

PAKET TUR SÖZLEŞMESİNDE TARAFLAR VE TARAFLARIN BORÇLARI VE HAKLARI

Gökçen Bilge ÖZDEMİR*

ÖZET

Dünyadaki gelişmelere paralel olarak ülkemizde de yaygın bir hizmet sektörü olarak gelişen turizm sektörü beraberinde sorunları ve buna bağlı olarak çözümleri kaçınılmaz kılmıştır. Kendi dinamikleri içerisinde yaygınlaşmakta ve gelişmekte olan turizm, doğal olarak Turizm Hukuku'nu da geliştirmektedir. Ülkemizde turizm ve turizm tüketicisi ile ilgili başlıca hukuki düzenlemeler; "Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun", "Seyahat Acentaları ve Seyahat Acentaları Birliği Kanunu", "Turizmi Teşvik Kanunu", "Kültür Yatırımlarını ve Girişimlerini Teşvik Kanunu", "Seyahat Acentaları Birliği Yönetmeliği", "Turizm İşletmelerinin Bakanlık, Birbirleriyle ve Müşterileriyle İlişkileri Hakkında Yönetmelik"tir. Müstakil bir turizm kanunun bulunmaması ciddi bir eksiklik. Her ne kadar çıkarılan yönetmeliklerle güncelleştirmeler yapılmakta ve ihtiyaçlara cevap bulunmaya çalışılmakta ise de konuyu bütünüyle ele alan bir yasaya ihtiyaç her geçen gün daha da artmaktadır. Turizm hizmeti içerisinde önemli bir paya sahip olan "paket tur"lar[†] hususunda da yeteri kadar çalışma bulunmamaktadır. Bu makalede "paket tur sözleşmesinin tarafları ile tarafların borçları ve hakları" incelenmiştir. Acentanın, seyahat edenin bagajlarının güvenli bir şekilde ulaşımını sağlaması borcundan tutun da, özenli davranma, bilgi verme, organizasyon, seyahate katılanın değişmesini kabul etme, seyahat edenin vücut bütünlüğünün ve sağlıklarının korunması, sır saklama, teminat gösterme, tanıtım broşürü verme ve rehber bulundurma borçlarının yanında ücret talep etme ve alma hakkı bulunduğu bahsedilmiştir. Aynı şekilde tüketicinin de (seyahat eden) ücret ödeme, ek giderleri ödeme, iş birliği yapma, özenli davranma, bilgi verme borçlarından bahsedilmiş, seyahatin duyurulduğu şekilde ve belirtilen ücretle gerçekleşmesini, hizmetin yeniden görülmesini isteme, sözleşmeden dönme, indirim, tazminat, teminatın paraya çevrilmesini talep etme ve sigortaya başvurma hakları Avrupa Birliği Direktifleri ile karşılaştırmalı olarak incelenmiştir. Dağınık ve farklı görüşler ayrı ayrı ele alınmış ve karşılaştırmaya imkan verecek şekilde bir arada bulundurulmuştur. Konu içerikleri ile ilgili yasal düzenlemeler sorunlar ve sonuçlar ile olası çözümler değerlendirilmeye çalışılmıştır. 5571 Sayılı Kanun'un kabulü ile Türkiye'de satılan paket turlarda zorunlu sigorta yapılması hükmü getirilmesiyle birlikte, tarafların anılan borçlarının en aza indirgenebileceği ancak bir kısım hükümlerin taraflar için makul olmaktan çıkarak, tehlikeli olabileceği ihtimali üzerinde de görüş belirtilmiştir.

ABSTRACT

The problems and the solutions arising from the tourism sector, a very expanding service sector in our country in parallel with the recent global developments, have become inevitable. While getting more expanded and improved in its own dynamics, the tourism, naturally improves the Law of Tourism. The main legal regulations in our country related to the tourism and the consumers of tourism are: "The Law on the Protection of the Consumer", "The Law on the Travel Agencies and the Unions of the Travel Agencies", "The Law for the Encouragement of Tourism", "The Law for the Encouragement of Investment in and Entrepreneurship of Culture", "The Regulation on the Unions of Travel Agencies" and "The Regulation on the Relationship of the Tourism Enterprises

* İstanbul Barosu Avukatı.

† Paket Tur

with the Ministry, Each Other and Their Clients". It is a serious failure that there is no separate Tourism Law available. Although the updates are made through the regulations to be issued, so that the needs are satisfied, the need for a law which handles the issue as a whole, however, explosively increases each passing day. Also, the studies are insufficient as regards to the "package travels"[‡] which holds a significant share in tourism services. In this article, the parties to the package travel agreement and their rights and duties are analyzed. It deals with the issues which ranges from the duty for delivery in secure of the luggage of the traveler, to the duties of due diligence, information, organization, the approval of the change of the traveler, the protection of the physical integrity and the health of the traveler, secrecy and non-disclosure, to grant collateral, to issue presentation brochure and to equip travel guide as well as the rights to claim and receive a payment, Likewise, the duties of the consumer (traveler) namely; to make a payment, to pay additional expenses, co-operate, due diligence, information, and the rights of the same, namely taking place of the travel as announced and at the announced price, re-performance of the service, the claims for the withdrawal from the contract, discount, indemnification and the liquidation of the collateral, and to apply for the insurance were comparatively discussed together with the European Union Directives. Dispersed and different opinions were separately discussed and were brought close together that enables to make a comparison between them. An effort was made as regards to the evaluation of the legal regulations relevant to the context, the problems, the consequences and probable solutions. Following the introduction of the obligatory insurance under the Law numbered 5571 regarding the package travels sold in Turkey, an opinion was raised which underlines that while the debts in question of the parties may be minimized, it is still probable that some provisions would become dangerous for the parties more than being reasonable.

‡ Package Travels

1. Seyahat ve Seyahat Organizasyonunda Sözleşmelerin Önemi

Turizmde mal ve hizmeti pazarlayan işletmeler, seyahat, konaklama, eğlence gibi hizmetleri bir araya getirerek tur düzenleyen işletmelerden (tur operatörleri) ve turistik hizmetleri üreten işletmeler ya da toptan pazarlayan kuruluşlar adına turizm ürünlerini perakende olarak satan işletmelerden (seyahat acentaları) oluşur. Uygulamada birçok işletmenin hem perakendeci seyahat acentası ve hem de tur düzenleyicisi olarak faaliyet gösterdiği gözlenmektedir. Seyahat acentalarının zaman zaman tur düzenlediklerine rastlandığı gibi, tur düzenleyici işletmelerin de perakende satışlar yapan birimler oluşturduğu görülmektedir.⁴

Paket tur düzenleyen için uygulamada “tur operatörü, seyahat acentesi, seyahat bürosu, seyahat veya tur organizatörü” ifadeleri kullanılmaktadır.⁵ Paket tur düzenleyen, TKHK. anlamında sağlayıcıdır.

1618 Sayılı Seyahat Acentaları ve Seyahat Acentaları Birliği Kanunu md.1 hükmüne ve yönetmeliğine göre, söz konusu acentalar sadece aracılık şeklinde değil, düzenleme şeklinde de sözleşmeler yapabilmektedirler.⁶ Aynı tanım Paket Tur Sözleşmeleri Uygulama Usul ve Esasları Hakkında Yönetmelik md. 4/c hükmünde de yapıldığına göre, aracı veya seyahat düzenleyen olması arasında bir fark yoktur.⁷ *Kanıma da acentanın, seyahati düzenleyen ya da aracı olması arasında sözleşmeye taraf olma bakımından yönetmelikte açıklık bulunmadığı için bir fark yoktur.*

Paket turu düzenleyenler ile satışında aracılık edenler AB Direktifi md. 2 hükmünde *ise* ayrı ayrı tanımlanmıştır.⁸ Gezi düzenleyen sadece belirli dönemde paket turlar düzenleyen ve doğrudan ya da aracı firma aracılığıyla paket gezi satışı yapan/yaptıran veya satış teklifinde bulunan kişidir. Paket tur satışında aracılık eden, *ise* tur düzenleyen tarafından bütünleştirilmiş paket gezilerin satışını yapan veya bunu sunan kişidir.

⁴ “Turizm Hukuku’nda toptancı ve perakendeci ayrımına gidilmektedir. Seyahat acentaları; oteller, havayolları, tur operatörleri ve diğer turizm hizmet işletmeleri ile ilgili bilgileri turistlere sunan, ürünlerin pazarlanmasına yönelik hizmetleri belirli bir komisyon karşılığında yerine getiren aracı kurumlardır. Sattıkları hizmetlerden dolayı sorumluluk ve risk taşımazlar. Buna karşılık, tur düzenleyici firmalar, çeşitli turizm hizmetlerini tek tek kendi hesabına satın alır, bunları belirli bir biçimde bir araya getirir ve tek bir ürün olarak, risk ve sorumluluğu da üstlenerek, belirli bir fiyattan satışa sunarlar.” Bkz. Bulut, (Çevrimiçi) <http://www.ekitapyayin.com/id/025/03.htm>, 15 Ocak 2007

⁵ Oktay, s.18 vd.; Yurt, s.35, 36.

⁶ Oktay, s.19 vd.; Yurt, s.36.

⁷ Aslan, s.566

⁸ Aslan, s.566; Oktay, s.18 vd.; Yurt, s.35, 36.

