

PAKET TUR SÖZLEŞMESİNİN SONA ERMESİ

TERMINATION OF PACKAGE TOUR AGREEMENT

Turan ŞAHİN* 10.21492/inuhfd.1035577 

Makale Bilgi

Gönderi: 12/12/2021
Kabul : 23/01/2022

Anahtar Kelimeler

*Tüketici,
Paket Tur
Sözleşmesi,
Paket Tur
Düzenleyicisi,
Ulaştırma,
Konaklama*

Article Info

Received: 12/12/2021
Accepted: 23/01/2022

Keywords

*Consumer,
Package Tour
Agreement,
Package Tour
Organizer,
Transportation,
Accommodation.*

Özet

Son yıllarda sosyal, ekonomik ve teknolojik gelişmeler insanların yeni yerler ve kültürleri keşfetme ve tanıma isteğini artırmıştır. Seyahat etme ve tatil yapma fikri paket tur sözleşmelerinin yaygınlaşmasına neden olmuştur. Paket tur düzenleyicileri veya aracıları tarafından ulaştırma, konaklama ve başka turizm hizmetlerinden en az ikisinin birlikte, her şeyin dâhil olduğu fiyatla satıldığı veya satımının vaat edildiği ve hizmetin yirmi dört saatten uzun bir süreyi kapsadığı veya gecelik konaklamayı içerdiği sözleşmeler, paket tur sözleşmeleridir. Bu sözleşmenin hiç veya gereği gibi yerine getirilmediği durumlarda tüketicinin nasıl korunacağı konusu önem taşımaktadır. Bu doğrultuda çalışmada ilk olarak paket tur sözleşmesinin genel tanımına, şartlarına ve içeriğine yer verilmiştir. Sonra ise mevzuat hükümleri ve yargı kararları ışığında sözleşmenin sona ermesi halleri ve sona ermenin sonuçlarının neler olduğu incelenmiştir. Sözleşmeyi sona erdiren haller hem paket tur düzenleyicisinin dayandığı hem de tüketicinin dayandığı sebepler bakımından ayrı başlıklar altında değerlendirilmiştir. Tüketicinin boşa geçirdiği zaman dolayısıyla isteyebileceği bedel de çalışmada değerlendirilen konular arasında bulunmaktadır.

Abstract

In recent years, social, economic and technological developments have increased people's desire to discover and know new places and cultures. The idea of traveling and vacationing has led to the spread of package tour contracts. Package tour contracts are the contracts where at least two of the transportation, accommodation and other tourism services together are sold or promised to be sold at an all-inclusive price by the package tour organizers or their intermediaries, and the service covers a period of more than twenty-four hours or includes overnight accommodation. In cases where the contract is not fulfilled at all or as required, the issue of how to protect the consumer is important. In this direction, first of all, the general definition, conditions and content of the package tour contract are included in this study. Then, in the light of the provisions of the legislation and judicial decisions, the termination of the contract and the consequences of it's termination were examined. The cases that terminate the contract have been evaluated under separate headings in terms of both the reasons on which the package tour organizer is based and the reasons on which the consumer is based. The cost that the consumer may demand due to his or her wasted time is also among the subjects analyzed in the study.

EXTENDED SUMMARY

Introduction and Research Purpose: It has become an indispensable part of life for people to take time to relax and to use this time by seeing different places. Especially the tiring and intense pace of city life leads people to the need to have a holiday in different areas from the places they are in. On the other hand, communication tools introduce places that can be seen among people more easily, and people's curiosity about travel is aroused more easily. However, increasing efforts take too much time, leaving individuals unable to organize such organizations or creating the need to refer this work to someone else. It cannot be expected that everyone has the same competence, knowledge and experience about hotels to stay, places to visit or food to eat. By paying a single price, people want all the goods and services necessary for the holiday they want to be covered. For example, meeting all their needs, from the vehicle they will use to the hotel they will stay, from eating food to showing the places they want to see, if they can afford it, is among the basic elements for a package tour contract to be mentioned today. By making a package tour contract, people do not spend time to organize this organization themselves, and they also have the opportunity to benefit from the said goods and services more cheaply because they act together with people who are planning a trip like themselves. However, the fact that the person demanding the said actions is a consumer puts him in a weak position against those who provide such services. Especially the continuation of technological developments at a dizzying pace, the fact that many transactions are carried out online without seeing each other, and payments are made in advance pave the way for this weakness. On the other hand, the emergence of situations that could not be foreseen by the parties, such as the emergence of the pandemic environment, but which now makes the performance of the contract impossible, constitutes another basis for the problems in the contract. Therefore, the termination of the package tour contract in a way that does not meet the expectations of the consumer is important for the protection of his rights. The aim of the study is to protect the consumer if the reasons for the expiration of the package tour contract are realized.

Literature Review: Package tour contract is a contract whose legal nature is controversial. Because one of the parties pays an amount of money, the other party offers more than one performance package such as travel, accommodation, travel guide service, food and beverage supply, and the realization of some entertainment activities in return for this price. The said contract is partially included in the Law on the Protection of the Consumer No. 6502. However, the partial inclusion of a contract in the Law is not sufficient to talk about a contract named. On the other hand, the fact that the package tour contract is a highly enforced contract and that one of its parties consists of the consumer, which is the position that needs to be protected, makes the termination of the contract worth examining. Even though it is regulated in the law, some points remained unclear and there are problems that are important for the protection of the consumer in the contractual relationship. The form of notification to be made to the package tour organizer in case of incomplete performance, the items of loss that must be paid in case the contract is not performed at all or properly, or whether the time wasted is moral compensation or a different item are some of these problems that need to be examined. In the study, legislation, literature and judicial decisions were examined together in order to provide accurate solutions to the problems in question. Apart from this, the determination of the average prices for extra services on a local basis is among the subjects included in the study in terms of being an example for the application.

Methodology and Findings: In creating solutions to the problems presented in the study, the provisions of the relevant legislation were taken into account in the primary sense. At this point, it is aimed to solve the problems not only with their direct meanings, but also by taking into account the unity of meaning among themselves. Secondly, the Consumer Law literature on the subject has been taken into consideration in the examination of the problems. The authors' perspectives on the issue, the facts on which they base their opinions, and finally the solutions related to this issue are evaluated together in the study. Finally, looking at the problems in terms of judicial decisions and evaluating them is another method adopted.

Conclusions, Limitations, and Recommendation: The subject of the study is not the whole package tour contract, but the termination of this contract. The fact that the contract was terminated as it did not meet the expectations of the consumer brings up the items that the consumer can demand due to these deficiencies. For this reason, in the study, general information about the package tour contract was tried to be given as a summary, in its general framework and as it was assimilated in the Law at the beginning of the study. The main subject, the cases of termination and the consequences arising from it, are examined in detail after the general information. For this reason, other issues related to the package tour contract, except for the termination, are outside the scope of the study. The issues determined as a result of the examination were not the reasons for the termination of the contract, but to contribute to the solution of the situations that pose a problem in the determination of these reasons already regulated in the Law. As a result of the study carried out in this direction; In general, the contract is an anonymous contract, there is no form requirement for notification in violation of the contract, the price demanded for the time wasted is not moral damage, but a legal damage, since moral damage can already be claimed under ordinary conditions, so it can be demanded if normative conditions are met. It has been concluded that if it is an item and if it is stated in the contract that extra goods and services are not included in the contract, a separate price must be paid for them.

I. GİRİŞ

İnsanların dinlenmek için zaman ayırmaları ve bu zamanı farklı yerler görecer değercendirmc istekleri, artık hayatın vazgeçilmez bir parçasıdır. Özellikle şehir hayatının yorucu ve yoğun temposu insanları buldukları mekanlardan farklı alanlarda tatil yapma ihtiyacına yönlendirmektedir. Diğer yandan iletişim vasıtaları kişiler arasında görülebilecek yerleri rahatlıkla tanıtmakta, kişilerin seyahat konusundaki merakları daha kolay uyanmaktadır. Bununla beraber artan uğraşların fazla zaman alması, bireyleri bu tür organizasyonları yapmakta ya yetersiz bırakmakta ya da bu işi başkasına sevk etme ihtiyacı doğurmaktadır. Hal böyle olunca kaçınılmaz olarak söz konusu edimleri bir bütün halinde sunan sektör meydana gelmiştir. Ancak böylesine bir sektörün doğuşu, zaten yüksek bedelleri güzel bir tatil uğruna vermeye hazır olan tüketiciyi, uzman kişiler karşısında daha da zayıf konuma düşürmüştür. Dolayısıyla paket tur sözleşmesinde tüketicinin korunması gereklidir.

