat acentesi arasında kurulmaktadır.

Bireysel otel sözleşmesini tanımlarken "*birey*" ifadesine yer verilmekteyse de bu kavramla konaklayanın bir kişi olduğu işaret edilmez. Uluslararası Otel ve Restoran Birliği ve Seyahat Acenteleri Birlikleri Evrensel Federasyonu Tüzüğü'ne göre bireysel sözleşme, grup sözleşmesinin

²⁶ Bireysel müşteriler için örnek otel sözleşmesi metni için bkz. Boz/Hocaoğlu, 298-301; Aynı şekilde tüzük eki için bkz., 16-19.https://www.wko.at/branchen/tourismus-freizeitwirtschaft/reisebueros/Kooperationsabkommen-engl.-IHRA-UF_TAA-code-of-practice.pdf.

koşullarından faydalanamayan kişilerle yapılan sözleşme olarak ifade edilmektedir.

Yönetmelik'e göre bireysel otel sözleşmesinden bahsedilebilmesi için konaklayan sayısının bir ile on arasında olması gerekmektedir. Yönetmelik'in bu hükmü emredici nitelikte değildir. Bu nedenle tarafların aksine bir düzenleme yapmaları mümkündür. Örneğin konaklama işletmesi ve seyahat acentesiyaptıkları otel sözleşmesine “5 kişiye kadar konaklayanlar münferit konaklayan sayılır.” şeklinde bir hüküm koyabilirler.

2. Grup Otel Sözleşmesi

Turizm İşletmelerinin Bakanlıkla Birbirleriyle ve Müşterileriyle İlişkileri Hakkında Yönetmelik'in 31 ilâ 40. maddeleri arasında grup otel sözleşmesi düzenlenmektedir. Grup otel sözleşmesine ilişkin açık bir tanım yapılmamıştır. Ancak Yönetmelik'in 27. maddesinde bireysel sözleşme için yapılan tanımdan yola çıkarak 10 kişiden fazla²⁷ konaklayan müşteri için yapılan sözleşmeler grup otel sözleşmesi olarak kabul edilmektedir.²⁸

Yönetmelik'in bu hükmü emredici nitelikte değildir. Bu nedenle tarafların aksine bir düzenleme yapmaları mümkündür. Örneğin konaklama işletmesi ve seyahat acentesi yaptıkları otel sözleşmesine “15 kişiden fazla konaklayanlar grup konaklayan sayılır.” şeklinde bir hüküm koyabilirler.

²⁷ Uluslararası Otel ve Restoran Birliği ve Seyahat Acenteleri Birlikleri Evrensel Federasyonu Tüzüğü'nün 15. maddesine göre grup olabilmek için “15” ve daha fazla kişi bulunması gerekmektedir.

²⁸ Grup için örnek otel sözleşmesi metni için bkz. Boz/Hocaoğlu, 302-305; Aynı şekilde tüzük eki için bkz., 20-22. https://www.wko.at/branchen/tourismus-freizeitwirtschaft/reisebueros/Kooperationsabkommen-engl.-IHRA--UFTA_A-code-of-practice.pdf.

Yönetmeliğe göre grup halinde konaklayanlar için seyahat acentesi tek bir rezervasyon talebinde bulunmaktadır. Bu talebe karşın konaklama işletmesi de tek bir confirmasyon vermektedir. Bu rezervasyon talebinde grup müşterilerine ilişkin bilgiler, verilecek hizmetleri grup müşteri sayısı yer almaktadır. Grupta yer alan müşteri sayısı daha sonra azalsa dahi sözleşmenin bireysel otel sözleşmesi mi grup otel sözleşmesi mi olduğunun tespitinde rezervasyon talebinde yer alan kişi sayısı dikkate alınmalıdır.

3. Kontenjan Sözleşmesi

Kontenjan sözleşmesi, seyahat acentesi ve konaklama işletmesi arasında kurulan, konaklama işletmesinin belirli bir dönem için bazı odalarını seyahat acentesinin müşterilerine ayırdığı sözleşmedir. Kontenjan sözleşmesi, tahsis sözleşmesi olarak da anılmaktadır.²⁹

Turizm İşletmelerinin Bakanlıkla Birbirleriyle ve Müşterileriyle İlişkileri Hakkında Yönetmelik'in 41. maddesine göre kontenjan sözleşmesi "*Özel organizasyonlar için, birbiri ardından düzenli olarak gelecek gruplar veya münferit müşterilerle ilgili olarak ya da odaların belirli belirli bir dönem tahsisini gerektiren hallerde düzenlenir.*"

Bir sözleşme kurulmadan önce, sözleşmenin taraflarının sözleşmenin kurulmasına yönelik bazı davranışları olabilir. Bu davranışlara ve sözleşmenin müstakbel tarafları arasında kurulan bu ilişkiye "*sözleşme davranış ilişkileri*" denilmektedir.³⁰

Tarafların sözleşme kurulmadan önce kurmuş oldukları bu ilişkiler neticesinde bazı hukuki kurumlar ortaya çıkabilmektedir. Bu hukuki kurumlar; önsözleşme, opsiyon sözleşmesi ya da çerçeve sözleşme olarak karşımıza çıkabilmektedir.

Kontenjan sözleşmesi, tarafların otel sözleşmesi kurulmadan önce yaptıkları bir sözleşmedir. Bu durumda kontenjan sözleşmesi bir önsözleşme olabilir mi sorusu akla gelmektedir.

²⁹ Standart kontenjan sözleşmesi örneği için bkz. Yıldırım, 334-338.

³⁰ Antalya, 227; Ayrancı, 88.

Önsözleşme, 6098 sayılı Borçlar Kanunu'nun 29. maddesinde düzenlenmektedir. Anılan hükme göre, *“Bir sözleşmenin ileride kurulmasına ilişkin sözleşmeler geçerlidir.”* Bu çerçevede, sözleşmenin taraflarının birinin diğerine, birbirlerine ya da üçüncü bir kişiye borç sözleşmesi yapmayı vadetmesine ön sözleşme denilmektedir. Başka bir ifadeyle, önsözleşme, taraflar arasında ileride bir sözleşme yapılacağı vaadini içermektedir. Bu nedenle *“sözleşme yapma vaadi”* olarak da anılmaktadır.³¹

Önsözleşme, ileride yapılması beklenen asıl sözleşmenin şekline tabidir.³² Zira 6098 sayılı Borçlar Kanunu'nun 29. maddesinin 2. fıkrası *“kanunlarda öngörülen istisnalar dışında, önsözleşmenin geçerliliği, ileride kurulacak sözleşmenin şekline bağlıdır.”* demektedir.

Önsözleşme, sözleşmenin tarafları arasında bir borç ilişkisi doğurmaktadır. Bu borç, asıl sözleşmeyi kurma borcudur. Asıl sözleşmenin kurulabilmesi için sözleşmenin taraflarının karşılıklı ve birbirine uygun irade açıklamalarında bulunmaları gerekmektedir.³³ Önsözleşme, ileride yapılması beklenen asıl sözleşmenin esaslı unsurlarını içermelidir.³⁴

Bu kapsamda, kontenjan sözleşmesinin bir ön sözleşme olarak nitelendirilmesi mümkün değildir.³⁵ Çünkü kontenjan sözleşmesinde konaklayan, konaklama tarihleri, konaklama süresi gibi unsurlar açık bir biçimde belirlenmediğinden ön sözleşme için aranan koşullar sağlanmamaktadır.³⁶ Ayrıca ön sözleşme, taraflarını asıl sözleşmeye kurmak hususunda yükümlülük altına sokacağından, kontenjan sözleşmesi bir ön sözleşme olarak nitelendirilemez.³⁷

Kontenjan sözleşmesinin hukuki niteliğine ilişkin bir başka tartışma ise sözleşmenin opsiyon sözleşmesi olup olmadığına ilişkin yapılabilir. Opsiyon sözleşmesi, taraflardan birine tek taraflı irade beyanı ile sözleşme kurma yetkisi veren opsiyon hakkını tanıyan sözleşmedir. Opsiyon sözleşmesinde, opsiyon

³¹Nomer, 53; Eren, 324; Kılıçoğlu, 352; Ayrancı, 40-41; Doğan(Ön Sözleşme), 19-20.

³²Nomer, 54; Eren 328-329; Tercier/Pichonnaz/Develioğlu, 236-237; Kılıçoğlu, 352; Ayrancı, 141-142.

³³ Eren, 329.

³⁴Nomer, 54.

³⁵ Eren, seyahat acentesi ile müşteri arasında üçüncü kişilerle sözleşme yapma hususunda bir sözleşme kurulması durumunda ancak bunun bir önsözleşme olabileceğini söylemektedir. Eren, 326.

³⁶Gökpınar, 116-117; Tezcan, 130; Çamur, bu hususta aksi görüştedir. Çamur, 32.

³⁷ Doğan (Ön Sözleşme), 73.

hakkı sahibi olan taraf bu hakkını dilediği gibi kullanabilirken diğer taraf sözleşmeyle bağlı kalmaktadır.³⁸

Opsiyon sözleşmesi tarafların henüz bir sözleşme kurmak hususunda karar vermediği, bir düşünme sürecine gereksinim duyduğu sözleşmedir. Bu sözleşme ile taraflar gereksinim duydukları düşünme süresi içerisinde sözleşme kurma olanaklarını canlı tutarlar. Böylece karşı tarafın başka birisiyle aynı konuda bir sözleşme kurması tehlikesi engellenmiş olur.³⁹

Bu çerçevede, kontenjan sözleşmesinin bir opsiyon sözleşmesi olarak nitelendirilmesi de doğru olmayacaktır. Çünkü kontenjan sözleşmesinde, seyahat acentesi tek taraflı irade beyanı ile bir sözleşme kurma yetkisini haiz değildir. Otel sözleşmesi, seyahat acentesinin kesin rezervasyon talebinin konaklama işletmesi tarafından konfirme edilmesiyle kurulabilmektedir.

Son olarak kontenjan sözleşmesinin bir çerçeve sözleşme olup olmadığı irdelenebilir. Çerçeve sözleşmelerde, sözleşmenin tarafları öncelikle genel bir sözleşme kurmaktadır. Daha sonra çizdikleri bu genel çerçeveyi, aralarında yapacakları özel sözleşmeler ya da tek taraflı işlemler ile doldurmaktadırlar.⁴⁰ Çerçeve sözleşmeler, ileride kurulması beklenen sözleşmeye ilişkin genel düzenlemeler yapan; ancak taraflara asıl sözleşmeyi kurma borcu yüklemeyen sözleşmelerdir.⁴¹

Bu kapsamda kontenjan sözleşmesi, bir çerçeve sözleşme olarak kabul edilmelidir.⁴² Kontenjan sözleşmesi ile seyahat acentesi ile konaklama işletmesi arasında gelecekte kurulacak tüm otel sözleşmeleri için müşterek olan hükümler tespit edilmiş olmaktadır. Böylece, seyahat acentesi, kontenjan sözleşmesinde yer alan koşullara riayet etmek suretiyle bireysel ya da grup müşterilerine ilişkin rezervasyon talebinde bulunur. Konaklama işletmesi de bu rezervasyonu konfirme eder ve otel sözleşmesi kurulur.