AB Direktifi md. 2 hükmünde tüketici kavramı geniş tanımlanmıştır ve her kişi hangi amaçla olursa olsun tüketici sayılmaktadır. Tüketici, geziye katılmak için yer ayırtan veya ayırtma taahhüdü altına giren kişidir. Ayrıca geziye katılacak kişi adına veya yararına bir başkası tarafından yer ayırtılıyor veya ayırtma taahhüdü altına giriliyorsa adına veya lehine ayırtılan kişi de ve tüketicinin gezi hakkını devrettiği kişi de tüketici sayılmaktadır. Seyahat Acentaları Yönetmeliğinin md. 3 hükmüne göre tüketici seyahat acentası hizmetini veya ürünü bizzat yararlanmak amacıyla satın alan kişidir. Bu hükümde tüketici kavramı dar tanımlanmıştır. Üçüncü kişi lehine seyahat sözleşmesi yapıldığında lehine sözleşme yapılan kişinin de tüketici sıfatını taşıması gereklidir. Bu nedenle bu kavramın geniş yorumlanması düşünülmelidir.⁹

Paket Tur Sözleşmeleri Uygulama Usul ve Esasları Hakkında Yönetmelik md. 4/d hükmüne göre ise tüketici: “Bir mal veya hizmeti ticari veya mesleki olmayan amaçlarla edinen, kullanan veya yararlanan gerçek veya tüzel kişi”dir. Burada tüketicinin ticari veya mesleki olmayan amaçla hareket etmesi hususu aranmaktadır.¹⁰ Sözleşmenin diğer tarafının kim olacağı kanunda belirtilmemiştir. Ancak yönetmeliğin 5/e.md., 6.md. ve 9.md.’lerinden sözleşmenin karşı tarafının seyahat acentası olduğu anlaşılmaktadır.¹¹

Bu genel bilgilerden sonra paket tur sözleşmesinin taraflarını aşağıdaki şekilde sıralamak mümkündür.

1.1. Seyahati Düzenleyen Kişi: Seyahat Organizatörü

Turizm işletmelerinin oluşturduğu turizm pazarında toptancılar, üretici işletmelerden satın aldıkları turistik ürünleri, ya kendine bağlı satış bürolarıyla, ya da perakendecilik görevini yürüten seyahat acentaları kanalıyla turistlere ulaştırırlar. Kitle turizm pazarında toptancılık görevini, tur operatörleri (tur düzenleyicileri) üstlenir.

Tur operatörleri, farklı turizm işletmeleri tarafından üretilen (konaklama, yerel ya da uluslararası ulaşım, yeme-içme, animasyon vb.) hizmetleri, paket tur (inclusive tour) adı altında bir araya getirerek, yeni bir ürün yaratan ve bu hizmetleri ya satın alarak ya da rezerve ederek; doğrudan tüketiciye ya da seyahat acentalarına pazarlayan işletmelerdir. Tur Operatörlerine bu açıdan baktığımızda, onları üretici olarak nitelenebiliriz. Fakat gerçek üretici işletmeler; konaklama, ulaştırma ve yiyecek-içecek işletmeleridir. Bu durumda zihinlerde tur operatörleri hakkında; tüketici ile turizm hizmeti sunan işletmeler arasında bir aracı, düzenleyici

⁹ Havutçu, **a.g.m** s.34.

¹⁰ Ceylan, **a.g.m** s.247

¹¹ Aslan, s.566

işlevini gören bir işletme imajı doğmaktadır. Tur operatörleri; turistik ürünler oluşturup, yani paket turlar düzenleyip, onları araçlar (seyahat acentaları) vasıtasıyla müşterilere satmaktadır.¹²

Seyahat organizatörü, birden fazla seyahat edimini fonksiyonel olarak bir bütün oluşturacak şekilde birbiriyle ilişkilendirerek seyahati düzenleyen kişidir. Organizatör, seyahat sözleşmesinin tüketici karşısındaki tarafıdır. Doğal olarak, organizatörün taraf sıfatını kazanması için, kendi organize ettiği seyahati kendisinin tüketiciye pazarlaması gerekli değildir. Ancak, organizatörün hazırladığı seyahat ürünü bir başkası tarafından tüketiciye pazarlanıyorsa, aracı acenta için taraf sıfatı doğabilmektedir.¹³

Seyahat Acentaları Birliği Yönetmeliğinin¹⁴ 3. maddesinde de, seyahat acentaları "bir programa bağlı veya programsız tüketiciye her türlü seyahati organize eden ve bu seyahatin gerektirdiği bütün hizmetleri üreten 1618 Sayılı Kanun hükümlerine tabi ticari işletmeler" olarak tanımlanmaktadır. Yine, yönetmeliğin 4'üncü maddesine göre, seyahat organize etmek, pazarlamak, gerçekleştirmek seyahat acentalarına münhasır faaliyetlerden olup, münhasır faaliyet olarak tanımlanan hizmetlerin seyahat acentası olmayan kişi ve kuruluşlar tarafından yapılması yasaklanmıştır (Yönetmelik md.6) Bu hükümler çerçevesinde, seyahat organizatörün, seyahat acentası olarak kurulmuş ticari işletme işleten gerçek veya tüzel kişi olması gereklidir. Organizatörün tacir sıfatını taşımaktadır. Organizatör, seyahat

düzenlemeyi, kar sağlama amacıyla, mesleki faaliyet olarak yapmaktadır.¹⁵

Seyahat düzenlemek, büyük masraf ve emek gerektirdiğinden, seyahat acentaları da branşlaşmıştır. Büyük işletmeler, seyahat düzenleyerek, seyahatin gerçekleştirilmesini bizzat kendi sorumlulukları altında (doğrudan doğruya kendisi yerine getirerek¹⁶) üstlenirken küçük işletmeler, düzenlemiş seyahatlerin pazarlanmasına, müşteriye satılmasına aracılık (edim yükümlüsü¹⁷) etmektedirler. Bu doğrultuda, seyahati düzenleyen acenta, "Tur Operatörü", organize edilmiş seyahati pazarlayarak müşteriye sunulmasına aracılık edenler ise, "Aracı Acenta" olarak nitelendirilmektedir.¹⁸

1.2. Seyahat Aracısı: Aracı Acenta

Turizm pazarlamasında yer alan perakendeciler, turistik ürün ve hizmetleri nihai tüketicilere (turistlere) ulaştıran araçlardır. Turizm dağıtım sistemindeki perakendeciler, seyahat acentaları olarak nitelendirilmektedir. Seyahat acentaları, tur operatörleri tarafından hazırlanan paket turları, komisyon karşılığında turistlere satan aracı kuruluşlardır. Bunun yanında, karayollarında seyahat düzenleyen otobüs işletmelerinin, demiryollarının, denizyollarının ve havayollarının biletlerini komisyon karşılığında seyahat eden kişilere satarlar. Ayrıca araba kiralama ve seyahatlerle ilgili her türlü bilgiyi aktarma gibi hizmetleri de görürler.

¹² "Bağımsız bir tur operatörü ticari bir işletmedir. Tur operatörü, bir turun hazırlanması, planlanması, rezervasyonu, maliyetlerinin saptanması gibi işlemleri yapar. Turun içinde bir ulaştırma aracı, konaklama, gezi ve animasyon faaliyeti bulunur. Her şey bir araya getirilip müşteriye belirli fiyattan satışı için tur operatörü, ya kendi satış büroları ya da seyahat acentaları kanalı ile ürünün dağıtımını yapar. Tur operatörünün amacı bir turistik hizmet ürünü oluşturmak ve üretmektir. Üretilen bu paket turlar seyahat acentaları tarafından halka satılmaktadır. Bu durumda tur operatörü bir toptancı işletme, seyahat acentası ise perakendeci işletme olmaktadır. Buradan yola çıkarak iki işletme arasındaki farkları ortaya koymak gerekir, bunlar :

- Tur operatörü üreticidir, seyahat acentaları aracıdır.
- T.O. stok yapabilir; S.A. stok yapamaz
- T.O. satış riskini üstlenir; S.A. satış riski taşımaz.
- T.O. toptancıdır; S.A. perakendecidir.
- T.O. talep oluşmadan ürün hazırlar; S.A. talep oluşmadan rezervasyon yapmaz." Bkz. Bulut, (Çevrimiçi) <http://www.ekitapyayin.com/id/025/03.htm>, 15 Ocak 2007, Ayrıca turizm pazarındaki tur operatörleri için Şekil 1'e bkz.

