

TÜRK HUKUKU AÇISINDAN PAKET TUR SÖZLEŞMESİ

“The Package Tour Contract in Terms of Turkish Law”

Yasemin GÜLLÜOĞLU*

Ahmet Onur GANI**

Öz

Turizm bütün dünyada olduğu gibi ülkemizde de oldukça önemli bir iş sahasıdır. Yerli veya yabancı turistlerin tatillerini veya kısıtlı zamanlarını daha verimli ve profesyonel şekilde değerlendirme istekleri ülkemizde de belli kanuni düzenlemelerin yapılması ihtiyacını doğurmuştur.

Paket tur sözleşmesi, 2003 yılında 4822 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunda Değişiklik Yapılmasına Dair Kanun’la 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun’a eklenen madde 6/C hükmü ile ilk defa yasal düzenlemede kendisine yer bulmuştur. Daha sonrasında 6502 sayılı yeni Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun’un 51’inci maddesinde paket tur sözleşmesine yer verilmiştir. 14.01.2015 tarihli ve 29236 sayılı Resmi Gazete’de yayınlanan Paket Tur Sözleşmeleri Yönetmeliği ile de kanunun maddelerinin nasıl uygulanacağı belirlenmiştir.

* Doç. Dr., Ankara Sosyal Bilimler Üniversitesi, Hukuk Fakültesi, Medeni Hukuk Anabilim Dalı, yasemin.gulluoglu@asbu.edu.tr, ORCID ID: 0000-0003-3134-6015.

** Milli Savunma Uzman Yardımcısı, Ankara Sosyal Bilimler Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Özel Hukuk Tezli Yüksek Lisans Öğrencisi, ahmetonurgani@gmail.com, ORCID ID: 0000-0003-0439-6121.

Makale Gönderim Tarihi/Received: 15.04.2024.

Makale Kabul Tarihi/Accepted: 24.05.2024.

Atıf/Citation: Güllüoğlu, Yasemin ve Ahmet Onur Gani. “Türk Hukuku Açısından Paket Tur Sözleşmesi.” *ASBÜ Hukuk Fakültesi Dergisi* 6, no. 2 (2024): 1262-1310.

“Bu eser, Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License ile lisanslanmıştır. / This work is licensed under Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License.”



Bu çalışmada paket tur sözleşmesinin hukuki nitelendirilmesi, paket tur sözleşmesinin tarafları, paket tur sözleşmesinin unsurları, paket tur sözleşmesinde tarafların hak ve borçları, sözleşmenin hiç veya gereği gibi ifa edilmemesi ve bundan doğan sorumluluk, sorumluluktan kurtulma, sözleşmenin devri, sözleşmenin feshi ve sözleşmenin arabuluculuk kapsamına alınması hususları incelenecektir.

Anahtar Kelimeler: Tur, Tüketici, Katılımcı, Düzenleyici, Aracı.

Abstract

Tourism is a very important business field in our country as well as in the whole world. The desire of domestic or foreign tourists to use their holidays or limited time more efficiently and professionally has led to the need to make certain legal regulations in our country.

The package tour agreement was legally based for the first time with the provision of article 6/C added to the Law No. 4077 on Consumer Protection with the Law No. 4822 Amending the Law on the Protection of the Consumer in 2003. Afterwards, package tour agreement was included in Articles 51 and 84 of the new Consumer Protection Law No. 6502. With the Package Tour Contracts Regulation published in the Official Journal dated 14.01.2015 and numbered 29236, it has been determined how the articles of the law will be applied.

In this study, the legal characterization of the package tour contract, the parties of the package tour contract, the elements of the package tour contract, the rights and debts of the parties in the package tour contract, the non-fulfillment of the contract or the responsibility arising from release, transfer and termination of the contract and the issues of including the contract within the scope of mediation will be examined.

Keywords: Tour, Consumer, Participant, Organizer, Agent.

GİRİŞ

Tatilini yurt içinde veya yurt dışında geçirmek isteyenler için transfer, konaklama, turistik ziyaretler gibi birçok şeyi kapsayan paket programlar cazip avantajlar ile tüketiciye sunulmaktadır. Paket tur olarak tercih edilen tatiller, ekonomik olması sebebiyle fazlaca talep görmektedir. Bununla beraber ne yazık ki

pek çok tüketici bu tür tatil paketlerinden kaynaklı mağduriyetler yaşamaktadır. Olumsuz neticeler beraberinde yasal düzenlemelerin yapılmasını gerekli kılmıştır. Kanun koyucunun düzenlemesi neticesinde 2003 yılında 4822 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunda Değişiklik Yapılmasına Dair Kanun'la 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'a¹ (TKHK) eklenen m.6/C hükmü ile "*Paket Tur Sözleşmesi*" kanuni dayanağa kavuşmuştur. Fakat kanun koyucu bununla kalmayıp 13.06.1990 tarihli "*Paket, Gezi, Paket Tatil ve Paket Turlara*" ilişkin 90/314/AET sayılı AB Konsey Direktifi² ile Avrupa iç pazarında tüketicilerin korunması amacıyla çıkarılan paket tur düzenlemelerine³ benzer şekilde, yeni 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'da⁴ paket tur sözleşmesine yer vermiştir.

Paket tur sözleşmesi, 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun, Paket Tur Sözleşmeleri Yönetmeliği (PTSY)⁵ ve Seyahat Acentaları Yönetmeliğinde (SAY)⁶ düzenleme alanı bulmuştur.

Sözleşmenin tanımı TKHK'nin 51/1 maddesi uyarınca: "*Paket tur sözleşmesi, paket tur düzenleyicileri veya araçları tarafından aşağıdaki hizmetlerden 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 sözleşmelerdir.*" Maddenin devamında; "*a) Ulaştırma, b) Konaklama, c) Ulaştırma ve konaklama hizmetlerine bağlı olmayan başka turizm hizmetleri*" şeklinde ayrımlara gidilmiştir. SAY'ın 4/1/f maddesi uyarınca da: "*Ulaştırma, konaklama ve bunlara yardımcı sayılmayan diğer turistik hizmetlerin en az ikisinin birlikte, her şeyin dâhil olduğu fiyatla satılan veya satış taahhüdü yapılan ve hizmeti yirmi dört saatten uzun bir süreyi kapsayan veya gecelik konaklamayı içeren bir nüshasının turiste verilmesi zorunlu, önceden düzenlenmiş yazılı sözleşmeyi...ifade eder.*" şeklinde tanımlanmıştır. Tanımlardan yola çıkılıp hem TKHK'nin 51. maddesinde hem de PTSY'de

¹ RG. 22221, 08.03.1995.

² Paket Gezi, Paket Tatil ve Paket Turlara İlişkin 90/314 sayılı Konsey Yönergesi, 1990 tarihli AB Yönergesi.

³ Bülent Yurt, Seyahat Düzenleme Sözleşmesi, (Ankara: Yetkin Yay.,2000), 34-35.

⁴ RG. 28835, 07.11.2013.

⁵ RG. 29236, 14.01.2015.

⁶ RG. 26664, 05.10.2007.

düzenlenmiş olan diğer kavramların detaylı olarak incelenmesi ile bu çalışma ortaya konulmuştur. Paket tur sözleşmesinin hukuki nitelendirilmesi, sözleşmenin tarafları, tarafların hak ve borçları, sözleşmenin değiştirilmesi ve iptali, sözleşmenin hiç veya gereği gibi ifa edilmemesi ve bundan doğan sorumluluk, sorumluluktan kurtulma, sözleşmenin devri, sözleşmenin feshi ve arabuluculuk kapsamına alınması hususları üzerinde durularak çalışma belli oranda genişletilmeye çalışılmıştır.

I. PAKET TUR SÖZLEŞMESİNİN HUKUKİ OLARAK NİTELENDİRİLMESİ

Paket tur sözleşmesinin taraflara yüklemiş olduğu edimler göz önünde bulundurulduğunda, birden fazla ve farklı sözleşme edimlerinin kanunun öngörmediği şekilde bir araya getirildiğini görmekteyiz. Bu tür sözleşmeler atipik sözleşmeler olarak adlandırılırlar⁷. Paket tur sözleşmesinin atipik bir sözleşme olup olmadığı hususu ise doktrinde tartışmalıdır⁸. Paket tur sözleşmesinde düzenleyiciye; konaklama, ulaştırma, seyahat düzenleme gibi farklı sözleşme tiplerindeki borçların yüklendiğini tüketiciye ise esas olarak para ödeme borcunun yanında iş birliği borcunun da yüklendiğini görülmektedir. Bu sebeple doktrinde

⁷ Ayşe Havutçu, "Seyahat Sözleşmesi ve Ayıplı İfa Halinde Tüketicinin Korunması", *Manisa Barosu Dergisi* 1, sy. 62-63 (1997): 34.; Feyza Eren Sayın, *Paket Tur Sözleşmesi* (İstanbul: On İki Levha Yay., 2017), 73.

⁸ Hamamcıoğlu Vardar'a göre; "... bünyesinde birden çok edimi barındıran paket tur sözleşmelerinin kendine özgü yapısı olan sözleşme niteliğinde olduğunun kabulü gerekmektedir. Paket tur sözleşmeleri ile eser sözleşmesi arasında bazı benzerlikler bulunmaktadır, bu nedenle paket tur sözleşmesinin mahiyetine uygun düştüğü ölçüde eser sözleşmesinin hükümleri kıyasen uygulanabilir. Ancak paket tur sözleşmeleri sürekli borç ilişkisi niteliği nedeni ile eser sözleşmesinin bu hususa ilişkin uygulanmadığı durumlarda kira sözleşmesinin hükümleri kıyasen uygulanabilecektir. Son olarak belirtmek gerekir ki paket tur sözleşmelerine hangi hükümlerin uygulanması gerektiğini tespit etmeye çalışan hâkim, taraf iradelerini, güven teorisini nazara almalı ve sözleşmenin mahiyetine uygun hükümleri tespit etmelidir." bkz., Gülşah Hamamcıoğlu Vardar, "Paket Tur Sözleşmelerinde Tüketicinin Korunması", *İstanbul Üniversitesi Hukuk Fakültesi Mecmuası*, 68, sy. 1-2 (2010): 283-284.; Aynı doğrultuda bkz., Bahadır Demir, 6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Kapsamında Paket Tur Sözleşmeleri (Ankara: Yetkin Yay., 2015), 5., Yurt, Seyahat Düzenleme Sözleşmesi, 114.

yer alan bir görüşe göre paket tur sözleşmesinin “*karma sözleşme*” olduğu ileri sürülmektedir.⁹

Bir diğer görüşe göre ise, paket tur sözleşmesinin TKHK’de yer alan düzenlemesi nedeniyle sözleşmesinin artık “*isimli bir sözleşme*” olduğudur.¹⁰

Sözleşmenin içerdiği edimlerden ulaştırma edimi taşıma sözleşmesinden, konaklama edimi kira sözleşmesinden, her şeyin dâhil olduğu fiyattan satılması edimi satış sözleşmesinden kaynaklanmaktadır. Bu tür sözleşmeler hukukumuzda karma sözleşme olarak nitelendirilmektedir.¹¹ Karma sözleşmeler, birden fazla sözleşmede varlığı belirtilen unsurların, kanunda öngörülmemiş biçimde bir araya getirilmesiyle meydana gelen sözleşmelerdir. Bu yönüyle paket tur sözleşmesinin karma tipli sözleşmenin özelliklerini ihtiva ettiği görülmektedir.¹²

Sözleşmenin taraflara yüklemiş olduğu borçlar incelendiğinde ise bir tarafa ulaştırma, konaklama ve başka turizm hizmetlerinden en az ikisinin bir arada sunulması borcu yüklenmişken sözleşmenin diğer tarafına ise ödeme borcu yüklenmiştir. Paket tur sözleşmesi bu açıdan değerlendirildiğinde ayrıca bir kombine sözleşme olarak da nitelendirilmektedir.¹³ Zira kombine sözleşmelerde

⁹ Fikret Eren, “İsimsiz Sözleşmelere İlişkin Bazı Sorunlar” içinde *Prof. Dr. Turgut Akıntürk’e Armağan*, (İstanbul: Beta Yay., 2008), 94.;Rona Serozan, *Borçlar Hukuku Özel Bölüm* (İstanbul: Filiz Kitabevi, 2006), 66.

¹⁰ Çağlar Özel, *Tüketicinin Korunması Hukuku* (Ankara: Seçkin Yay., 2019), 265., Süleyman Savaş, “Paket Tur Sözleşmeleri”, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, (Erzurum: Atatürk Üniversitesi, 2019), 63.

¹¹ “Kanunun çeşitli sözleşme tipleri için öngördüğü unsurların kanunun öngörmediği bir şekilde bir araya gelmesi ile oluşan sözleşmelerdir.”, bkz., Saibe Oktay, “İsimsiz Sözleşmelerin Geçerliliği, Yorumu ve Boşlukların Tamamlanması”, İstanbul Üniversitesi Hukuk Fakültesi Mecmuası, 55, sy. 1-2, (1996): 273.

¹² Kadir Erk Pekmez, *Tüketici Hukuku Çerçevesinde Paket Tur Sözleşmeleri* (Ankara: Yetkin Yay., 2015), 45.

¹³ “Pansiyonculuk, tatil turları, motercilik, yatılı okul, yatılı hasta tedavisi gibi sözleşmeler kombine tipli karma sözleşmelere örnek olarak gösterilmektedir.”, bkz., Kiomers Muhammed Ganbari, “Atipik Sözleşmeler ve Uygulanacak Hukuk”, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, (İstanbul: Yeditepe Üniversitesi, 2017), 21.

bir tarafa genellikle yalnızca para ödeme borcu yüklenirken sözleşmenin diğer tarafına ise birden fazla edim yüklenmektedir.¹⁴

Paket tur sözleşmesinin ani, dönemsel veya sürekli edimli olarak nitelendirilmesi hususunda katılımcıya sunulan hizmetlerin ne kadar süre boyunca sunulduğu değil edimler arasında kesinti olup olmadığı hususu önem kazanmaktadır.¹⁵ Günümüzde taraflar arasında uygulanmakta olan paket tur sözleşmelerinin büyük çoğunluğu sürekli edimli olarak kabul edilmektedir. O halde paket tur sözleşmesinin atipik, karma, kombine ve sürekli edimli bir sözleşme olarak kabul edebiliriz.¹⁶

II. PAKET TUR SÖZLEŞMESİNİN TARAFLARI

TKHK 51. maddesinde sözleşmenin taraflarından bahsedilmektedir. Madde hükmüne göre bu kişiler; tüketici, paket tur düzenleyen veya paket tur aracıdır. Fakat PTSY'nin 4. maddesinde sözleşmenin taraflarına ilişkin ilave kavramlar da mevcuttur. Şöyle ki kanun maddesindeki taraflara ek olarak yönetmelikte bağımsız hizmet sağlayıcısı ve katılımcı kavramlarına da yer verilmiştir. Bu kavramların neler olduğu sırasıyla ele alınacaktır.