Kontenjan sözleşmesinin kurulması ile otel sözleşmesinin kurulması, kontenjan sözleşmesinin niteliği itibarıyla bir çerçeve sözleşme olması nedeniyle birbirinden farklıdır. Bu nedenle kontenjan sözleşmelerinin kuruluşu

³⁸ Eren, 329; Doğan (Ön Sözleşme), 58; Ayrancı, 96-97.

³⁹ Ayrancı, 95-96.

⁴⁰ Eren, 214; Tercier/Pichonnaz/Develioğlu, 323; Doğan (Ön Sözleşme), 72.

⁴¹ Ayrancı, 107.

⁴² Tezcan, 130.

esnasında rezervasyon talebi de çerçeve rezervasyon talebidir. Oysa otel sözleşmesinde rezervasyon talebi, kesin rezervasyon talebidir.⁴³

Kesin rezervasyon somut bir konaklama talebine bağlı olarak yapılan rezervasyon işlemini ifade etmektedir. Kesin rezervasyon işleminde; otel sözleşmesinde bulunması gereken tüm unsurlar bulunmaktadır.⁴⁴Başka bir ifadeyle kesin rezervasyon işleminde, konaklama süresi, konaklama ücreti, fiyatlandırmaya dâhil olan ve olmayan hizmetler, oda türü, kişi sayısı, ek talepler ve benzeri diğer tüm hususlar yer almaktadır.

Seyahat acentesi kesin rezervasyon talebinde bulunduğunda artık otel sözleşmesinin kurulması için ayrıca konaklama işletmesinin açık confirmasyonuna yani açık bir kabul beyanına ihtiyaç bulunmamaktadır.⁴⁵Zira 6098 sayılı Borçlar Kanunu'nun 11. maddesine göre açık bir kabulün gerekli olmadığı durumlarda, sözleşme öneri beyanının ulaşma anından başlayarak hüküm doğurmaktadır.⁴⁶

Çerçeve rezervasyon talebinde ise seyahat acentesi, konaklama işletmesinde konaklaması beklenen potansiyel konaklayanlar adına konaklama ihtimali olan tarihler için talepte bulunmaktadır. Çerçeve rezervasyon talebinin konaklama işletmesi tarafından confirm edilmesi ile otel sözleşmesi değil; kontenjan sözleşmesi kurulmuş olmaktadır. Haliyle kesin rezervasyon talebinde olduğu gibi konaklamaya ilişkin net bilgilerin çerçeve rezervasyon talebinde bulunması gerekmemektedir.

Çerçeve rezervasyon talebinde kesin rezervasyon talebinde bulunması gereken net bilgilerin yer almıyor oluşu, bu rezervasyon talebinde hiçbir unsurun bulunmadığı anlamına gelmemektedir.⁴⁷ Çerçeve rezervasyon talebinde

⁴³ Tezcan, 132.

⁴⁴ Yönetmelik'in 42. maddesinin uyarınca seyahat acentesi, rezervasyon talebinde bulunurken yine Yönetmelik'in 8. maddesinde düzenlenen rezervasyonda bulunması gereken hususları açık ve detaylı biçimde belirtmelidir.

⁴⁵ Tezcan, 133; Eren, 272; Kılıçoğlu, 101-102.

⁴⁶ Kontenjan sözleşmeleri yukarıda ifade edildiği üzere çerçeve sözleşmelerdir. Ayrancı, bu sözleşmeler için "*Çerçeve sözleşme, gerçek bir edim ve ödeme yükümü doğurmaz. Bunun için başka özel bir sözleşmenin kurulması gerekir. Bu sözleşme ise genel olarak alıcının bir sipariş vermesi üzerine satıcının çoğunlukla zımni olarak kabul beyanında bulunması veya beyan fiili olarak değerlendirilen doğrudan doğruya malları göndermesi ile meydana gelir.*" demektedir. Ayrancı, 107. Görüleceği üzere çerçevede sözleşmelerde örtülü kabule sıkça rastlanılmaktadır.

⁴⁷ Tezcan, 132.

de bulunabilecek bazı unsurlar vardır.Örneğin çerçeve rezervasyon talebinde muhtemel konaklama tarihleri yer alabilir. Benzer şekilde tahsis süresi içerisinde döneme göre asgari ve azami olarak fiyatlandırma tarifeleri yer alabilir. Örneğin çerçeve rezervasyon talebinde, konaklama işletmesinde aynı standartta bir oda için haziran-ağustos dönemi için gecelik her şey dâhil fiyatlandırma ile eylül-kasım dönemi için gecelik her şey dâhil fiyatlandırma bilgisi farklı olarak düzenlenebilir.

Kontenjan sözleşmesi, kendi içerisinde garantili kontenjan sözleşmesi ve garantisiz kontenjan sözleşmesi olmak üzere ikiye ayrılmaktadır.

a. Garantili Kontenjan Sözleşmesi

Konaklama işletmeleri rezervasyon işlemini yaparken, özellikle yoğun sezonlarda olası rezervasyon iptallerine karşı kazanç kaybına uğramamak için müstakbel konaklayandan “*garanti*” talep edebilmektedirler. Bu çerçevede rezervasyon işlemleri “*garantili kontenjan sözleşmesi*” ve “*garantisiz kontenjan sözleşmesi*” olmak üzere iki biçimde gerçekleştirilebilmektedir.

Garantili kontenjan sözleşmesi, anıldığı üzere konaklama işletmesi tarafından rezervasyon talebinin ancak bir “*garanti*” karşılığında onaylanarak tamamlanması durumunda söz konusu olmaktadır. Garantili kontenjan sözleşmesinde, konaklama talebinde bulunan kişi konaklama işletmesine gitse de gitmese de rezerve ettiği oda hazırlanmıştır ve ücreti tahsil edilecektir.⁴⁸ Garantili kontenjan sözleşmesi, boş-dolu sözleşmeler olarak da anılmaktadır.⁴⁹

Garantili kontenjan sözleşmesi birçok farklı şekilde gerçekleştirilebilmektedir. Örneğin “*ön ödeme garantili*” olarak konaklayanın konaklama öncesinde tüm ücretleri ödemesi şeklinde, “*kredi kartı blokeli*” olarak konaklayanın konaklama işletmesine gitmemesi halinde tüm ücretlerin kredi kartından çekilebilmesi şeklinde ya da “*acente garantili*” olarak

⁴⁸ Tuna/Doğan, 68; Tezcan, 130-131.

⁴⁹ Tezcan, 130-131.

konaklayanın konaklama işletmesine gitmemesi halinde dahi ödemenin tümünün seyahat acentesi tarafından karşılanması şeklinde gerçekleşebilmektedir.

b. Garantisiz Kontenjan Sözleşmesi

Garantisiz kontenjan sözleşmesi, konaklayan tarafından konaklama işletmesine herhangi bir garantinin verilmediği sözleşme türüdür.⁵⁰ Garantisiz kontenjan sözleşmesinde, konaklayan rezervasyon talebini iptal ederse ya da konaklama işletmesine herhangi bir bildirim yapmadan gelmese (no-show) dahi herhangi bir ücret ödememektedir.⁵¹

Garantisiz kontenjan sözleşmesinde seyahat acentesi konaklama işletmesine kendisine tahsis edilen odaları satmak hususunda herhangi bir garanti vermemektedir. Seyahat acentesi eğer odayı satarsa, konaklama işletmesi ile daha önceden yapmış oldukları kontenjan sözleşmesinde yer alan hükümler uyarınca bir rezervasyon talebinde bulunur.⁵² Ancak her zaman seyahat acentesinin odaları satamama ihtimali de vardır. Buna karşın konaklama işletmesi kontenjan sözleşmesi uyarınca seyahat acentesine tahsis ettiği odaları her daim hazır bulundurmakla yükümlüdür.

Görüleceği üzere konaklama işletmesi bakımından seyahat acentesine tahsis edilen odaların boş kalma riski doğmaktadır. Bu nedenle, genellikle konaklama işletmesi bakımından bir bekleme süresi öngörülmektedir. Konaklama işletmesi rezerve edilmiş olan odayı belirli bir “opsiyon

⁵⁰ Örnek bir garantisiz kontenjan sözleşme tam metni için bkz. <http://www.logictours.com/conditions/view/377>

⁵¹ Tuna/Doğan, 68; Tezcan, 131.

⁵² Tezcan, 131.

saatine”kadar tutmakta, müstakbel konaklayan tarafından bir gecikme bildirimini olmaması halinde odayı başka kişilere satabilmektedir.⁵³

Kontenjan sözleşmesinin hem garantili hem de garantisiz bir biçimde kurulması mümkündür. Örneğin sözleşmede “*1 Haziran-1 Eylül tarihleri arasında 20 adeti garantili, 10 adeti ise garantisiz olmak üzere 30 adet standart oda tahsis edilmiştir.*” şeklinde bir hükme yer verilebilir.

III. REZERVASYON

A. Tanımı

Rezervasyon, Türk Dil Kurumu’na göre “*ayırtma*” anlamına gelmektedir.⁵⁴Konaklama sektöründe ise rezervasyon, konaklamak isteyenlerin oda satın alma taleplerinin konaklama işletmesine iletildiği, talebe uygun oda bulunması durumunda oda ayrılması işleminin gerçekleştirildiği süreçtir.⁵⁵

Turizm İşletmelerinin Bakanlıkla, Birbirleriyle ve Müşterileriyle İlişkileri Hakkında Yönetmelik’in “*tanımlar*” başlıklı 4. maddesine göre ise rezervasyon “*turizm işletmelerinde isim belirterek yer ayırtma ve kayıt işlemini*” ifade etmektedir.

Rezervasyon, konaklama sektörü bakımından önemlidir. Zira konaklayan ile konaklama işletmesi arasındaki iletişim rezervasyon talebi ile başlamaktadır. Rezervasyon işlemi, doğrudan konaklayan tarafından

⁵³ Tezcan, 131.

⁵⁴Bkz. <https://sozluk.gov.tr/>

⁵⁵ Tuna/Doğan, 59.

yapılabileceği gibi tur operatörleri⁵⁶ ve seyahat acenteleri aracılığıyla yapılabilmektedir.