¹³ Havutçu, a.g.m s.33

¹⁴ RG.04.09.1996, S.22747

¹⁵ İsviçre Federal Yasasının md.'2'ye göre seyahat organizatörü, sadece arazi olarak seyahat organize etmeyen, bizzat kendisi veya aracı vasıtasıyla düzenlediği seyahati tüketiciye sunan gerçek veya tüzel kişi'dir. Bu tanıma göre, organizatörün gerçek veya tüzel kişi olması mümkündür. Organizatör sıfatının kazanılması için seyahat organize etme faaliyeti arazi olarak, bir veya birkaç defaya mahsus yapılmamalıdır. Yasada, seyahat düzenleme işinin, mesleki veya ticari faaliyet gereği yapılması gerekli görülmemiştir. Bu nedenle, seyahat, mesleki faaliyet çerçevesinde düzenlenmese bile, faaliyetin sürekli nitelikte olması, seyahati düzenleyen organizatör sıfatını kazanmasına yetecektir. Bkz. Havutçu, a.g.m s.33;

¹⁶ Yurt, s.37

¹⁷ Yurt, s.37

¹⁸ 1618 sayılı Kanunda da seyahat acentaları, gördükleri hizmetlere göre üç grupta toplanmıştır (m.3). (A) grubu seyahat acentaları hem yurtdışı, hem de yurtiçi seyahatlerini düzenlemeye yetkilidirler. (C) grubu seyahat acentaları, sadece Türk vatandaşları için yurtiçi seyahatleri düzenleyebilirler. (B) grubu seyahat acentaları ile uluslararası kara, deniz, hava ulaştırma araçları ile (A) grubu seyahat acentalarının düzenleyecekleri seyahatlerin biletlerini satabilirler.

Perakendeci olarak nitelendirilen seyahat acentalarının WTO'ya göre tanımı ise şöyledir: "Perakendeci seyahat acentaları; halka seyahatler, konaklama ve ulaştırma hizmetleri hakkında gerekli bilgileri veren, belli bir komisyon karşılığında ise hizmet-seyahat üreticilerinin ürünlerini belli fiyatlarla nihai tüketiciye satış için aracılık yapan işletmelerdir."

Seyahat acentaları, turizme katılmayı düşünebilecek kişilerin yoğun bulunduğu yerlerde, genellikle ana cadde ve meydanlar üzerinde çekici bir görünüme sahip bürolar açarlar. Belirli koşulları yerine getirmeleri ve satış miktarı, komisyon oranı gibi konular üzerinde anlaşmaya varmaları durumunda otellerin, ulaştırma işletmelerinin ve tur operatörlerinin temsilciliklerini alırlar. Öncelikle, turistin seyahatini tasarladığı sırada ona bilgi vermek, belirli turizm ürünlerine yönelik talebi özendirmek ve yönlendirmek üzere çaba gösterirler.

Seyahat acentaları, yukarıdaki görevleri yerine getirirken bunu bir komisyon karşılığı yaparlar. Bu hizmetleri sağlayan seyahat acentalarını bazı işlevsel sınıflandırmaya göre 3'e (Incoming, Outgoing, Ingoing) ayırmak gerekir.¹⁹

Seyahat organizatörünün düzenlediği seyahat başka bir acenta tarafından tüketiciye pazarlanıyorsa, pazarlayan acenta, sadece organizatör ile tüketici arasında seyahat sözleşmesinin yapılmasına aracılık etmektedir. Bu durumda, acenta sadece aracılık faaliyeti içinde bulunmaktadır.²⁰ Seyahat acentasının, aracı olarak

faaliyet göstermesi halinde, organizatör acentanın ismini belirtmesi zorunludur.²¹

Seyahat sözleşmesinin yapılmasına aracılık edilmesinde, acenta ile tüketici arasında yapılan sözleşme, seyahat sözleşmesi değil, seyahat aracılığı sözleşmesi olup, bu sözleşme ile aracı acenta, tüketiciye seyahat edimini hazırlayan organizatör ile tüketici arasında seyahat sözleşmesinin kurulmasını sağlamaktadır. Acentanın aracılığı ile kurulan seyahat sözleşmesinin tarafları organizatör ile tüketicidir. Sözleşme, organizatör ile tüketici arasında hukuki sonuçlar doğurur. Acentanın, tarafı olmadığı bu sözleşmeden dolayı sorumluluk altına girmesi, özellikle seyahat ediminin gereği gibi, tam ve doğru bir şekilde yerine getirilmesi ile yükümlü olması söz konusu değildir.²²

4077 sayılı kanuna 4822 sayılı kanunla eklenen 4/A maddesine göre, aracı acentanın sorumluluğu "ayıplı ifa" halinde söz konusudur. Paket Tur Yönetmeliğinde ise seyahat acentası her halükarda sorumlu olacak gibi görünmektedir. Konsey Yönergesinin 5/2 md.'sindeki düzenleme ile ifa etmeme halinde organizatörün ve aracının sorumlu olması tüketicinin korunması açısından daha yararlı bir düzenlemedir. Bakanlığın da aynı düzenleme şekli ile organizatör yada aracı olduğuna bakmadan seyahat acentasını sorumlu tutmak istediği sonucu çıkarılabilir.²³

1.3. Bireysel Edim Yükümlülere

Seyahat acentası, paket tura dahil olan hizmetleri bizzat kendisi sunmak zorunda değildir. Bireysel hizmetleri sunan kişilerin, seyahat acentası ile aralarında sözleşme bulunmaktadır. Paket Tur Yönetmeliğinde bu hizmeti sunanlara "hizmet sağlayıcı" denilmektedir.

¹⁹ "Seyahat acentaları, turizm sektöründe çok önemli bir rol oynarlar. Bunların turizm sektörü için yerine getirdiği fonksiyonları sıralayacak olursak:

- Hazırlanmış paket turları satmak, turların düzenlenmesi için ortam hazırlamak.
- Havayolu, demiryolu, otobüs işletmelerinin biletlerini satarak turist için ulaşımı düzenlemek ve araba kiralama hizmeti sunmak.
- Turist için otel, motel, müzik festivalleri, küçük seyahatler ayarlamak ve yolcuların terminallerle otel arasındaki transferini sağlamak.
- Döviz ve seyahat çeki sağlamak, pasaport ve vize işlemlerini yerine getirmek ve seyahat sigortası hizmeti sağlamak.
- Turiste aradığı turizm ürününe nerede ve nasıl ulaşabileceği konusunda görüş bildirmek.
- Otel ve uçak rezervasyonlarını gerçekleştirmek.
- Üreticilerden ve tur operatörlerinden turistlere ve turistlerden de bu turizm işletmelerine olmak üzere iki yönlü bilgi akışını sağlamak." Seyahat Acentalarının fonksiyonları ve çalışma alanlarının sınıflandırılması konusunda detaylı bilgi için bkz. Bulut, (Çevrimiçi) <http://www.ekitapayin.com/id/025/03.htm>, 15 Ocak 2007

²⁰ Aslan, s.567; "Seyahat aracılığı sözleşmesi, seyahat edenin ödemekle yükümlü olduğu bir ücret karşılığında, seyahat aracısının veya büronsun, çeşitli seyahat edim-

lerine veya bütün bir seyahat programına aracılık yapmasını öngören sözleşmelerdir." Bkz. Yurt, s.52.

²¹ "Başka bir seyahat acentasının ürünün pazarlaması faaliyeti içinde ürünün sahibi seyahat acentası isminin belirtilmesi zorunludur." (Yönetmelik m.33/f.3)

²² Aynı yönde: "Eğer seyahat girişimcisi, aracı olarak faaliyet gösteriyorsa, sözleşmenin gerçekte ifa edilip edilmemesinden sorumlu değildir. Buna karşılık girişimci seyahat düzenleyen olarak çalışıyor ve söz konusu seyahat edimlerini kendi sorumluluğu altında yerine getirmeyi taahhüt ediyorsa, edimlerin sözleşmeye uygun ve eksiksiz olarak ifasıyla yükümlüdür ve kötü ifa ya da hiç ifa etmeme halinde sonuçlarına katılmak zorundadır. Somut sözleşme şartları ve broşürler ve seyahat eden nezdinde yaratılan dış görünüş seyahat sözleşmesinin türünü belirlemede yardımcı olur." Bkz. Yurt, s.38-41.

²³ Aslan, s.568. Karş. Bununla birlikte, gerek İsviçre Federal Yasasının gerekse direktifin muhtelif maddelerinde aracı acentanın taraf sıfatını taşıdığı ve buna bağlı olarak, organizatör gibi, seyahat ediminin gereği gibi yerine getirilmemesinden sorumlu olacağı belirtilmektedir. Havutçu, a.g.m, s.34

Bu kişiler seyahat düzenleyenin ifa yardımcılarıdır. Seyahat eden, B.K. md. 111 anlamında lehine sözleşme yapılan üçüncü kişi olarak değerlendirilmektedir. Ancak seyahat eden, haksız fiilden kaynaklanan talepleri, edimi yerine getiren kişilere karşı ileri sürebilir.²⁴

1.4. Tüketici ve Birlikte Seyahat Edenler

Bir kimsenin, sadece kendisi için değil, başkaları içinde sözleşme yaptığı veya sadece temsilci olarak hareket ettiği durumlarda seyahat düzenleyenin muhatabının kim olduğu konusu bir sorun olarak ortaya çıkar. Birlikte seyahat eden aile fertleri, B.K. md.111'e göre lehlerine sözleşme yapılan üçüncü kişi durumdadırlar. Burada üçüncü kişi lehine sözleşme söz konusu olduğundan üçüncü kişi seyahat düzenleyene karşı belirli taleplerde bulunabilir.²⁵

Üçüncü kişi, sözleşmeyi yapan kişiden bağımsız olarak seyahat edimlerinin yerine getirilmesini seyahat düzenleyenden talep edebilir. Ayıplı ifa halinde ise, ayıba karşı tekeffül hükümlerinin uygulanmasını sadece sözleşmenin tarafı olan kişi isteyebilir. Sözleşmenin aile bireyleri dışındaki kişiler için yapılması halinde sözleşmenin tarafı ve borçlusu yine sözleşmeyi yapan kimsedir. Üçüncü kişilerin sözleşmeden kaynaklanan hiçbir hükümlülükleri yoktur ancak edimin ifasını talep edebilirler.²⁶