Paket tur sözleşmesinde sorun teşkil eden hallerin önemli kısmını, sözleşmenin eksik ifa edilmesi ya da tam ifa edilmemesi oluşturur. Nitekim sözleşmeye kısmen yer veren ilgili mevzuatta sözleşmenin sona erme halleri ve özellikleri düzenlenmiş olmasına rağmen, bazı noktalar belirsiz bırakılmıştır. Bildirimin şekli, tazminat kalemleri uygulamada doldurulması gereken başlıklardan bir kaçını oluşturmaktadır. İşte bu çalışma da bu amaca hizmet etmek üzere hazırlanmış olup, özellikle tüketici açısından sona ermesinin sonuçlarına değinilmeye çalışılmıştır.

II. TANIMI

6502 Sayılı TKHK m.51/1 paket tur sözleşmesini tanımlamaktadır. Anılan maddeye göre;

“(1) Paket tur sözleşmesi, paket tur düzenleyicileri veya aracıları tarafından aşağıdaki hizmetlerden en az ikisinin birlikte, her şeyin dâhil olduğu fiyatla satıldığı veya satımının vaad edildiği ve hizmetin yirmi dört saatten uzun bir süreyi kapsadığı veya gecelik konaklamayı içerdiği sözleşmelerdir:

a) Ulaştırma

b) Konaklama

c) Ulaştırma ve konaklama hizmetlerine bağlı olmayan başka turizm hizmetleri”

olarak ifade edilmiştir. Sözleşmenin tanımı Paket Tur Sözleşmeleri Yönetmeliğinin 4/1-f maddesinde de yinelenmiştir.

“Bir sözleşmenin paket tur sözleşmesi olarak nitelendirilebilmesi bakımından;

-Ulaştırma, konaklama hizmetlerinin ikisinin birlikte veya bunlardan biri ile birlikte başka turizm hizmetlerinin sunulması,

-Her şeyin dâhil olduğu fiyatla satılması veya satımın vaad edilmesi,

-Hizmetin yirmi dört saatten fazla süreyi ya da en az bir gecelik konaklamayı kapsamı gerekir.”

Paket tur sözleşmesine karakterini veren; süre, edimlerin bütünlüğü ve ücret unsurlarıdır.

III. HUKUKİ NİTELİĞİ

Paket tur sözleşmesinin hukuki niteliği tartışmalıdır. Bazı yazarlara göre seyahat (paket tur) sözleşmesinde seyahat düzenleyen kişi bedel karşılığı tur düzenlemeyi (eser yada vekâlet) kalacak yer sağlama (kira) ve yemek sunma (ardı ardına teslim koşuluyla satış) edimlerini üstlenmekte olup ortada karma sözleşmelerin bir çeşidi olan kombine sözleşme vardır¹.

Bir kısım yazar, paket tur sözleşmesinin kanuni bir ismi olduğu, kanun da kısmen dahi olsa düzenlenmiş olan bir sözleşmenin isimsiz sözleşme olarak nitelendirilmemesi gerektiği, kanunda tanımlanan ve isimlendirilen bu sözleşmelerin artık isimli sözleşme sayıldığını ifade etmektedir².

Diğer yazarlar ise seyahatlerin taşıdığı özellikler nedeniyle birbirinden farklı olabileceğinden, sözleşmenin özelliğine göre ayrı ayrı hangi sözleşmelerin unsurlarını içerdiğini belirlemek veya ortalama bir paket tur sözleşmesinde bulunan unsurları dikkate alarak belirleme yapmak gerektiğini, bu sebeple paket turun sui generis sözleşme olduğunu kabul etmektedirler³.

¹ ZEVLİLER Aydın/GÖKYAYLA K. Emre: Borçlar Hukuku Özel Borç İlişkileri, İstanbul 2020, s.20; Benzer yönde bkz. GÜMÜŞ Mustafa Alper: Borçlar Hukuku Özel Hükümler Kısa Ders Kitabı, İstanbul 2017, s.7; Benzer yönde bkz. TÜRKYILMAZ Emin: Paket Tur Sözleşmeleri, Kadir Has Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Danışman: Özge Uzun Kazmacı, İstanbul 2017, s.21; KAYNAR BARDAKCI Aybike: Paket Tur Sözleşmeleri, İstanbul Bilgi Üniversitesi, Lisans Üstü Programlar Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Danışman: M. Murat İnceoğlu, 2019, s.25.

² ASLAN, s.581; Ayrıca bkz. KARA, s.949; DEMİR Bahadır: 6502 Sayılı Kanun Kapsamında Paket Tur Sözleşmesi, Ankara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Danışman: Veysel Başpınar, Ankara 2014, s.77.

³ CEYLAN, s.76-77.

Gerçekten paket tur sözleşmesine ilişkin TKHK’da düzenleme yapılmış olsa da bu sözleşmede taraflardan biri kanunda düzenlenmiş sözleşme tiplerinde yer alan birden çok asli edimde bulunmayı taahhüt etmekte (vekâlet + kira + satış + eser) diğer taraf ise bir miktar para ödemektedir. Öyleyse karma sözleşmelerin bir çeşidi olan kombine sözleşme söz konusudur. Bu durumda çoğunluk görüşüne katılmak mümkün olmuştur. Somut olayda ortaya çıkan uyuşmazlıkta, öncelikle TKHK m.51 ve yönetmelik hükümleri, sonra uygun düştüğü ölçüde TBK’da düzenlenen vekâlet, kira, satış ve eser sözleşmesine ilişkin hükümler uygulanmalıdır.

IV. UNSURLARI

Paket tur sözleşmesinin unsurlarını; taraflardan birinin tüketici, diğer tarafın tur düzenleyicisi olması, ulaştırma, konaklama veya bunlara bağlı bulunmayan başka turizm hizmetlerinin en az ikisinin birlikte verilmesi, her şey dâhil fiyatın kararlaştırılması, hizmetin yirmi dört saati geçmesi ya da en az bir gece konaklama olarak ifade etmek mümkündür.

A. Taraflardan Birinin Tüketici, Diğerinin Tur Düzenleyicisi Olması

“Ticari veya mesleki olmayan amaçlarla hareket eden gerçek veya tüzel kişiye tüketici denir (TKHK m.3/1-k).” Ancak kanunun 51/9. maddesine göre; “*Ticari veya mesleki faaliyetleri çerçevesinde paket tur hizmetinden faydalanan kişiler de tüketici olarak kabul edilir.*” Anılan bu hüküm, tacirlerin veya ticaret şirketlerinin tüketici sayıldığı tek istisnai hükümdür.

Mesleki veya ticari amaç çerçevesinde seyahat edenler de paket tur düzenleyicisinin organizasyonuna bağımlı olduğundan ve edim ve sağlayıcı çokluğu karşısında onların da korunması gerektiğinden diğer seyahat edenlere sağlanan haklardan yararlandırılmaları söz konusu olmuştur⁴.

Taraflara ilişkin kullanılan terim noktasında; TKHK m.51 “*tüketici*” terimini kullanmakta iken, yönetmelikte tanımlar kısmında tüketicinin tanımı yapılmış ayrıca “*katılımcı*” teriminin de tanımı yapılmıştır. Yönetmeliğin 4/1-ç maddesine göre katılımcı; “*Herhangi bir paket turu satın alan veya almayı taahhüt eden, adına ya da lehine bir paket tur satın alınan veya satın alınması taahhüt edilen veya kendisine bir paket tur sözleşmesi devredilen tüketiciyi*” ifade etmektedir.

Kanunda ve yönetmelikte iki farklı terim kullanıldığından, iki düzenleme arasında bir uyumsuzluk bulunmaktadır. Yönetmelik m.4/1-ç hükmünde katılımcı kelimesi yine “*tüketici*” üzerinden tanımlanmıştır⁵.

Paket tur sözleşmesi paket tur düzenleyicisi veya paket tur aracısı ile yapılmaktadır. Yönetmeliğin 4/1-e maddesine göre paket tur düzenleyicisi; “*Paket turları düzenleyen ve bu turları kendisi veya aracısı vasıtasıyla satışa sunan gerçek veya tüzel kişiyi*” ifade ederken, yönetmeliğin 4/1-d maddesine göre paket tur aracısı ise; “*Paket tur düzenleyicileri tarafından hazırlanmış olan paket turları satışa sunan gerçek veya tüzel kişiyi*” ifade eder.

Paket tur düzenleyicisinin edimleri ifa ederken faydalandığı hizmet sağlayıcılar söz konusu olabilir. Bunlar ifa yardımcısı olarak taşıma, barındırma, gezdirme, yeme-içme gibi edimleri yerine getirirler. Buradaki sorumluluk TBK m.116 kapsamında yardımcı kişilerin fiillerinden sorumluluktur.