¹⁴ Oktay'a göre: "Bu sözleşmelerde taraflardan biri çeşitli sözleşmelere ait birden fazla ana edimi yüklenmektedir. Yani çeşitli sözleşme tiplerine ait edimler birbiri ile değiş tokuş edilmemiş, tek bir tarafta toplanmışlardır. Bu sözleşmelerde karşı tarafın yükümlülüğü genellikle bir miktar paranın ödenmesidir. (pansiyon sözleşmesi, yatılı okul sözleşmesi, bir tesisin satılıp başka bir yerde kurulmasına dair olan sözleşme gibi.)", Oktay, İsimli Sözleşmeler, 274.

¹⁵ Sayın, Paket Tur Sözleşmeleri, 65.

¹⁶ Ebru Ceylan, "Paket Tur Sözleşmesiyle İlgili 6502 Sayılı Yeni Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'a Göre Getirilen Düzenlemeler", *İstanbul Aydın Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi*, 1, sy.1, (2015): 77.; Sert'e göre; "Bu tür paket tur sözleşmelerinde sunulan birden fazla edimin karşılığında ivaz olarak bir miktar para ödendiği için de karma sözleşmenin bir alt türü olarak kombine sözleşme olarak nitelendirilmesi gerekmektedir.", bkz. Selin Sert, "6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Hükümlerine Göre Paket Tur Sözleşmeleri", *Türkiye Adalet Akademisi Dergisi*, 22, sy. 1, (2015): 227.

A. Paket Tur Düzenleyicisi

Paket tur düzenleyicisi, PTSY m. 4/1/e'de: "*Paket turları düzenleyen ve bu turları kendisi veya aracısı vasıtasıyla satışa sunan gerçek veya tüzel kişi olarak*" şeklinde tanımlanmıştır.¹⁷ Tanımdan yola çıkılarak paket tur düzenleyicisinin düzenlediği turları ya bizatihi kendisinin ya da bir aracısının vasıtası ile satışa sunduğu görülmektedir. Kural olarak paket tur düzenleyicisinin bu sözleşmeyi ticari iş veya sürekli meslek olarak yerine getirmesi beklenir. Dolayısıyla bu sözleşmenin geçici süreler için yapılması durumunda paket tur düzenleyicisinden söz edilemeyecektir. O halde mesleki amaç olmaksızın tek seferlik düzenlenen paket turlar bu kapsamında düşünülmemektedir.¹⁸

Doktrinde yer alan diğer bir görüşe göre ise, kişi bir defaya mahsus seyahat düzenlemiş olsa dahi, diğer unsurların da bulunması şartıyla artık paket tur düzenleyicisi olarak kabul edilmelidir.¹⁹ Bununla beraber, işin dönemsel olarak sadece yılın belli mevsimlerinde yapılması hali, tarafın paket tur düzenleyicisi olmasına engel teşkil etmeyecektir.²⁰

Bizim katıldığımız görüş ise birinci görüş olacaktır. Paket tur düzenleyicisinden, sözleşmedeki tüm yükümlülükleri tek başına yerine getirmesi beklenemez. Paket tur düzenleyicisinin işini sürekli ve organize bir şekilde sürdürmesi, başarılı bir tur hizmeti sunabilmek için temel bir gerekliliktir. Ancak kanun tanımında belirtilen unsurların tek seferlik bir araya gelmesi durumunda,

¹⁷ İlgili yazarlara göre; "Tanımda da yer aldığı üzere kanun koyucu Paket Tur Düzenleyicisi ve Paket Tur Aracısı şeklinde ikili bir ayrıma gitmiştir, ancak hizmetin hiç ya da gereği gibi ifa edilmemiş olması açısından tüketiciye karşı müteselsil sorumluluk yüklemiştir.", bkz., Mutlu Dinç v.dğr., Tüketici Hukuku Davaları: Teori-Uygulama, (Ankara: Seçkin Yay. 2017), 574.

¹⁸ Sezer Çabri, *Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Şerhi* (Ankara: Yetkin Yay., 2016), 835.

¹⁹ Sert, "6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Hükümlerine Göre Paket Tur Sözleşmeleri," 229.

²⁰ Türkyılmaz'a göre; "Bu sebeple işin geçici bir süre ile yapılması halinde paket tur düzenleyicisinin var olduğundan bahsedilemeyecektir. Elbette bu işin sadece yılın belli mevsimlerinde yapılması, tarafın paket tur düzenleyicisi olmasına helal getirmeyecektir.", bkz., Emin Türkyılmaz, "Paket Tur Sözleşmeleri", Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, (İstanbul: Kadir Has Üniversitesi, 2017), 23.

tüketiciyi korumak amacıyla uygun düştüğü ölçüde paket tur sözleşmesi hükümlerinin uygulanması gerekecektir.

TKHK m. 51/3'e göre:“ *Paket tur düzenleyicisinin Türkiye’de temsilcisinin bulunmadığı hâllerde paket tur aracı paket tur düzenleyicisi gibi sorumlu olur.*” Bu hükümde yurtdışında faaliyet göstermekte olan paket tur düzenleyicisinin eğer Türkiye’de temsilcisi bulunmuyorsa tur aracısının da paket tur düzenleyicisi gibi sorumlu olacağı belirtilmiştir. Bu hüküm tüketicilerin olası zararlarını giderebilmelerinde kolaylık sağlanması için düzenlenmiştir.²¹ Böylece paket tur aracısının “*sadece aracılık yaptım*” diyerek sorumluluktan kurtulması mümkün olmayacaktır. Bununla beraber aracı kurum, paket düzenleyicisi ile yapacağı sözleşmeyle 51. maddenin aksine bir hüküm koyarak sorumluluktan kurtulmak isteyebilir. Sözleşmeye bu şekilde bir yazılı kayıt konulsa bile hukuken geçerli olmaz. Zira PTSY m.18 hükmünce:“ *Sözleşme metninde veya müstakil herhangi bir belgede katılımcının bu Yönetmelikte yer alan haklarını kullanmaktan feragat ettiğine dair veya paket tur düzenleyicisi ya da aracısının bu Yönetmelikten kaynaklanan yükümlülüklerini sınırlayan veya ortadan kaldıran kayıtlar geçersizdir.*” Aynı şekilde aracı firma sorumlu olmayacağını tüketici ile arasında hazırlayacağı ayrı bir sözleşmede belirtmiş olsa bile yine sorumluluktan kurtulamayacaktır.

B. Bağımsız Hizmet Sağlayıcısı

Bağımsız hizmet sağlayıcısı kavramı ise PTSY m. 4/1/a’da, “*bir paket tur içinde yer alan hizmetlerden bir veya bir kaçını paket tur düzenleyicisi veya aracı ile yaptığı sözleşme gereği katılımcıya sunan gerçek veya tüzel kişi*” olarak tanımlanmıştır.

Paket tur sözleşmelerinde, düzenleyen çoğu zaman sözleşmede vaat ettiği edimleri bağımsız hizmet sağlayıcıları ile yerine getirmektedir. Bu durumda, paket tur düzenleyicisinin hizmet aldığı bu kişiler, paket tur düzenleyicisinin ifa yardımcısı konumunda bulunmaktadır.²²

²¹ Hilal Nur Gözüküçük, “Paket Tur Sözleşmesi”, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, (Ankara: Ankara Üniversitesi, 2021), 31.

²² İsmail Aydın, “Mücbir Sebeplerden Dolayı İfa Edilemeyen Paket Tur Sözleşmelerinde Tüketicinin Talep Hakları”, *Terazi Hukuk Dergisi*, 13, sy.146,(2018): 73.

Bu duruma örnek vermek gerekirse katılımcının konaklayacağı otelin katılımcıya sağlayacağı oda servisi, yiyecek içecek, açık büfe hizmeti sunması düzenleyicinin kendisi değil bağımsız hizmet sağlayıcısı aracılığı ile yerine getirdiği hizmetler olarak kabul edilecektir. Paket tur düzenleyicilerinin bağımsız hizmet sağlayıcılarıyla aralarındaki hukuki ilişkinin üçüncü kişi yararına sözleşme olduğu kabul edilebilir.²³ Buradaki üçüncü kişi elbette katılımcı olacaktır. Buradan hareketle katılımcılar, bağımsız hizmet sağlayıcılarına paket tur düzenleyicisinin üstlenmiş olduğu edimleri karşılama için doğrudan başvurabilecektir.²⁴

PTSY 13. maddesinde düzenleyicinin yahut aracının bağımsız hizmet sağlayıcısının fiillerinden doğan paket tur sözleşmesine aykırı durumlardan dolayı katılımcının veya tüketicinin bütün zararlarında sorumlu tutulacakları net olarak belirtilmiştir.²⁵ İlgili maddeye göre: Seyahat Acentaları ve Seyahat Acentaları Birliği Kanunu'nun (SASABK)²⁶ "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" denilmiştir. Kanunun devamında yine şu ifadeler kullanılmıştır; "Sözleşmeye aykırılığın bağımsız hizmet sağlayıcılarının davranışlarından kaynaklanması halinde de birinci fıkra hükmü uygulanır." denilmiştir²⁷. Buradan çıkarılacak sonuç paket tur sözleşmesinin ifa yardımcısı konumunda bulunan bağımsız hizmet sağlayıcılarının haksız fiillerinden daha geniş kapsamda sözleşmeye aykırı her türlü iş ve eylemlerinden dolayı oluşabilecek maddi ve manevi zarardan paket tur düzenleyicisinin sorumlu tutulacağıdır.²⁸

²³ Sayın, *Paket Tur Sözleşmesi*, 86. Süleyman Savaş, "Paket Tur Sözleşmeleri", 73.

²⁴ Türkyılmaz, "Paket Tur Sözleşmeleri", 32.

²⁵ Türkyılmaz, "Paket Tur Sözleşmeleri", 32.

²⁶ RG. 14320, 28.09.1972.

²⁷ Turan Şahin, "Paket Tur Sözleşmesinin Sona Ermesi", *İnönü Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi*, 1, sy. 13, (2022): 73.

²⁸ Gözükcük, "Paket Tur Sözleşmesi", 106.; Yargıtay'ın bir kararında: "... Dava, davacıların murisinin satın almış olduğu paket tur sözleşmesi kapsamında tatil için Türkiye'ye geldiğinde tur otobüsünün karıştığı trafik kazası sonucunda ölmesi nedeniyle uğranılan maddi ve manevi zararın tahsili istemine ilişkindir... Somut olayda; davalı şirket, paket tur sözleşmesi

C. Paket Tur Aracısı

Paket tur aracısının tanımı PTSY m. 4/1/d'de: "*Paket tur düzenleyicileri tarafından hazırlanmış olan paket turları satışa sunan gerçek veya tüzel kişiyi ifade eder.*" olarak yapılmıştır. Bu tanımdan yola çıkılarak düzenleyicilerin hazırlamış olduğu turları satışa sunan gerçek veya tüzel kişilerin paket tur aracısını ifade ettiğini görmekteyiz.

AB Konsey Yönergesinde m.2/3'te paket tur düzenleyicisi ile paket tur aracısı ayrı ayrı tanımlanmış olduğundan PTSY'de de bu şekilde ayrı ayrı tanım yapılmıştır.²⁹ Paket tur düzenleyicisi, paket turlarla ilgili hazırlanması gereken programı hazırlayan kişiler olarak kabul edilmektedir. Paket tur aracısı dediğimiz kişi ise, bizzat kendisi tur hizmetini vermemekle beraber ancak aracılık yapan kişiler olarak kabul edilmektedir.³⁰ Aslında paket tur aracısı, paket tur düzenleyicisinin temsilcisi konumundadır.³¹

Paket tur aracısı çoğu zaman tura bağlı edimleri kendisi ifa edememektedir. Pratikte paket tur aracısı, paket tur düzenleyicisi tarafından planlanan ve katılımcıya sunulan çeşitli edimler içeren tur sözleşmesinin kurulmasında aracılık

kapsamında, davacıların murisinin taşınması hizmetini yerine getirmektedir. Davacıların murisinin vefat ettiği kazada tur otobüsü sürücüsünün kusursuz olduğu sabit ise de; 2918 sayılı Karayolları Trafik Kanunu'nun 85. maddesinde yapılan düzenleme uyarınca, motorlu araç işletenin sorumluluğu, tehlike sorumluluğu olarak kabul edilmiştir. Motorlu bir aracın işletilmesi, niteliği itibariyle bir tehlike ve dolayısı ile zarar ihtimali taşıdığından, davalı şirketin sorumluluğu, tehlike sorumluluğudur...Tüm bu bilgiler ışığında somut olay irdelendiğinde; davacıların murisinin kazada vefat etmesi... yaşanan olayın özellikleri ve olayın oluş şekli nazara alındığında, takdir edilen manevi tazminat miktarının az olduğu anlaşılmıştır. Hal böyle olunca, mahkemece daha yüksek oranda manevi tazminata hükmedilmesi gerekirken, yanlıgılı değerlendirme sonucu yazılı şekilde karar verilmesi doğru görülmemiş, bu husus da bozmayı gerektirmiştir." denilerek bağımsız hizmet sağlayıcılarının fiillerinden ötürü gerçekleşen zarardan paket tur düzenleyen sorumlu tutulmuştur. Yar. 3. HD, E. 2020/3391 K. 2021/6158, 08.06.2021, (Kazancı İçtihat Bilgi Bankası).

²⁹ Sayın, Paket Tur Sözleşmesi, 100.