Rezervasyon işlemi gerçekleştirilirken genellikle bir rezervasyon formu doldurulmaktadır. Bu formda, konaklayacak kişinin adı ve soyadı, otele giriş ve çıkış saatleri, oda tipi ve sayısı, pansiyon tipi, konaklayacak yetişkin ve çocuk sayısı ve özel istekler yer almaktadır.⁵⁷

B. Çeşitleri

Kullanılan iletişim araçlarına göre rezervasyon çeşitleri bireysel rezervasyon, telefonla rezervasyon, faksla rezervasyon ve elektronik rezervasyon⁵⁸ olarak ifade edilebilmektedir. Günümüzde özellikle faks yolu ile rezervasyonun geçerliliğini yitirdiğini ifade etmek yanlış

⁵⁶1618 sayılı Seyahat Acenteleri ve Seyahat Acenteleri Birliği Kanunu'nda tüm seyahat işletmeleri, seyahat acentesi olarak tanımlanmaktadır. Ancak seyahat acenteleri ve tur operatörleri teknik anlamda birbirinden farklılık gösteren kavramlardır. Bu nedenle ayrı ayrı düzenlenmeleri gerekmektedir. Bu gerekliliğe karşın hukuki mevzuatımızda tur operatörüne ilişkin bir düzenleme yer almamaktadır. Bu eksiklik tur operatörlerinin, A grubu seyahat acentesi olarak kabul edilmesi ile giderilmeye çalışılmıştır. Bu noktada hukuki mevzuatımız içerisinde tur operatörüne ilişkin herhangi bir hüküm bulunmaması dolayısıyla tur operatörü için kanunda düzenlenen A grubu seyahat acentesine ilişkin hükümler uygulanmalıdır. Tuna/Doğan, 67.

⁵⁷ Tuna/Doğan, 72.

⁵⁸ Elektronik ortamda hizmet sunan seyahat acentesi ya da konaklama işletmesi, rezervasyonun yapıldığına ilişkin olarak bir onay yazısı, referans ya da takip numarası bildirmelidir. Akkurt, 28; Elektronik sözleşmelere ilişkin olarak ayrıntılı bilgi için bkz. Akkurt Sinan Sami, "Elektronik Ortamda Hizmet Sunumu ve Buna İlişkin Sözleşmelerin Hukuki Özellikleri", Ankara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, 60 (1), 2011, s.19-46; Uyumaz Alper, "Elektronik Sözleşmelerin Web Siteleri Aracılığıyla Kurulması ve Bu Sözleşmelerin İfası", Dokuz Eylül Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, C.9, Özel Sayı (2007), s. 907-930.

olmayacaktır.⁵⁹Bireysel rezervasyon ve telefon aracılığı ile rezervasyon hala kullanılmakta olsa da elektronik ortamda yapılan rezervasyon en çok kullanılan yöntem olarak karşımıza çıkmaktadır.

Elektronik rezervasyon, elektronik ortamda gerçekleştirilen rezervasyon anlamına gelmektedir. Elektronik rezervasyonun üç farklı biçimi bulunmaktadır. Elektronik rezervasyon, ilk olarak elektronik posta (e-posta) aracılığı ile yapılabilir.⁶⁰ İkinci olarak, konaklama işletmesinin kendine ait internet sitesi üzerinden yapılabilir.^{61,62} Son olarak elektronik rezervasyon çevrimiçi seyahat acentesi olarak anılan internet siteleri üzerinden yapılabilir.⁶³

Konaklama işletmesinin elektronik posta adresi üzerinden iletişime geçilerek yapılan rezervasyonlarda, konaklamak isteyen kişi konaklama

⁵⁹ Tezcan 2003 tarihinde yazmış olduğu turizm hukukuna ilişkin eserinde “uygulamada rezervasyon talepleri genellikle faks yoluyla iletilmektedir. Yavaş yavaş elektronik posta yöntemi de kullanılmaya başlamış olup, büyük olasılıkla gelecekte tamamen e-posta kullanır hale gelecek.” ifadelerine yer vermektedir. Günümüzde gerçekten faks yolu ile rezervasyon neredeyse tamamen geçerliliğini yitirmiştir. Hatta e-posta yolu ile rezervasyonun dahi çevrimiçi rezervasyon sistemlerinin ortaya çıkması ile kullanımının azaldığı ifade edilebilir.

⁶⁰ Örneğin Patalya Hotels’e ait kizilcahamam@patalyahotels.com ve golbasi@patalyahotels.com e-posta adresleri üzerinden rezervasyon talebi gönderilmektedir. Aynı şekilde Patalya Hotel’s de bu e-posta adresleri üzerinden rezervasyon onayınızı göndermektedir. Bkz; <https://www.patalyahotels.com/>

⁶¹ Örneğin Ankara HiltonSA oteline ait internet sitesinden doğrudan rezervasyon yapılabilmektedir. Bkz. <https://www.hilton.com/tr/book/reservation/rooms/?ctyhocn=ANKHITW&arrivalDate=2021-02-15&departureDate=2021-02-16>

&room1NumAdults=1&inputModule=HOTEL_SEARCH&internalDeepLinking=true

⁶² Konaklama işletmesinin kendisine ait bir mobil uygulama kullanması da mümkündür. Örneğin konaklama işletmeleri arasında mobil uygulama ilk kez 2009 yılında “Choice Oteller” (<https://www.choicehotels.com/>) tarafından kullanılmıştır. Yine ardı sıra “Hilton Otelleri” (<https://www.hilton.com/en/>) de 2009 yılında mobil uygulama kullanan ilk oteller arasına dâhil olmuştur. Tuna/Doğan, 64.

⁶³ Tuna/Doğan, 62.

işletmesine e-posta aracılığı ile bir konaklama talebi göndermektedir. Konaklama işletmesinin de e-posta aracılığı ile bir onay maili göndermesi neticesinde rezervasyon işlemi tamamlanmaktadır.

Konaklama işletmesinin kendisine ait internet sitesi üzerinden ya da çevrimiçi seyahat acentesi olarak anılan internet sitelerinden yapılan rezervasyonlarda, konaklayan doğrudan sistem üzerinden konaklama işletmesine ait doluluk durumu, fiyatlandırma listesi ve odaların niteliği gibi bilgileri görebilmekte ve sistem üzerinden dilediği tercihleri yaparak rezervasyon talebini çevrimiçi olarak konaklama işletmesine iletmektedir. Bu durumda konaklama işletmesi tarafından bir onay maili ya da kısa mesaj (sms) gönderilebileceği gibi sistem üzerinden de bir onay kodu ya da rezervasyon numarası verilebilmektedir.

Rezervasyon onayı⁶⁴, gerek e-posta aracılığıyla gerek kısa mesaj gerekse sistem üzerinden gönderilmiş olsun, bu onayın konaklama talebinde bulunan kişiye ulaşması ile rezervasyon işlemi tamamlanmış olmaktadır.⁶⁵

Günümüzde konaklama işletmeleri ve konaklayanlar genellikle çevrimiçi rezervasyon sistemlerini kullanmayı tercih etmektedirler. Zira çevrimiçi rezervasyon sistemlerinde müstakbel konaklayanlar diledikleri zaman, daha hızlı ve kolay bir biçimde rezervasyon yapabilmektedirler. Ayrıca konaklayanlar, çevrimiçi rezervasyon sistemleri aracılığıyla konaklama işletmesine ait hizmet katalogları, oda ve ücret bilgileri, promosyonlar, konaklama işletmesinin doluluk durumu ya da konaklama işletmesinin resimleri

⁶⁴ Uygulamada “*konfirmasyon numarası*” ya da “*konfirmasyon kodu*” olarak da karşımıza çıkabilmektedir.

⁶⁵ Tuna/Doğan, 63; Elektronik sözleşmelerin kurulabilmesi için de karşılıklı ve birbirine uygun irade beyanlarına ihtiyaç vardır. Akkurt, 36.

gibi bilgilere kolaylıkla ulaşabilmektedirler. Hatta artık konaklama işletmesi, konaklayanlar tarafından sanal tur ile gezilebilmektedir.⁶⁶

Konaklama işletmeleri bakımından ise çevrimiçi rezervasyon sistemlerinin kullanılması ile daha geniş bir potansiyel konaklayan kitlesine ulaşabilmek mümkün olmaktadır. Ayrıca çevrimiçi rezervasyon sistemlerini kullanan konaklama işletmeleri bu sistemler içerisinde rezervasyon bilgileri gibi verileri depolama imkânı da bulmaktadır.⁶⁷

C. Hukuki Niteliği

Turizm İşletmelerinin Bakanlıkla, Birbirleriyle ve Müşterileriyle İlişkileri Hakkında Yönetmelik'in "*otel sözleşmesinin meydana gelmesi*" başlıklı 7. maddesi uyarınca "*bir otel sözleşmesinin oluşması acenteden otelciye yapılacak rezervasyon talebi ile başlar.*" denilmektedir.

Benzer şekilde, Uluslararası Otel ve Restoran Birliği ve Seyahat Acenteleri Birlikleri Evrensel Federasyonu Tüzüğü'nün 8. maddesinde de otel sözleşmesinin seyahat acentesi tarafından yapılan rezervasyon talebi ile başlayacağı ifade edilmektedir.

Rezervasyon talebi, sözleşmenin kurulması için öneridir. Yani rezervasyon talebi, bir sözleşme yapma teklifidir. Rezervasyon talebine karşın, konaklama işletmesi tarafından onay verilmesi (konfirmasyon) kabul niteliğindedir. Otel sözleşmesi, acente tarafından rezervasyon talebinin yapılmasına müteakip konaklama işletmesi tarafından konfirmasyonun gönderildiği anda kurulacaktır.⁶⁸ Böylece rezervasyon işleminin tamamlanması,

⁶⁶Bemile/Achampong/Danquah, 584.

⁶⁷Bemile/Achampong/Danquah, 583.

⁶⁸ Tezcan, 127.

rezervasyon talebinin konaklama işletmesi tarafından kabul edilmesi ile gerçekleşmektedir.

Turizm İşletmelerinin Bakanlık, Birbirleriyle ve Müşterileriyle İlişkileri Hakkında Yönetmelik'in 9. maddesine göre rezervasyonun kabulü, konaklama işletmesi tarafından üç gün içerisinde yazılı olarak bildirilmelidir. Görüleceği üzere buradakabul beyanı süre ile sınırlandırılmıştır.

6098 sayılı Borçlar Kanunu'nun 3. maddesine göre *“Kabul için süre belirleyerek bir sözleşme yapılmasını öneren, bu sürenin sona ermesine kadar önerisiyle bağlıdır. Kabul bu süre içinde kendisine ulaşmazsa; öneren, önerisiyle bağlılıktan kurtulur.”*Bu çerçevede seyahat acentesi, rezervasyon talebi ile üç gün boyunca bağlıdır.

Yukarıda ifade edildiği üzere rezervasyon talebi bir öneridir. Burada seyahat acentesi tarafından yapılan öneri, bir süreli öneridir. Yönetmelik hükmü ile seyahat acentesinin öneri beyanına asgari bir süre getirilmiştir.Bu sürenin seyahat acentesi tarafından daha uzun belirlenmesi de mümkündür.⁶⁹ Süre geçtikten sonra konaklama sözleşmesinin kabul iradesi göstermesi artık kabul değil; yeni bir öneri olarak değerlendirilmelidir.⁷⁰

Rezervasyon talebi sözleşmenin tüm esaslı unsurlarını içermelidir.⁷¹ Örneğin fiyat, oda türü, konaklama işletmesine giriş ve çıkış tarihleri, ek hizmetler gibi hususların rezervasyon talebinde bulunması gerekmektedir. Otel sözleşmesinde bulunması gereken unsurlar Yönetmelik'in 8. maddesinde teker

⁶⁹ Eren, 265-266; Nomer, 49.

⁷⁰ Kılıçoğlu, 94.