Paket tur sözleşmesinde, paket tur aracısının esasen borca aykırılıktan sorumluluğu yoktur. Yönetmeliğin 17. maddesine göre; “*Paket tur düzenleyicisinin Türkiye’de temsilcisinin bulunmadığı hâllerde paket tur aracısı paket tur düzenleyicisi gibi sorumlu olur.*”

B. Ulaştırma, Konaklama veya Bunlara Bağlı Olmayan Başka Turizm Hizmetlerinin En Az İkisinin Birlikte Sunulması

Ulaştırma ve konaklama hizmetlerinin ikisinin beraber ya da bunlardan biri ile birlikte başka turizm hizmetlerinin sunulması gerekir. Aksi halde paket tur sözleşmesinden bahsedilmez. Burada edimlerin bütünlüğünden hareket edilmelidir. Örneğin yapılan sözleşme kapsamında taşıma ve konaklama hizmetinin birlikte tüketiciye sunulması halinde edimlerin bütünlüğü gerçekleşmiş olur⁶.

Taşıma ve barındırma (konaklama-geceleme), taşıma ve gezdirme, barındırma ve gezdirme şeklinde olan bireysel seyahat edimlerinden en az ikisinin ifası halinde edimlerin bütünlüğünden söz edilir⁷. Yalnızca taşıma veya yalnızca konaklama hizmetinin sunulması halinde paket tur

⁴ SAYIN Feyza Eren: Paket Tur Sözleşmeleri, Türk Hukukunun Avrupa Birliği Hukukuna Uyumu, Özel Hukuk, 2020, s.982.

⁵ SAYIN, s.982-983.

⁶ KARA, s.951; ASLAN, s.571.

⁷ ASLAN, s.571; İki farklı turizm hizmetinin birleşmiş sayılması için, bunların nitelik olarak asli edim olması ve birbiriyle kaynaştırılmış olması gerekir. YURT Bülent: Seyahat Düzenleme Sözleşmesi, Ankara 2000, s.29.

sözleşmesinden bahsedilmez⁸. Bu durumda sunulan hizmetin niteliğine göre ayıplı hizmet hükümleri ve ilgili sözleşmelere ilişkin (vekâlet, eser, kira, satış) hükümler uygulanır.

Taşıma veya konaklama ile birlikte rehberlik, gezi, öğrenme yeri ziyaretleri gibi hizmetlerin sunulması halinde de paket tur sözleşmesi söz konusu olur⁹. Vize hizmetinin sunulması, yöresel yemek tadımları için gastronomi turları da başka turizm hizmeti olarak kabul edilmektedir¹⁰.

Paket tur sözleşmesindeki ulaştırma ve konaklama ile bunlara bağlı olmayan diğer turizm hizmetleri asli edimdir¹¹. Aslan¹² asli bir edimin yan edimle birlikte ifası halinde edimlerin bütünlüğü ilkesinin gerçekleşmeyeceğini, örneğin seyahat bürosundan temin edilen uçak bileti ile yapılacak seyahatte uçakta ayrıca yemek verilmesi ya da yataklı vagona yapılan seyahatte, barındırma edimi taşıma ile birlikte yerine getirilmesine rağmen edimlerin bütünlüğü ilkesinin oluşmadığını ifade etmektedir.

C. Her Şey Dâhil Fiyatın Karşılanması

Bir sözleşmenin paket tur sözleşmesi olarak nitelendirilebilmesi bakımından her şey dâhil fiyatın kararlaştırılmış olması gerekir. Nitekim TKHK m.51/1 “*her şeyin dâhil olduğu fiyatla satıldığı veya satımının vaat edildiği*” ifadesini içermektedir. Aynı paket tur içinde yer alan hizmetlerin ayrı ayrı faturalandırılması durumunda da paket tur söz konusu olur (TKHK m.51/2). Sözleşmede tüm hizmetlerin karşılığının her şey dâhil (götürü fiyat, toplam fiyat) olacak biçimde kararlaştırılması gerekmektedir. Paket tur düzenleyicisi veya aracısı kararlaştırılan bu ücretten başka ücret talep edemez¹³.

Paket tur sözleşmesi bakımından değerlendirilmesi gereken diğer husus seyahatte gerçekleşen ekstra turlardır. Kütahya Çizelgesinin¹⁴ 9.36 maddesine göre; “*Ekstra tur; yarım gün, tam gün veya gece turu şeklinde, rehberlik, ulaşım ve verilen hizmetler dâhil edilerek hazırlanan ve belirli sayıda katılımcının varlığı halinde düzenlenen, ayrı bir ücrete tabi olan turu*” ifade eder. Turun sözleşmede ekstra olduğunun belirtilmemesi halinde fiyata dâhil ve ücret ödemedi katılımın mümkün olduğu kabul edilir¹⁵. Ekstra tura katılmayanların rehber vasıtası ile uygun bir yere bırakılmaları ve tur bitiminde yine aynı noktadan alınmaları gerekmektedir¹⁶.

D. Hizmetin Yirmi Dört Saati Geçmesi ya da En Az Bir Gece Konaklama

TKHK m.51/1 kapsamında, verilen hizmetin yirmi dört saati geçmesi veya gecelik konaklamayı içermesi gerekir. Burada yer alan süre, edimlerin bütünlüğü unsuru ile bağlantılıdır. Günü birlik turlar veya geziler paket tur sözleşmesi değildir¹⁷.

V. ÖN BİLGİLENDİRME AMACIYLA BROŞÜR VERME YÜKÜMLÜLÜĞÜ

TKHK m.51/4'e göre; “*Paket tur sözleşmesinin kurulmasından önce tüketiciye ön bilgilendirme amaçlı broşür verilmesi zorunludur.*” Yönetmeliğin broşür verme ile ilgili 5. maddesine göre;

“1) Paket tur sözleşmesinin kurulmasından önce katılımcıya ön bilgilendirme amaçlı broşür verilmesi zorunludur.

2) Katılımcıya sunulan broşür veya ekinde; paket turun vergiler dâhil toplam fiyatı, ön ödeme tutarı ve kalan bedelin ödeneceği tarih bilgilerinin yanı sıra, paket turu oluşturan hizmetler kapsamında bulunması halinde, aşağıdaki bilgilerin de yer alması zorunludur:

a) Yolculuğun başlangıç ve bitiş tarihi ile yeri.

b) Kullanılan ulaşım araçlarının türü ile yolculuğun sınıfı, hareket ve dönüş tarihleri, saatleri ve yerleri.

⁸ KARA, s.950; BAŞPINAR Veysel/DEMİR Bahadır: Paket Tur Sözleşmelerinde Seyahat Edenin Hakları ve Borçları, Terazi Hukuk Dergisi, 9(Özel), 2014, s.146.

⁹ ASLAN İ. Yılmaz: Tüketici Hukuku, Bursa 2014, s.571; BAŞPINAR/DEMİR, s.146; KARA, s.952; Ulaştırma hizmeti ve buna bağlı olmayan örneğin rehberlik hizmeti ile de paket tur oluşturulabilir. GÖZÜKÜÇÜK Hilal Nur: Paket Tur Sözleşmesi, Ankara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Danışman: Şafak Parlak Börü, Ankara 2021, s.13.

¹⁰ BAŞ SÜZEL Ece: Tatil Sözleşmeleri, İstanbul 2019, s.164-165; Ayrıca bkz. GÖZÜKÜÇÜK, s.18-19.

¹¹ GÖZÜKÜÇÜK, s.13-14; DEMİR, s.13.

¹² ASLAN, s.571; Benzer yönde bkz. DEMİR, s.21; BAŞPINAR/DEMİR, s.146.

¹³ KARA, s.952; Buradaki her şey dâhil fiyat kavramının, otellerin uyguladığı pazarlama politikalarıyla ilgisi olmadığı hususunda bkz. ASLAN, s.572.

¹⁴ TÜRSAB Turizm Tüketicileri Talepleri Değerlendirme Çizelgesi'dir.

¹⁵ KAYNAR BARDAKCI, s.17.

¹⁶ KAYNAR BARDAKCI, s.17.

¹⁷ KARA, s.953; BAŞPINAR/DEMİR, s.146; ÖKSÜZ, s.339; Asgari süre belirlemesi, paket turun asgari bir organizasyon ölçeğine sahip olmasını sağlamakta olup, kısa veya yarım günlük gezilerin kanunun kapsamı dışına çıkarılması sağlanmıştır. ASLAN, s.573.

- c) Konaklama tarihleri de belirtilerek konaklamanın türü, yeri, nitelikleri, sınıfı ve bu sınıflandırma Türkiye’de uygulanandan farklı ise bu farklılığa ilişkin uyarı.
- ç) Yemek planı.
- d) Yolculukta izlenecek güzergâh.
- e) Paket turun özelliklerine uygun olarak pasaport, vize, yaş ve sağlık şartlarına ilişkin bilgi.
- f) Paket turun düzenlenmesi için asgari bir katılımcı sayısı öngörülmüşse bu sayı ve bu sayıya ulaşamadığı takdirde katılımcıya paket turun iptalinin bildirileceği son tarih.
- g) 14/9/1972 tarihli ve 1618 sayılı Seyahat Acentaları ve Seyahat Acentaları Birliği Kanununa göre düzenlenmesi zorunlu sigorta ile varsa diğer sigortalara ilişkin bilgi.
- ğ) Turist rehberliği hizmetlerine ilişkin bilgi.
- (3) Katılımcıya verilen broşürde yer alan bilgiler paket tur düzenleyicisi ve aracısı için bağlayıcıdır.
- (4) Broşürde yer alan bilgiler, sözleşme kurulmadan önce broşürde açıkça belirtilmek ve katılımcıya bildirilmek şartıyla sözleşme kurulduktan sonra ise tarafların açık mutabakatı ile değiştirilebilir.”