Bir grup için sözleşme yapılması halinde, sözleşme yapan kimsenin söz konusu grup lehine ve kendi adına sözleşme yaptığı sonucu çıkarılamaz. Burada sözleşme yapan genellikle yetkili temsilci olarak işlem yapmakta ve her bir grup üyesi arasında ayrı ayrı seyahat düzenleme sözleşmesi kurulmaktadır. Genel işlem şartları içerisinde, yetkili temsilci olarak işlem yapan kimsenin seyahat eden grup üyelerinin yanında borcu birlikte yükleneceği kaydı konulabilmektedir. Bu kaydın geçerli olması sözleşmeyi yapan grup üyesinin kabulüne bağlıdır. Yetkili temsil söz konusu ise B.K. md. 32, aksi halde B.K. md. 38 uygulanır. Böyle bir durumda grup üyeleri sonradan sözleşmeye icazet verebilirler veya reddedebilirler. İcazetin verilmesi halinde B.K. md. 39'a göre sözleşmeyi yapan seyahat ücretini ödemek ayrıca şartları var ise ortaya çıkacak zararları seyahat düzenleyene tazmin etmek zorundadır. İş verenlerin, işçileri için yaptıkları sözleşmelerde seyahat düzenleyenin muhatabı iş verendir. Şans oyunlarında kazanılan veya vaad edilen seyahat sözleşmelerinde ise,

B.K. md. 8'e göre seyahat düzenleyenin muhatabı vaad eden veya şans oyunu düzenleyen kimsedir.²⁷

Yani seyahat sözleşmesinin diğer tarafı, seyahat için rezervasyon yaptıran veya yaptırmayı taahhüt eden kişidir. O halde birlikte seyahat edenler tüketici sıfatını taşır mı?

Tüketici, Avrupa Direktifinin 2.md.'sinde "asıl taraf" olarak nitelendirilmektedir. Bunun nedeni, gerek Direktifte, gerek Direktifi baz alarak seyahat sözleşmesini düzenleyen İsviçre'de, tüketicinin oldukça geniş tanımlanmış olmasıdır. Direktif ile aynı tanımlı ihtiva eden Federal Yasanın 2'inci maddesine göre tüketici, "seyahate katılmak için yer ayırtan veya ayırtma taahhüdü altına giren kişi" olmakla beraber; "seyahate katılacak adına veya yararına bir başkası tarafından yer ayırtılıyor ya da ayırtma taahhüdü altına giriliyorsa, adına ya da lehine yer ayırtılan kişi" de tüketici sayılacaktır. Bunun yanında, tüketicinin seyahat hakkını devrettiği kişi de tüketici sıfatını taşır ve seyahat sözleşmesinden doğan tüm haklardan yararlanır. Bu düzenleme nedeniyle, fiilen seyahat eden kişiler, tüketici sayılmakta, yasa sadece teknik anlamdaki "tüketici" yi değil, seyahat edeni tüketici kabul etmekte, yasal korumadan yararlandırmaktadır.

Seyahat Acentaları Yönetmeliğinin 3'üncü maddesinde tüketicinin seyahat acentası hizmetini veya ürünü bizzat faydalanmak üzere satın alan kişi olduğu belirtilmektedir. Seyahat sözleşmesi bakımından bu oldukça dar bir tanım niteliğindedir. Her ne kadar, yönetmelik metni sadece bizzat seyahat etmek üzere rezervasyon yaptıran kişiyi tüketici olarak niteliyorsa da, amaç fiilen sözleşme yapmanın değil seyahat edenin korunmasıdır. Bu nedenle, seyahat sözleşmesinde tüketici kavramının geniş yorumlanması gereklidir.

Tüketici sıfatının kazanılmasında, hangi amaçla seyahat edildiği de önem taşımaz, mesleki amaçla seyahat için rezervasyon yaptıran kişi de tüketici sayılacaktır.²⁸

Paket Tur Yönetmeliğindeki tüketici tanımı geniş anlamdadır. Kanun koyucu, tüketicinin bir sözleşmeyi akdeden kimse olarak tanımlanmasından veya böyle anlaşılmasından özenle kaçınmıştır. Bunun yerine bir mal ve hizmeti edinen, yaralanan veya kullanan herkes tüketici olarak kabul edilmiştir. Dolayısıyla birlikte seyahat edenlerde (grup veya aile bireyleri lehine sözleşme yapılanlar vs.) tüketicinin sözleşmeyi başkalarının yararına olarak ama kendi adına ve hesabına

²⁴ Aslan, s.569

²⁵ Fikret Eren, **Borçlar Hukuku Genel Hükümler**, C.3, 3.Baskı, Ankara, 1991, s.321, (1991) olarak anılacaktır.; Tekinay v.d (1993), s.218 vd.; Yurt, s.60

²⁶ Yurt, s.61

²⁷ Yurt, s.62 vd.

²⁸ Havutçu, a.g.m, a.m s.34

yaptığı her durumda tüm haklardan istisnasız yararlanacaklardır.²⁹

2. PAKET TUR SÖZLEŞMESİNDE TARAFLARIN BORÇLARI VE HAKLARI

2.1. Acentanın Borçları ve Hakları

Seyahat sözleşmesinin muhtevası ve özelliğinden, organizatörün borçlarını ve haklarını aşağıdaki gibi sıralamak mümkündür:

2.1.1. Seyahat Edenlerin ve Bagajlarının Güvenli Bir Şekilde Ulaşımının Sağlanması Borcu³⁰

Seyahat acentesi ulaşım hizmetlerini de genellikle üstlendiğinden, öncelikli borcu tüketicileri tatil yapacakları yere bagajlarıyla birlikte en güvenli şekilde getirip götürme borcudur. Bu kapsamda ulaşım araçlarını seçme, tur öncesi ve süresince denetleme gibi yükümlülükleri vardır.³¹ Gezinin güvenli bir biçimde geçmesinden gezi düzenleyen sorumludur. Genel yaşam rizikolarından meydana gelen güvenlik sorunları gezi düzenleyenin garanti yükümlülüğünden doğan dolaysız sorumluluğuna girmez. Ancak riziko ve ihtimaller üzerine bilgi verme borcunun ihlali söz konusu olabilir.³²

2.1.2. Seyahat Edimini Gereği Gibi Yerine Getirme (Özen) Borcu

Organizatör, götürü bir ücret karşılığı taahhüt ettiği seyahat edimini gereği gibi yerine getirmekle yükümlüdür. Bunu organizatörün asli borcu olarak nitelendirmek mümkündür.³³

Organizatör, seyahati veya organizasyonu önceden belirtilen, duyurulan koşullara ve yapılan rezervasyona uygun bir şekilde yerine getirmekle mükelleftir.³⁴ Tüketici bu konuda deneyimsizdir ve çoğu kez bilmediği, görmediği yerlere gitmek istemektedir. Bu nedenle seçim yaparken seyahat acentasının yazılı ve görsel basında yaptığı tanımlardan yahut gönderdiği broşürden yararlanarak seçimini yapmıştır. Bu nedenle seyahat acentası zorunlu nedenler olmadıkça rezervasyona uygun davranmak zorundadır.³⁵

Seyahat acentası edimlerini hiç yada gereği gibi ifa etmezse yönetmeliğin 11. md.'si gereği, hizmetin ifa edilmesi gereken tarihten veya eksik ifa tarihinden itibaren, 30 gün içerisinde durumu seyahat acentasına ve

ilgili hizmet sağlayıcısına bildirir. Mücbir sebepten veya tüketicinin kusurundan kaynaklanan ifa imkansızlıklarında acenta sorumlu tutulamaz. Yükümlülüklerini yerine getirmemesine ilişkin düzenleme yönetmeliğin 9/2 md.'sinde yer alır.