³⁰ CEYLAN, "Paket Tur Sözleşmesiyle İlgili 6502 Sayılı Yeni Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'a Göre Getirilen Düzenlemeler", 78.

³¹ Yeşim Atamer, "Paket Tur Sözleşmesine İlişkin TKHK m.6/C'nin Revizyonuna İlişkin Teklifler" içinde, *Uğur Alacakaptan'a Armağan*, (İstanbul: İstanbul Bilgi Üniversitesi Yay., 2008), 89.

hizmetini yürütmekle yetinmektedir. Seyahat ve bununla birlikte ifası zorunlu olan ve sözleşmede vaat edilen edimlerin gereği gibi ifa edilmemesinden kural olarak paket tur aracısının sorumluluğuna gidilemeyecektir. Paket tur aracısının buradaki sorumluluğunu kusur sorumluluğu olarak kabul etmek mümkün olmakla birlikte, paket tur aracısının katılımcıya turla ilgili açık ve anlaşılır şekilde bilgi verme borcundan dolayı kusursuz sorumlu olduğunun kabulü gerekmektedir.³²

TKHK m. 3/1/1'da sağlayıcı kavramı düzenlenmiştir: *"Kamu tüzel kişileri de dâhil olmak üzere ticari veya mesleki amaçlarla tüketiciye mal sunan ya da hizmet sunan adına hareket eden gerçek veya tüzel kişi."* Bu hükme göre paket tur aracısı sağlayıcı olarak kabul edilebilir ve tüketici borcun hiç veya gereği gibi ifa edilmemesinden doğan haklarını paket tur aracısına karşı da ileri sürebilir.³³ Aksi görüşte olanlar ise PTSY 13. maddesinin kanuna aykırılık teşkil ettiğini paket tur aracısının istisnai olarak güven teorisine dayanıldığı halde ancak sözleşmenin tarafı gibi sorumlu tutulabileceğini savunmaktadırlar.³⁴

D. Katılımcı (Tüketici)

TKHK'de paket tur sözleşmesinin ödeme borcunu üstlenen taraf *tüketici* olarak kabul edilirken PTSY'de *katılımcı* olarak kabul etmektedir. Bu durumun nedeni katılımcının tüketiciden daha geniş bir kavram olmasıdır. Katılımcının tanımı PTSY m. 4/1'de *"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 tüketici"* şeklinde yapılmıştır. Katılımcı, bizzat paket tur sözleşmesinin tarafı olabileceği gibi başka bir kişi tarafından

³² Hamamcıoğlu Vardar, "Paket Tur Sözleşmelerinde Tüketicinin Korunması", 284.

³³ Çabri, Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Şerhi, 836.

³⁴ Sayın'a göre: "Özetlemek gerekirse aracının, kural olarak, paket tur düzenleyicisinin temsilcisi gibi hareket ettiğini ve sözleşmenin tüketici ile paket tur düzenleyicisi arasında kurulduğunu kabul etmek gerekir. Ne var ki aracı tüketicide paket tur düzenleyicisi olduğuna dair bir güven yaratmışsa, yarattığı bu güvenin korunması gerekmektedir. Tüketicinin seyahat acentesinin aracı olarak mı yoksa bizzat paket tur düzenleyicisi olarak mı hareket ettiğini anlamaması çoğu halde mazur görülebilir. Eğer seyahat acentesi de aracı olduğuna dair bir açıklamada bulunmamış ise tüketicinin haklı güvenini korumak gerekecektir" bkz., Sayın, Paket Tur Sözleşmesi, 105-109.

lehine paket tur sözleşmesi yapılan kişi de olabilir.³⁵ Tanımdan da anlaşıldığı gibi katılımcının doğrudan paket tur hizmetinden yararlanan kişi olduğu anlaşılmaktadır. Bu yararlanma durumu bizzat sözleşmenin tarafı olma şeklinde olabileceği gibi lehine paket tur sözleşmesi yapılan (*üçüncü kişi lehine sözleşme*) kişi olarak da ortaya çıkabilir.³⁶ Örneğin bu durum bir babanın çocuklarının sömestr tatili için paket tur satın alması şeklinde lehine paket tur satın alınan kişi şeklinde kendisini gösterebilir. Her iki halde de TKHK 51. madde anlamında paket tur sözleşmesi vardır.³⁷ Paket tur sözleşmesinin devrinde ise devralan kişinin yönetmelik kapsamında katılımcı olarak kabul edilmesi gerekir. Bu duruma örnek vermek gerekirse ocak ayında tüketici tarafından satın alınan paket tur sözleşmesi temmuz ayında Sumatra Adasında ifa edilecektir, paket tur sözleşmesinin bir başka kişiye mayıs ayında devredilmesi ile de devralan kişi katılımcı olarak kabul edilecektir.³⁸

TKHK 51/9 maddesinde: *“Ticari veya mesleki faaliyetleri çerçevesinde paket tur hizmetinden faydalanan kişiler de tüketici olarak kabul edilir.”*³⁹ şeklinde bir hüküm bulunmaktadır. Bu hüküm uyarınca tacir sıfatını haiz kişilerin de mesleki

³⁵ Gözüküçük, “Paket Tur Sözleşmesi”, 26.

³⁶ Gökçe Bilgen Özdemir, “Paket Tur Sözleşmesinde Taraflar ve Tarafların Borçları ve Hakları”, *Sosyal Bilimler Dergisi*, 2, (2012): 67.

³⁷ Çabri, Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Şerhi, 833.

³⁸ Devir şartları hakkında ayrıntılı bilgi için bkz. 28-29.

³⁹ Özel, Tüketicinin Korunması Hukuku, 268., “Sonuç olarak ticari veya mesleki faaliyetleri kapsamında paket tur sözleşmesi yapanlar da tüketici sayıldığından sözleşmenin bir tarafını oluşturan kişinin katılımcı olarak ifade edilmesi daha yerinde olacaktır. Çünkü ticari veya mesleki faaliyetleri gereği paket tur sözleşmesi yapanların tüketici sayılması gerçekte tüketici oldukları anlamına gelmemektedir. Sadece onların da korunma ihtiyacından dolayı paket tur sözleşmeleri aynı hükme tabi kılınmıştır.” bkz., Çabri, Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Şerhi, 834.; Bu durum Yargıtay’ın bir kararında şu şekilde örneklendirilmiştir: “Somut olayda, davacılar bir tur şirketinden satın aldıkları seyahate katılmak için davalı şirketten bilet satın almış olduğundan, davalı şirketle yaptıkları işlem bakımından ticari ya da mesleki amaçlarla hareket ettiklerinden söz edilemez...”, Yar. 11. HD, E.2017/4081 K. 2019/761, 04.02.2019, (Kazancı İçtihat Bilgi Bankası).

faaliyetlerini sürdürürken paket tur sözleşmesinin tarafı olmaları durumunda tüketici sayılmaları gerekmektedir.⁴⁰

III. PAKET TUR SÖZLEŞMESİNİN UNSURLARI

Bir sözleşmenin paket tur sözleşmesi sayılması için üç unsurun bir arada bulunması gerekmektedir. PTSY m. 4/1/f'ye göre; *ulaştırma, konaklama ve bunlara yardımcı hizmetlerden en az ikisinin birlikte olması, her şeyin dâhil olduğu fiyatla satış yapılması ve yirmi dört saatten uzun sürmesi veya gecelik konaklama içermesi gerekmektedir.*

A. Ulaştırma Konaklama ve Bunlara Yardımcı Hizmetlerden En Az İkisinin Birlikte Olması

Ulaştırma, konaklama ve bunlara yardımcı hizmetlerden en az ikisinin birlikte olması durumuna *"edimlerin bütünlüğü ilkesi"* adı verilmektedir.⁴¹Bu unsurdan anlaşılması gereken ulaştırma, konaklama ve diğer edimlerden en az ikisinin bir araya gelerek sözleşmenin asli unsurunu oluşturmasıdır. Sözleşmenin tipini yalnızca ulaştırma ve konaklama edimlerinin belirlemesi gibi bir durum söz konusu değildir. Kanun lafzından anlaşılan, bu sözleşmenin varlığından bahsedebilmek için, ulaştırma ve konaklama edimlerinin bir arada bulunmasının yanı sıra, yardımcı edim dışında kalan ikiden az olmayacak şekilde turistik edimin de bulunmasının şart olduğudur.⁴²

⁴⁰ Gözükcüçük, "Paket Tur Sözleşmesi", 24.

⁴¹ Dinç v.dğr., Tüketici Hukuku Davaları: Teori-Uygulama. 575.; "Edimlerin bütünlüğü unsuru temel olarak, seyahat düzenleme sözleşmesine göre tur düzenleyen tarafından yerine getirilmekle yükümlü bulunan birden çok edimin bir bütün halinde mevcut olması gerekliliğini ifade etmektedir.", bkz. Sert, "6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Hükümlerine Göre Paket Tur Sözleşmeleri," 223. Bu unsur paket tur sözleşmesi üzerine yazılan akademik kaynaklarda "edimlerin bütünlüğü", "edim kombinasyonu" olarak adlandırılmaktadır. Buradaki edimlerden kastedilenin asli edim olduğuna dikkat edilmelidir. Sayın, Paket Tur Sözleşmesi, 49., Gözükcüçük, "Paket Tur Sözleşmesi", 12-13., Pekmez, Tüketici Hukuku Çerçevesinde Paket Tur Sözleşmeleri, 18.

⁴² Fehmi Şener Gülseren, "Turizm Hukukunda, Paket Turlarda Seyahat Acentesinin Hukuki ve Cezai Sorumluluğu", *Terazi Hukuk Dergisi*,10, sy. 105, (2015): 56.

Kanun lafzından anlaşılan bu olmakla birlikte, sözleşmede ulaştırma ya da konaklama ediminin yanında turizm hizmeti sayılabilecek bir başka edimin yer alması da paket tur sözleşmesinin oluşması için yeterli kabul edilir.⁴³ Örnek verilmesi gerekirse ulaştırma edimi katılımcı tarafından karşılanacak şekilde konaklama, müze ve ören yerlerinde rehberlik hizmetinin verilmesi veya konser biletinin paket tur düzenleyicisi tarafından karşılanması durumlarında paket tur sözleşmesinin varlığından söz edilebilecektir. Ancak uçakla ulaşım sağlanırken seyahat sırasında katılımcıya sunulacak olan yemek hizmeti paket tur sözleşmesinin asli unsurundan ziyade yardımcı unsuru olacağından bu hizmetin paket tur sözleşmesi kapsamında değerlendirilmesi mümkün olmayacaktır.⁴⁴ Bu durumda taşımaya veya konaklamaya ilişkin hizmetlerin sunulduğu sözleşmeler sadece paket tur sözleşmesi olarak kabul görmeyecektir.⁴⁵ Bu halde ortaya çıkan sözleşmeye TKHK'nin genel hükümleri ve duruma göre Türk Borçlar Kanunu (TBK)⁴⁶ hükümleri uygulanacaktır.⁴⁷

B. Her Şeyin Dâhil Olduğu Fiyatla Satış Yapılması

Paket tur sözleşmesindeki temel amaç, birden fazla hizmeti tek bir fiyat altında önceden bilgilendirilmek suretiyle satın alan katılımcının ileride ortaya çıkabilecek başta fiyat farklılığı olmak üzere çeşitli değişikliklerden korunmasını sağlamaktır.⁴⁸

⁴³ “Dolayısıyla bu iki hizmete yardımcı olabilecek herhangi bir asli edim paket tur sözleşmesinin oluşması için yeterlidir.”, bkz., Sert, “6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Hükümlerine Göre Paket Tur Sözleşmeleri,” 223.

⁴⁴ “Bir asli edim ile bir yan edimin birlikte ifa edilmesi halinde edimlerin bütünlüğü unsurunun gerçekleşmediği kabul edilir.”,bkz., Sert, “6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Hükümlerine Göre Paket Tur Sözleşmeleri,” 223.

⁴⁵ Öksüz'e göre; “Yasada böyle en az iki hizmet ediminin aranmasının altında paket tur sözleşmelerini bireysel seyahat sözleşmelerinden ayırmak amacı yatmaktadır. Örneğin bir kişi tatile çıktığında ve otelde konaklamak için bir sözleşme yaptığına ya da kendi arabasıyla gezmeye çıktığında paket tur sözleşmesinden bahsedilmeyecektir.”,bkz.,Ömer Öksüz, “Tüketici Hukukunda Paket Tur Sözleşmeleri”, Türkiye Barolar Birliği Dergisi,1, sy. 66 (2006): 338.

⁴⁶ RG. 27836, 04.02.2011.

⁴⁷ Sayın, Paket Tur Sözleşmesi, 254.

⁴⁸ Sayın, Paket Tur Sözleşmesi, 62.

Katılımcının paket tur sözleşmesi kurulduktan sonra herhangi bir sürpriz fiyat değişikliği ile karşı karşıya kalmaması amacıyla paket tur düzenleyicisine yahut aracısına, etki edilemeyen olağandışı hallerde ve belirli şartların varlığı halinde fiyat değişikliği yapabilme hakkı tanınmıştır. Bu durumlar çalışmanın ilerleyen kısımlarında ele alınacaktır.

Kanunda yer alan düzenleme kapsamında “*her şey dâhil fiyat*” kavramı ile kast edilen durum, paket tur düzenleyicisinin daha sonra kararlaştırılan ücreti dürüstlük kurallarına aykırı şekilde arttırmasının önüne geçmektir.⁴⁹

Tüketici tarafından satın alınan hizmetlere ilişkin faturaların ayrı ayrı tanzim edilmesine rağmen hizmetler arasında bütünlük bulunması durumunda da paket tur sözleşmesinin varlığından bahsedilebilecektir.⁵⁰

C. Yirmi Dört Saatten Uzun Sürmesi veya Gecelik Konaklama İçermesi

Paket tur sözleşmesinde bulunması şart olan bir başka unsur, turun yirmi dört saatten uzun sürmesi veya gecelik konaklama içermesidir. Eğer tur yirmi dört saatten az sürer veyahut gecelik konaklama içermez ise paket tur sözleşmesinin varlığından bahsedilemez.⁵¹ Doktrinde sürenin yirmi dört saati geçip geçmemesinden ziyade gecelik konaklama içermesi durumunda sözleşmenin

⁴⁹ Sert, “6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Hükümlerine Göre Paket Tur Sözleşmeleri,” 225.