VI. YOLCULUK ÖNCESİ BİLGİLENDİRME ZORUNLULUĞU

Yönetmeliğin “Yolculuk Öncesi Bilgilendirme” başlıklı 7. maddesine göre;

“(1) Paket tur düzenleyicisi veya aracısı, paket turu oluşturan hizmetler kapsamında bulunması halinde, turun başlamasından yurt içi turlar için en az yirmi dört saat, yurt dışı turlar için ise kırk sekiz saat önce aşağıdaki konularda katılımcıyı bilgilendirmek zorundadır:

- a) Yolculuğun başlangıç ve bitiş tarihi ile yeri.
- b) Ara konaklamaların yapılacağı tarih ve yer ile aktarma bilgileri.
- c) Katılımcıya yolculukta belirli bir yer tahsis edildiği hallerde bu yer hakkında ayrıntılı bilgi.
- ç) Paket tur düzenleyicisi veya aracısının tur yerindeki temsilcisinin veya bir temsilcisi yoksa iletişime geçilebilecek yerel irtibat noktalarının adı, adresi ve iletişim bilgileri, yerel temsilcinin ve irtibat noktasının bulunmaması durumunda katılımcının paket tur düzenleyicisi veya aracısı ile en kısa sürede iletişim kurmasını sağlayacak bilgiler.
- d) Reşit olmayan kişilerin yabancı bir ülkeye seyahat etmesini veya orada kalmasını öngören bir sözleşme yapılmışsa, küçükle veya küçüğün kaldığı yerdeki sorumlu kişi ile doğrudan iletişim kurmayı sağlayacak bilgiler.
- e) İptal masraflarını ya da kaza veya hastalık halinde ülkesine geri gönderilme de dâhil olmak üzere yardım masraflarını teminat altına alacak isteğe bağlı bir sigorta sözleşmesi yapılmışsa buna ilişkin bilgiler.
- (2) Katılımcıya verilen broşürün veya kurulan sözleşmenin, birinci fıkrada belirtilen bilgileri içermesi ve bu bilgilerin değişmemiş olması halinde, katılımcının yolculuk öncesinde tekrar bilgilendirilmesi zorunlu değildir.”

sözleşmenin yapılmasından sonra gerekli bildirim yapılması veya önemli değişikliklerin tüketiciye uygun şekilde bildirilmemesi halinde tüketici bu sebeple uğradığı zararların tazminini isteyebilir. Bu bağlamda turla ilgili yapılan masraflarla birlikte sağlayıcının kusuru ve tura katılamamasından dolayı uğradığı manevi zararın tazminini de talep edebilir.¹⁸

VII. SÖZLEŞMENİN ŞEKLİ

Paket tur sözleşmesinin ağırlaştırılmış (mevsuf) yazılı biçimde¹⁹ yapılması gerekir. Nitekim yönetmeliğin “Sözleşme Düzenleme Yükümlülüğü” başlıklı 6. maddesine göre;

“(1) Paket tur düzenleyicisi veya aracısı katılımcılarla paket tur sözleşmesi düzenlemek zorundadır. Paket tur sözleşmelerinde, paket turu oluşturan hizmetler kapsamında bulunması halinde 5 inci maddede yer alan bilgilere ilave olarak aşağıdaki hususlara yer verilmesi zorunludur:

- a) Paket tur düzenleyicisi veya aracısı ve varsa temsilcisi ile katılımcının adı veya unvanı, açık adresi, telefonu ve diğer iletişim bilgileri.
- b) Paket turun varış yerleri ile belirli bir süre kalınacak olması durumunda tarihleriyle birlikte kalış süreleri.
- c) Paket turun Türk Lirası olarak vergiler dâhil toplam fiyatı.
- ç) 9 uncu maddede göre fiyat değişikliğinin şartları ve paket tur fiyatına dâhil olmayan vergi, resim, harç ve benzeri yasal yükümlülükler.

¹⁸ KARA, s.959.

¹⁹ EREN’e göre nitelikli yazılı şekil aslında kanuni bir yazılı şekildir. EREN Fikret: Borçlar Hukuku Genel Hükümler, Ankara 2021, s.327; Nitelikli yazılı şeklin geçerlilik unsuru olduğu yönünde bkz. KILIÇOĞLU Ahmet M.: Borçlar Hukuku Genel Hükümler, Ankara 2015, s.115-116.

d) Ödeme planı ve şekli.

e) Katılımcı tarafından sözleşme kurulmadan önce paket tur düzenleyicisi veya aracısına bildirilen ve taraflarca kabul edilen özel talepler.

f) Mücbir sebep halleri ve bu hallerde tarafların hak ve yükümlülükleri.

g) Sözleşmeden dönme ve fesih şartları.

(2) Yurt dışı turlarda sözleşme bedeli döviz cinsinden belirlenebilir. Ödemede hangi kurun esas alınacağı sözleşmenin kurulması esnasında taraflarca belirlenir.”

Bazı yazarlara göre sözleşmenin yazılı olarak yapılması zorunlu değildir. Sözleşmeyi önceden yazılı olarak düzenleyip katılımcıya verme yükümlülüğü, paket tur düzenleyene yüklenmiştir. Bu kapsamda kanun koyucu, şekil şartını paket tur düzenleyene sorumluluk yüklemeye geyesi ile getirmiş olup, şekil geçerlik şartı değildir²⁰.

Bizim de katıldığımız yazarlara göre ise paket tur sözleşmesindeki şekil geçerlilik şartıdır²¹. Şekil şartı tüketicinin korunması bakımından ortaya konulduğundan şekil noksanlığını tüketici ileri sürebilmelidir.

VIII. SÖZLEŞMENİN SONA ERMESİ

Paket tur sözleşmesinin sona erme sebeplerini TKHK ve yönetmelik hükümlerinden hareketle; sözleşmeye aykırılık, sözleşmenin tur düzenleyici tarafından iptali, tüketicinin sözleşmeyi feshetmesi, fiyat değişikliği veya sözleşmenin esaslı unsurlarında değişiklik sebebiyle sözleşmeden dönme olarak belirtmek mümkündür.

A. Sözleşmeye Aykırılık Sebebiyle Sözleşmeden Dönme

TKHK m.51/7'ye göre;

“Tüketicinin, sözleşmenin ifası sürecinde ortaya çıkan her türlü eksiklik nedeniyle bedelin indirilmesini talep etme hakkı vardır. Paket tur düzenleyicisinin, tur başladıktan sonra önemli bir yükümlülüğünü yerine getirmediği veya getiremeyeceği tespit edildiğinde tüketici sözleşmeden dönebilir. Bu hâllerde paket tur düzenleyicisi veya aracısının ücret talep etme hakkı sona erer. Yapılmış olan ödemelerin sözleşmeden dönüldüğü tarihten itibaren tüketiciye derhâl iade edilmesi zorunludur. Ancak paket tur düzenleyicisi o ana kadar ifa etmiş olduğu edimler için tüketiciden hizmetten faydalandığı oranda uygun bir karşılık talep edebilir.”

Yönetmeliğin “Sözleşmenin eksik ifası başlıklı” 12. maddesine göre;

“(1) Katılımcı, sözleşmenin ifası sürecinde ortaya çıkan her türlü eksikliği bağımsız hizmet sağlayıcısına ya da paket tur düzenleyicisi veya aracısına derhal bildirmek zorundadır. Bu eksiklik giderilmediği takdirde katılımcının sözleşme bedelinden indirim talep etme hakkı vardır.

(2) Paket tur düzenleyicisi veya aracısının, paket tur başladıktan sonra önemli bir yükümlülüğünü yerine getirmediği veya getiremeyeceği tespit edildiğinde, paket tur düzenleyicisi veya aracısı paket turun devam etmesi için katılımcıya ilave maliyet getirmeyen eşdeğerde alternatif düzenlemeler sunar ve katılımcıya teklif edilen hizmetlerle sunulan hizmetler arasındaki farkı tazmin eder.

(3) Katılımcı alternatif düzenlemeyi kabul etmeyerek sözleşmeden dönebilir. Sözleşmeden dönülmesi durumunda paket tur düzenleyicisi veya aracısının ücret talep etme hakkı sona erer ve yapılmış olan ödemeler sözleşmeden dönüldüğü tarihten itibaren katılımcıya en geç on dört gün içinde iade edilir. Ancak paket tur düzenleyicisi veya aracısı o ana kadar ifa etmiş olduğu edimler için katılımcıdan hizmetten faydalandığı oranda uygun bir karşılık talep edebilir.