2.1.3. Aydınlatma-Bilgi Verme Borcu

Organizatör, tüketiciyi seyahatle ilgili hususlarda aydınlatmak, bilgilendirmekle yükümlüdür. Örneğin, yurt dışına düzenlenen seyahatlerde organizatör pasaport, vize, alınacak sağlık önlemleri konusunda aydınlatmakla yükümlüdür.³⁶ Seyahat düzenleyen, sözleşmenin amacı ve MK. md. 2'ye göre sözleşmenin kurulması esnasında katalog ve broşürde yer verilmeyen gerekli her türlü bilgiyi vermelidir. Seyahat eden seyahati ve kendisini etkileyebilecek şekilde ortaya çıkan her türlü gelişmeden haberdar edilmelidir. Böylece seyahat edene, yeni duruma göre karar verme ve hareket etme imkanı verilmelidir. Mesela seyahat eden, daha seyahate başlamadan seyahatten vazgeçebilir (BK. md. 360/1 kıyasen). Böyle bir karar, seyahat düzenleyen de menfaatine olabilir. Bilgi verme yükümlülüğü seyahat bitene kadar devam eder.³⁷ Yönetmelikte bu husus 9/2.md.'sinde düzenlenmiştir.³⁸

2.1.4. Seyahatin Aksamadan Yürütülmesini Sağlama (Organizasyon) Borcu

Organizatör, seyahatin taahhüt ettiği biçimde, aksamadan gerçekleşmesini sağlamak için gereken önlemleri almakla yükümlüdür.³⁹

Buna hizmetler arasında koordinasyon sağlama yükümlülüğü de denebilir. Seyahat acentasının satışı sunduğu hizmetler içinde yer alan ulaşım, konaklama, bunlara dahil olmayan diğer turizm hizmetlerini üretenlerle yaptığı sözleşmelerde sonucun duyurulana ve amaca en uygun bir tarzda elde edilecek şekilde yapılması ve gerekli önlemlerin alınması bu yükümlülük kapsamındadır.⁴⁰

Organizasyon borcu çerçevesinde seyahat yapılacak yerde hava alanlarına, limanlarda ve tren istasyonlarına bir seyahat yönetici veya yardımcısını bulundurmalıdır. Bu kişilerin ehil kişiler olmasına dikkat edilmelidir. Seyahat eden hem bireysel edimleri ifa edecek asli ve yan edim yükümlülerini özenli bir şekilde seçmeli, hem de bunların belirli zamanlarda periyodik olarak kontrolünü yapmalıdır. Seyahat edimlerinin kötü ifası halinin dışında seyahat düzenleyen, bizatihi seyahat yöneticisinin bulunmaması nedeniyle organizasyon borcuna uygun hareket etmediğinden dolayı

²⁹ Aslan, s.570

³⁰ Haluk Tandoğan, **Borçlar Hukuku, Özel Borç İlişkileri**, C.1/1, 6.Baskı, İstanbul, 1990, s.75, (1990) olarak anılacaktır.; Kuntalp, s.154; Oktay, s.55

³¹ Can, Güner, s.246

³² Oktay, s.99 vd.

³³ Havutçu, a.g.m s.35

³⁴ Yurt, s.128.; Oktay, a.e s.66 vd.

³⁵ Can, Güner, s.246

³⁶ Havutçu, a.g.m s.35

³⁷ Yurt, s.129 vd.

³⁸ Aslan, s.578

³⁹ Havutçu, a.g.m s.35

⁴⁰ Can, Güner, s.246

tazminat davarına muhatap olacaktır.⁴¹ Yönetmeliğin 12/2 md.'sinin (a)⁴² bendinde bu hususa ilişkin açık bir düzenleme mevcuttur.⁴³

2.1.5. Seyahate Katılmanın Değişmesini Kabul Etme Borcu

Seyahate katılan objektif ve subjektif nedenlerle tura katılmayacak veya katılmasına rağmen tamamlanamayacak durumda olursa, sözleşmeyi sona erdireceğine, yerine bir başkasını geçirmesi seyahat acentası açısından seyahate kimin katılacağına kişisel önemi yoksa acentanın kabul etmesi gereken bir yükümlülüktür. Bu konu Brüksel Konvansiyonu'nun 8.md.'sinde ele alınmakta ve seyahate katılmanın yerine geçecek kişi kendi koşullarını taşıyorsa ve fazladan olacak giderleri ilk sözleşme yapanın karşılaması koşuluyla bu değişikliğin kabul edilmesi gerektiği yolunda düzenleme yapılmaktadır.⁴⁴

2.1.6. Seyahat Edenlerin Vücut Bütünlüğünün ve Sağlıklarının Korunması Borcu

Seyahatin güvenli bir ortamda yapılması, can ve mal güvenliklerinin korunması, bu konuda uyarıların yapılması, tehlikelerin bildirilmesi gibi yükümlülükleri vardır.⁴⁵ Seyahat eden, seyahat esnasında ortaya çıkabilecek tehlikeler karşı sigorta yaptırması hususunda aydınlatılabilir.⁴⁶

2.1.7. Sır Saklamak Borcu

Organizatör, müşterilerinin isim ve adresleriyle, geziyle ilgili kişisel hususları saklamakla yükümlüdür (1618 Sayılı Kanun, md.21).

2.1.8. Teminat Gösterme Borcu

Seyahat sözleşmesinde tüketicinin karşılaşılabileceği en önemli problemlerden biri olan organizatörün acizine karşı tüketicinin korunması, İsviçre Federal Yasası ve Direktifte, organizatöre teminat gösterme yükümlülüğü getirilerek sağlanmaya çalışılmıştır. Seyahat Acentaları Yönetmeliğinde de, tüketicinin korunması amacıyla, acentanın Turizm Bakanlığı'na belirlenen kuruluş ve tur teminatını Bakanlığa verme yükümlülükleri öngörülmektedir (Yönetmelik, md. 42, ayrıca 1618

Sayılı Kanun md. 12,16). Ancak, bu teminat yükümlülüğü, mahiyet ve esasları itibarıyla ve tam olarak İsviçre Hukukundaki düzenleme ile örtüşmemektedir.⁴⁷

2.1.9. Tanıtım Broşürü Verme Borcu

Turistik ürün genel olarak çokluklu bir mal ve hizmet karışımı olarak bir paket halinde ortaya çıkmaktadır. Turistik ürününün bu özelliği, onun değerlendirilmesinde farklılıklara yol açmaktadır. Birçok turistik ürün; tatil, seyahat, tur, devre mülk satın alındığı yerden uzakta, çoğu zaman başka ülkede bulunmaktadır. Bu ürünlere ödemeler ise önceden yapılmaktadır. Bu nedenle tüketici satış esnasında verilen bilgilere bağlı olarak ürünleri satın almaktadır.⁴⁸

Yönetmeliğin 12. md.'si gereği seyahat acentası paket tur hakkında bilgi isteyen herkese tanıtım broşürü vermek zorundadır. Bu broşürde vaad edilen tüm hizmetler acentayı bağlar. Broşürde yer alan hizmetlerde yapılan değişikliklerin geçerli olabilmesi, bunun broşürde açıkça belirtilmesi ve sözleşme akdedilmeden tüketicieye bildirilmesine bağlıdır. Sözleşme akdedildikten sonra ise değişikliklerin geçerlilik şartı tarafların açık mutabakatına bağlıdır.⁴⁹

Bu broşür, katalog ve ilanlar seyahat düzenleyenin borçlarının belirlenmesinde önemlidir ancak yeterli değildir. Seyahate başlanmadan seyahat ile ilgili verilen programlar ve yapılan açıklamalar da seyahat düzenleyenin borçlarını belirleme de dikkate alınması gereken hususlardır.⁵⁰

Broşürde yer alması gereken unsurlardaki eksiklik, seyahat edenin bilgi verme borcunu yerine getirmemiş olması nedeniyle sorumluluğunu gerektirir. Reklamlara uygun hizmet vermeme de, Kanununun 4/A md.'sine göre ayıplı hizmettir.⁵¹ Broşürde yapılan reklamların da tüketicieyi yanıltmayacak ve sadece reklam niteliği taşımayan gerçek ve inandırıcı bilgiler içermesi gerekir. Reklam niteliği taşıyan ifadelerin ise seyahat düzenleyenin borçlarının muhtevasını ve çerçevesini belirleme de fazla bir önemi yoktur.⁵²

1618 sayılı yasanın 19.md.'si acentaya, gerçeğe aykırı ve yanıltıcı tanıtma ve reklam yasağı getirmekle

⁴¹ Yurt, s.128

⁴² "Seyahat acentasının yerel temsilcisinin adı, adresi ve telefon numarası ile bunların bulunmaması halinde tüketicinin zor durumda kaldığında başvurabileceği yerel irtibat noktasının adı, adresi ve telefon numarası,"...sözleşme akdedilmeden önce yazılı olarak acenta tarafından bilgi verilir.

⁴³ Aslan, s.577

⁴⁴ Can, Güner, s.247

⁴⁵ Can, Güner, s.247

⁴⁶ Yurt, s.131

⁴⁷ Havutçu, a.g.m s.35

⁴⁸ Çiçek, Özgen, (Çevrimiçi) <http://www.sbe.deu.edu.tr/Yayinlar/dergi/dergi10/cicek.pdf>, 15 Ocak 2007

⁴⁹ Aslan, s.585

⁵⁰ Yurt, s.120

⁵¹ Aslan, s.586. 1618 sayılı yasanın 19.md.'si acentaya, gerçeğe aykırı ve yanıltıcı tanıtma ve reklam yasağı getirmekle beraber, reklam ve tanıtma belgelerinden birer nüshayı, dağıtımlarından 15 gün önce Turizm Ve Tanıtma Bakanlığı'na gönderme ödevi yüklemiştir.

⁵² Yurt, s.122

beraber, reklam ve tanıtma belgelerinden birer nüshayı, dağıtımlarından 15 gün önce Turizm ve Tanıtma Bakanlığı'na gönderme ödevi yüklemiştir. Bu da tüketicinin yanıltılmasını ve aldatılmasını önleyici tedbirler arasında yer alır.

2.1.10. Rehber Bulundurma Zorunluluğu

28.12.2006 tarihinde Meclis Genel Kurulu'nda kabul edilen ve 13 Nisan 2007 tarihinde yürürlüğe girmesi beklenen 5571 sayılı Kanun'un getireceği yeniliklerden biri de tur veya sadece tek bir otelde konaklamayı ve konaklanacak otele ulaşımı içerenler hariç olmak üzere, paket tur kapsamında, paket tur veya tur başına 45 kişiye kadar en az bir rehber bulundurulma zorunluluğudur. Turistlere, rehberler dışında herhangi bir kimse aracılığıyla Türkiye'nin tarihi, doğası, kültürü ve turizmiyle ilgili rehberlik faaliyeti niteliğinde bilgi verilmeyecektir.