⁷¹ Tezcan, 126.

teker sayılmaktadır.Paralel olarak bu unsurlar rezervasyon talebinde de bulunmalıdır.

Konaklama işletmesi, kabul beyanında bulunurken bir ön ödeme talep edebilir. Turizm İşletmelerinin Bakanlıkla, Birbirleriyle ve Müşterileriyle İlişkileri Hakkında Yönetmelik'in 10. maddesinde *“otelcinin rezervasyon talebinin kabulü için bir ön ödeme (teminat akçesi, kapora veya teminat mektubu) talep etmesi halinde, otel sözleşmesi ancak bu ödemenin yapılmasıyla veya bu ödemeyi kanıtlayan belgenin ibrazından sonra yürürlüğe girer.”* ifadelerine yer verilmektedir.

Burada konaklama işletmesi, seyahat acentesinin rezervasyon talebine bir ön ödeme talebi ile cevap vermektedir. Eğer kabul beyanının içeriği öneri ile aynı değilse ya da öneriden daha kapsamlıysa teknik olarak kabul olarak değerlendirilemez.⁷² Bu çerçevede, konaklama işletmesinin ön ödeme talep eden cevabı kabul değil; yeni bir öneri niteliği taşımaktadır. Seyahat acentesinin bu yeni öneriyi kabul etmesiyle sözleşme kurulmuş olacaktır.

Uluslararası Otel ve Restoran Birliği ve Seyahat Acenteleri Birlikleri Evrensel Federasyonu Tüzüğü'nün 9. maddesinde bu duruma benzer bir düzenleme yer almaktadır. Hükme göre, seyahat acentesinin rezervasyon talebine müteakip konaklama işletmesinin ısmarlanan hizmetlere ilişkin fiyatları içeren bir konfirmasyon yazısı göndermesi gerekmektedir. Seyahat acentesi, kendisine gönderilen ve hizmete ilişkin şartları içeren bu konfirmasyonu kabul ettiğini bildirdiğinde otel sözleşmesi kurulmuş olacaktır. Görüleceği üzere

⁷² İçeriği öneri ile aynı olmayan ya da öneriden daha geniş çerçeveli olan kabul beyanı, karşı öneri olarak nitelendirilir. Tercier/Pichonnaz/Develioğlu, 217.

anılan hükümde, seyahat acentesi tarafından gönderilen rezervasyon talebi bir öneri beyanı değil; öneriye davet olarak nitelendirilmiştir.

D. Şekli

Rezervasyon talebi, yazılı ya da sözlü olarak yapılabilir. Herhangi bir şekil şartı bulunmamaktadır. Ancak bu noktada, Turizm İşletmelerinin Bakanlıkla, Birbirleriyle ve Müşterileriyle İlişkileri Hakkında Yönetmelik'in 7. maddesi gündeme gelmektedir. Zira bu hüküm uyarınca rezervasyon talebinin yazılı olarak yapılması gerekmektedir. Rezervasyon talebinin sözlü olarak yapıldığı hallerde ise en geç bir hafta içinde konaklama işletmesine ulaşacak şekilde yazılı olarak rezervasyon teyidinin yapılması gerekmektedir. Örneğin müstakbel konaklayan tarafından telefon araması ile rezervasyon talep edilmişse, konaklama işletmesi e-mail aracılığıyla rezervasyonu teyit etmelidir.

Turizm İşletmelerinin Bakanlıkla, Birbirleriyle ve Müşterileriyle İlişkileri Hakkında Yönetmelik'in 7. maddesinde yer alan şekil şartı bir geçerlilik şartı değildir. Çünkü 6098 sayılı Borçlar Kanunu'nun 12. maddesine göre sözleşmelerin geçerliliği şekle bağlanmamıştır. Hükme göre bir sözleşmenin yazılı şekil şartına bağlanması için kanunda aksi bir düzenleme yapılması gerekmektedir. Bu çerçevede yönetmelik hükmü ile getirilen şekil şartı bir geçerlilik şartı olarak değerlendirilmemelidir. Zira şekil şartı, hâkimin yarattığı hukukla, örf ve âdet hukukuyla öngörülememektedir. Benzer şekilde kanunda açıkça düzenlenmemişse, yönetmelik ile şekil şartı konulması hukuka uygun değildir.⁷³

⁷³ Eren, 283.

Buna karşın ispat bakımından rezervasyon işleminin yazılı olarak yapılması önemlidir. Zira mahkemeler önünde, iddianın ispatlanması bakımından aranan şekil ispat şeklidir. İspat şekline uyulmaması hukuki işlemi geçersiz kılmamakta; ancak ispat bakımından güçlük yaratmaktadır.⁷⁴

IV. REZERVASYONUN İPTALİ

A. Hukuki Niteliği

Otel sözleşmesi uyarınca konaklayanın konaklama işletmesine gelmesi ve konaklamasını gerçekleştirilmesi beklenmektedir. Ancak bazen konaklayan birtakım sebeplerle konaklamayı gerçekleştirilemeyeceğini önceden bildirebilir. Bu durum “*iptal*” olarak adlandırılmaktadır. Bazen de konaklayan herhangi bir bildirim yapmaksızın konaklama tarihinde konaklama işletmesine gelmez. Bu durum da “*no-show*” olarak adlandırılmaktadır.

Rezervasyonun iptali esasen bir sözleşmeden dönme halidir. Normal koşullarda, tarafların sözleşmeden dönmelerine çok sık rastlanılmazken, otel sözleşmeleri bakımından bu durum farklıdır. Uygulamada kişilerin konaklama işletmelerine yaptıkları rezervasyonları sıklıkla iptal ettikleri görülmektedir.

Uygulamada rezervasyonun iptali terimi kullanılmasına karşın otel sözleşmesine ilişkin bu beyan esasen bir “*iptal*” bildirimidir. Sözleşmenin iptali, bir irade bozukluğu halinde iradesi sakatlanan tarafın tek taraflı bir irade beyanı ile sözleşmeyi geçmişse etkili olarak ortadan kaldırmasıdır.⁷⁵

Elbette otel sözleşmesinde tarafların irade sakatlığına uğramaları ve sözleşmenin iptalini talep etme hakları bulunmaktadır. Örneğin otelin denize

⁷⁴Nomer, 131; Ayrancı, 148-149; Kılıçoğlu, 231-232.

⁷⁵Eren, 426-434; Kılıçoğlu, 133-134.

sıfır olduğunu beyan etmesine karşın aslında denize üç kilometre uzaklıkta bulunması durumunda seyahat acentesi sözleşmeyi iptal hakkına sahiptir. Ancak burada bahsedilen iptal ile turizm mevzuatı çerçevesinde bahsedilen “rezervasyonun iptali” aynı kurum değildir.

Otel sözleşmesinde rezervasyonun iptaline ilişkin kurallar önceden taraflar arasında kararlaştırılabilir. Sözleşmede, taraflara süreli ya da süresiz olarak iptal hakkı tanınabilir. Ya da otel sözleşmesinin tarafları, sözleşmede iptale ilişkin herhangi bir düzenleme yapmamış da olabilir. Bu durumda Turizm İşletmelerinin Bakanlıkla, Birbirleriyle ve Müşterileriyle İlişkileri Hakkında Yönetmelik’in hükümleri uygulanacaktır.

Yönetmelik hükümlerinin oldukça karmaşık ve uygulanması güç hükümler olduğu ifade edilebilir.⁷⁶ Bu nedenle, tarafların otel sözleşmesi kurulurken rezervasyonun iptaline ilişkin açık ve ayrıntılı düzenlemeler yapmasında fayda vardır.

Genel çerçevede, sözleşmede iptal hakkının tanınmamasına rağmen ya da tanınan iptal süreleri geçtikten sonra rezervasyonun iptal edilmesi ya da herhangi bir bildirim yapmaksızın konaklama tarihinde konaklama işletmesine gelinmemesi halinde alacaklının temerrüdüne ilişkin hükümlere başvurulacaktır.⁷⁷ Alacaklının temerrüdü 6098 sayılı Borçlar Kanunu’nun 110. maddesinde düzenlenmektedir. Bu hüküm uyarınca alacaklının temerrüdü hâlinde borçlu, borçlunun temerrüdüne ilişkin hükümlere göre sözleşmeden dönebilecektir.

⁷⁶ Tezcan, 140.

⁷⁷ Rezervasyon yapıldıktan sonra konaklayanın konaklama işletmesine sırf zarar vermek amacıyla gelmemesi durumunda haksız fiile ilişkin hükümlere başvurmak mümkündür.

Kural olarak borçlunun sözleşmeden dönme hakkını kullanabilmesi için önce alacaklıya bir ek süre tanınması gerekmektedir. Ancak otel sözleşmesi kesin vadeli bir sözleşme olduğundan, borçlunun alacaklıya ek süre tanımaksızın sözleşmeden dönmesi mümkündür.⁷⁸

Herhangi bir bildirim yapmaksızın konaklama tarihinde konaklama işletmesine gelinmemesi halinde sözleşme kesin vadeli olduğundan herhangi bir ihtara gerek olmaksızın temerrüt hükümleri uygulanacaktır. Otel sözleşmesinde iptal hakkının tanınmamasına rağmen ya da tanınan iptal süreleri geçtikten sonra rezervasyonun iptal edilmesi durumunda ise ihtara gerek olmayan bir hal mevcuttur. Zira borçlu tarafından henüz borç muaccel olmadan borcun ifa edilmeyeceğinin bildirilmiş olması halinde artık ihtara gerek yoktur.⁷⁹

Sözleşmeden dönme halinde, seyahat acentesinin otel sözleşmesinin sona ermesi sebebiyle konaklama işletmesinin uğrayacağı zararları tazmin etmesi gerekmektedir. Zira 6098 sayılı Borçlar Kanunu'nun 125. maddesinin üçüncü fıkrası uyarınca *“Sözleşmeden dönme hâlinde taraflar, karşılıklı olarak ifa yükümlülüğünden kurtulurlar ve daha önce ifa ettikleri edimleri geri isteyebilirler. Bu durumda borçlu, temerrüde düşmekte kusuru olmadığını ispat edemezse alacaklı, sözleşmenin hükümsüz kalması sebebiyle uğradığı zararın giderilmesini de isteyebilir. Zaten aşağıda ayrıntılı olarak inceleneceği üzere,*

⁷⁸ Eren, 1147; Kılıçoğlu, 885; Tercier/Pichonnaz/Develioğlu, 490-491; 458; Oktay, 62-63; Yurt seyahat düzenleme sözleşmesi için *“Zamanında ifa edilmeyen bir edim atık telafi edilemez.”* demektedir. Yurt, 91. Buna karşın otel sözleşmesinden doğan edimlerin başka bir zamanda ifa edilebileceği düşünülebilir. Örneğin konaklama yeri işleten, konaklama tarihlerini birkaç gün erteleyebilir. Böylece edimin ifası gecikse de imkânsızlık söz konusu olmayacaktır. Ancak bu düşünce hatalıdır. Zira otel sözleşmesinde konaklama süresinin başlangıç ve bitiş tarihleri sözleşmeni esaslı unsurdur. Bu nedenle, otel sözleşmesi kesin vadeli bir sözleşmedir.