(4) Sözleşmeden dönülmesi durumunda, paket tur düzenleyicisi veya aracısı katılımcının paket tura başladığı yere veya üzerinde anlaşılan başka bir yere ücretsiz naklini sağlamak ve zorunlu konaklama olması halinde yapılan giderleri karşılamakla yükümlüdür.”

Hizmetin sözleşmeye uygun olarak ifa edilmediği durumlarda ayıplı hizmetten söz edilir.

TKHK m.13'e göre;

“(1) Ayıplı hizmet, sözleşmede belirlenen süre içinde başlamaması veya taraflarca kararlaştırılmış olan ve objektif olarak sahip olması gereken özellikleri taşınamaması nedeniyle sözleşmeye aykırı olan hizmettir.

(2) Hizmet sağlayıcısı tarafından bildirilen, internet portalında veya reklam ve ilanlarında yer alan özellikleri taşımayan ya da yararlanma amacı bakımından değerini veya tüketicinin ondan makul olarak beklediği faydaları azaltan veya ortadan kaldıran maddi, hukuki veya ekonomik eksiklikler içeren hizmetler ayıplıdır.”

²⁰ ASLAN, s.582-583; DEMİR, s.37; Benzer yönde bkz. GÖZÜKÜÇÜK, s.41.

²¹ ÇABRİ Sezer: 6502 Sayılı Kanun'a Göre Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Şerhi, Ankara 2016, s.841.

Hizmetin ayıplı ifası söz konusu olduğunda tüketici, hizmetin yeniden veilmesi, hizmet neticesi ortaya çıkan eserin ücretsiz tamiri, ayıpla orantılı bedel indirimi ya da sözleşmeden dönme haklarından birini kullanabilir. Tüketici, bu seçimlik haklarından biri ile beraber Türk Borçlar Kanunu hükümleri gereği tazminat da isteyebilir (TKHK m.15/1). Anılan bu hüküm TKHK m.51’de hüküm bulunmayan hallerde uygulama imkânı bulur²².

Paket tur sözleşmesinde taahhüt edilen edimlerin yerine getirilmemesi veya eksik ifası halinde sözleşmeye aykırılık söz konusu olur. Eksikliğin giderilmemesi halinde katılımcının (tüketici) bedelde indirim²³ isteme hakkı vardır. Ancak bu eksikliğin bağımsız hizmet sağlayıcısı veya paket tur düzenleyicisi ya da aracısına derhal bildirim gerekir. Buradaki bildirim şekli noktasında Kara, yazılı biçimde ya da kalıcı veri saklayıcısı aracılığıyla bildirim yükümlülüğünü ifade etmiştir²⁴. Ancak kanaatimizce bu bildirimle ilişkin gerek TKHK’da gerekse yönetmelikte şekil şartı getirilmemiştir.

Paket tur başladıktan sonra önemli bir yükümlülük²⁵ yerine getirilmediğinde veya yerine getirilemeyeceği tespit edildiğinde, turun devamı için kendisine sunulan alternatifleri kabul etmeyen katılımcı (tüketici) sözleşmeden dönebilir. Sözleşmeden dönüldüğü zamana kadar ifa edilmiş edimlere karşılık hizmetten faydalanılan oranda²⁶ uygun bir karşılık²⁷ paket tur düzenleyicisi veya aracısı tarafından talep edilir. Geri kalan kısım sözleşmeden dönüldüğü tarihten itibaren en geç on dört gün içinde iade edilir. Sözleşmeden dönüldüğünde paket tur düzenleyicisi veya aracısı katılımcının tura başladığı yere ya da anlaştıkları başka bir yere ücretsiz ulaşımını (naklini) sağlamak ve varsa zorunlu konaklama giderlerini karşılamakla yükümlüdür.

Sözleşme hiç veya gereği gibi yerine getirilmediğinde uğranılan zararın tazminine ilişkin TKHK m.51/8’e göre;

“14/9/1972 tarihli ve 1618 sayılı Seyahat Acentaları ve Seyahat Acentaları Birliği Kanununun zorunlu sigorta²⁸ ile ilgili hükümleri saklı olmak üzere, paket tur düzenleyicisi sözleşmenin hiç veya gereği gibi ifa edilmemesi nedeniyle tüketicinin uğradığı her türlü zarardan sorumludur. Tüketici boşa harcanan tatil zamanı için de uygun bir tazminat talep edebilir.”

Ayrıca yönetmeliğin 13. maddesine göre;

“(1) Seyahat Acentaları ve Seyahat Acentaları Birliği Kanununun zorunlu sigorta ile ilgili hükümleri saklı olmak üzere, paket tur düzenleyicisi veya aracısı sözleşmenin hiç veya gereği gibi ifa edilmemesi nedeniyle katılımcının uğradığı her türlü zarardan sorumludur. Katılımcı, boşa harcanan tatil zamanı için de uygun bir tazminat talep edebilir.

(2) Sözleşmeye aykırılığın bağımsız hizmet sağlayıcılarının davranışlarından kaynaklanması halinde de birinci fıkra hükmü uygulanır.”

Aslan’a göre buradaki zarar kavramı doğrudan ve dolaylı zararı kapsar. Ayrıca maddi zarar kadar manevi zararı da kapsar. Maddedeki “boşa harcanan tatil zamanı için uygun bir tazminat talep edilebilir” ifadesi manevi tazminat hallerinden biridir²⁹.

²² ASLAN, s.587; TÜRKİYILMAZ, s.64; Ayıplı hizmete ilişkin TKHK hükümlerinin uygulanmaması gerektiği yönünde bkz. GÖZÜKÜÇÜK, s.95, s.118.

²³ Paket tur sözleşmesinin gereği gibi ifa edilmediği hâllerde uygulanacak bedel indiriminin Kütahya Çizelgesine göre yapıldığı, çizelgede ulaşım, konaklama, yeme içme ve genel tur hizmetlerine ilişkin çeşitli eksiklikler sıralanarak bunların bulunması hâlinde uygulanacak indirim oranları öngörüldüğü yönünde bkz. GÖZÜKÜÇÜK, s.74; Çizelge için bkz. TÜRSAB Turizm Tüketici Taleplerini Değerlendirme Çizelgesi, <https://www.tursab.org.tr/ilkeler/tursab-turizm-tuketici-taleplerini-degerlendirme-izelgesi>

²⁴ KARA, s.969.

²⁵ Yükümlülüğün önemli olup olmadığı belirlenirken dürüstlük kuralından hareket edilmelidir.

²⁶ Hizmetten hiç fayda sağlanmamışsa indirim yapılmadan bedelin iadesi gerekir. KARA, s.969.

²⁷ Tüketicinin tatili yarım bırakıp dönmeyi göze aldığı bir durumda, tüketiciden o ana kadar ifa edilmiş olan edimler için bedel talep edilecek olması yerinde bir düzenleme olmamıştır. Buradaki bedel, sunulan hizmetlerden yararlanma oranında olsa da, tüketicinin sözleşmeden döndüğü durumlarda zaten tazminat talep etmeyi gerektiren bir durum ortaya çıkmıştır. Bu da hakkaniyetli bir durum değildir. ASLAN, s.587-588; Sözleşmenin o ana kadar ifa edilmiş kısmı için hizmetten faydalanıldığı oranda uygun bir ücret talep edilebilmesi yerinde bir düzenlemedir. BARDAKCI KAYNAR, s.78.

²⁸ Seyahat Acentaları ve Seyahat Acentaları Birliği Kanununun 12/a maddesi kapsamında, seyahat acentaları, Türkiye’de satılan paket turlarda, düzenledikleri paket tur kapsamında; müşteriye taahhüt ettikleri hizmetlerin acentanın iflası da dâhil 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.