Mevzuatlara uymayan seyahat acentalarına, ilgili makamca verilecek cezadan ayrı olarak, daha önce "ihtar" cezası veren Bakanlık tarafından bundan böyle idari para cezası da uygulanabilecektir.

2.1.11. Kararlaştırılan Ücreti Talep Etme ve Alma Hakkı

Ücretin kararlaştırılan günde ödenmemesi halinde acentanın faiz isteme hakkı da bulunmaktadır. Faizin oranı sözleşmede belirlenmişse bu oran dahilinde, belirlenmemişse yasal faiz oranındaki faizi isteyebilir.⁵³ Yönetmeliğin 5/1 bendinde acenta tarafından, vadeli satışlarda uygulanan faiz oranının, yüzde otuz fazlasını aşmamak üzere, gecikme faizinin talep edilebileceği belirtilmiştir.

2.2. Tüketicinin Borçları ve Hakları

Tüketicinin borçlarını ve haklarını da şu şekilde sıralamak mümkündür:

2.2.1. Ücret Ödeme Borcu

Tüketici öncelikle seyahat edimini karşılığında organizatöre, götürü olarak tespit edilmiş seyahat ücretini ödemekle yükümlüdür.⁵⁴ Bunun yanında dürüstlük kuralına uygun davranma borcu da vardır. Bu ücret kural olarak sözleşmede belirlenen ücrettir. Türk lirası ile ödenebileceği gibi yabancı para olarak ta ödenebilir.⁵⁵

Tur ücreti acenta tarafından tek taraflı olarak belirlenmekte, tüketicinin sözleşme yapmasıyla borç doğmaktadır. Borcun ödenme zamanı sözleşmede belirlenmekte, belirlenmemesi durumunda ise hizmete göre farklı uygulamalar ortaya çıkmaktadır. Örneğin Bilet

paraları peşin ödenmekte, konaklama ücretlerinin %50 si grubun otele yerleşmesinden 30 gün önce, kalan ise grubun ayrılışından önce ödenmektedir.⁵⁶

Ödenecek ücret global⁵⁷ bir ücret olup, pakette yer alan hizmetlerin tümü için belirlenmiştir. Bunun sonradan arttırılmaması bir diğer temel kuraldır. Seyahat programında olmayan hizmetler için yapılacak ödemeler bunun dışındadır.⁵⁸

Tüketici ücreti ödeme de gecikirse, temerrüde düşmüş olur ve faiz ödemek zorunda kalır. Yönetmeliğin 5/1 bendinde bu husus düzenlenmiş ve acenta tarafından vadeli satışlarda uygulanan faiz oranının, yüzde otuz fazlasını aşmamak üzere, gecikme faizinin talep edilebileceğini belirtmiştir. (1) bendinde ise, borçlunun temerrüdün hukuki sonuçlarının sözleşmede gösterilmesi gerektiği düzenlenmiştir. Acentanın temerrüdü ise ifa etmeme anlamına gelmekle beraber bu hükmün gereği olarak sözleşmeye ne yazılabileceği açık değildir. Tüketicinin temerrüdü halinde, temerrüt faizi dışında, konulacak diğer sonuçların GİŞ içinde yer almaması ve münferiden tartışılarak konulması gerekmektedir.⁵⁹

2.2.2. Ek Giderleri Ödeme Borcu

Tüketici, organizatörün hazırlatacağı seyahat belgeleri (pasaport, vize vb. gibi) için yapacağı masrafları ödeyecektir.⁶⁰

2.2.3. İş Birliği Yapma Borcu

Tüketicinin, yer ayırttığı seyahate katılması bir yükümlülük değildir. Fakat katılırsa, organizatörün seyahat edimini gereği gibi ifa edebilmesi için gereken işbirliğini yapmakla yükümlüdür. Örneğin tüketici, seyahat için belgeleri temin etmek⁶¹, havaalanında veya

⁵⁶ Turizm İşletmelerinin Bakanlıkla, Birbirleriyle ve Müşterileriyle İlişkileri Hakkında Yönetmelik, 33.md.7

⁵⁷ Götürü yada toptan şeklinde de kullanılabilir.Bkz. Yurt, s.133

⁵⁸ Can, Güner, s.247

⁵⁹ Aslan, s.587

⁶⁰ Havutçu, a.g.m s.36

⁶¹ Yurt dışına yapılacak seyahatlerde pasaport gibi bazı bilgi ve belgeleri vermek, işlemlerin tamamlanması ve yürütülmesi açısından önemlidir. Topluca yapılacak seyahatte belge vermeme şeklindeki bir davranışla işlemlerin gecikmesi, grubun vize alamaması gibi durumlar konunun önemini ortaya koymaktadır. Bkz. Can, Güner, s.247

⁵³ Can, Güner, s.247

⁵⁴ Havutçu, a.g.m s.36

⁵⁵ Aslan, s.587

otobüs terminalinde zamanında hazır bulunmakla⁶² yükümlüdür.⁶³

2.2.4. Özenli Davranma Borcu

Tüketici, birlikte seyahat ettiği grupta bulunanları rahatsız edici davranışlardan kaçınmak, seyahatin huzurlu geçmesi için özenli davranmakla yükümlüdür.⁶⁴

2.2.5. Açıklama, Bilgi Verme Borcu

Tüketici de gerekli olduğu hallerde ve ölçüde, kendisiyle ilgili konularda organizatöre bilgi vermekle yükümlüdür.⁶⁵

2.2.6. Seyahatin Duyurulduğu Şekilde ve Belirtilen Ücretle Gerçekleşmesini İsteme Hakkı

Hizmetin eksik ve niteliğe uygun verilmemesi halinde tüketici ücretin geri verilmesini veya ücretten indirim yapılmasını isteme (TKHK 4.md.), kendi yerine başkasının geçmesini isteme ve sözleşmeden dönme haklarına sahiptir.

2.2.7. Hizmetin Yeniden Görülmesini İsteme Hakkı

Paket tur sözleşmelerinin niteliği gereği kesin vadeli sözleşmeler olduğundan genellikle hizmetlerin yeniden görülmesi hakkının kullanımı mümkün olmamaktadır. Bu hakkı ancak devam eden seyahat sırasında bir bütün olarak paket turun yeniden görülmesi değil, paket tur içindeki bir hizmetin yeniden görülmesi şeklinde anlamak gerekir. Bu nedenle kanunun 4/A ve yönetmeliğin öngördüğü, 30 günlük süreler burada geçerli olmayacaktır.⁶⁶

Bu hakkın kullanılması halinde, seyahat acentasının kabul yükümlülüğü sadece seyahat sırasında vardır. Yönetmelikte de sözleşmenin esaslı unsurlarından birinin acenta tarafından yerine getirilemeyeceğinin anlaşılması yani hiç sunulmaması halinde tüketici bir alternatif sunulmasını isteyebilecektir. Hizmetin ayıplı ifası söz konusu ise, paket tur devam ederken o

hizmetin yeniden görülebilmesi suretiyle durumun düzeltilmesi yoluna gidilebilecektir.⁶⁷

2.2.8. Sözleşmeden Dönme Hakkı

Kanunun 4/A md.'sine göre, hizmetin ayıplı ifası halinde tüketici sözleşmeden dönebilir. Geçmişe etkili olarak sözleşme sona erdirilir.⁶⁸ Tüketicinin talebinin haklı görülmemesi halinde hakim indirim ile yetinebilir. Yönetmeliğin 9/3 md.'sine göre sözleşmenin esaslı unsurlarından olan bir hizmetin acenta tarafından yerine getirilemeyeceğinin anlaşılması yani hiç sunulmaması halinde tüketici kendisine ilave maliyet getirmeyen eşdeğerde bir alternatif sunulmasını ve sözleşmede yer alan hizmetle sunulan hizmet arasındaki farkın tazmin edilmesini isteyebilecektir. Sunulan bu alternatifi tüketici haklı sebeplerle reddetmiş ise, bu durumda tüketici sözleşmeden dönme hakkını kullanabilecektir. Bu halde acenta tüketiciyi hareket yerine veya tüketicinin kabul edeceği başka bir yere, aynı ulaşım olanakları ile ulaşmasını sağlama yükümlülüğü altındadır. Ayrıca tüketicinin ödemiş olduğu bedelin tamamını 10 gün içinde iade etmesi⁶⁹ ve ayrıca zararları da var ise tazmin etmesi gerekir.