⁷⁹ Eren, 1125; Nomer, 402; Kılıçoğlu, 884.

Turizm İşletmelerinin Bakanlıkla, Birbirleriyle ve Müşterileriyle İlişkileri Hakkında Yönetmelik'te de “*tazminat*” başlığı altında rezervasyonun haksız iptalinden doğan zararların her bir sözleşme türü için nasıl tazmin edilmesi gerektiği düzenlenmektedir.

B. Bildirimin Şekli

Otel sözleşmesinde konaklayan birtakım sebeplerle konaklamayı gerçekleştiremeyeceğini önceden bildirebilir. Bu durum “*iptal*” olarak adlandırılmaktadır. İptal bildirimini yazılı olarak yapılması gerekmektedir. Turizm İşletmelerinin Bakanlıkla, Birbirleriyle ve Müşterileriyle İlişkileri Hakkında Yönetmelik'in 25. maddesinde iptalin şekli özel olarak düzenlenmektedir. Hükme göre “*Otel sözleşmelerinin tümüyle veya kısmen iptali, yazılı olarak yapılmalı ve tarih konmalıdır. Acente tarafından şifahi veya telefonla yapılan tüm iptaller yazılı olarak teyit edilmelidir.*”⁸⁰

6098 sayılı Borçlar Kanunu'muzun 12. maddesine göre sözleşmelerin geçerliliği, kanunda aksi öngörülmedikçe, hiçbir şekle bağlı değildir. Görüleceği üzere irade açıklamaları kanunda herhangi bir şekle tabi tutulmamıştır. Esasen kanunla şekil şartı getirilmemiş bir irade açıklamasına yönetmelik hükmü ile yazılı geçerlilik şartı getirilemez.

⁸⁰Yargıtay “*Mahkemece, davacının telefon kayıtlarından malın teslimi tarihinden sonraki 7 gün içerisinde 2 kez davalının çalıştığı şirkete ait telefonun arandığı anlaşılacakla, bu durumun davacı iddiasını doğrular şekilde cayma bildirimini telefonla yapıldığına ilişkin yeterli delil olduğu kabul edilerek hüküm kurulmuş ise de, telefon arama kayıtları, konuşmaların içeriğine ilişkin bilgi vermediğinden cayma hakkının kullanıldığını kabul etmeye yeterli delil sayılamaz. Cayma hakkının süresinde satıcıya bildirildiğini ispat külfeti davacı tüketicidedir.*” demek suretiyle dönme beyanının telefon ile yapılamayacağını doğrulamaktadır.13. HD, 05.06.2012, 2012/11225E ve 2013/6391K. (<https://karararama.yargitay.gov.tr>)

Ancak burada sözleşmenin tarafları tacir olan konaklama işletmesi ve seyahat acentesidir. Bu nedenle otel sözleşmesine 6102 sayılı Türk Ticaret Kanunu'nun⁸¹ 18. maddesi uyarınca tacirler arasında, sözleşmeden dönmeye ilişkin ihbarlar veya ihtarlar noter aracılığıyla, taahhütlü mektupla, telgrafla veya güvenli elektronik imza kullanılarak kayıtlı elektronik posta sistemi ile yapılmalıdır.

Bu çerçevede, esasen bir dönme beyanı olan rezervasyonun iptalinin yazılı şekilde yapılması gerekmektedir. Her ne kadar 6102 sayılı Kanun'un 18. maddesinde bildirimim noter aracılığıyla, taahhütlü mektupla, telgrafla veya güvenli elektronik imza kullanılarak kayıtlı elektronik posta sistemi ile yapılacağı ifade edilmişse de bildirimim yazılı olarak yapılması yeterli kabul edilmelidir.⁸²

⁸¹ RG; 14.02.2011, 27846.

⁸² Yargıtay'a göre "TTK.nun 20/3. maddesinde "tacirler arasında, diğer tarafı temerrüde düşürmek veya mukaveleyi fesih yahut ondan rücu maksadıyla yapılacak ihbar veya ihtarların muteber olması için noter marifetiyle veya iadeli taahhütlü bir mektupla yahut telgrafla yapılması şarttır" denilmektedir. Bu maddedeki ihbar ve ihtar şekilleri, Dairemizin kökleşen uygulamasına göre, geçerlilik şartı olmayıp, bir ispat şartıdır. Aynı husus Hukuk Genel Kurulu'nun 12.03.1997 1996/11951 Esas, 1997/178 Karar sayılı ilamında da benimsenmiştir.

Her ne kadar davalı taraf, sözleşmenin 15/1 ve 22/1. maddelerinde feshi ihbarın yazılı şekilde yapılacağını, e-mail ile yapılan feshi ihbarın geçerli olmadığını savunmuş ise de aynı sözleşmenin 2/2. maddesinde "yazılı kelimesi veya diğer benzeri ifadeler teleks, telgraf, faks haberleşmesi veya benzeri yollarla yapılan iletişimi ifade etmektedir" denilmek suretiyle, yazılı haberleşmenin belirtilen yollarla sınırlı olmadığı ifade edilmiştir.

Öte yandan, gelişen teknoloji ile haberleşme metotlarının sınırları oldukça genişlemiş olup, e-mail yolu ile yapılan fesih ihbarının da sözleşmenin anılan maddesinin yorumundan geçerli şekle ve usule uygun fesih ihbarı olarak değerlendirilmesi mümkündür." 11. HD, 06.11.2006, 2005/10582E ve 2006/11292K. (<https://karararama.yargitay.go.v.tr>)

İptal hakkının bulunmadığına ilişkin bir hüküm sözleşmede yer alabilir. Sözleşmede iptal hakkının bulunmadığının ifade edilmesine rağmen rezervasyon iptal edilmişse, burada artık sözleşmeye aykırılığa ilişkin hükümler uygulanmalıdır.

C. Bildirimin Süresi

1. Bireysel Sözleşmelerde Süre

Bireysel otel sözleşmesinde taraflar sözleşmenin kurulması esnasında rezervasyonun iptaline ilişkin serbestçe düzenleme yapabilirler. Zira bir hukuki ilişkide taraflar kanunda yer alan emredici hükümlere, ahlaka, kamu düzenine ve kişilik haklarına aykırı olmamak koşuluyla diledikleri düzenlemeleri yapmakta özgürdürler.⁸³Zaten Yönetmelik'in iptal sürelerini düzenleyen ilgili maddesinde de açıkça "*taraflar arasında aksine bir anlaşma olmadıkça*" ifadesine yer verilmektedir. Tarafların aralarında bir düzenleme yapmamaları halinde ise, Turizm İşletmelerinin Bakanlıkla, Birbirleriyle ve Müşterileriyle İlişkileri Hakkında Yönetmelik'in hükümleri uygulanacaktır.

Yönetmelik'in 28. maddesinde rezervasyon iptal süreleri düzenlenmektedir. Yönetmelik, rezervasyon iptal sürelerini tatil konaklama işletmeleri için iptal süreleri ve diğer konaklama işletmeleri için iptal süreleri olmak üzere ikili bir ayırımı düzenlemektedir. Tatil konaklama işletmeleri için

⁸³Başpınar/Demir benzer açıklamaları paket tur sözleşmesi için yapmaktadır. Yazarlara göre paket tur sözleşmesinden doğan haklar öncelikle sözleşme hükümlerinden tespit edilmelidir. Çünkü tarafların gerçek iradelerini ve bağlı kalmak istedikleri hükümleri yapmış oldukları sözleşme barındırmaktadır. Başpınar/Demir, 146-147.

de ayrıca yüksek sezon ve düşük sezon⁸⁴ olmak üzere ikili bir ayrıma gidilmektedir.

Bu çerçevede, bir konaklama işletmesi tatil konaklama işletmesi ise yüksek sezonda konaklayanın konaklama işletmesine giriş tarihinden 30 gün öncesine kadar; düşük sezonda ise konaklayanın konaklama işletmesine giriş tarihinden 14 gün öncesine kadar rezervasyon iptali yapılması mümkündür.

Diğer konaklama işletmeleri için ise konaklama talebinin yoğun olduğu yer ve dönemlerde 24 saatten az olmamak koşuluyla otelin doğrudan gelen müşterilerine uyguladığı iptalsüresi içinde rezervasyon iptali yapılması mümkün kılınmıştır.

Yönetmelik'te diğer konaklama işletmeleri için yoğun döneme ilişkin bir düzenleme getirilmişken düşük döneme ilişkin bir düzenleme getirilmemiş olması bir eksiklik. Bu eksiklik, düşük dönemdeki konaklamalara da otelin doğrudan gelen müşterilerine uyguladığı iptal süresinin uygulanması ile giderilebilir.⁸⁵

Yönetmelik'te tatil konaklama işletmelerinin ya da diğer konaklama işletmelerinin hangi ölçütlere göre tespit edileceğine ilişkin bir tanım ya da açıklama bulunmamaktadır. Bu nedenle uyumsuzlukların çözümü esnasında bu tespit hâkim tarafından somut olayın niteliğine göre yapılmalıdır. Bu hususta

⁸⁴ Yönetmelik'in iptal sürelerini düzenleyen 28. maddesinde yüksek sezon ve sezon dışı olmak üzere ikili bir ayrıma gidilmektedir. Ancak turizm tesisleri için öngörülen dönemler, yüksek sezon ve düşük sezon olarak ifade edilmektedir. Sezon dışı terimi ise her iki dönemin dışında kalan dönemi ifade etmektedir. Benzer şekilde, Uluslararası Otel ve Restoran Birliği ve Seyahat Acenteleri Birlikleri Evrensel Federasyonu Tüzüğü'nün iptal sürelerini düzenleyen hükümlerinde de "highseason" ve "lowseason" ifadelerine yer verilmektedir. Bu nedenle çalışmamızda sezon dışı terimi yerine doğru kullanım olan düşük sezon terimi kullanılacaktır.

⁸⁵ Tezcan, 142.

dikkat edilmesi gereken nokta, Uluslararası Otel ve Restoran Birliği ve Seyahat Acenteleri Birlikleri Evrensel Federasyonu Tüzüğü'nde de benzer bir ayrımın yapıldığıdır. Tüzük, bireysel sözleşmelerde iptal sürelerini düzenlerken “*turist tipi konaklama işletmesi*” ve “*diğer tüm tip konaklama işletmeleri*” olmak üzere ikili bir ayrım öngörmektedir. Bu çerçevede, bir konaklama işletmesinin tatil konaklama işletmesi olup olmadığının tespitinde turist tipi olup olmadığı da değerlendirmeye alınabilir.

2. Grup Sözleşmelerinde Süre

Grup otel sözleşmesinde taraflar sözleşmenin kurulması esnasında rezervasyonun iptaline ilişkin serbestçe düzenleme yapabilirler. Tarafların aralarında bir düzenleme yapmamaları halinde ise, Turizm İşletmelerinin Bakanlıkla, Birbirleriyle ve Müşterileriyle İlişkileri Hakkında Yönetmelik'in hükümleri uygulanacaktır.