⁵⁰ Dinç v.dğr., Tüketici Hukuku Davaları: Teori-Uygulama. 575.

⁵¹ Sert'e göre; “...Paket tur sözleşmesi olarak bir sözleşmenin nitelendirilebilmesi için; konaklama yapılmayacaksa bile, seyahatin süresinin yirmi dört saatten uzun olması gerekmektedir. Dolayısıyla bu süre unsurlarına uygun olmayan bir tur, örneğin günübirlik turlar TKHK anlamında seyahat sayılmayacak ve genel hükümler çerçevesinde çözüme kavuşturulacaktır.”, bkz., Sert, “6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Hükümlerine Göre Paket Tur Sözleşmeleri,” 226., “Kanun gereği, paket tura sözleşmelerin en az yirmi dört saat sürmesi ya da gecelik konaklamayı içermesi gerekmektedir. TKHK kapsamında bir sözleşmenin paket tur sözleşmesi olarak kabul edilmesi ancak konaklamanın en az yirmi dört saat sürmesi ya da gecelik konaklamayı içermesi halinde söz konusudur. Aksi takdirde tüketicinin korunması bağlamında kanuni bir koruma sağlamayacaktır.”, bkz., Şebnem Akipek Öcal v.dğr., Tüketici Hukukunda Uzman Arabuluculuk, (Ankara: Hukuk İşleri Genel Müdürlüğü Arabuluculuk Daire Başkanlığı, 2021), 87.

paket tur kapsamında yer alacağını savunan bir görüş yer almaktadır.⁵² Bir başka görüş ise ifadan önce günlük tur olarak düzenlenmiş bir sözleşmenin ifa sırasında tarafların iradelerinin uyuşması ile turun uzatılarak paket tur kapsamına sokulabileceğini savunmaktadır.⁵³ Bizim katıldığımız görüş ise her iki durumda da paket tur sözleşmesinin var olacağı yönündedir.

IV. PAKET TUR SÖZLEŞMESİNDE TARAFLARIN HAK VE BORÇLARI

A. Paket Tur Düzenleyicisinin Hakları

1. Ücret

Paket tur düzenleyicisinin en öncelikli hakkı ücret hakkıdır. Zira paket tur düzenleyicisi birden fazla asli edim yükümlülüğünü yerine getirmeyi üstlenirken katılımcı yalnızca her şey dâhil ücret ödemektedir.⁵⁴ Ücret ödeme borcu, genellikle götürülecek bir borç olduğundan, paket tur sözleşmesinde taraflar aksi bir düzenleme öngörmedikçe, alacaklı sıfatına sahip olan paket tur düzenleyicisinin yerleşim yerinde ifa edilmelidir. Paket tur ücreti, taksitle veya bir defada ödenebilir. Taraflar, tur ödeme zamanını serbestçe belirleyebilirler.⁵⁵ Ücretin nasıl ödeneceğine ilişkin PTSY m. 6/1/c ve m. 6/2'de açıklayıcı hükümlere yer verilmiştir. Bunlar sırasıyla incelendiğinde; m. 6/1/c'de, "*Paket turun Türk Lirası olarak vergiler dâhil toplam fiyatı.*" m. 6/2'de ise, "*Yurt dışı turlarda sözleşme bedel döviz cinsinden belirlenebilir. Ödemede hangi kurun esas alınacağı sözleşmenin kurulması*

⁵² Gözükcük'e göre; "...Paket tur gecelik konaklama içeriyorsa, sözleşme süresi yirmi dört saati geçmese dahi paket tur kapsamında değerlendirilir. Aynı şekilde tur programının süresi yirmi dört saati aşmakta ise sözleşme gecelik konaklama içermese bile paket tur sözleşmesinin varlığı kabul edilir." ,bkz., Gözükcük, "Paket Tur Sözleşmesi", 11.

⁵³ Hamamcıoğlu Vardar, "Paket Tur Sözleşmelerinde Tüketicinin Korunması", 286., Sayın, *Paket Tur Sözleşmesi*, 66.

⁵⁴ Gözükcük, "Paket Tur Sözleşmesi", 21-22., Pekmez, *Tüketici Hukuku Çerçevesinde Paket Tur Sözleşmeleri*, 25.

⁵⁵ Ebru Ceylan, "Paket Tur Sözleşmesiyle İlgili 6502 Sayılı Yeni Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'a Göre Getirilen Düzenlemeler", 91.

esnasında taraflarca belirlenir." denilerek ödemenin nasıl gerçekleştirileceği belirtilmiştir.⁵⁶

Eğer sözleşmede bu konuda bir hüküm bulunmuyorsa, TKHK m. 83/1 uyarınca, genel kanun niteliğindeki Türk Borçlar Kanunu'nun ilgili hükümlerine başvurulacaktır.⁵⁷ PTSY m. 9 hükmü gereğince çerçevesinde belirli koşullar altında paket tur fiyatının, paket tur düzenleyicisi tarafından değiştirilebilmesi mümkündür.

Paket tur sözleşmesinde ücretin değiştirilebileceğine dair bir hükmün bulunması gerekmektedir aksi durumlarda paket tur düzenleyicisinin sözleşmede belirlenen ücreti değiştirmesi mümkün değildir.

2. İş Birliği Talep Etme Hakkı

Paket tur düzenleyicisinin, grup halinde yapılan ulaşım, konaklama, gezi ve diğer aktivitelerin sağlıklı bir şekilde yerine getirilmesi için ve diğer katılımcıların da verimli şekilde zaman geçirmeleri için katılımcıdan işbirliği içerisinde hareket etmesini istemesi, dürüstlük kuralına uygun düşecektir. Zira kararlaştırılan güzergâhta ve hareket saatinde hazır bulunmak turun sağlıklı bir şekilde ifa edilmesinde önem arz etmektedir.⁵⁸ Başka bir örnek vermek gerekirse yurtdışına yapılacak olan bir seyahatte vize ve pasaport işlemlerinde paket tur düzenleyicisine tam ve eksiksiz bilgileri verme yükümlülüğü katılımcıdadır. Paket turun ifası sürecinde katılımcı bu yükümlülüğü yerine getirmez ya da eksik olarak

⁵⁶ "6/2'ye göre, yurtdışı turlarda götürü ücretin döviz cinsinden belirlenmesi mümkündür. Ödemede hangi kurun esas alınacağına sözleşme içeriğinde taraflarca belirlenmesi gerekir. Bu hükmün karşıt anlamından anlaşıldığı üzere, götürü ücretin döviz üzerinden kararlaştırılması, yurtdışı turları dışında yasaklanmıştır. Buna göre para borçlarının ülke parası dışında başka bir para birimi ile ödenmesi hususunda anlaşma yapılmasına dair serbesti TBK 99/2 uyarınca tüketici yararına kısıtlanmıştır. Öte yandan yurtdışı turlarda götürü ücretin döviz cinsinden kararlaştırılması halinde dahi, sözleşmede aynen ödeme kaydı bulunmadığı sürece tüketici götürü ücreti ödeme günündeki rayiç bedel üzerinden Türk parası ile ödeyebilecektir.", bkz., Sayın, Paket Tur Sözleşmesi, 66.

⁵⁷ Akipek Öcal v.dğr., Tüketici Hukukunda Uzman Arabuluculuk, 88.

⁵⁸ Öksüz, "Tüketici Hukukunda Paket Tur Sözleşmeleri", 343., Gözükküçük, "Paket Tur Sözleşmesi", 82-83., Özdemir, "Paket Tur Sözleşmesinde Taraflar ve Tarafların Borçları ve Hakları", 70.,

yerine getirirse yaşadığı yahut yaşayacağı zararlarda müterafik kusurlu sayılacaktır.⁵⁹

B. Paket Tur Düzenleyicisinin Borçları

1. Broşür Verme Borcu

Paket tur düzenleyicisinin sözleşmenin kurulmasından önce katılımcıya ön bilgilendirme amaçlı broşür verme zorunluluğu vardır. Broşürde “*paket tur sözleşmesinin içeriği, sözleşmenin hangi hizmetleri kapsadığı, hangi hizmetlerin ücrete dâhil olduğu hangi hizmetlerin tur ücreti dışında kaldığına*” dair tüketicinin bilgilendirilmesi gerekmektedir.⁶⁰

TKHK m. 51/4’te geçen hükümde: “*Paket tur sözleşmesinin kurulmasından önce tüketicieye ön bilgilendirme amaçlı broşür verilmesi zorunludur.*” denilerek sözleşme kurulmadan önce paket tur düzenleyicisi tarafından katılımcıya broşür verme borcu yüklenmiştir.

Bahse konu bu broşür veya ekinde, *katılımcıya sunulması gereken veya vaat edilen ve olması gereken zorunlu bazı bilgilendirmelerin yer alması gerekir. Öncelikle broşürde paket tur ücretinin ve toplam vergilerin açık bir şekilde yer alması gerekmektedir. Bununla beraber broşürde ön ödeme tutarı ve kalan bakiyenin ödeneceği tarih bilgileri de yer almalıdır. Bu bilgilere ek olarak paket turu*

⁵⁹ Bursa Bölge Adliye Mahkemesinin bir kararında :“ Bilirkişi raporlarında da açıklandığı üzere vize alımı konusunda davalı şirketin taahhütte bulunması mümkün değil ise de, alınan vizelerin gerekli şartları taşıyıp taşımadığını kontrol edip davacıları bilgilendirme yükümlülüğü bulunmaktadır. Ancak davacıların yaşları, birden fazla ülkeyi kapsayan tura katılmak istemeleri, davalı şirket tarafından çoklu vize alınması gerektiğinin bildirilmesi nedeniyle tura başlamadan önce pasaportlarını kontrol etmeyen davacıların da tura devam edememelerinde ve zararın oluşumunda kusursuz kabul edilmeleri mümkün olmayıp davacıların müterafik kusurlu olduğunun kabulü zorunludur... Ancak Dairemizce turun gerçekleşmemesine neden olan vize eksikliğinden davacıların müterafik olarak kusurlu oldukları kabul edildiğinden iade edilecek bedelden olayın gerçekleşme şekli de dikkate alınarak taktiren % 15 oranında indirim yapılması uygun bulunmuştur...” Bursa BAM 7. HD, E. 2018/1624, K. 2019/516, 15.05.2019, (Kazancı İçtihat Bilgi Bankası).

⁶⁰ Sert, “6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Hükümlerine Göre Paket Tur Sözleşmeleri”, 230.

oluşturan hizmetler kapsamında bulunması gereken diğer zorunlu bilgiler de broşürde ayrıca yer almalıdır.⁶¹ Şayet paket turun düzenlenmesi için katılımcı sayısı için asgari bir sayı öngörülmüşse ve en önemlisi bu sayıya ulaşamadığının anlaşılması halinde, katılımcıya paket turun iptalinin bildirileceği son tarih bilgisinin de bildirilmiş olması gerektiği düzenlenmektedir.⁶²

Bu şekildeki bilgilendirmeler tüketicinin yaşayacağı muhtemel sorunların önüne geçer. Genel bilgilendirmelerin yanı sıra SASABK'ye göre düzenlenmesi zorunlu sigorta ile varsa diğer sigortalara ilişkin bilgilerin de verilmesi gerekmektedir. Buradan paket tur düzenleyicisinin broşürde verdiği bilgilerdeki edimleri yerine getirmeyi taahhüt ettiği anlaşılmalıdır. O halde katılımcıya verilmesi gereken broşürde yer alan bilgilerin bağlayıcı olduğu söylenebilir. Bu bağlayıcılık paket tur düzenleyicisi ile birlikte paket tur aracısı için de bağlayıcı olacaktır. Yani aracı bu durumun kendisini bağlamadığını ileri süremez ve bu bağlayıcılıktan kurtulamaz.

Broşürde yer alan taahhütlerin değiştirilebilmesi ancak iki durumda söz konusu olabilir. Birinci durumda, *sözleşme kurulmadan* önce broşürde açıkça belirtilmişse katılımcıya bildirilmek şartıyla değiştirilebilir. İkinci durumda ise *sözleşme de yer alan şartlar sözleşme kurulduktan* sonra değiştirilmek isteniyorsa ancak tarafların açık mutabakatı ile yapılabilir.

Broşür verme borcunun nasıl ifa edileceğine dair, PTSY 5. maddede belirtilen hükümler çözüm sağlamaktadır. Broşür turla ilgili hemen hemen bütün ayrıntıları içeren bir öneriye davet olarak kabul edilmektedir.⁶³Broşürün içinde bulunması

⁶¹ Yer alması gereken diğer hususlara ise; "yolculuğun başlangıç ve bitiş tarihi ile yeri", "kullanılan ulaşım araçlarının türü ile yolculuğun sınıfı, hareket ve dönüş tarihleri", "yolculuğun saatleri ve yerleri", "konaklama tarihleri de belirtilerek konaklamanın türü, yeri, nitelikleri ve sınıfı ve bu sınıflandırma Türkiye'de uygulananlardan farklı ise bu farklılığa ilişkin uyarının yapılması". "yemek planının yapılmış olması", "yolculukta izlenecek güzergâhın belirlenmiş olması", "paket turun özelliklerine uygun olarak pasaport, vize, yaş ve sağlık şartlarına ilişkin bilgilerin verilmiş olması vb."

⁶² Gözüküçük, "Paket Tur Sözleşmesi", 45.