Seyahat acentası tüketicinin dönme anına kadar almış olduğu hizmetlerin bedelinin ödenmesini talep edemez. Sebepsiz zenginleşme kuralları çerçevesinde tüketicinin zenginleşmesi söz konusu ise, ancak zenginleştiği kısımdan elinde kalanların iadesini isteyebilecektir. Tüketici sadece haklı hallerde dönme hakkını kullanabilir, diğer hallerde ise indirim talep etmiş sayılacaktır.⁷⁰

2.2.9. İndirim Talep Etme Hakkı

İndirim hesaplanırken, ayıplı ve eksik ifanın bütün tur içindeki ağırlığı ve önemi dikkate alınarak hesaplanması gerekir.⁷¹ Yönetmeliğin 9/2 md.'sine göre esaslı unsur niteliğindeki hizmet sağlanamayacaksa alternatif hizmet sunacak, sunulması gerekenle alternatif olarak sunulan hizmet arasında fiyat farkı varsa bunu tüketiciye tazmin etmek zorundadır. İndirimi fazla ödenen bedelin iadesi olarak algılamak daha doğru olur.

⁶² Bu borç seyahate katılanlara zarar vermeme borcu olarak tanımlanabilir. Seyahatin sağlıklı ve zamanında gerçekleşmesi için belirlenen kurallara uyma, programı aksatmama, kendi başına hareket etmeme gibi yükümlülüklerde bu kavram içerisinde sayılabilir. Bkz. Can, Güner, s.247

⁶³ Havutçu, a.g.m s.36

⁶⁴ Havutçu, a.g.m s.36

⁶⁵ Havutçu, a.g.m s.36

⁶⁶ Uyum projesinde, seyahat sırasında çıkabilecek eksikliklerle ilgili olarak derhal bildirim yükümlülüğü getirilmesi, sözleşmeye bu yönde hüküm konması halinde önerilmiştir. Aslan, s.582, dn.82.

⁶⁷ Aslan, s.582

⁶⁸ K.g.: Oktay, gezi sözleşmesinin sürekli bir borç ilişkisi karakteri taşıması nedeniyle feshin etkisinin geriye değil, ileriye olduğu, geziye katılanın sözleşme çerçevesinde ileri sürebileceği taleplerin kalmayacağı düşüncesindedir. Bkz. Oktay, s.174

⁶⁹ K.g.: Oktay, fesih anına kadar yapılmış hizmetlerin, tüketiciye geri verilmesi gereken ücretten indirilmesinin gerektiği görüşündedir. Bkz. Oktay, s.174

⁷⁰ Aslan, s.583

⁷¹ Oktay, s.165 vd.

İndirim paket turun ayıpsız değeri ile ayıpsız değeri esas alınarak hesap edilmelidir.⁷²

2.2.10. Tazminat Talep Etme Hakkı

Tüketici ayıplı ve eksik ifa nedeniyle uğradığı zararların tazminini talep edebilir. Yönetmeliğin 9/3 md.'sinde bu husus belirtilmektedir. Kanununun 4/A md.'sinde 4.md.'sinden farklı olarak her türlü zararın tazmini demekle manevi zararlarında tazmin edilebileceği sonucuna varmak gerekir. Önemli olan zararın ortaya çıkması ve bunun kusur nedeniyle oluşmasıdır.⁷³ Yine yönetmeliğe göre seyahat acentasının tazminattan sorumlu tutulmaması hali ancak tüketicinin kusuruna veya mücbir sebebe dayanan eksik veya ayıplı ifa halinde söz konusudur. Bu durumda acentanın sorumlu tutulması için, kusurlu olduğunun ispatı yoluna gidilmesine gerek yoktur.⁷⁴

Yardımcı şahıs konumundaki kişiler için, BK.md. 100/2 gereği sorumsuzluk anlaşması varsa bunun dikkate alınması gerekir. Kusur sorumluluğundaki ilkeler nedeniyle geziye katılanın birlikte zararı, tazminatın hesabında dikkate alınacaktır (BK 44.md). Uluslararası anlaşmalarla sorumluluğun sınırlanmış olması haline bu anlaşmaların hükümleri dikkate alınacaktır. Uluslararası hava taşımacılığı ile ilgili Varşova Anlaşması bunlardan biridir. Eğer gezi düzenleyenin haksız fiil sorumluluğuna ilişkin şartlar varsa gezi düzenleyen BK. md. 41 vd. gereğince de sorumlu olabilecektir.⁷⁵

2.2.11. Teminatın Paraya Çevrilmesini Talep Hakkı

Seyahat Acentaları Birliği Yönetmeliğinin tüketici haklarını düzenleyen beşinci bölümündeki hükümlere göre, seyahat sözleşmesinin kötü ifası halinde tüketici Turizm Bakanlığına başvurarak, seyahat acentasının tüketici haklarına karşılık olmak üzere bakanlığın verdiği teminatın paraya çevrilmesini talep edebilir (md.44). Tüketicinin başvuru üzerine ne gibi işlemlerin yapılacağı tüketiciye nasıl ödemedede bulunacağı, 1618 Sayılı Kanununun 16'ncı maddesinde belirtilmektedir.

2.2.12. Sigortaya Başvurma Hakkı

4822 Sayılı Kanun ile değişik 4077 Sayılı TKHK.'nın 6/C maddesinde tanımlanan paket tur sözleşmelerine ilişkin olarak Paket Tur Uygulama ve Esasları Hakkında Yönetmeliğin "Tanıtım başlıklı 12.md.sinin 3.fıkrası alt (d) başlığında, tanıtım broşürünün açıklanmasının yanı sıra seyahat acentasının tüketiciye sözleşme akdedilmeden önce yazılı olarak bilgi

vereceği hususlar içersinde "tüketici tarafından iptal masraflarını ya da kaza veya hastalık halinde ülkesine geri gönderilmeye dahil olmak üzere yardım masraflarını teminat altına alacak, isteğe bağlı bir sigorta sözleşmesi yapılması ile ilgili bilgiler" yer almakta olup yönetmelikte ihtiyari sigorta düzenlenmiştir. Bu sigorta seyahat sigortası olarak ta tanımlanabilir.

Bu sigorta türü "Oto Dışı Kaza Sigorta Türleri"ni içerisinde barındırdığından oto dışı sorumluluk poliçeleri ile seyahat edenin teminat kapsamındaki zararları sigorta tarafından karşılanır.⁷⁶

28.12.2006 tarihinde Meclis Genel Kurulu'nda kabul edilen 5571 Sayılı Kanun⁷⁷'un 7.md.'si ile 1618 sayılı Kanununun (4) numaralı bölüm başlığı "Sigorta" olarak, 12 nci maddesi ise başlığı ile birlikte aşağıdaki şekilde değiştirilmiştir.

Zorunlu sigorta ;"Seyahat acentaları, Türkiye'de satılan paket turlarda:

⁷⁶ Seyahat Sigortaları; kaza sonucu vefat teminatı, kaza sonucu sürekli sakatlık teminatı, yurtdışındaki seyahat süresince hastalık veya yaralanma durumunda tıbbi tedavi olanakları, seyahat sırasında hastalık veya yaralanma halinde uygun bir tıbbi merkeze veya eve nakil imkanı, acil ilaç getirilmesi veya gönderilmesi, yurtdışına seyahatlerde hastalık veya yaralanma nedeniyle konaklama süresinin uzatılması, bu durumda aile üyelerinden birinin hastanenin bulunduğu yere seyahat masraflarının sınırsızca karşılanması, seyahat süresinde yakın bir aile üyesinin vefatı nedeniyle acil geri dönüş masraflarının karşılanması, seyahat esnasında evinizde meydana gelebilecek bir hasar sebebiyle bir kişinin geri dönüş masraflarının karşılanması, yolculuk süresinde vefat halinde cenazenin yurda nakli ve eşlik edenlerin geri dönüşünün organizasyonu, teminat konusu tüm haller ile ilgili acil ve gerekli mesajların iletilmesi, seyahatte kayıp bagajın bulunması halinde eve veya seyahat için tasarlanan varış yerine gönderilmesi, tarifeli uçuşlarda kaybolan, zarar gören veya çalınan bagajın tazmini, tarifeli uçuşlarda gecikmeli bagajın tazmini, genel bilgi servisi:- tercüme bürolarının bilgisini verme,- avukat referansı,- ulaşımın, tarifelerin ve aktarmaların bilgileri,- seyahat bilgileri,- büyükelçilik ve konsolosluk bilgileri,- rezervasyon bilgileri,- turistik bilgiler. yurtdışı seyahatlerinde hastalık ve kaza gibi durumlarda acil ihtiyaçların karşılanabilmesi için nakit avans verilmesi, vefat, doğal afet, mahkeme tanıklığı çağrısı, önemli bir kaza ve tıbbi müşahade gibi nedenlerle seyahatin iptali hallerinde iptal masraflarının karşılanması, seyahat süresince hukuki danışmanlık ihtiyacınızın organizasyonu, seyahat edenin üzerinde bulunan para, çek veya seyahat çekinin üçüncü kişiler tarafından gasp ve hırsızlığının poliçenin teminat limitleri çerçevesinde tazmini, kaza sonucu üçüncü şahıslara seyahat edenin verebileceği bedeni veya maddi zararların poliçenin teminat limitleri çerçevesinde karşılanması gibi teminatları içerir.

⁷⁷ RG.13.01.2007, S.26402 Yürürlüğe girişi tarihi: 13.04.2007

⁷² Aslan, s.584

⁷³ Oktay, s.177

⁷⁴ Aslan, s.584

⁷⁵ Oktay, s.184

a) Düzenledikleri paket tur kapsamında; müşteriye taahhüt ettikleri hizmetlerin acentanın iflası da dahil olmak üzere herhangi bir nedenle verilmemesi veya taahhüt edilen şekilde verilmemesinden kaynaklanabilecek sorumluluklarını sigorta ettirmek zorundadır. Bu durumda sigortacının sorumluluğu en az paket tur bedeli kadar olmalıdır. Müşteri, sigorta kapsamındaki zararını doğrudan doğruya sigorta şirketinden talep edebilir.