Yönetmelik'in 35. maddesinde grup otel sözleşmeleri için rezervasyon iptal süreleri düzenlenmektedir. Burada bireysel otel sözleşmelerinden farklı olarak yüksek sezon ve düşük sezon ayrımı yapılmamaktadır.

Anılan hükme göre iptal süresi, grupta bulunan ve iptal talep eden kişi sayısının %50'den az ya da fazla olmasına göre belirlenmektedir. Bu çerçevede, grubun %50'sinden fazlası rezervasyonunu iptal edecekse iptal süresi en geç konaklayanın konaklama işletmesine giriş tarihinden giriş tarihinden 21 gün öncesidir. Eğer grubun %50'si ya da daha azı rezervasyonunu iptal edecekse iptal süresi en geç konaklayanın konaklama işletmesine giriş tarihinden giriş tarihinden 14 gün öncesidir.

3. Kontenjan Sözleşmelerinde Süre

Kontenjan sözleşmesinde taraflar sözleşmenin kurulması esnasında rezervasyonun iptaline ilişkin serbestçe düzenleme yapabilirler. Tarafların aralarında bir düzenleme yapmamaları halinde ise, Turizm İşletmelerinin Bakanlıkla, Birbirleriyle ve Müşterileriyle İlişkileri Hakkında Yönetmelik'in 43. maddesinde düzenlenen süreler uygulanmaktadır.

Kontenjan sözleşmeleri yukarıda ayrıntılı olarak anlatıldığı üzere nihayetinde bireysel otel sözleşmesi ya da grup otel sözleşmesi şeklinde kurulmaktadır. Kontenjan sözleşmesi bir çerçeve sözleşme olduğundan kuruluşu esnasındaki rezervasyon talebi çerçeve rezervasyon talebidir. Bu nedenle ileride kurulması beklenen bireysel ya da grup otel sözleşmelerine ilişkin ayrı bir kesin rezervasyon talebi yapılmaktadır. Bu kesin rezervasyon talebinin yapılmasıyla esasen bireysel otel sözleşmesi ya da grup otel sözleşmesi kurulmuş olmaktadır.

Yönetmelik'ten beklenen kontenjan sözleşmelerinde grup otel sözleşmeleri için ve bireysel otel sözleşmeleri için yapılan düzenlemelere atıf yapılmak suretiyle yeknesaklığın sağlanmasıdır. Oysa Yönetmelik, kontenjan sözleşmeleri için oldukça karmaşık ayrı bir düzenleme yapmaktadır.

Yönetmeliğin 43. maddesine göre konaklayanın konaklama işletmesine giriş tarihinden *“münferit müşteriler için 30 gün, grupta tamiptal için 60 gün, grubun %50'sini aşan iptallerde 45 gün, grubun %50'sinden 11 kişiye kadar iptal için 30 gün, gruptaki 10müşteriden azipptaller için 7 gün”* öncesine kadar rezervasyon iptal edilebilir.

Yönetmelik'te kontenjan sözleşmeleri için bireysel otel sözleşmelerinden farklı olarak yüksek sezon ve düşük sezon ayrımı yapılmamaktadır. Yine garantili ve garantisiz kontenjan sözleşmesi ayrımının da yapılmadığı görülmektedir.

Kanımızca mevzuatta düzenlemeye konu kontenjan sözleşmeleri garantili kontenjan sözleşmeleridir. Garantisiz kontenjan sözleşmelerinde seyahat acentesine rezervasyonun iptali için bir süre tanımak, sürenin ihlali halinde herhangi bir hukuki netice doğurmayacağından gereksizdir.

D. Tazminat

Rezervasyonun, bildirim süresine uyulmaksızın iptal edilmesi halinde ya da herhangi bir rezervasyon iptali yapmadan konaklama işletmesine gelmeme yani no-show durumunda sözleşmeye aykırılık söz konusu olacaktır.

Otel sözleşmesi, tam iki tarafa borç yükleyen bir sözleşmedir. Tam iki tarafa borç yükleyen sözleşmelerde sözleşmenin tarafları karşılıklı edim yükümlülüğü altına girmektedirler. Ayrıca bu sözleşmelerde edimler arasında tam bir karşılıklılık ilişkisi bulunmaktadır.⁸⁶ Bu nedenle sözleşmeye aykırı davranan taraf diğer tarafın uğradığı zararları tazmin etmekle yükümlüdür.

6098 sayılı Borçlar Kanunu'nun 112. maddesi uyarınca "*Borç hiç veya gereği gibi ifa edilmezse borçlu, kendisine hiçbir kusurun yüklenemeyeceğini ispat etmedikçe, alacaklının bundan doğan zararını gidermekle yükümlüdür.*" Bu çerçevede bir borca aykırı davranan taraf karşı tarafın zararını tazmin etmekle yükümlüdür.

⁸⁶ Eren, 211; Antalya, 282.

Turizm İşletmelerinin Bakanlık, Birbirleriyle ve Müşterileriyle İlişkileri Hakkında Yönetmelik'in 26. maddesinde rezervasyonun iptali halinde tazminat düzenlenmektedir. Hüküm uyarınca taraflar otel sözleşmesinde tazminata ilişkin özel düzenlemeler yapabilirler. Ancak tarafların böyle bir düzenleme yapmamaları halinde Yönetmelik'te yer alan hükümler uygulanacaktır.

Yukarıda incelendiği üzere, Yönetmelik'te rezervasyonun iptal süreleri her bir sözleşme türü için açıkça düzenlenmektedir. Bu sürelere uyulmaksızın rezervasyonun iptal edilmesi halinde ya da no-show durumunda sözleşmeye aykırılık söz konusu olacağından, konaklama işletmesinin zararının tazmin edilmesi gerekmektedir. Bu zararın nasıl hesaplanacağına ilişkin hükümler Turizm İşletmelerinin Bakanlık, Birbirleriyle ve Müşterileriyle İlişkileri Hakkında Yönetmelik'te düzenlenmektedir.

1. Bireysel Sözleşmelerde Tazminat

Turizm İşletmelerinin Bakanlık, Birbirleriyle ve Müşterileriyle İlişkileri Hakkında Yönetmelik'in 28. maddesinde bireysel otel sözleşmeleri için tazminat düzenlenmektedir. Bireysel otel sözleşmesinde taraflar her zaman sözleşmenin kurulması esnasında rezervasyonun iptalinin neticelerine ilişkin serbestçe düzenleme yapabilirler. Ancak taraflar arasında zararın tazminine ilişkin bir anlaşma bulunmaması halinde Yönetmelik'te yer alan hükümlerin uygulanması gerekmektedir.

Yönetmelik bireysel otel sözleşmelerinde tazminatı düzenlerken, iptal bildirim süreleri için yapmış olduğu tatil konaklama işletmesi ve diğer işletmeler ayrımını korumuştur. Bu çerçevede, tatil konaklama işletmelerinde yüksek sezonda girişten 30 gün öncesine kadar, sezon dışında girişten 14 gün

öncesine kadar yapılan iptaller, rezervasyon iptal süresi içerisinde değerlendirilmektedir. Bu sürelerden sonra yapılan iptaller sözleşmeye aykırılık teşkil edeceğinden konaklama işletmesinin tazminat talep hakkı doğmaktadır.

Diğer konaklama işletmelerinde ise konaklama talebinin yoğun olduğu yer ve dönemlerde 24 saatten az olmamak koşuluyla otelin doğrudan gelen müşterilerine uyguladığı iptalsüresinde yapılan iptaller, rezervasyon iptal süresi içerisinde değerlendirilmektedir. Bu sürelerden sonra yapılan iptaller sözleşmeye aykırılık teşkil edeceğinden konaklama işletmesinin tazminat talep hakkı doğmaktadır.

Konaklama işletmesinin zararının nasıl hesaplanacağı da Yönetmelik'in 29. maddesinde düzenlenmektedir. Hükme göre rezervasyonun taraflar arasındaki anlaşmada ya da Yönetmelik'te yer alan sürelerle aykırı olarak iptal edilmesi halinde veya herhangi bir iptal bildirimini yapılmamasına karşın konaklama işletmesine gelinmemesi yani no-show halinde tazminat miktarı; her müşteri için istenecek tazminat, genelde en az bir gecelik kalış için istenen hizmetlerin, yüksek sezonda ise üç gecelik kalış için istenen hizmetlerin parasal karşılığı olarak hesaplanır.

Görüleceği üzere burada konaklama işletmesinin gerçek zararının tespitine ilişkin bir hesaplama yöntemi benimsenmemiştir. Aksine konaklama işletmesinin tahmini zararı, konaklama süresi ve bedeli üzerinden hesaplanmaktadır. Başka bir ifadeyle Yönetmelik'te yer alan hükümler uyarınca tazminatın hesaplanması halinde konaklama işletmesinin gerçekten bir zarara uğrayıp uğramadığı dikkate alınmamaktadır.

Bu düzenleme isabetli bir düzenleme değildir. Yönetmelik'te rezervasyonun iptali halinde yapılacak bu ödemenin bir "tazminat" olduğu

açıkça ifade edilmektedir. Oysa sözleşmeden doğan sorumluluğun şartları; borca aykırı davranış, zarar, kusur ve nedensellik bağıdır.⁸⁷ Haliyle rezervasyonun iptali neticesinde bir tazminattan bahsedilebilmesi için bir zararın doğması gerekmektedir. Yönetmelik'te yapılan düzenleme ile zarar unsuru tamamen göz ardı edilmiştir.

Yönetmelik'teki düzenleme bir tazminat yükümlülüğünden ziyade ceza koşuluna benzetilebilmektedir. Ceza koşulu, borçlunun ediminin gereği gibi ifa edilmemesi ihtimaline karşı, borçlunun bir miktar para ödeme taahhüdünü kabul etmesidir.⁸⁸ Ceza koşulunun en önemli özelliği, alacaklının uğramış olduğu zararı ispat etmesine hatta bir zarara uğramasına dahi gerek olmamasıdır.⁸⁹ Ancak buradaki düzenlemenin bir ceza koşulu olması mümkün değildir. Çünkü seyahat işletmesi, konaklama işletmesinin zararının doğmadığını ispat etmek suretiyle tazminat ödeme yükümlülüğünden kurtulabilmektedir. Oysa ceza koşulunun kabulü halinde, konaklama işletmesinin bir zararı doğmasa dahi seyahat acentesinin hükümde belirlenen miktarı ödeme borcu bakidir.

Nitekim Yönetmelik'teki bu düzenleme bir cezalandırıcı tazminat örneği olarak kabul edilebilir. Kural olarak hukukumuzda tazminatın telafi edici olduğu kabul edilmektedir. Ancak kimi zaman yasal düzenlemelerde, tazminatın cezalandırıcı rolüne de rastlanmaktadır. Cezalandırıcı tazminat, tazminatın zarar miktarından bağımsız olarak belirlendiği hallerde söz konusu olmaktadır.⁹⁰ Bu

⁸⁷ Eren, 1078-1093; Tercier/Pichonnaz/Develioğlu, 423-429; Kılıçoğlu, 812-818.