²⁹ ASLAN, s.588; Tüketicinin boşa geçen tatil zamanı nedeniyle uğradığı zararın manevi zarar olarak değerlendirilmesi yönünde bkz. GÖZÜKÜÇÜK, s.102; Boşa geçen tatil zamanı için talep edilecek olan tazminatın manevi tazminat niteliğinde olması sebebiyle maddi tazminattan bağımsızdır. Tatil zamanının boşa geçmesi yanında başka bir manevi zarar varsa bu iki zarar kaleminin bir araya getirilerek tazminata hükmedilmesi gerekir. GÖZÜKÜÇÜK, s.103; Boşa

Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un 51.madde gerekçesinde;

“...Tüketicinin zararı farklı sebeplerden kaynaklanabilir. Örneğin oteldeki merdivenin yıkılması sonucu tüketici bir şahıs varlığı zararına uğramış olabilir. Bu durumda hastane ve tedavi giderleri kadar uygun bir manevi tazminatın ödenmesi de düşünülebilecektir. Taşıma sırasında gerekli önlemler alınmamış olduğu için tüketicinin çantası çalınmış veya unutulmuşsa tüketicinin uğradığı zarar bir malvarlığı zararı olarak tazmin ettirilebilecektir. Ancak bunların yanı sıra, başlı başına turun sözleşmeye aykırı ifası tüketicinin tatil zamanının boşa harcanmasına neden olmuşsa bu da bir tazminat borcu doğurur. Örneğin kalınan otelin hemen yanında bulunan bir gece kulübü nedeniyle yaşanan rahatsızlıklar; deniz kenarı denilen otelin denize iki saat araba mesafesinde olması nedeniyle denize girmek mümkün olmamış ise, tatil amacına ulaşmadığı için tüketici bir tazminat isteyebilir. Bu tazminat kalemi herhangi bir malvarlığı zararı doğmasından bağımsız olarak talep edilebilecektir.”

denilmektedir. Topuz'a göre tatil zamanının boşa harcanması nedeniyle istenecek olan tazminat normatif zararın karşılanmasını anlatır³⁰. TKHK m.51'de; “...paket tur düzenleyicisi sözleşmenin hiç veya gereği gibi ifa edilmemesi nedeniyle tüketicinin uğradığı her türlü zarardan sorumludur” ifadesini kullandıktan sonra “tüketici boşa harcanan tatil zamanı için de uygun bir tazminat talep edebilir” denilmesi, malvarlığı zararı doğmasına gerek olmadan (hükmi zarar³¹) tazminat istenebileceğini göstermektedir. Burada manevi tazminatın bir görünümü olmadığı düşünülmektedir. Zira manevi tazminatın zaten gerekli şartların varlığı halinde böylesine özel hüküm olmasa da genel hükümlere göre tazmini mümkündür.

Boşa geçen tatil zamanı için talep edilecek tazminatın en az paket tur bedeli tutarında olması gerektiği ifade edilmektedir³².

B. Sözleşmenin Paket Tur Düzenleyicisi veya Aracısı Tarafından İptali

“Tüketici, kendisinden kaynaklanmayan nedenlerle paket tur sözleşmesinin esaslı unsurlarından birisinin değişmesi veya turun başlamadan önce iptal edilmesi hâllerinde bu değişikliği veya paket tur düzenleyicisi tarafından sunulan alternatif bir turu kabul edebileceği gibi sözleşmeden dönme hakkına da sahiptir. Sözleşmeden dönülmesi hâlinde paket tur düzenleyicisi veya aracısının, dönme bildirimini kendisine ulaştığı tarihten itibaren tüketicinin ödemiş olduğu tüm bedeli herhangi bir kesinti yapmaksızın derhâl iade etmesi zorunludur.” (TKHK m.51/6)

Yönetmeliğin “Paket Turun İptali” başlıklı 11. maddesine göre;

“Paket tur düzenleyicisi veya aracısının, katılımcıdan kaynaklanmayan bir sebepten dolayı paket turun başlamasından önce turu iptal etmesi halinde katılımcı, 10 uncu maddenin üçüncü fıkrasında kendisine tanınmış olan hakları kullanabilir.”

Yönetmelikte paket turun düzenleyici veya aracı tarafından iptali halinde katılımcının (tüketici) 10. maddenin üçüncü fıkrası kapsamında kendisine tanınan hakları kullanabileceği belirtilmiştir. Anılan fıkraya bakıldığında seçimlik hakların;

“a) Paket tur düzenleyicisi veya aracısı tarafından sunulan, eşit veya daha yüksek değerde başka bir paket tura ek bir bedel ödemeksizin katılma.

b) Fiyat farkının kendisine iade edilmesi şartıyla daha düşük değerde bir paket tura katılma.

c) Herhangi bir tazminat ödemeksizin sözleşmeden dönme.”

olarak belirtildiği görülmektedir. Turun düzenleyici veya aracı tarafından iptali halinde buradaki iptalden maksat, bozucu yenilik doğuran hak olan iptal hakkının kullanımı ise tüketicinin tekrar sözleşmeden dönmeye gerek olmadan doğrudan bu iptalden kaynaklı olarak bedel iadesi istemesi mümkündür. Tüketicinin turun iptali halinde tazminat isteyip isteyemeyeceği³³ meselesi bakımından yönetmeliğin 14/1 maddesi dikkate alınmalıdır. Anılan maddeye göre;

harcanan tatil zamanına ilişkin tazminatın, manevi tazminatın farklı bir görünümü olarak ele alınmasının uygun olduğu yönünde bkz. BARDAKCI KAYNAR, s.83.

³⁰ TOPUZ Murat: Türk Hukukunda Normatif Zararın Tazmininin Somut Bir Düzenlemesi Olarak TKHK Çerçevesinde Boşa Harcanan Tatil Zamanı İçin Talep Edilen Tazminat, Sektörel Bazda Tüketici Hukuku Uygulamaları, Ankara 2016 , s.298; Ayrıca bkz. TÜRKYILMAZ, s.88; Malvarlığında herhangi bir azalma olması bile, sırf bazı malları kullanma veya tatil yapma imkânından haksız fiil neticesi yoksun kalmanın normatif zarar kapsamında tazminine ilişkin ayrıntılı bilgi için bkz. OĞUZMAN Kemal M./ÖZ Turgut: Borçlar Hukuku Genel Hükümler, C.2, İstanbul 2016, s.42.

³¹ Bu terimin geçtiği yer için bkz. OĞUZMAN/ÖZ, s.41.

³² AYDOĞDU Murat: Tüketici Hukuku Dersleri, Ankara 2015, s.317.

³³ Tura katılacakların sayısı yeterli olmadığından turun iptal edildiği bir durumda, iptal sebebiyle yaşanan üzüntü sebebiyle manevi tazminat isteminin (tatil beklentisi, bunun gerçekleşmemesi sebebiyle manevi zarar) oluştuğunu kabul eden Yargıtay 13. HD. 27.06.2011 T. 3068/10238 sayılı K. için bkz. KARA, s.972, dn.20.

“Paket tur düzenleyicisi veya aracısı, sözleşmeye aykırılığın aşağıdaki hallerden kaynaklanması durumunda sözleşmenin hiç veya gereği gibi ifa edilmemesinden doğan zararlardan sorumlu tutulamaz:

a) Katılımcının kusurunun bulunması.

b) Sözleşmenin ifası sürecine dâhil olmayan üçüncü bir kişinin beklenmeyen ve önlenemez bir davranışının bulunması.

c) Mücbir sebebin bulunması.

ç) Paket tur düzenleyicisinin, aracısının veya bağımsız hizmet sağlayıcısının gerekli tüm özeni göstermelerine rağmen öngöremedikleri ve engelleyemedikleri bir olayın meydana gelmesi.

d) Paket turun düzenlenmesi için öngörülen asgari katılımın sağlanamaması nedeniyle iptal edilmesi ve iptalin sözleşmede öngörülen sürede paket turun başlamasından en az yirmi gün önce yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı ile katılımcıya bildirilmiş olması.”

madde doğrultusunda, turun asgari katılım sağlanamaması yüzünden iptal edildiğine ilişkin tur başlamadan en az yirmi gün önce bildirim yapılmamışsa tüketici tazminat talep edebilir. Bu kapsamda TKHK m.51/8’ e göre;

“14/9/1972 tarihli ve 1618 sayılı Seyahat Acentaları ve Seyahat Acentaları Birliği Kanununun zorunlu sigorta ile ilgili hükümleri saklı olmak üzere, paket tur düzenleyicisi sözleşmenin hiç veya gereği gibi ifa edilmemesi nedeniyle tüketicinin uğradığı her türlü zarardan sorumludur. Tüketici boşa harcanan tatil zamanı için de uygun bir tazminat talep edebilir.”

C. Tüketicinin Sözleşmeyi Feshetmesi

Yönetmeliğin 16/1. maddesine göre; “Katılımcı, fesih talebini paket tur düzenleyicisi veya aracısına yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı ile bildirmek kaydıyla sözleşmeyi tek taraflı olarak feshedebilir.” Yönetmelikte bu tarz fesih³⁴, turun başlamasına 30 gün süre bulunması ile 30 günden az süre bulunması ve mücbir sebep şeklinde iki ihtimalde düzenlenmiştir. Ayrıca yönetmelikte geçici madde ile Covid-19 salgını sebebiyle fesih düzenlenmiştir.

1. Turun Başlamasına 30 Gün Süre Bulunması

Yönetmelik m.16/2’ye göre; “Paket turun başlamasından en az otuz gün önce yapılan fesih bildirimlerinde, ödenmesi zorunlu vergi, harç ve benzeri yasal yükümlülüklerden doğan masraflar hariç olmak üzere, herhangi bir kesinti yapılmaksızın katılımcının ödemiş olduğu bedel kendisine iade edilir.” Bedel iadelerinin, fesih bildirimiminin paket tur düzenleyicisi veya aracısına ulaşmasından itibaren on dört gün içerisinde katılımcıya yapılması zorunludur (Yönetmelik m.16/5).