Seyahat acentaları ve sigorta şirketleri, sigorta sözleşmelerini yaptıkları andan itibaren beş iş günü içerisinde sözleşmenin bir örneğini Bakanlığa göndermekle yükümlüdürler. Sözleşmenin süresinden önce sona ermesi halinde, bu durum aynı süre içerisinde seyahat acentaları ve sigorta şirketleri tarafından Bakanlığa bildirilir.

İlgili branşta ruhsatı bulunan sigorta şirketlerinin paket tur sigortası yapmaları zorunludur. Hazine Müsteşarlığı gerekli durumlarda sigorta primlerini belirlemeye yetkilidir.

b) Paket tur sözleşmesi düzenlenirken, müşteriye;

1- Müşterinin kaza ve hastalık halinde çıkış noktasına dönüş masraflarını,

2- Her türlü kazadan doğan zararını ve tedavi masraflarını, poliçe limiti kadar karşılayacak şekilde sigorta ettirilebileceğini bildirmekle yükümlüdürler.”

Böylece, 1618 Sayılı Kanun kapsamında tüketicilere seyahat acentaları tarafından zorunlu sigorta yaptırılması ve tüketicilerin seyahat acentalarıyla yaptıkları sözleşmeler doğrultusunda karşılaşacakları zararların, sigorta tarafından karşılanacağı ve sigorta kapsamındaki zararını doğrudan sigorta şirketinden talep edebilecekleri hükme bağlanmış olacaktır.

Örneğin, acentanın seyahat edeni beş yıldızlı otel yerine üç yıldızlık otelde konaklatması, tur şirketinin iflası, geri dönüş biletini vermemesi gibi hallerde tüketicinin kayıpları sigorta şirketi tarafından karşılanacaktır. *Kanımca, bu sigorta türü meslek sahiplerinin mesleki faaliyetlerini yürütürlerken üçüncü kişilere verdikleri zararları sigorta güvencesi altına alan sorumluluk sigortası kapsamındaki Oto Dışı Sorumluluk Poliçelerini içeren “Mesleki Mali Sorumluluk Sigortası” içinde değerlendirilmelidir.⁷⁸ Sigorta zorunluluğunun genel şartları henüz belli değildir. Poliçede yar alacak teminatların kapsamını ve primleri sigorta tarafından belirlenebilecektir. Seyahat sigor-*

tasından farklı olarak bu sigorta kapsamında olay başına yıllık limit belirlenmemiştir. Bu açıdan sigorta primleri makul olmaktan çıkabilir. Kanımca özellikle iflas konusunun sigorta teminatı içinde yer alması sigorta acentaları açısından tehlikeli bir düzenlemedir.

SONUÇ

Gezi teslimi mümkün olmayan ve bunun sonucu olarak da sonradan iyileştirme imkanı bulunmayan kesin vadeli nitelikteki bir işlem olup birçok turizm hizmetini içinde barındıran bir aktiviteler bütünüdür. Taşıma, konaklama, bakım, eğlence gibi hizmetler bir bütün halinde tatil anlayışı içinde birleştirilmiştir.

Türk Hukukunda “paket tur sözleşmesi” bir tüketicici sözleşmesi niteliğini taşımaktadır. Uygulamada tüketiciler gerek sözleşmenin kurulması, gerekse sözleşmenin ifası sırasında çeşitli sorunlarla karşılaşmaktadır. Ülkemizde seyahat acentalarının gerek kuruluşu gerek faaliyetleri yasayla düzenlenmiştir. Ancak tüketicici hakları Seyahat Acentaları Yönetmeliği’ndeki idari önlemlerle yeterince korunmamaktadır. TKHK. md.6/C hükmüyle paket tur sözleşmelerinin düzenlenmiş olması olumlu bir adımdır.

Paket Tur Sözleşmeleri Uygulama Usul ve Esasları Hakkında Yönetmelik’te tüketicinin korunması için paket tur sözleşmesindeki fiyat ve şartların değiştirilmesi yasağı, tüketicinin paket tura devam etmesinin mümkün olmaması durumunda, sözleşmeyi üçüncü kişiye devretme imkanı, seyahat acentasının sözleşmeden doğan yükümlülüklerin gereği gibi ifa etmemesinden dolayı sorumluluğu, tüketiciciyi aydınlatma yükümlülüğü, ayıplı mal ve hizmetler sebebiyle kişilik değerleri ihlal edilerek zarar gören tüketicinin imalatçı üreticiden diğer seçimsel hakların yanında maddi ve manevi tazminat da talep edebilme hakkı düzenlenmiştir. Ayrıca dolaylı olarak tüketiciciyi koruyan diğer hükümler tüketicinin haksızlığa uğraması durumunda daha etkili korunmasını sağlayacaktır.

Keza paket tur satın alan tüketicilerin tur süresince sigorta edilme zorunluluğunun bulunmayışı sebebiyle bu husus eleştirilere konu olmaktadır. Hayatın gerçek bir ihtiyacı olarak ta önem arz eden sigorta zorunluluğu yasa koyucu tarafından ele alınmıştır. 5571 sayılı yasa ile tüketiciler açısından sigorta zorunluluğu kabul edilmiştir. Bu yerinde ve olumlu bir gelişmedir. Keza aynı yasa seyahat acentalarının daha yasal sınırlar ve kontrol altında tutulmasını içeren hükümlerde getirmektedir.

Eğitim programlarıyla tüketiciciye ihtiyaç duyduğu bilgileri nasıl ve nerede bulacağı, nasıl değerlendireceği ve kullanabileceği öğretilerek, tüketicilerin ürün veya hizmetleri satın alma ve kullanma becerileri geliş-

⁷⁸ Işıl Ulaş, **Sigorta Hukuku**, Ankara, Turhan, 1992, s.299; Hilmi Acıman, **Sigortanın Temel Prensipleri**, Aviva Sigorta Yayını, Kasım, İstanbul, 2006

tırilmelidir. Tüketicilerin hak ve sorumlulukları konusunda özellikle kitle iletişim araçlarına büyük görev düşmektedir. Sanayi ve Ticaret Bakanlığı, meslek kuruluşları ve tüketici örgütleri bu konuda işbirliği içinde olmalıdır. Sadece turizm içerikli ve tüketici turistin korunmasına yönelik kanuni düzenlemeler yapılmalıdır.

Geliştirilecek koruma yöntemleri sayesinde tüketici kendisini güvende hissedecek ve turizmde “sürdürülebilir turizm tüketimi” olarak adlandırılan devamlılık sağlanmış olacak, diğer taraftan da ülke turizminin uluslararası rekabet gücünü de arttıracaktır.

BİBLİYOGRAFYA

ACINAN, H.: **Sigortanın Temel Prensipleri**, Aviva Sigorta Yayını, Kasım, İstanbul, 2006

ASLAN, İ.Y.: **Tüketici Hukuku**, Son Değişikliklerle ve Yargıtay Kararları Işığında, 3.Baskı, Bursa, Ekin, 2006

BULUT, E.: **Turizmin Türkiye Ekonomisindeki Yeri Ve Ekonomik Etkileri**, 1999, (Çevrimiçi) <http://www.ekitapyayin.com/id/025/03.htm>, 15 Ocak 2007

CAN, H., S. GÜNER.: **Turizm Hukuku**, 2.Baskı, Ankara, Siyasal, 2000

CEYLAN, E.: “Paket Tur Sözleşmesinde Tüketicinin Korunması”, **Prof. Dr. Erden Kuntalp’e Armağan**, C.3, S.1, 2004, s.241

ÇİÇEK, O., I. ÖZGEN: **Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, C.3, S.3, 2001, (Çevrimiçi) <http://www.sbe.deu.edu.tr/Yayinlar/dergi/dergi10/cicek.pdf>, 15 Ocak 2007

EREN, F.: **Borçlar Hukuku Genel Hükümler**, C.3, 3.Bası, Ankara, 1991, (1991)

HAVUTÇU, A.: “Seyahat Sözleşmesi ve Ayıplı İfa Halinde Tüketicinin Hakları”, **Manisa Barosu Dergisi**, C.16, S.62-63, 1997, s.27

KUNTALP, E.: **Karışık Muhtevalı Akit**, Ankara Üniv.Basım Evi, Ankara 1971

OKTAY, S.: **Gezi Sözleşmesi**, İstanbul, Beta, 1997

TANDOĞAN, H.: **Borçlar Hukuku Özel Borç İlişkileri**, C.1/1, 6.Baskı, İstanbul, 1990, (1990)

TEKİNAY, S.S., S.AKMAN, H. BURCUOĞLU, A.ALTOP.: **Tekinay Borçlar Hukuku Genel Hükümler**, Yeniden Gözden Geçirilmiş ve Genişletilmiş 7.Bası, İstanbul 1993, (1993)

ULAŞ, I.: **Sigorta Hukuku**, Ankara, Turhan, 1992

YURT, B.: **Seyahat Düzenleme Sözleşmesi**, Ankara, Yetkin, 2000