⁶³ "Doktrinde, tanıtım broşürünün verilmesi, paket tur düzenleyen açısından, tura katılana yapılmış bir öneriye(ıçaba) davet olarak nitelendirilmektedir. Bu sebeple paket tur düzenleyeni, seyahat edene vermiş olduğu broşürün muhtevası yönünden Yönetmelik 12/1 gereği

gerekenler de yukarıda açıklanmıştır. Maddeden anlaşılması gereken paket tur düzenleyicisi tarafından broşürde vaat edilenlerin edimlerin yalnızca reklam olarak kabul edilemeyeceği, broşürün esasında sözleşmenin esaslı unsurlarını içeren ve paket tur düzenleyicisini veya aracısını bağlayan bir metin olduğudur.⁶⁴

2. Sözleşmenin Kurulması Sırasında Bilgilendirme Borcu

TKHK 51/10. maddesinde paket tur sözleşmesinin içeriğine ilişkin ayrıntıların yönetmelik ile düzenleneceği hükmü yer almaktadır.⁶⁵ Yönetmeliğe göre; “*Paket tur düzenleyicisi veya aracısı ve varsa temsilcisi ile katılımcının adı veya unvanı, açık adresi, telefonu ve diğer iletişim bilgileri*”, “*Paket turun varış yerleri ile belirli bir süre*

sorumludur. Diğer taraftan, Yönerge m. 3’te, paket turu tanıtmak amacıyla verilen herhangi bir bilginin tura katılanı yanıltmaması gerektiği temel bir hüküm olarak kabul edilmiştir. Bu sebeple hazırlanan broşürün okunaklı ve anlaşılır ve doğru bilgiler ihtiva etmesi gerekir. Zira paket tur düzenleyen bu bilgilerle bağlıdır. Dolayısıyla Yönetmelik m.5/II hükmü, paket tur düzenleyene bir bakıma sözleşme yapma yükümlülüğü getirdiğinden, o haklı bir sebep olmaksızın tura katılana bir hizmetin sunulmasından kaçınamaz.”, bkz., Veysel Başpınar ve Bahadır Demir, “Paket Tur Sözleşmelerinde Seyahat Edenin Hakları ve Borçları”, *Terazi Hukuk Dergisi*, 9, (2014): 147.

⁶⁴ Gözüküçük’e göre; “Böyle bir uyuşmazlık söz konusu olduğunda, broşür içeriğinin sözleşmeye dâhil olması, bunların paket tur düzenleyicisi tarafından üstlenilmediği iddiasını boşa çıkarır. Ayrıca tüketicinin kendisine sunulan hizmetlerin, vaat edilenlerle uyuşmadığı iddiasının ispatı veya çürütülmesi bakımından da önem arz etmektedir.”, bkz., Gözüküçük, “Paket Tur Sözleşmesi”, 43., Türkyılmaz, “Paket Tur Sözleşmeleri”, 47., “Sözleşmenin kurulmasından önce broşür verilmemesi halinde kanaatimizce tüketici sözleşmesinin geçersiz olduğu ileri sürülebilir. Paket tur sözleşmesinin mesafeli olarak da kurulması mümkündür. Bu halde tarafların anlaşarak, sözleşmede yer alması gereken bilgilerin yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı ile katılımcıya gönderilmesi yeterlidir.”, bkz., Çabri, Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Şerhi, 839-842., Samsun Bölge Adliye Mahkemesinin bir kararında: “... davacı katılımcının yukarıda ayrıntılı şekilde açıklandığı üzere kanun ve yönetmeliğe uygun bilgilendirilmediği, ön bilgilendirme amaçlı broşür verilmemesi gibi, paket tur sözleşmelerinin kurulmasından önce katılımcıya paket turun özelliklerine uygun olarak pasaport, vize vs. bilgilerinin verilmesi zorunlu olduğu halde verilmemesi, şu durumda yerel mahkemece 6502 sy kanununun 51/6 maddesi uyarınca davacı tüketici tarafından ödendiği ispat olunan bedelin... davanın kısmen kabulü ile... Davacı vekilinin istinaf başvurusunun KISMEN KABULÜ ile...” Samsun BAM 5. HD, E. 2019/1911, K. 2020/667, 01.06.2020, (Kazancı İçtihat Bilgi Bankası).

⁶⁵ Sayın, *Paket Tur Sözleşmesi*, 136. Süleyman Savaş, “Paket Tur Sözleşmeleri”, 83.

kalınacak olması durumunda tarihleriyle birlikte kalış süreleri”, “Paket turun Türk Lirası olarak vergiler dâhil toplam fiyatı”, “9 uncu maddeye göre fiyat değişikliğinin şartları ve paket tur fiyatına dâhil olmayan vergi, resim, harç ve benzeri yasal yükümlülükler”, “Ödeme planı ve şekli”, “Katılımcı tarafından sözleşme kurulmadan önce paket tur düzenleyicisi veya aracısına bildirilen ve taraflarca kabul edilen özel talepler”, “Mücbir sebep halleri ve bu hallerde tarafların hak ve yükümlülükleri”, “Sözleşmeden dönme ve fesih şartları” şeklinde maddeler ile paket tur sözleşmesinin zorunlu içeriğinden bahsedilmiştir. Maddenin ilk fıkrasında sözleşme düzenlemenin zorunluluğundan ve bu sözleşmede bulunması zorunlu unsurlarından bahsedilmiştir. Paket tur sözleşmesinin içeriğinde, broşürde yer alan zorunlu içeriğe ilave olarak, edim kombinasyonundaki hizmetlere ilişkin çeşitli bilgilere yer verilmesi zorunluluğu getirilmiştir. Bu düzenleme ile broşürün zorunlu içeriğinin sözleşmenin zorunlu içeriğine dâhil olduğu hususu bir kez daha vurgulanmıştır.⁶⁶

3. Yolculuk Öncesi Bilgilendirme Borcu

Paket tur düzenleyicisinin katılımcıyı yolculuk öncesi bilgilendirme borcu vardır. Bu borç için PTSY 7. maddesine göre; *“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.”* denilmiştir. Bu hükümden tur başlangıcından önce meydana gelen değişiklikler hakkında, katılımcının sözleşmenin kurulmasından sonra ancak turun ifasından önce bilgilendirilmesi gerektiği anlaşılmaktadır. Sözleşme kurulmadan önce ihtiyaç duyulan önemli bilgilere broşür ve kataloglarda yer verilmesi gerekmektedir. Bilgilendirme yükümlülüğü, sadece sözleşmenin kurulmasından önceki aşamada değil, seyahat süresince de devam eder.⁶⁷ Böyle bir aydınlatma hem tüketici hem de paket tur düzenleyicisinin menfaatindedir.⁶⁸

⁶⁶ Sayın, Paket Tur Sözleşmesi, 37.

⁶⁷ Yurt, Seyahat Düzenleme Sözleşmesi, 131.

⁶⁸ Sayın, Paket Tur Sözleşmesi, 142., Gözüküçük, “Paket Tur Sözleşmesi”, 67.

4. Sigorta Yapma Borcu

Paket tur sözleşmesinin düzenleyicisi çoğu zaman bir seyahat acentası olmaktadır.⁶⁹ Bu sebeple düzenleyiciye yüklenen borçlar yalnızca TKHK'den doğmaz. SASABK 12. maddesinde paket tur düzenleyicisinin sigorta yapma yükümlülüğünden bahsedilmiştir. Türkiye'deki seyahat acentaları, SASABK 12. maddesine göre; “*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.*” Hem tur düzenleyicisi acentaların hem de sigorta şirketlerinin sorumlu olması müşterinin yani katılımcının korunması açısından önem arz etmektedir. Süre ile ilgili düzenlemenin devamında ise; “*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.*” Böylece devlet gücünün etkin kullanımı esas alınmış olur.

SASABK 12/b maddesine göre tur düzenleyicisi acentanın; “*Müşterinin kaza ve hastalık halinde çıkış noktasına dönüş masraflarını*” ve “*Her türlü kazadan doğan zararını ve tedavi masraflarını, poliçe limiti kadar karşılayacak şekilde sigorta ettirebileceğini bildirmekle yükümlüdürler*” şeklindeki hükümle de sabit olduğu gibi sigorta kapsamında katılımcıya kullanabileceği haklarını bildirme yükümlülüğü vardır.⁷⁰

⁶⁹ Gülseren, “Turizm Hukukunda, Paket Turlarda Seyahat Acentesinin Hukuki ve Cezai Sorumluluğu”, 55.

⁷⁰ Yargıtay'ın vermiş olduğu bir kararda: “...müvekkillerinin ... Ltd. Şti. adlı şirketten 2.550 Euro'nun TL karşılığı olan 6.000,00 TL'ye yurtdışı turu satın aldığını ve tur bedelinin ödendiğini, yapılacak yurt dışı seyahatinin davalı sigorta şirketince “Seyahat Tur Avrupa Sigorta Poliçesi” ile teminat altına alındığını, müvekkiline şirketin öngörülemeyen finansal kriz nedeniyle tasfiye sürecine girdiğinin ve iflas başvurusunda bulunduğu bildirildiğini, müvekkilince bu nedene davalı sigorta şirketine başvurularak sigorta poliçesi uyarınca tur bedelinin iadesinin istenildiğini... Sigorta Seyahat Poliçesi sahipleri için yıllık yurt dışı seyahat programı hizmet genel şartları kitapçığında yer alan 22/1-b,c maddeleri uyarınca paket turun hiç

Doktrinde bazı yazarlara göre “Zorunlu sigortanın kanunda yer almasının amacı hiç kuşkusuz ki kanun koyucunun katılımcıları korumaya yönelik olarak yapmış olduğu bir girişimdir. Zorunlu sigorta sayesinde katılımcılar, paket tur düzenleyenlerin sözleşmede belirtilen hizmetleri hiç ifa etmemeleri yahut gereği gibi ifa etmemeleri sonucunda uğrayacakları zararları tazmin edebilmektedirler” şeklinde görüşler yer almaktadır. Böylece katılımcının muhtemel zararlarının karşılanması talebinde muhatap bulması daha kolay hale gelecektir.⁷¹

C. Katılımcının Borçları

Katılımcının paket tur sözleşmesi boyutunda üç temel borcu bulunmaktadır. Bunlar ücret ödeme borcu, özenli davranma ve iş birliği borcu ve ek masraflara katılma borcudur.

1. Ücret Ödeme Borcu

Paket tur düzenleyicisi sözleşmede kararlaştırılan ücreti, ödeme planı dâhilinde talep etme hakkına sahiptir. Dürüstlük kuralının yansıması olan

gerçekleştirilememiş olması halinde de teminat kapsamına alındığı gerekçesiyle 6.000,00 TL'nin dava tarihinden itibaren işleyecek yasal faizi ile birlikte davalıdan tahsiline karar verilmiştir... kanuna uygun bulunan hükmün ONANMASINA...”, Yar. 11. HD, 2016/735 E. 2017/898 K. 20.02.2017, (Kazancı İçtihat Bilgi Bankası).

⁷¹ Türkyılmaz, “Paket Tur Sözleşmeleri”, 49., Pekmez, *Tüketici Hukuku Çerçevesinde Paket Tur Sözleşmeleri*, 62-63. Bu konuya ilişkin Yargıtay'ın vermiş olduğu bir karar incelendiğinde: “...Dava konusu... dışı paket turun başlama tarihinin 30/06/2012 olmasına rağmen 29/06/2012 tarihinde başlatılarak bu durumun davacıya 28/06/2012 tarihinde haber verildiği, davacı tarafından önceden alınan 207 TL'lik uçak bileti bedeli ile tur şirketi tarafından turun sonuncu günü tur programına uyulmayarak gezi ve ulaşım hizmetlerinin ifa edilmeyerek bir gecelik otel konaklama gideri olan 50 Euro ile ...'a dönüş uçak biletinin 1633,65 Euro bilet bedelleri olmak üzere dava tarihi itibarı ile 1 Euro'nun TL karşılığı 2.3263 TL 'den hesaplanmak suretiyle davacının taleple bağlı kalarak toplamda 4123,67 TL zarara uğradığı, davalı... şirketi poliçesinde yapılan değerlendirmede “acentanın kusuruyla gereği gibi yerine getirilmemesi halinde paket tur bedelini aşmamak kaydıyla sigortalının zararı işbu kloz kapsamında acentenin kusuru oranında tanzim edilir.” şeklinde düzenleme bulunduğu, davacının zararının 4123.67 TL olduğu, davalı... şirketinin sorumluluğunun % 50 kusuruna tekabül eden 2061.83 TL ile sınırlı olduğu kanaatine varılarak 4.123,67 TL'nin dava tarihinden işleyecek yasal faizi ile (davalılardan... Sigorta şirketinin sorumluluğu 2.061,83 TL ile sınırlı olmak üzere) davalılardan müştereken ve müteselsilen alınarak davacıya verilmesine karar verilmiştir...”⁷¹ Yar. 11. HD, E. 2015/7699 K. 2015/9357, 25.03.2014, (Kazancı İçtihat Bilgi Bankası).

“sözleşmeye bağılılık ilkesi” gereğince tur ücretinin katılımcı tarafından ödenmesi gerekmektedir. Yukarıda ücret ödeme borcu ile ilgili, paket tur sözleşmesinin unsurları kısmında teferruatlı bir açıklama yapılmıştır.

2. Özenli Davranma ve İş Birliğı Borcu

Katılımcı tur hizmetinden faydalanırken özenli davranma ve paket tur düzenleyicisi veya aracısı ile veyahut diğcr katılımcılar ile işbirliğı içinde olma borcu altındadır. Katılımcının dürüst davranma ilkesinden doğan bu borcu yerine getirmesi, tur kapsamındaki edimlerin paket tur düzenleyicisi tarafından tam ve eksiksiz olarak yerine getirilmesi için elzemdir.

3. Ek Masraflara Katlanma Borcu

Katılımcının bu borcu vergi ve kamu alacaklarından kaynaklanmaktadır. Zira yurt dışı turlara katılım sağlanırken vize ve pasaport için ortaya çıkan meblağlar bu kapsamda değerlendirilmektedir.⁷²

PTSY m. 6/1/ç bendinde: “9 uncu maddeye göre fiyat değişikliğinin şartları ve paket tur fiyatına dâhil olmayan vergi, resim, harç ve benzeri yasal yükümlülükler.” denilmek suretiyle katılımcı ayrıca ek masraflara da katlanmakla mükelleftir. Ek masrafla kastedilenler; pasaport, vize veya seyahat belgeleri ile ilgili masraflardır.⁷³

⁷² Gözüküçük, “Paket Tur Sözleşmesi”, 82., Özdemir, “Paket Tur Sözleşmesinde Taraflar ve Tarafların Borçları ve Hakları”, 70.