2. Turun Başlamasına 30 Günden Az Süre Bulunması

Yönetmeliğin 16/3. maddesine göre; “Paket turun başlamasına otuz günden daha az bir süre kala yapılan fesih bildirimlerinde, paket tur sözleşmesinde belirtilmek şartıyla belirli bir tutar veya oranda kesinti yapılabilir.” Tarafların sözleşmede kesintinin ne oranda yapılacağına ilişkin düzenlemeleri bakımından haksız şart hükümleri de dikkate alınmalıdır.

Bedel iadeleri, fesih bildirimiminin paket tur düzenleyicisi veya aracısına ulaşmasından itibaren on dört gün içerisinde katılımcıya yapılmak zorunluluğu vardır (Yönetmelik m.16/5).

3. Mücbir Sebebin Varlığı

“Katılımcının gerekli tüm özeni göstermesine rağmen öngöremediği ve engelleyemediği bir durum veya mücbir sebep nedeniyle paket turun başlamasına otuz günden daha az bir süre kala fesih bildiriminde bulunması halinde, ödenmesi zorunlu vergi, harç ve benzeri yasal yükümlülüklerden doğan masraflar ile üçüncü kişilere ödenip belgelendirilebilen ve iadesi mümkün olmayan bedeller hariç olmak üzere, herhangi bir kesinti yapılmaksızın katılımcının ödemiş olduğu bedel kendisine iade edilir”. (Yönetmelik m.16/4)

Bedel iadelerinin, fesih bildirimiminin paket tur düzenleyicisi veya aracısına ulaşmasından itibaren on dört gün içerisinde katılımcıya yapılması zorunludur (Yönetmelik m.16/5).

4. Covid-19 Salgını Sebebiyle Fesih

Paket Tur Sözleşmeleri Yönetmeliğinde 15.05.2020 tarihinde yapılan değişiklikle Geçici 1. madde eklenmiş olup anılan maddeye göre;

“(1) Bu Yönetmeliğin 16’ncı maddesinde kapsamında yapılan bedel iadelerinin, fesih bildirimiminin paket tur düzenleyicisi veya aracısına ulaşmasından itibaren on dört gün içerisinde yapılması esastır. Ancak, COVID-19 salgını nedeniyle, 5/2/2020 tarihinden itibaren ifası öngörülen ve hava yolu ile ulaştırma içeren paket tur sözleşmelerine ilişkin bedel iadelerinde, paket tur

³⁴ Yönetmelikte fesih terimi kullanılmışsa da, tüketiciye sözleşmeyi, tek taraflı olarak, herhangi bir nedene dayanmadan, serbestçe sona erdirmeye hakkı tanıyan yasal bir geri alma hakkı olduğu yönünde bkz. SAYIN s.983, dn.13.

düzenleyicisi veya aracısı tarafından hava taşıma işletmelerine ödenip belgelendirilen uçuş bedeli, uçuş yasağı kalktıktan sonraki altmışıncı günü izleyen on dört gün içerisinde katılımcıya iade edilir.

(2) Katılımcının bilgilendirilmesi ve açık onayının alınması koşuluyla, ödenmesi zorunlu vergi, harç ve benzeri yasal yükümlülüklerden doğan masraflar hariç olmak üzere katılımcının ödemiş olduğu bedel, uçuş yasağı kalktıktan sonraki altmışıncı günü izleyen on dört gün içerisinde iade edilir.

(3) Katılımcının birinci veya ikinci fıkrayı tercih ettiğine ilişkin yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı ile bilgilendirilmesi ve onayının alınmasında ispat yükü paket tur düzenleyicisi veya aracısına aittir.”

5. Tüketicinin Fiyat Değişikliği Sebebiyle Sözleşmeden Dönmesi

Paket tur sözleşmesinde tüketicinin sözleşmeden dönmesine ilişkin olarak fiyat değişikliği durumunun değerlendirilmesi gerekir.

Fiyat değişikliği ile ilgili olarak yönetmeliğin 9. maddesine göre³⁵:

“(1) Sözleşmede yer alan fiyat; fiyatın değiştirilebileceğinin açıkça sözleşmede belirtilmesi, fiyat değişikliğinin gerekçesinin ve nasıl hesaplanacağına sözleşmede öngörülen hareket tarihinden en az yirmi gün öncesinde katılımcıya yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı ile bildirilmesi koşuluyla sözleşme bedelinin yüzde beşini geçmeyecek şekilde aşağıdaki hallerde değiştirilebilir:

- a) Sözleşme bedelinin döviz cinsinden belirlendiği yurt dışına yönelik paket turlarda fiyat değişikliğinin döviz kurunda meydana gelen olağandışı değişikliklerden kaynaklanması.
- b) Fiyat değişikliğinin yakıt giderlerindeki olağandışı değişikliklerden kaynaklanması.
- c) Fiyat değişikliğinin liman, havaalanı gibi yerlerde tahsil edilen vergi, resim, harç ve benzeri yasal yükümlülüklerde meydana gelen değişikliklerden kaynaklanması.”

fiyatın değiştirilebileceğinin açıkça sözleşmede belirtilmesi, hesaplamanın nasıl yapıldığının hareket tarihinden en az yirmi gün önce bildirilmesi şartıyla sözleşme bedelinin yüzde beşini geçmeyecek şekilde fiyat değişikliği yapılabilir. Bedelin döviz cinsinden belirlendiği yurt dışına yönelik turlarda kurda meydana gelen olağan dışı artış, yakıt giderlerindeki olağan dışı değişiklik, liman, havaalanı gibi yerlerde tahsil edilen vergi, resim, harç ve benzeri yasal yükümlülüklerdeki değişiklikler fiyat değişikliğine imkân vermektedir. Ancak bu halde tüketici fiyat değişikliğini öğrendiğinde tazminat ödemeksizin sözleşmeden dönebilir³⁶ veya paket tur düzenleyicisi veya aracısı tarafından sunulan, eşit veya daha yüksek değerde başka bir paket tura ek bedel ödemeksizin katılabilir ya da fiyat farkının kendisine iade edilmesi şartıyla daha düşük değerde paket tura katılabilir (Yönetmelik m.10).

6. Tüketicinin Sözleşmenin Esaslı Unsurlarında Değişiklik Sebebiyle Sözleşmeden Dönmesi

TKHK 51/6. maddesi gereği tüketici, kendisinden kaynaklanmayan nedenlerle paket tur sözleşmesinin esaslı unsurlarından birisinin değişmesi hâlinde bu değişikliği veya paket tur düzenleyicisi tarafından sunulan alternatif bir turu kabul edebileceği gibi sözleşmeden dönme hakkına da sahiptir. Sözleşmeden dönülmesi hâlinde paket tur düzenleyicisi veya aracısının, dönme bildirimimin kendisine ulaştığı tarihten itibaren tüketicinin ödemiş olduğu tüm bedeli herhangi bir kesinti yapmaksızın derhâl iade etmesi zorunludur.

Burada esaslı unsurlarda değişiklikten söz etmek için özellikle gezi ile amaçlanan sonucun elde edilmesinin imkânsızlaştığı halleri belirtmek mümkündür. Küçük değişiklikler (kalkış saatinin yarım saat ertelenmesi gibi) dürüstlük kuralı (MK m.2) kapsamında sözleşmeden dönmeye imkân vermez³⁷.

Yönetmeliğin “Sözleşmenin Esaslı Unsurlarında Değişiklik” başlıklı 10. maddesine göre;

“(1) Paket tur düzenleyicisi veya aracısı tarafından paket turun başlamasından önce, katılımcıdan kaynaklanmayan nedenlerle sözleşme içeriğinde yapılan önemli değişiklikler ile 9 uncu maddede belirtilen sebeplerle yapılan fiyat değişikliği hariç diğer fiyat değişiklikleri esaslı sözleşme değişikliği olarak nitelendirilir.

(2) Paket tur düzenleyicisi veya aracısının, esaslı sözleşme değişikliklerini ve bunun fiyat üzerindeki etkilerini katılımcıya derhal bildirmesi zorunludur.

(3) Sözleşmenin esaslı unsurlarından birisinin değişmesi halinde katılımcı, bu değişikliği kabul edebileceği gibi, yapılan değişikliği kabul etmediğini paket tur düzenleyicisi veya aracısına

³⁵ Anılan madde TBK m.138 ve TBK m.480/2 hükmünün bir görünümü olarak ifade edilebilir.

³⁶ KARA, s.961; Aksi yönde bkz. BAŞ SÜZEL, s.215; GÖZÜKÜÇÜK, s.76-77.

³⁷ ASLAN, s.585; KARA, s.962; Bkz. CEYLAN, s.87.

yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı ile bildirmek koşuluyla aşağıdaki seçimlik haklardan birisini kullanabilir:

- a) Paket tur düzenleyicisi veya aracısı tarafından sunulan, eşit veya daha yüksek değerde başka bir paket tura ek bir bedel ödemeksizin katılma.
- b) Fiyat farkının kendisine iade edilmesi şartıyla daha düşük değerde bir paket tura katılma.
- c) Herhangi bir tazminat ödemeksizin sözleşmeden dönme.