⁸⁸ Eren, 1210; Tercier/Pichonnaz/Develioğlu, 475; Nomer, 477-478; Kılıçoğlu, 981.

⁸⁹ Eren, 1210; Tercier/Pichonnaz/Develioğlu, 482-483; Kılıçoğlu, 993.

⁹⁰ Gülerüz/Yılmaz, 342.

kapsamda, söz konusu düzenleme bir cezalandırıcı tazminat örneği olarak değerlendirilebilir.

İsabetli olarak, Uluslararası Otel ve Restoran Birliği ve Seyahat Acenteleri Birlikleri Evrensel Federasyonu Tüzüğü'nün¹⁵. maddesinde tazminata hükmedilebilmesi için *“konaklama işletmesinin odaları satarak zararını karşılayamamış olması”* koşulu aranmaktadır. Böylece tazminat hukukunun temel ilkelerine uygun bir düzenleme yapılmış olmaktadır.

Kural olarak zarar gören, zararını ve zarar verenin kusurunu ispat yükü altındadır. Ancak Yönetmelik hükümleri ile bir zarar karinesi getirilmektedir. Buna göre rezervasyonun bildirim süresine uyulmaksızın iptal edilmesi halinde ya da herhangi bir rezervasyon iptali yapmadan konaklama işletmesine gelmeme yani no-show durumunda zararın doğduğu karine olarak kabul edilmektedir.⁹¹

Burada söz konusu olan karine, aksinin ispatı mümkün olan bir adi karinedir. Yani konaklama işletmesi, esasen 6098 sayılı Borçlar Kanunu ile üzerine yüklenmiş olan ispat külfetinden bu adi karine sayesinde kurtulmuş olmaktadır. Ancak seyahat acentesi da zararın doğmadığını her zaman ispat edebilecektir. Ayrıca konaklama işletmesi, uğradığı zararın tarafların sözleşmede kararlaştırmış oldukları miktardan ya da Yönetmelik'te düzenlenen miktardan daha fazla olduğunu iddia etmekteyse genel hükümler uyarınca kalan zararını talep edebilir.

Örneğin seyahat acentesi tarafından bir tatil otelinde düşük sezonda bir müşteri için gecelik konaklama bedeli tam pansiyon 1.000TL olan bir otel için 5

⁹¹ Tezcan, 155.

günlük rezervasyon yapılmış ancak herhangi bir rezervasyon iptal bildirimini yapılmaksızın konaklama işletmesine gelinmemiştir. Bu durumda konaklama işletmesi, otel sözleşmesinde herhangi bir hüküm bulunmaması durumunda Yönetmelik hükümleri uyarınca bir gecelik konaklama bedeli olan 1.000TL'yi talep edebilir. Bu talebi için zarar karanesi uyarınca yalnızca müşterinin konaklama işletmesine gelmediğini ispat etmesi yeterlidir.

Konaklama işletmesi eğer zararının bir gecelik konaklama bedeli olan 1.000TL'yi aştığını iddia ediyorsa, bu durumda genel hükümler uyarınca tazminat talep edebilir.

Seyahat acentesi ise bir gecelik konaklama bedeli olan 1.000TL'yi ödemekten kurtulabilir. Ancak bunun için konaklama işletmesinin bir zarara uğramadığını ispat etmesi gerekmektedir. Örneğin konaklama işletmesinin boş kalan odaları aynı ya da daha yüksek bedelle sattığını ispat ederek tazminat ödemekten kurtulabilir. Benzer şekilde konaklama işletmesinin boş kalan odaları daha düşük bedelle sattığını ispat ederek tazminattan indirim yapılmasını da talep edebilir.

Yönetmelik'te ayrıca geç gelme, konaklama süresinden önce konaklama işletmesinin terk edilmesi, ısmarlanan hizmetleri kısmen veya tamamen kullanmaması durumları da düzenlenmektedir. Bu durumda konaklayanın konaklama işletmesine geç gelmesine, konaklama süresinden önce konaklama işletmesinden ayrılmasına ya da ısmarlanan hizmetleri kullanmamasına konaklama işletmesi sebep olmuşsa herhangi bir tazminat talebinde bulunması mümkün değildir. Ancak konaklama işletmesinin herhangi bir kusuru bulunmuyorsa seyahat acentesinin konaklama işletmesinin gerçek zararını tazmin etmesi gerekmektedir.

Görüleceği üzere burada Yönetmelik, gerçek zarar kavramını kullanmaktadır. Bu nedenle tazminatın miktarı hesaplanırken konaklama işletmesinin uğramış olduğu gerçek zarar miktarının dikkate alınması gerekmektedir. Ancak 6098 sayılı Borçlar Kanunu'nun 50. maddesi uyarınca uğranılan zararın miktarı tam olarak ispat edilemiyorsa hâkim, olayların olağan akışını ve zarar görenin aldığı önlemleri göz önünde tutarak, zararın miktarını hakkaniyete uygun olarak belirlemelidir.

Yönetmelik'te tazminatın kimden talep edileceği hususunda da bir düzenleme bulunmaktadır. Bu çerçevede eğer seyahat acentesi otel sözleşmesi kapsamında bir ön ödeme yapmışsa, konaklama işletmesi zararını buradan tazmin edebilir. Ancak ön ödemenin zararı karşılamadığı durumda, konaklama işletmesi aradaki farkı doğrudan müşteriden talep edebilir.

Esasen otel sözleşmesinin tarafı olmayan konaklayandan, bu sözleşmenin hükümlerine dayanarak tazminat talep etmenin yerinde olmadığı görüşündeyiz. Zira otel sözleşmesinden doğan bedel ödeme borcunun muhatabı seyahat acentesidir. Yine otel sözleşmesinde tazminata ilişkin özel düzenlemeler yapılması hakkında, bu sözleşmenin tarafı olmayan konaklayandan bu hükümler uyarınca doğrudan tazminat talep edilmesi hukuka aykırı olacaktır.

Konaklama işletmesinin, müşteriye yönelteceği tazminat taleplerinin 6098 sayılı Borçlar Kanunu'nun ve 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un⁹² hükümlerine dayandırılması daha isabetli olacaktır.

Yönetmelik, tazminatın ödenme süresini ve faizi de ayrıca düzenlemektedir. Hüküm uyarınca tazminat ödemeleri talep tarihinden itibaren

⁹²RG; 28.11.2013, 28835.

otuz gün içinde yapılmalıdır. Bu süreden sonra ödeme yapılması halinde, aylık %10 faiz ve ana borcun %5'i oranında tahsil masrafı işletilmektedir.

Son olarak mücbir sebep halinden bahsetmek gerekmektedir. Mücbir sebep, önceden tahmini mümkün olmayan ve gerçekleşmesine karşı konulamayan dış kaynaklı olaydır. Mücbir sebebin varlığı halinde borçlu meydana gelen zarardan sorumlu tutulamaz.⁹³

Bu çerçevede, taraflardan birinin öngörülmesi ve engellenmesi irade dışında olan zorlayıcı sebeplerle otel sözleşmesindeki yükümlülüklerini yerine getirmesinin imkânsız hala gelmesi söz konusuysa diğer tarafın tazminat talep hakkı doğmaz.

Örneğin 2020 yılında Covid-19 pandemisi nedeniyle evden çıkma yasakları uygulanmıştır. Rezervasyon tarihi, evden çıkma yasağı tarihlerine denk gelen bir müşterinin konaklama işletmesine gelmesi beklenemez. Bu çerçevede konaklama işletmesinin tazminat hakkının doğduğunu söylemek mümkün olmayacaktır.

2. Grup Sözleşmelerinde Tazminat

Turizm İşletmelerinin Bakanlıkla, Birbirleriyle ve Müşterileriyle İlişkileri Hakkında Yönetmelik'in 36. maddesinde grup otel sözleşmeleri için iptal süreleri düzenlenmektedir. Grup otel sözleşmesinde taraflar her zaman sözleşmenin kurulması esnasında rezervasyonun iptalinin neticelerine ilişkin serbestçe düzenleme yapabilirler. Ancak taraflar arasında zararın tazminine ilişkin bir anlaşma bulunmaması halinde Yönetmelik'te yer alan hükümlerin uygulanması gerekmektedir.

⁹³ Kılıçoğlu, 815.

Yönetmelik'in 36. maddesi uyarınca *“rezervasyonu iptal edilen her bir müşteri ile ilgili tazminat, otel sözleşmesinde ayrı bir miktar tespit edilmemiş ise, sözleşmede yer alan koşullar ve özel fiyat üzerinden ısmarlanmış olan hizmetlerin toplamının üçte ikisidir.”* denilmektedir.

Görüleceği üzere bireysel otel sözleşmelerinde olduğu gibi burada da bir zarar karinesi kabul edilmiş ve gerçek zarar kavramı kullanılmamıştır. Bu nedenle, bireysel otel sözleşmelerine ilişkin açıklamalarımız burada da geçerliliğini korumaktadır.

3. Kontenjan Sözleşmelerinde Tazminat

Kontenjan sözleşmeleri yukarıda ayrıntılı bir biçimde anlatıldığı üzere garantili kontenjan sözleşmesi ve garantisiz kontenjan sözleşmesi olmak üzere ikiye ayrılmaktadır.

Garantisiz kontenjan sözleşmesinin neticesinde yapılan rezervasyon çerçeve rezervasyondur. Çerçeve rezervasyonun iptali söz konusu olduğunda herhangi bir tazminat hakkı doğmamaktadır. Ancak garantisiz kontenjan sözleşmesinde rezervasyonun kesin rezervasyona dönüşmesi halinde bir grup otel sözleşmesi ya da bireysel otel sözleşmesi meydana gelmektedir. Böylece, konaklama işletmesi garantisiz kontenjan sözleşmesi neticesinde akdedilen grup otel sözleşmesi ya da bireysel otel sözleşmesinden doğan tazminat haklarını kullanabilecektir.

Daha açık bir ifadeyle konaklama işletmesi artık akdedilen sözleşmesinin türüne göre Yönetmelik'te düzenlenen hükümler uyarınca tazminat talep edebilecektir.Örneğin konaklama işletmesi ile seyahat

acentesiarasında bir garantisiz kontenjan sözleşmesi kurulmuştur. Sözleşme uyarınca 1 Haziran- 1 Temmuz tarihleri arasında seyahat acentesinin müşterilerine 10 oda tahsis edilmiştir. Seyahat acentesi bu kontenjan sözleşmesi uyarınca 10 Haziran-15 Haziran tarihleri arasında bir müşteri için bireysel otel sözleşmesi olarak kesin rezervasyon talebinde bulunmuş; talebi konaklama işletmesi tarafından onaylanmıştır. Bu durumda, müşterinin rezervasyon iptal sürelerinden sonra rezervasyonunu iptal etmesi ya da herhangi bir bildirimde bulunmaksızın konaklama işletmesine gelmemesi durumunda Yönetmelik'in 28. maddesinde bireysel otel sözleşmelerinin iptaline ilişkin düzenlenen hükümler uygulanma alanı bulacaktır.