⁷³ Pekmez, Tüketici Hukuku Çerçevesinde Paket Tur Sözleşmeleri, 49., Öksüz, “Tüketici Hukukunda Paket Tur Sözleşmeleri”, 343., Yargıtay’ın bir kararında :“ Dava taraflar arasında düzenlenen Yurt Dışı Paket Tur Sözleşmesine dayanmaktadır. Davacının rahatsızlık geçirmesi nedeniyle tura katılmayacağından, sözleşmenin 3.8. maddesine dayanarak gidemediği tur bedelinin iadesini istemektedir. Dosya içeriğinden turun başlangıç tarihinin 23.07.2015 olduğu ve davacı tarafından tura katılmayacağına ilişkin bildirim davalıya 22.07.2015 tarihinde yapıldığı anlaşılmaktadır. Mahkemece, taraflar arasında 23/05/2015 tarihinde imzalanan sözleşme gereğince bu tarihten iki ay sonra düzenlenecek turdan yaklaşık on gün önce davacının rahatsızlandığı, bu durumun dosyaya sunulan teşhis ve tedavi belgeleri ile sabit olduğu, tedavisi devam ederken tura katılmayacağına ilişkin anlaşılması üzerine davacı tarafından davalıya turun başlamasından bir gün önce 22/07/2015 tarihinde yazılı olarak durumun bildirildiği, her ne kadar bilirkişi raporunda tur tarihinden önce davacı ve iki yakının için dava dışı şirkete yapılan ödemenin zorunlu olduğu ve sözleşme gereğince iadesinin mümkün olmadığı belirtilmiş ise de, sözleşmenin esaslı unsurlarında değişiklik, paket turun iptali, sorumluluktan kurtulmaya ilişkin 3.3 ve devamı maddelerinde düzenlenen hükümler birlikte değerlendirildiğinde, somut olayda olduğu gibi ve mahkememizce de kabul edildiği üzere davacının rahatsızlığından dolayı mücbir sebep olsa dahi tura katılmaması halinde ödenen ücretlerin zorunlu kısımlarının iade edilemeyeceğine yönelik hükmün tüketici bakımından haksız şart olduğu gerekçesiyle davanın kabulüne karar verilmiş ise de; tur çıkışına 1 gün kala rapor sunulmuş olduğundan; olayda kusuru olmayan davalı tur şirketinin de mağduriyetinin önlenmesi ve hak ve menfaatlerin dengelenmesi açısından otel ve uçak rezervasyonları gibi zorunlu olarak yapılan giderlerin tespiti ve bunların tenkisi ile kalan kısmın davacıya iadesine hükmedilmesi gerekirken yazılı şekilde davanın tümünden kabul edilmiş olması usul ve yasaya aykırı olup bozma nedenidir...” Yar. 13. HD, E 2016/20294, K. 2018/3481, 22.03.2018, (Kazancı İçtihat Bilgi Bankası). Şeklinde hüküm zorunlu giderlerin mahsup edileceği belirtilmiştir.

V. SÖZLEŞME İÇERİĞİNİN DEĞİŞTİRİLMESİ

A. Fiyat Değişikliği

Paket tur sözleşmesi, erken rezervasyon imkânından doğan ekonomik avantajlarla katılımcıları cezbetmektedir. Ancak turun başlangıç tarihinden önce pek çok değişikliğin meydana gelme ihtimali göz ardı edilmemelidir.⁷⁴ Bu değişiklikler sebebiyle paket tur düzenleyicisinin elde edeceği kâr oranının azalması hatta zarar etmesi söz konusu olabilir. Bu sebeple paket tur düzenleyicisi elde edeceği kâr oranını koruyucu hükümlerin sözleşmeye eklenmesini isteyebilir.⁷⁵ Paket tur sözleşmesinde kararlaştırılan ücret kural olarak değiştirilemez. Bazı durumlarda paket tur düzenleyicisi sözleşmeye tek taraflı olarak fiyat artırmaya dair hükümler eklese de bu hükümler geçersiz olacaktır.⁷⁶ İstisnai durumlarda, sözleşme veya genel işlem koşulları çerçevesinde, paket tur düzenleyicisine tur ücretini değiştirme hakkı tanınabilir.⁷⁷ Ancak PTSY'e göre, *"belirlenen hâller bakımından sınırlı sayı prensibi (numerous clausus)"* uygulanacaktır. PTSY m. 9/1'e göre; *"Sözleşmede yer alan fiyat; fiyatın değiştirilebileceğinin açıkça sözleşmede belirtilmesi, fiyat değişikliğinin gerekçesinin ve nasıl hesaplanacağına ilişkin sözleşmede öngörülen hareket tarihinden en az yirmi gün öncesinde katılımcıya yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı ile bildirilmesi koşuluyla sözleşme bedelinin yüzde beşini geçmeyecektir"*. Bedelin yüzdelik miktarının değiştirilebileceği hâller ise yönetmelik kapsamında şu şekilde düzenlenmiştir; *"Sözleşme bedelinin döviz cinsinden belirlendiği yurt dışına yönelik paket turlarda fiyat değişikliğinin döviz*

⁷⁴ "Öngörülemeyen durum değişiklikleri sonucu baştan hesaplanan götürü ücretin sunulan edim kombinasyonu karşısında düşük kalması mümkündür.", bkz., Sayın, Paket Tur Sözleşmesi, 190.

⁷⁵ Gözükcüçük, "Paket Tur Sözleşmesi", 68.

⁷⁶ Başpınar ve Demir, "Paket Tur Sözleşmelerinde Seyahat Edenin Hakları ve Borçları", 149., Ceylan'a göre; "Paket tur sözleşmesinde veya genel işlem koşulları yoluyla tura ilişkin ücret değiştirme hakkının paket tur düzenleyene verilmesi mümkündür. Eğer paket tur düzenleyen sözleşmeye tur ücretini istediği gibi artırmaya ilişkin bir kayıt koymuşsa, bu kayıt PTSY. m.9 hükmüne göre geçersizdir. Böyle bir kayıt "sorumsuzluk kaydı" dır. Paket tur sözleşmesine paket tur düzenleyenin koyduğu "sorumsuzluk kayıtları" geçersizdir, böylece tüketicinin keyfi uygulamalara karşı korunması sağlanmaktadır.", bkz., Ceylan, "Paket Tur Sözleşmesiyle İlgili 6502 Sayılı Yeni Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'a Göre Getirilen Düzenlemeler", 85-86.

⁷⁷ Dinç v.dğr., Tüketici Hukuku Davaları: Teori-Uygulama, 593.

kurunda meydana gelen olağan dışı değişikliklerden kaynaklanması”, “Fiyat değişikliğinin yakıt giderlerindeki olağan dışı değişikliklerden kaynaklanması”, “Fiyat değişikliğinin liman, havaalanı gibi yerlerde tahsil edilen vergi, resim, harç ve benzeri yasal yükümlülüklerde meydana gelen değişikliklerden kaynaklanması” olarak üç maddede toplanmıştır. Şunu söyleyebiliriz ki yönetmelik metninde yer alan şartların varlığı halinde tur düzenleyicisinin bedelde değişikliğe gitmesi mümkündür. Fakat bu değişikliğin sınırları yine yönetmelik tarafından çizilmiştir, bu sınır yüzde beşi geçemez. Yüzde beşi aşan oranda bir artış gerçekleşirse, bu durum sözleşmenin esaslı unsurunda değişiklik olarak kabul edilir ve bu değişiklik PTSY m.9 kapsamında kabul edilemez.⁷⁸

Yönetmelik hükümleri, paket tur düzenleyicisine doğrudan yenilik doğurucu hak kullanma yetkisi tanımaz. Genellikle paket tur sözleşmelerinde fiyat artırma hakkına yer verilse de ve bu hakkın kullanımı yönetmelikte belirtilen üç istisnai durumla sınırlandırılmıştır. Bu üç durum dışında, paket tur düzenleyicisinin tek taraflı fiyat değişikliği yapması mümkün değildir.⁷⁹

B. Sözleşmenin Esaslı Unsurlarında Değişiklik

Sözleşmenin esaslı unsurunda değişiklik ile kast edilen, turun ifası öncesinde katılımcıdan kaynaklanmayan sebeplerle sözleşmede yer alan önemli yükümlülüklerdeki değişikliklerdir. Bu değişiklikler, PTSY m.9 kapsamındaki fiyat değişikliği haricindeki diğer fiyat değişikliklerini de içerir. TKHK 51/6. maddesinde; *“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 bildiriminin kendisine ulaştığı tarihten itibaren tüketicinin ödemiş olduğu tüm bedeli herhangi bir kesinti yapmaksızın derhâl iade etmesi zorunludur”* şeklinde ifade edilmiştir. Buradan da anlaşıldığı üzere sözleşmede esaslı unsur değişikliği söz konusu olursa katılımcı sözleşmeden dönme hakkına sahip olacaktır. Katılımcının sözleşmeden dönmesi durumunda,

⁷⁸ Gözüküçük, “Paket Tur Sözleşmesi”, 70.

⁷⁹ Sayın, *Paket Tur Sözleşmesi*, 193-194.

paket tur düzenleyicisi dönme beyanının kendisine ulaştığı tarihten itibaren katılımcının ödemiş olduğu tüm ücreti herhangi bir kesinti yapmaksızın on dört gün içinde iade etme yükümlülüğü altındadır.⁸⁰ Bu hususların ayrıntılı hâli yönetmelikte düzenlenmiştir. PTSY m. 10/1'de; "*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*" denilmiştir.⁸¹

Esaslı değişiklikler dediğimiz şey, tüketicinin sözleşme ile elde etmeyi düşündüğü sonuca ulaşmasını engelleyen hâller olarak kabul edilmektedir.⁸² Paket tur sözleşmesindeki esaslı değişiklikler ile ilgili birçok örnek verilebilir. İtalya'da düzenlenecek olan bir tura gemi ile ulaşım sağlanması kararlaştırılmışken bunun yerine kara yolu ile ulaşımın sağlanması sözleşmenin esaslı unsurunda değişiklik olarak kabul edilebilecektir. Bir başka örnekte ise, konaklama yapılacağı otelin 5 yıldızlı olması sözleşmede belirlenmişken konaklamanın 4 yıldızlı bir otelde gerçekleştirilmesi yine esaslı değişiklik olarak kabul edilecektir. Ancak sözleşmede bazı hususların değiştirilmesi esaslı değişiklik olarak görülmeyecektir. Bu duruma örnek verilmesi gerekirse, kara yolu ile seyahatte koltuk numarasının katılımcılardan bir başkası ile değiştirilmesi esaslı sözleşme değişikliği olarak değerlendirilmeyecektir.

Esaslı bir unsurda değişiklik yapmak isteyen paket tur düzenleyicisinin sözleşmede değişikliğe yol açan durumu ortaya çıktıktan sonra derhal katılımcıya bildirme yükümlülüğü vardır.⁸³ Bu hususla alakalı PTSY m. 10/2'de: "*Paket tur düzenleyicisi veya aracısının, esaslı sözleşme değişikliklerini ve bunun fiyat üzerindeki etkilerini katılımcıya derhal bildirmesi zorunludur.*" denilmektedir.

⁸⁰ Gözüküçük, "Paket Tur Sözleşmesi",123., "TKHK 51/6'da "derhal iade" ifadesi kullanılmasına rağmen, PTSY 10/4'te on dört gün içinde iade öngörülmüştür. TKHK 51/10'da sözleşme değişikliği şartları için, dönme ve sonuçlarına ilişkin esasların yönetmelikle düzenleneceğini öngörüldüğü için burada yönetmelik hükümlerini esas almak daha yerinde olacaktır.",bkz., Sayın, Paket Tur Sözleşmesi, 202.

⁸¹ Süleyman Savaş, "Paket Tur Sözleşmeleri", 88.

⁸² Atamer, "Paket Tur Sözleşmesine İlişkin TKHK m.6/C'nin Revizyonuna İlişkin Teklifler", 93.

⁸³ Sayın, *Paket Tur Sözleşmesi*, 198-199.

Tüketicieye bildirim geç yapılması hâlinde, paket tur düzenleyicisi sözleşmeden doğan bilgilendirme yükümlülüğüne aykırı davranmış olur; tüketicinin geç bildirimden kaynaklanan zararlarını karşılaması gerekir.⁸⁴

Paket tur düzenleyicisinin bu bildiriminden sonra katılımcıya üç seçimlik hak tanınmıştır. Bu hakları kullanmadan önce hangi seçimlik hakkını kullanacağı hususunda katılımcıya şekli bir bildirim külfeti getirilmiştir.⁸⁵ PTSY m. 10/3'te: *"Sözleşmenin esaslı unsurlarından birisinin değişmesi hâlinde katılımcı, bu değişikliği kabul edebileceği gibi, yapılan değişikliği kabul etmediğini paket tur düzenleyicisi veya aracısına yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı ile bildirmek koşuluyla"* seçimlik haklardan birisini kullanabileceği yönetmelik ile düzenlenmiştir. Bahsi geçen seçimlik haklar; *"Paket tur düzenleyicisi veya aracısı tarafından sunulan, eşit veya daha yüksek değerde başka bir paket tura ek bir bedel ödemeksizin katılma"*, *"Fiyat farkının kendisine iade edilmesi şartıyla daha düşük değerde bir paket tura katılma"* ve *"Herhangi bir tazminat ödemeksizin sözleşmeden dönme"* şeklindedir.

PTSY m. 10/3/a'da katılımcının esaslı sözleşme değişikliği karşısında, izleyebileceği ilk seçeneğin bu değişikliği kabul etmek olduğu belirtilmiştir. Bu kabul beyanı açık olabileceği gibi zımni de olabilir. Diğer taraftan tüketicinin susması zımni kabul olarak kabul görmeyecektir. Dolayısıyla burada TBK m 6'daki⁸⁶ istisnaların birinin bulunduğunu kabul etmek gerekir. Zira böyle bir kabul, PTSY m. 10 hükmünün tüketiciyi koruma işlevini ortadan kaldıracaktır.⁸⁷

Katılımcının paket tur düzenleyicisinin esaslı sözleşme değişikliğini kabul etmediği takdirde kullanabileceği seçimlik haklarından ilki ücret farkının tarafına

⁸⁴ Çabri, Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Şerhi, 844.