(4) Sözleşmeden dönülmesi halinde paket tur düzenleyicisi veya aracısının, sözleşmeden dönme bildirimının kendisine ulaştığı tarihten itibaren katılımcının ödemiş olduğu tüm bedeli herhangi bir kesinti yapmaksızın en geç on dört gün içerisinde iade etmesi zorunludur.”

Sözleşmeden dönülmesi halinde bedelin iadesinin ne kadarlık sürede yapılacağına ilişkin TKHK m.51/6'da “dönme bildirimının kendisine ulaştığı tarihten itibaren tüketicinin ödemiş olduğu tüm bedeli herhangi bir kesinti yapmaksızın derhâl iade etmesi zorunluluğu” ifade edilmiştir. Ancak yönetmelik m.10/4 kapsamında sözleşmeden dönme bildiriminin kendisine ulaştığı tarihten itibaren en geç on dört gün içerisinde iade zorunluğu söz konusudur. Sözleşmeden dönülmesi halinde bedelin on dört gün içerisinde iadesi gerekir. İade bu sürede yapılmazsa borçlu temerrüdü söz konusu olup, avans faizi talep etme imkânı vardır³⁸.

IX. SONUÇ

Bir sözleşmenin paket tur sözleşmesi olarak nitelendirilebilmesi bakımından;

- Ulaştırma, konaklama hizmetlerinin ikisinin birlikte veya bunlardan biri ile birlikte başka turizm hizmetlerinin sunulması,
- Her şeyin dâhil olduğu fiyatla satılması veya satımın vaad edilmesi,
- Hizmetin yirmi dört saati geçen bir süreyi veya en az bir gece konaklamayı kapsamaması gerekir.

Paket tur sözleşmesinin isimli-isimsiz sözleşme olup olmadığı noktasında tartışmalar söz konusudur. Bu sözleşmenin karma (kombine) sözleşme olduğu görüşüne katılmak mümkün olmuştur.

Paket tur sözleşmesi bakımından değerlendirilmesi gereken bir husus seyahatte gerçekleşen ekstra turlardır. Kütahya Çizelgesinin 9.36 maddesine göre; “*Ekstra tur; yarım gün, tam gün veya gece turu şeklinde, rehberlik, ulaşım ve verilen hizmetler dâhil edilerek hazırlanan ve belirli sayıda katılımcının varlığı halinde düzenlenen, ayrı bir ücrete tabi olan turu*” ifade eder. Ekstraların fiyata dâhil olmadığı sözleşmede belirtilmişse bunun ayrıca ödenmesi gerekir.

Paket tur sözleşmesinin sona erme sebeplerini TKHK ve yönetmelik hükümlerinden hareketle; sözleşmeye aykırı ifa, sözleşmenin tur düzenleyici tarafından iptali, tüketicinin sözleşmeyi feshetmesi, fiyat değişikliği veya sözleşmenin esaslı unsurlarında değişiklik sebebiyle sözleşmeden dönme olarak belirtmek mümkündür.

Paket tur esnasında önemli bir yükümlülük yerine getirilmediğinde veya bunun yerine getirilemeyeceği tespit edildiğinde, turun devamı için kendisine sunulan alternatifleri kabul etmeyen katılımcı (tüketici) sözleşmeden dönebilir. Sözleşmeden döndüğü zamana kadar ifa edilmiş edimler için hizmetten faydalanılan oranda uygun karşılık paket tur düzenleyicisi veya aracısı tarafından talep edilir. Geri kalan kısım sözleşmeden döndüğü tarihten itibaren en geç on dört gün içinde iade edilir. Dönme durumunda paket tur düzenleyicisi veya aracısı katılımcının paket tura başladığı yere veya üzerinde anlaştıkları başka bir yere ücretsiz taşınmasını sağlamak ve zorunlu konaklama varsa yapılan giderleri karşılamakla yükümlüdür.

Sözleşme hiç veya gereği gibi yerine getirilmediğinde uğranılan zararın tazminine ilişkin olarak TKHK m.51/8'e göre;

“14/9/1972 tarihli ve 1618 sayılı Seyahat Acentaları ve Seyahat Acentaları Birliği Kanununun zorunlu sigorta ile ilgili hükümleri saklı olmak üzere, paket tur düzenleyicisi sözleşmenin hiç veya gereği gibi ifa edilmemesi nedeniyle tüketicinin uğradığı her türlü zarardan sorumludur. Tüketici boşa harcanan tatil zamanı için de uygun bir tazminat talep edebilir.”

Katıldığımız görüşe göre TKHK m.51/8'de; “...paket tur düzenleyicisi sözleşmenin hiç veya gereği gibi ifa edilmemesi nedeniyle tüketicinin uğradığı her türlü zarardan sorumludur” ifadesini kullandıktan sonra “tüketici boşa harcanan tatil zamanı için de uygun bir tazminat talep edebilir” denilmesi, malvarlığı zararı doğmasına gerek olmadan (hükmi zarar) tazminat istenebileceğini göstermektedir. Burada manevi tazminatın bir görünümü olmadığı düşünülmektedir. Zira manevi tazminatın gerekli şartların varlığı halinde zaten bu hüküm olmasa da tazmini mümkündür.

³⁸ KARA, s.961.

KAYNAKÇA

- ASLAN İ. Yılmaz: Tüketici Hukuku, 5. Baskı, Ekin Kitabevi, Bursa 2014.
- AYDOĞDU Murat: Tüketici Hukuku Dersleri, Adalet Yayınevi, Ankara 2015.
- BAŞ SÜZEL Ece: Tatil Sözleşmeleri, Oniki Levha Yayıncılık, İstanbul 2019.
- BAŞPINAR Veysel/DEMİR Bahadır: Paket Tur Sözleşmelerinde Seyahat Edenin Hakları ve Borçları, Terazi Hukuk Dergisi, 9(Özel), 2014, s.144-155.
- CEYLAN Ebru: Paket Tur Sözleşmesiyle İlgili 6502 Sayılı Yeni Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'a Göre Getirilen Düzenlemeler, İstanbul Aydın Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, 1(1), 2015, s.71-100.
- ÇABRİ Sezer: 6502 Sayılı Kanun'a Göre Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Şerhi, Adalet Yayınları, Ankara 2016.
- DEMİR Bahadır: 6502 Sayılı Kanun Kapsamında Paket Tur Sözleşmesi, Ankara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Danışman: Veysel Başpınar, Ankara 2014.
- EREN Fikret: Borçlar Hukuku Genel Hükümler, Yetkin Yayınevi, Ankara 2021.
- GÖZÜKÜÇÜK Hilal Nur: Paket Tur Sözleşmesi, Ankara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Danışman: Şafak Parlak Börü, Ankara 2021.
- GÜMÜŞ Mustafa Alper: Borçlar Hukuku Özel Hükümler Kısa Ders Kitabı, 2.B, Filiz Kitabevi, İstanbul 2017.
- KARA İlhan: Tüketici Hukuku, Engin Yayıncılık, Ankara 2015.
- KAYNAR BARDAKCI Aybike: Paket Tur Sözleşmeleri, İstanbul Bilgi Üniversitesi, Lisans Üstü Programlar Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Danışman: Murat İnceoğlu, İstanbul 2019
- KILIÇOĞLU Ahmet M.: Borçlar Hukuku Genel Hükümler, Turhan Kitabevi, Ankara 2015.
- OĞUZMAN Kemal M./ÖZ Turgut: Borçlar Hukuku Genel Hükümler, C.2, Vedat Kitapçılık, İstanbul 2016.
- ÖKSÜZ Ömer: Tüketici Hukukunda Paket Tur Sözleşmeleri, Türkiye Barolar Birliği Dergisi, 66, 2006, s.331-351.
- SAYIN Feyza Eren: Paket Tur Sözleşmeleri, Türk Hukukunun Avrupa Birliği Hukukuna Uyumu, Özel Hukuk, İstanbul Üniversitesi Yayınevi, 2020, s.969-989.
- TOPUZ Murat: Türk Hukukunda Normatif Zararın Tazmininin Somut Bir Düzenlemesi Olarak TKHK Çerçevesinde Boşa Harcanan Tatil Zamanı İçin Talep Edilen Tazminat, Sektörel Bazda Tüketici Hukuku Uygulamaları, Ankara 2016, s.292-298.
- TUTUMLU M. Akif: Tüketici Yargılaması Hukuku, 2. Baskı, Seçkin Yayıncılık, Ankara 2019.
- TÜRKYILMAZ Emin: Paket Tur Sözleşmeleri, Kadir Has Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Danışman: Özge Uzun Kazmacı, İstanbul 2017.
- ZEVKLİLER Aydın/GÖKYAYLA K. Emre: Borçlar Hukuku Özel Borç İlişkileri, 20. Baskı, Vedat Kitapçılık, İstanbul 2020.