Garantili kontenjan sözleşmelerinde ise, konaklama işletmesi tarafından rezervasyon talebinin ancak bir “*garanti*” karşılığında onaylanarak tamamlanması söz konusu olmaktadır. Garantili kontenjan sözleşmesinde, konaklama talebinde bulunan kişi konaklama işletmesine gitse de gitmese de rezerve ettiği oda hazırlanmıştır ve ücreti tahsil edilecektir.⁹⁴ Bu nedenle, taraflar garantili kontenjan sözleşmesinde aksine bir hüküm bulunmadıkça garanti edilen meblağı ödeyerek tazminat yükümlülüğünden kurtulmaktadırlar.

V. SONUÇ

Seyahat acentesi tarafından otel sözleşmesinin kurulmasına ilişkin öneri beyanı rezervasyon talebi; konaklama sözleşmesinin kurulmasına ilişkin kabul beyanı ise onaylanarak kabul edilmiştir. Bu çerçevede, aslında rezervasyon ayrıca bir işlem olmayıp otel sözleşmesinin kurulması için seyahat acentesi tarafından yapılan öneri beyanının konaklama işletmesi tarafından kabul edilmesi anlamına gelmektedir.

⁹⁴ Tuna/Doğan, 68; Tezcan, 130-131.

Rezervasyon turizm faaliyetleri açısından önemlidir. Zira faaliyetin başlangıcı açısından ilk temas rezervasyon talebi ile söz konusu olmaktadır. Yine rezervasyonun iptali ile birlikte, otel sözleşmesinin tarafları arasındaki ilişki sona ermektedir. Bu nedenle rezervasyonun kurulması, hukuki niteliği, çeşitleri ve özellikle iptaline ilişkin düzenlemelerin hukuki mevzuatımızda daha ayrıntılı ve açık biçimde düzenlenmesi gerekmektedir.

Açıklamalarımızdan görüleceği üzere otel sözleşmesine ve rezervasyona ilişkin düzenlemeler genel hatlarıyla Turizm İşletmelerinin Bakanlıkla, Birbirleriyle ve Müşterileriyle İlişkileri Hakkında Yönetmelik'te yer almaktadır.

Öncelikle ifade edilmelidir ki; Yönetmelik'in lafzı oldukça özensizdir. Turizm faaliyetlerine ilişkin birçok teknik terim örneğin acente, düşük sezon, iptal yaptırımı gibi, hatalı kullanılmaktadır. Yönetmelik içerisinde sıklıkla tatil oteli, diğer oteller, ciddi suç, bulaşıcı hastalık gibi çerçevesi çizilmemiş muğlak kavramlar yer almaktadır.

Yönetmelik içerisinde borçlar hukukuna ilişkin kavramlar da sıkça hatalı olarak kullanılmaktadır. Özellikle tazminat hususunda, borçlar hukukunun genel ilkelerinden ayrılıp konaklama işletmesinin gerçek zararının tespitine ilişkin bir hesaplama yöntemi benimsenmemiştir. Aksine konaklama işletmesinin tahmini zararı, konaklama süresi ve bedeli üzerinden hesaplanmıştır. Başka bir ifadeyle Yönetmelik'te yer alan hükümler uyarınca tazminatın hesaplanması halinde konaklama işletmesinin gerçekten bir zarara uğrayıp uğramadığı dikkate alınmamıştır. Bu düzenleme isabetli bir düzenleme değildir.

Benzer şekilde, Yönetmelik hükümleri ile hukuki işlemin şekline ilişkin sınırlandırıcı düzenlemeler yapılması da doğru değildir. Yine, tazminatın kimden talep edileceği hususundazararın seyahat acentesi tarafından yapılan ön ödemeden karşılanamadığı durumda, konaklama işletmesinin aradaki farkı doğrudan müşteriden talep edebileceği düzenlenmiştir. Oysa otel sözleşmesinin tarafı olmayan konaklayandan, bu sözleşmenin hükümlerine dayanarak tazminat talep etmek yerinde değildir.

Yönetmelik, kullanılan kavramların tanımlarına yer verecek ya da bazı ölçütler düzenleyecek biçimde revize edilmelidir. Benzer şekilde, Yönetmelik içerisinde kullanılan turizm faaliyetlerine ilişkin teknik terimlerin ve hukuki terimlerin daha özenli seçilmesi gerekmektedir.

Yönetmelik'te özellikle rezervasyonun iptaline ilişkin bildirim süreleri ve tazminatın hesaplanma ölçütleri oldukça karmaşık düzenlenmiştir. Bu düzenlemelerin daha açıklayıcı ve net bir biçimde düzenlenmesi gerekmektedir. Örneğin Uluslararası Otel ve Restoran Birliği ve Seyahat Acenteleri Birlikleri Evrensel Federasyonu Tüzüğü'nde bu hesaplamalara ilişkin detaylı tablolar ek olarak hazırlanmıştır.

Netice olarak, otel sözleşmesinin kurulması aşamasından sona ermesine kadar taraflar arasındaki hukuki ilişkiyi düzenleyen rezervasyonun hukuki mevzuat içerisinde daha net bir biçimde düzenlenmesi gerekmektedir. Zira turizm faaliyetlerinin her geçen gün arttığı ülkemizde, seyahat acentesi ile konaklama işletmesi arasında kurulan otel sözleşmesinden doğan uyumsuzluklarsıkça gündeme gelmeye devam edecektir.

KAYNAKÇA

- AKKURT Sinan Sami, “*Elektronik Ortamda Hizmet Sunumu ve Buna İlişkin Sözleşmelerin Hukuki Özellikleri*”, Ankara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, 60 (1), 2011, s.19-46.
- ANDAÇ Faruk, Turizm Hukuku, Detay Yayıncılık, 6. Baskı, Ankara 2018.
- ANTALYA Osman Gökhan, Borçlar Hukuku Genel Hükümler Cilt V.1/1: Temel Kavramlar Sözleşmeden Doğan Borç İlişkileri, 2.Baskı, Seçkin Yayıncılık, Ankara 2019.
- AYRANCI Hasan, Ön Sözleşme, Yetkin Yayınları, Ankara 2006.
- BAŞPINAR Veysel/ DEMİR Bahadır, “*Paket Tur Sözleşmelerinde Seyahat Edenin Hakları ve Borçları*”, Terazi Hukuk Dergisi, C.9, S.99 (2014), s.144-155.
- BEMILE Richard/ ACHAMPONG Akwasi/ DANQUAH Emmanuel, “*Online Hotel Reservation System*”, International Journal of Innovative Science, Engineering & Technology, Vol.1, Issue 9 (2014), s.583-588.
- BOZ Necip/HOCAOĞLU Ulvi, Turizm Hukuku, Seçkin Yayıncılık, 3. Baskı, Ankara 2008.
- BULGAN Gülay, “*Birinci Bölüm: Kavramsal Boyutu ile Turizm*”, DEMİR Mahmut (Ed.), Genel Turizm Kavramlar ve Farklı Boyutlarıyla Değerlendirme, Detay Yayıncılık, Ankara 2017.
- CAN Halil/ GÜNER Semih, Turizm Hukuku, Siyasal Kitabevi, Ankara 1997.
- DOĞAN Gül, “*Otelcilik Sözleşmesi*”, Yeditepe Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, C.I, S.2 (2005), s. 229-251.
- DOĞAN Gül, “*Ön Sözleşme*”, Doktora Tezi, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul 2004. (Yayımlanmamış doktora tezi) (Ön Sözleşme)
- EREN Fikret, Borçlar Hukuku Genel Hükümler, 23. Baskı, Yetkin Yayınları, Ankara 2018.
- GÖKPINAR Ali “*Otelcilik Sözleşmesi*”, Doktora Tezi, Erciyes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kayseri 2018. (Yayımlanmamış doktora tezi)

- GÜLERYÜZ M. Tarık/ZORLUOĞLU YILMAZ Ayça, “Bir Anglo-Amerikan Hukuku Müessesesi Olarak Cezalandırıcı Tazminatın Bazı Türk Hukuku Müesseseleri ile Mukayesesi”, TBB Dergisi 2019 (141), s.325-362.
- GÜLERYÜZ Umut, “Thomas Cook Şirketi’nin Tarihçesi ve Batışı”, Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 24 (3), s.1433-1445.
- HARMAN Serhat, “Konaklama Sektörü”, ÇAKICI A. Celil (Ed.), Genel Turizm, Atatürk Üniversitesi Açıköğretim Fakültesi Yayını, Erzurum 2019.
- HARMAN Serhat/ÖTER Zafer, “Konaklama Sektörü”, ÇAKICI A. Celil (Ed.), Kavramlarla ve Örneklerle Genel Turizm, Detay Yayıncılık, Ankara 2019.
- KILIÇOĞLU Ahmet M., Borçlar Hukuku Genel Hükümler, 24. Baskı, Turhan Kitabevi, Ankara 2020.
- KOÇAK Nilüfer, “Turizm Endüstrisinin Bileşenleri”, EMİR Oktay (Ed.), Genel Turizm Bilgisi, Anadolu Üniversitesi Açıköğretim Fakültesi Yayınları, Eskişehir 2018.
- NOMER N. Haluk, Borçlar Hukuku Genel Hükümler, Beta Yayıncılık, 16. Baskı, İstanbul 2018.
- OKTAY Saibe, Gezi Sözleşmesi, Beta Yayıncılık, İstanbul 1997.
- TANDOĞAN Haluk, “Otelcilerin Mesuliyeti”, Ankara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, C.12, S. 3-4, s.201-239.
- TAŞTAN Hülya/ KIZILIRMAK İsmail, “Turizm Çeşitleri ve Şekilleri”, ÇAKICI A. Celil (Ed.), Kavramlarla ve Örneklerle Genel Turizm, Detay Yayıncılık, Ankara 2019.
- TERCIER Pierre/ PICHONNAZ Pascal/ DEVELİOĞLU H. Murat, Borçlar Hukuku Genel Hükümler, 2. Baskı, On İki Levha Yayıncılık, İstanbul 2020.
- TEZCAN Bülent, Turizm Hukuku, Yetkin Yayıncılık, Ankara 2003.
- TUNA Muharrem/ DOĞAN Seden, “Rezervasyon Süreci”, ACAR Dilek (Ed.), Otel İşletmelerinde Konaklama Hizmetleri, Anadolu Üniversitesi Açıköğretim Fakültesi Yayınları, No:2396, Eskişehir 2018.
- USTA Öcal, Turizm: Genel ve Yapısal Yaklaşım, Detay Yayıncılık, Ankara 2012.

UYUMAZ Alper, “*Elektronik Sözleşmelerin Web Siteleri Aracılığıyla Kurulması ve Bu Sözleşmelerin İfası*”, Dokuz Eylül Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, C.9, Özel Sayı (2007), s.907-930.

YILDIRIM Hüseyin, “Turizm İşletmeciliği ile İlgili Turizm Mevzuatı”, YILDIRIM Hüseyin (Ed.), Turizm Hukuku ve Mevzuatı, Detay Yayıncılık, 11. Baskı, Ankara 2018.

YURT Bülent, Seyahat Düzenleme Sözleşmesi, Yetkin Yayınları, Ankara 2000.