⁸⁵ "Tüketicinin sözleşmeden dönme hakkını kullanabilmesi için, sözleşmede yapılan esaslı değişiklikleri kabul etmediğini yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı aracılığıyla paket tur düzenleyicisi veya aracısına bildirmesi gerekmektedir. Ancak bu bildirim yapılması koşuluyla tüketicinin seçimlik haklarını kullanması mümkün olmaktadır.", bkz., Gözükcük, "Paket Tur Sözleşmesi", 77.

⁸⁶ "Öneren, kanun veya işin özelliği ya da durumun gereği açık bir kabulü beklemek zorunda değilse, öneri uygun bir sürede reddedilmediği takdirde, sözleşme kurulmuş sayılır."

⁸⁷ Sayın, Paket Tur Sözleşmesi, 200.

iade edilmesi şartıyla ikame bir tura katılmasıdır.⁸⁸ İkame edim sağlanmasını paket turun onarımı olarak da nitelendirilebileceğini söyleyebiliriz.⁸⁹ Buradaki ikame tur vaka bazında değerlendirilmelidir. Zira her vaka özelinde ikame turun özellikleri değişebilmektedir. Örnek vermek gerekirse temmuz ayında Karadeniz yaylalarında düzenlenecek olan turun Güneydoğu turu ile ikame edilmesi mümkün değildir. Lakin katılımcının 7 gün 6 gece sürecek olan doğu ekspresi yerine daha az fiyatlı 5 gün 4 gecelik Van Gölü ekspresini tercih etmesi durumunda, doğu ekspresi turu gerçekleştirilmiş gibi aradaki fiyat farkının katılımcıya iade edilmesi gerekir.⁹⁰

Katılımcı tarafından tercih edilen ikame tur daha yüksek fiyatlı bir tur olduğu takdirde ise paket tur düzenleyenin katılımcıdan kararlaştırılan bedelden fazla olan farkı talep etme hakkı yoktur.⁹¹

Katılımcının üçüncü seçimlik hakkı olan tazminatsız dönme durumunda katılımcı henüz ödeme yapmamışsa götürü ücret ödeme borcu sona erer. Eğer katılımcı ödeme yaptıysa ödediği tüm bedelin kesintisiz olarak, dönme bildiriminin paket tur düzenleyicisine ulaşmasından itibaren on dört gün içinde iadesini talep edebilecektir.⁹²

Sözleşmedeki esaslı değişiklikler, katılımcıdan kaynaklanmayan değişikliklerdir. Katılımcıya tanınan bu haklar, borçlar hukukundaki genel hükümlere tabi olup yenilik doğuran haklar olarak kabul edilir.⁹³

⁸⁸ Sayın, Paket Tur Sözleşmesi, 200.

⁸⁹ Pekmez, Tüketici Hukuku Çerçevesinde Paket Tur Sözleşmeleri, 92.

⁹⁰ Özdemir, "Paket Tur Sözleşmesinde Taraflar ve Tarafların Borçları ve Hakları", 71-72.

⁹¹ Pekmez, Tüketici Hukuku Çerçevesinde Paket Tur Sözleşmeleri, 93.

⁹² Sayın, Paket Tur Sözleşmesi, 201.

⁹³ Ceylan, "Paket Tur Sözleşmesiyle İlgili 6502 Sayılı Yeni Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'a Göre Getirilen Düzenlemeler", 87.

VI. PAKET TURUN İPTALİ

Paket turun iptali halinde turun iptal edildiği tarihte katılımcı kanunun tanımış olduğu sınırlar içinde seçimlik haklarını kullanabilecektir.⁹⁴ Paket tur sözleşmesinin iptali, PTSY m. 11'de düzenlenmiştir. Bu düzenlemeye 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*" denilmiştir. Madde hükmünde paket tur düzenleyicisinin turu iptal edebileceği ancak bunun katılımcıdan kaynaklanmayan bir sebepten dolayı olması gerektiği belirtilmiştir.⁹⁵ Bu duruma ileride ele alınacak sorumluluktan kurtulma başlığında PTSY m. 14/1/d'de "*Paket*

⁹⁴ Sayın, Paket Tur Sözleşmesi, 197.

⁹⁵ Yargıtay'ın bir kararında : " ...Paket tur sözleşmesinin "İptal ve Devir" başlıklı maddesinin 7.2 bendi "...13 Ağustos 2011, Cumartesi saat 11 sonrası iptal ve değişikliklerde ücret iadesi yapılmamaktadır. Buna karşın tüketici rezervasyonunu kendisinin veya 1. derecedeki akrabalarının 10 günlük mutlak iştigaline engel rahatsızlıklarını ve ölümleri tam teşekküllü devlet hastanesinden alınacak resmi rapor ile belgelemeleri halinde rezervasyon kesintisiz olarak iptal edilebilir..." şeklinde düzenlenmiştir. Taraflar arasındaki sigorta poliçesinde seyahatin iptali teminat kapsamında gösterilmiş, bu teminatın kapsamı ise sigorta sözleşmesinin teminat grupları ve yardım hizmetleri başlıklı maddesinin 1.1 bendinde " a) Sigortalı veya bir riskli kişi aşağıda belirtilen olaylardan etkilenirse, b)Olayın nedeni, sigortalanmış gezi için rezervasyon yaptırıldığında önceden öngörülemiyorsa c)Seyahat bu olayın meydana gelmesi nedeniyle iptal ediliyorsa ve d)Sigortalının veya riskli kişinin seyahati gerçekleştirilmesini beklemek makul değilse" şeklinde düzenlenmiştir. Yani taraflar arasında düzenlenen paket tur sözleşmesinde ve sigorta sözleşmesinde pasaportun yırtık olması halinde sorumluluğun kime ait olacağına ait bir düzenleme bulunmamaktadır. Dosya kapsamından davacılar... pasaportlarında yırtık tespit edildiği için uçuşlarının iptal olduğu, davacı ...'ün pasaportunda bir sorun bulunmadığı, ancak kendi isteği ile uçuşun iptal olduğu, davacı ... yönünden ise uçuşun iptaline ilişkin herhangi bir kayıt bulunmadığı anlaşılmaktadır. Bu durumda davacı ... ve..... kendi isteği ile tura katılmadıkları açıktır. Bilindiği gibi genel uçuş kurallarına göre pasaport ve kimlik gibi belgelerin kontrol yükümlülüğü sahiplerine aittir. Daha önceden başka yerlere seyahat ettiği anlaşılan davacıların pasaportlarının yırtık olmaması gerektiğini bilmedikleri düşünülemez. Dosya kapsamında alınan ilk bilirkişi raporu da bu yöndedir. Hal böyle olunca, davacıların geziye katılmamalarının kendi kusurlarından doğduğu gözetilerek maddi tazminat talebi yönünden de davanın reddine karar verilmesi gerekirken, yazılı şekilde hüküm tesis edilmiş olması usul ve yasaya aykırı olup, bozmayı gerektirir..." Yar. 13. HD, E.2016/15385, K. 2016/23047, 08.12.2016, (Kazancı İhtihat Bilgi Bankası).

turun düzenlenmesi için öngörülen asgari katılımın sağlanamaması nedeniyle iptal edilmesi..." durumu örnek gösterilebilir.⁹⁶

İptal hakkının öğretideki tanımına göre yenilik doğurucu hak olarak ileri sürülmesiyle ya başından beri hükümsüz olan hukuki işlemin hükümsüzlüğü kesinleşir ya da baştan geçerli bir hukuki işlem daha sonradan geçmişe etkili olarak geçersiz hale gelir.⁹⁷ Katılımcının seçimlik haklarının neler olduğu sözleşmenin esaslı unsurlarında değişiklik başlığı altında anlatılmıştır.

VII. SÖZLEŞMENİN HIÇ VEYA GEREĞİ GİBİ İFA EDİLMEMESİ

Sözleşmenin hiç ifa edilmemesinin iki sebebi olabilir: ya borçlunun kusurlu davranışından dolayı ifanın imkânsız hale gelmesi ya da ifanın gerçekleştirilmesi mümkün olmakla beraber borçlunun borcunu başka nedenlerden dolayı ifa etmemesi. Sözleşmenin hiç ifa edilmemesinden kaynaklı imkânsızlıktan anlaşılması gereken bu imkânsızlığın sözleşmenin kurulmasından sonra ortaya çıkması ve borçlunun bu durumda kusurunun bulunmamasıdır.⁹⁸ Bu imkânsızlık TBK m. 136/1 uyarınca artık borç ilişkisine son verir.

Hiç ifa etmeme durumunun paket tur sözleşmesindeki yansıması ise tur düzenleyicisinin turu iptal etmesi durumunda ortaya çıkmaktadır.⁹⁹ O hâlde, paket tur düzenleyicisi, sözleşmenin hiç ifa edilmemesi veya gereği gibi ifa edilmemesi durumlarından sorumlu olacaktır.¹⁰⁰

Sözleşmenin kurulmasından sonra katılımcının sözleşmede kararlaştırılan hizmetlerin taahhüt edildiği gibi özenli bir şekilde yapılmasını beklemesi normaldir.¹⁰¹ Ancak turun ifasına başlandıktan sonra turun sözleşmede kararlaştırıldığı gibi ifa edilmemesi durumunda, "eksik veya ayıplı" ifa durumu

⁹⁶ Gözükcük, "Paket Tur Sözleşmesi", 93.

⁹⁷ Rona Serozan, *Sözleşmeden Dönme*, (İstanbul: Filiz Kitabevi 2007), 144-145.

⁹⁸ Gözükcük, "Paket Tur Sözleşmesi", s. 94.

⁹⁹ Sayın, Paket Tur Sözleşmesi, 246.

¹⁰⁰ Gözükcük, "Paket Tur Sözleşmesi", 93.

¹⁰¹ Özdemir, "Paket Tur Sözleşmesinde Taraflar ve Tarafların Borçları ve Hakları", 68.

ortaya çıkmaktadır.¹⁰²Paket tur sözleşmesinin kötü ifası, paket tur düzenleyicisinin turda taahhüt ettiği hizmetleri gereği gibi yerine getirmemesi anlamına gelmektedir.¹⁰³ Kötü ifa tespit edilirken, katılımcının turun değerini veya amacına uygunluğunu azaltan veya katılımcının turdan taahhüt edildiği gibi faydalanmasına engel olan aksaklık veya eksiklik bulunması, sunulan turun kapsamına dâhil edilmiş olan ifaların ayıplı olduğunu gösterir. Tur ediminin gereği gibi yerine getirildiğini belirlemek için sözleşmeyle turda taahhüt edilen edimlerin ifası incelenmelidir.¹⁰⁴ Uygulamada paket tur sözleşmesinden kaynaklanan şikâyetler, katılımcının beklentilerinin karşılanmaması, yapılan reklamlarla oluşan beklenti ile gerçekleşen ifanın birbirine uymamasından doğmaktadır. Paket tur sözleşmesinin kötü ifasından kaynaklanan sorumluluğun doğması için turun başlamış olması ve gerçekleştirilen ifalardan birinin ayıplı olması gerekir.¹⁰⁵ 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*

¹⁰² Gözükcük, “Paket Tur Sözleşmesi”, 94. Süleyman Savaş, “Paket Tur Sözleşmeleri”, 97.

¹⁰³ Sayın, Paket Tur Sözleşmesi, 246., Yargıtay'ın bir kararında :“...Davacılar, Bodrum'da 5 yıldızlı otelde konaklama yapılacağı taahhüdü üzerine davalı ile paket tur sözleşmesi imzaladıklarını, davalının taahhüdüne uymayarak 4 yıldızlı tesiste rezervasyon yaptırması nedeniyle başka şirket aracılığıyla tatil yapmak zorunda kaldıklarını, yakın arkadaşları olan F. A. ve D. B. K.'yı da kendilerinin tatil için ikna ettiğini, onların da aynı duruma maruz kaldıklarını, bütün bu olaylar nedeniyle manevi zarara uğradıklarını ileri sürerek, toplam 4.000 TL manevi tazminatın davalıdan tahsilini istemişlerdir... 5 yıldızlı otelde konaklayacakları taahhüdü nedeniyle paket tur sözleşmesi imzalayan, bu hususta yakın arkadaşlarını da sözleşme yapmaları için ikna eden ve tatil için kısa bir süre kala davalının taahhüdüne uymayıp 4 yıldızlı tesiste rezervasyon yapması nedeniyle başka bir yerde tatil yapmak zorunda kalan davacıların manevi olarak üzüntü ve sıkıntı yaşadıklarının kabulü gerekir...” Yar. 13. HD, E. 2011/2670, K. 2011/10460, 30.06.2011, (Kazanıcı İçtihat Bilgi Bankası).

¹⁰⁴ Gözükcük'e göre; “Gereği gibi ifa etmemenin bir yönünde, borçlunun ifa edeceği edimin sözleşmede gösterilen niteliklere uygun olmaması; diğer yönünde ise yan yükümlülüklerin ihlal edilmesi bulunur. Edimin, sözleşmeye göre barındırması gereken nitelikleri içermemesi ayıplı ifa olarak kabul edilmektedir” bkz. Gözükcük, “Paket Tur Sözleşmesi”, 94. Şahin, “Paket Tur Sözleşmesinin Sona Ermesi”, 73.

¹⁰⁵ Ceylan, “Paket Tur Sözleşmesiyle İlgili 6502 Sayılı Yeni Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'a Göre Getirilen Düzenlemeler”, 88.

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". Yine aynı şekilde sözleşmenin gereği gibi ifa edilememesi PTSY m. 12'de ele alınmıştır. Bu düzenlemeye göre; "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" düzenlemenin devamında ise; "Paket tur düzenleyicisi veya aracısının, paket tur başladıktan sonra önemli bir yükümlülüğünü yerine getirmedeği 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 edeceği" söylenmiştir.

PTSY m.12/3'e göre; "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" denilmiştir. Dönme hususunda ise karşılanacak yükümlülüklerden yine aynı madde kapsamında; "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" şeklinde düzenlenmiştir.

Yukarıda yapılan açıklamalar ve mevzuat hükümleri birlikte değerlendirildiğinde ortaya çıkan sonuç, sözleşmenin hiç veya gereği gibi ifa edilmediği durumların her olay için farklı tezahür edebileceği ayrıca sözleşmenin esaslı unsurlarında değişiklik olduğu zaman katılımcıya sunulan seçimlik hakların aynı şekilde bildirim süresi içinde kullanılması gerektiğidir. Sözleşmenin esaslı unsurlarında değişiklik durumunda seçimlik hakların kullanımı, sözleşmenin ifasından önce ortaya çıkarken burada farklı olarak sözleşmenin ifası başladıktan sonra ortaya çıkmaktadır. Sözleşmeden dönme durumunda, katılımcının başka bir yere transfer edilmesi gerekiyorsa ve bu transfer sonucunda konaklama

zorunluluğu ortaya çıkarsa paket tur düzenleyicisinin bundan kaynaklanan bedeli karşılama zorunluluğu doğar.¹⁰⁶

VIII. SÖZLEŞMENİN HİÇ VEYA GEREĞİ GİBİ İFA EDİLMEMESİNDEN DOĞAN SORUMLULUK

Bu sorumluluğun kanuni dayanağı TKHK m. 51/8'de geçen "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." ifadesidir. Bu hüküm paket tur düzenleyicisinin sorumluluğunun maddi ve manevi zararın karşılanması olarak ortaya çıkabileceğini göstermektedir. Tur düzenleyicisinin maddi ve manevi zarardan doğan tazminat sorumluluğu, bazı durumlarda TBK kapsamında değerlendirilmelidir.

A. Maddi Zarardan Doğan Tazminat Sorumluluğu

Maddi zararın tanımı doktrinde şu şekilde yapılmıştır; "bir kişinin malvarlığında rızası dışındaki eksilme" meydana gelmesidir.¹⁰⁷ Maddi zarar kavramına dâhil edilen bir zarar da bedensel zararlardır.¹⁰⁸ Bu zararları örneklendirmek gerekirse, katılımcının konakladığı otelde telefonunun çalındığını fark edip çalan kişinin ardından koşarken kaygan zeminde kayıp bacağı kırması durumu düşünülebilir. Bu durumda katılımcının hem eşyasının çalınmasından kaynaklanan malvarlığına ilişkin zararı hem de bacağı kırılmasından kaynaklanan bedensel zararı ortaya çıkacaktır.¹⁰⁹ Her iki durumda da tur düzenleyicisinin sorumluluğu gündeme gelecektir. Malvarlığına ilişkin zararlar genellikle kayıp eşyanın mali değerine göre belirlenirken bedensel zararların tespitinde ise tedavi giderleri ve iş gücü kaybı gibi faktörler devreye girer.

¹⁰⁶ Özdemir, "Paket Tur Sözleşmesinde Taraflar ve Tarafların Borçları ve Hakları", 71., Süleyman Savaş, "Paket Tur Sözleşmeleri", 104.

¹⁰⁷ Saibe Oktay, *Gezi Sözleşmesi*, (Ankara: Beta Yay., 1997), 175.

¹⁰⁸ Oktay, *Gezi Sözleşmesi*, 176

¹⁰⁹ Gözüküçük, "Paket Tur Sözleşmesi", 99.

Bağımsız hizmet sağlayıcısının ediminden kaynaklanan maddi zarara ilişkin bir örnek vermek gerekirse, katılımcının otelde kaldığı süre boyunca kıyafetlerini otelin kuru temizlemesine vermesi sonucunda elbiselerin hasar görmesi durumu değerlendirilebilir. Bu durumda, TBK m. 116'da yer alan yardımcı kişinin fiilinden doğan sorumluluk gündeme gelecektir.¹¹⁰ Bu durumda, katılımcı hasar gören elbiselerin mali değerini belgeleyerek tur düzenleyicisinden tazminat talep edebilir ve TBK'nın ilgili hükümleri çerçevesinde tazminat alabilir.

B. Manevi Zarardan Doğan Tazminat Sorumluluğu

Paket tur düzenleyicisinin, sözleşmeyi gereği gibi ifa etmemesinden sorumlu olacağı durumlarda, şayet katılımcının şahıs varlığında bir zarar meydana gelmesi durumunda TBK m. 58 kapsamında manevi tazminat sorumluluğundan söz edilebilecektir. Katılımcının, paket tur düzenleyicisinin sözleşmeye aykırı davranışları nedeniyle maddi zararın yanı sıra manevi zararın da giderilmesini talep etmesi mümkün olacaktır.¹¹¹

Bu hususta kanunda geçen “boşa geçen zaman” ifadesi üzerinde durulmalıdır. Boşa geçen zamandan anlaşılması gereken bu kaybın yalnızca maddi değil aynı

¹¹⁰ Sayın, Paket Tur Sözleşmesi, 251.

¹¹¹ Adana Bölge Adliye Mahkemesinin bir kararında: “ Davacının davalı ile yapmış olduğu gemi tur kayıt ve sözleşme uyarınca, katılmış olduğu gezide, davalı tarafın cevap dilekçelerinde de kabul ettikleri üzere tur sırasında meydana gelen söz konusu aksaklıklar nedeni ile turun programlandığı şekilde devam etmesinin engellendiği, gemi ile seyahat esnasında yemeklerden dolayı ortaya çıkan bir virüs sebebi ile gemide bulunan tüm yolcuların sağlığının tehdit altına girip, geminin rotasını değiştirdiğini, yemeklerden kaynaklı sağlık sorunlarının ortaya çıktığını beyan ettiği anlaşılmıştır... Gemi seyahati esnasında davalı vekilinin cevap dilekçesinde de belirttiği şekilde yemeklerden kaynaklı yolcuların sağlığı tehdit altında olduğu belirtilmiş, davalı şirketin gezi için gerekli ortamı sağlamayarak sorunların yaşanmasına neden olup, davacının yaşamış olduğu üzüntü ve stres nedeni ile kişilik haklarına ve ruhsal bütünlüğünün saldırıya uğramasına neden olduğundan ve sorunların yaşanmaması için gerekli tedbirleri almadığından gezi düzenleyen şirketin sorumluluğu bulunduğu... mahkemece hükmedilen manevi tazminat miktarı yerinde olduğundan davalı vekilinin istinaf taleplerinin HMK 353/1-b-1 maddesi uyarınca esastan reddine ilişkin aşağıdaki şekilde hükmün kurulmuştur...” Adana BAM 5. HD, E. 2017/69, K.2017/73, 26.12.2017, (Kazancı İçtihat Bilgi Bankası).

zamanda manevi nitelikte bir zarara da yol açtığıdır.¹¹² Katılımcı malvarlığında herhangi bir azalma olmasa bile boşa geçen tatil zamanı için tazminat talep edilebilir. Bu düzenleme, normatif zararın Türk hukukundaki ilk uygulamalarından biridir.¹¹³ Böylece tüketicinin sadece maddi zarar değil, aynı zamanda zaman kaybı gibi zararı için de tazminat talep edebilme hakkı güvence altına alınmış olur. Bu, tüketicinin korunması ve tatil deneyiminden beklediği memnuniyetin sağlanması açısından önemlidir. Maddi ve manevi zararın birlikte mahkemeye talep edilmesi mümkündür ve mahkeme bu talepleri ayrı ayrı veya birlikte değerlendirir.¹¹⁴

IX. SORUMLULUKTAN KURTULMA

Paket tur düzenleyicisinin yaptığı iş ve işlemlerden doğan sorumluluklarından nasıl kurtulabileceği yönetmelik ile düzenlenmiştir. Tur düzenleyicisinin zarardan sorumlu tutulamayacağı haller; kusur halinin varlığı, mücbir sebebin varlığı ve engellenemeyecek veya öngörülemeyecek hallerin varlığıdır.¹¹⁵ PTSY 14. maddesinde, “*Paket tur düzenleyicisi veya aracısı, sözleşmeye*

¹¹² Gözükcük, “*Paket Tur Sözleşmesi*”, 103.

¹¹³ Erdem Büyüksağış, “Tatilden Beklenen Yararın Elde Edilmemiş Olmasının Hukuki Niteliği: Manevi Zarar Kavramına Değişik Bir Yaklaşım” *Prof. Dr. Erden Kuntalp’e Armağan Galatarasay Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi*,1, (2004): 233., Zafer Zeytin, “Alman Hukukunda Zarar Kavramı ve Gelişimi – III Manevi Zarar Olarak Boşa Geçen Tatil Zamanı”, *Banka ve Ticaret Hukuku Dergisi*, XXII, (2003) :197.

¹¹⁴ Murat Topuz, “Türk Hukukunda Normatif Zararın Tazmininin Somut Bir Düzenlemesi Olarak TKHK Çerçevesinde Boşa Harcanan Tatil Zamanı İçin Talep Edilen Tazminat” içinde 5. *Tüketici Hukuku Kongresi-Sektörel Bazda Tüketici Hukuku ve Uygulamaları*, (Ankara: Tüketici Hukuku Enstitüsü Yay.2016), 298.

¹¹⁵ Yargıtay’ın bir kararında :” Davacılar vekili, yaşam standartları çok yüksek olan müvekkillerinin dava dışı P. firması ile kararlaştırdıkları anlaşma uyarınca yapacakları dört günlük Prag tatili için davalı hava yolları ile Prag’a hareket ettiklerini; ancak bavulları bu yolculukta kaybolduğu için kıyafet gerektiren etkinliklere katılmadıklarını ve mutsuz bir tatil geçirdiklerini ileri sürerek, toplam 1.520 \$ maddi ve 7.750.000.000 TL. manevi tazminatın faiziyle davalıdan tahsilini talep ve dava etmiştir... Davalı vekili, maddi tazminat talebini kabul ederek ödemedede bulunmuş, ancak manevi tazminat isteme koşullarının bulunmadığını, davanın reddini savunmuştur. Mahkemece, maddi tazminat yargılama aşamasında ödendiğinden buna ilişkin davanın konusuz kalması nedeniyle hüküm kurulmasına yer olmadığını, manevi tazminatın da yasal koşulları

aykırılığın meydana gelmesi durumunda yönetmelikte geçen hallerden kaynaklı bir durumun meydana gelmesi halinde sözleşmenin hiç veya gereği gibi ifa edilmemesinden doğan zararlardan sorumlu tutulamayacağı” söylenmiştir. Bu düzenlemeye göre *“Katılımcının kusurunun bulunması”* halinde, katılımcı kusurunun bulunması Sayın’a göre karışıklığa yol açabilecek bir ifadedir. Zira burada kusurdan kasıt nedensellik bağının kesilmesidir. Lakin tüketicinin TBK m. 52/1 uyarınca müterafik kusurunun olduğu hallerde ise nedensellik bağının kesilip kesilmeyeceği olaya göre değerlendirilecektir. Dolayısıyla buradaki katılımcının kusuru bulunması ifadesi yerine katılımcının davranışı ifadesi daha yerinde olacaktır.¹¹⁶

“Mücbir sebebin bulunması” yalnızca paket tur sözleşmesine özgü sorumluluğu ortadan kaldıran hal olarak düşünülemez. Zira mücbir sebebin kusursuz sorumluluk hükümlerini dahi bertaraf edebilen bir borçlar hukuku ilkesi olduğu bilinmektedir.¹¹⁷Yine ç bendinde yer alan *“tüm özeni göstermelerine rağmen*

oluşmadığından reddine karar verilmiş, davacılar vekilinin temyizi üzerine özel dairece karar manevi tazminat noktasından bozulmuş, mahkemece önceki kararda direnilmiştir. Direnme kararı davacılar vekilince temyiz edilmiştir... Uyuşmazlık, manevi tazminat noktasındadır. Çözüme giderken öncelikle davacının manevi tazminat isteminin dayandırıldığı olguların tespit ve irdelenmesinde yarar vardır. Davacı tarafın dava ve aşamalarda tüm dilekçelerinde manevi tazminat isteminin dayanağı salt eşyanın kaybı değil, kaybedilen ve telafisi, tekrarı mümkün olmayan anların kaybı olarak ifade edilmiştir... Burada manevi tazminatı gerektiren nokta eşyaların kaybindan doğan üzüntünün ötesinde bu eşyaların kullanılmaması nedeniyle bir daha tekrarlanmayacak ve kişisel öneme sahip anların kaybıdır. Bunun insanın ruh dünyasında yaratacağı sarsıntıdır... Davacılar vekilinin temyiz itirazlarının kabulü ile, direnme kararının özel daire bozma ilamında ve yukarıda gösterilen nedenlerle BOZULMASINA...” Yar. HGK, E. 2001/1161, K. 2001/1152, 12.12.2001 (Kazancı İçtihat Bilgi Bankası)

¹¹⁶ Sayın, Paket Tur Sözleşmesi,267., Gözüküçük’e göre; *“Sözleşmenin ifası sürecine dâhil olmayan üçüncü bir kişinin beklenmeyen ve önlenemez bir davranışının bulunması”* sözleşmenin ifası sürecine dâhil olmayan üçüncü kişi ifadesiyle bağımsız hizmet sağlayıcıların hükmün kapsamı dışında bırakılmak istendiği anlaşılmaktadır. Paket tur düzenleyicisi, bağımsız hizmet sağlayıcılarının fiillerinden sorumludur. Bağımsız hizmet sağlayıcının zararı meydana getiren fiilinin, beklenmeyen ve önlenemez nitelikte olması bu sonucu değiştirmemektedir”, bkz., Gözüküçük, “Paket Tur Sözleşmesi”, 106.

¹¹⁷ Süleyman Savaş, “Paket Tur Sözleşmeleri”, 109.

öngöremedikleri ve engelleyemedikleri bir olayın meydana gelmesi", ifadesinde mücbir sebepten bir fark bulunmamaktadır.¹¹⁸

Yönetmeliğe göre; *Paket tur düzenleyicisinin, aracısının veya bağımsız hizmet sağlayıcısının gerekli tüm özeni göstermelerine rağmen öngöremedikleri ve engelleyemedikleri bir olayın meydana gelmesidir*". Bu durum tamamen öngörülemeyen ve engellenemeyen bir olayın meydana gelmesi halinden ibarettir.¹¹⁹

Son olarak, Yönetmelik d bendinde geçtiği üzere; *"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", "turun asgari katılım sağlanamaması yüzünden iptal edildiğine ilişkin tur başlamadan en az yirmi gün önce bildirim yapılması"* paket tur düzenleyicisinin sorumluluktan kurtulması yolu iken bu usule uyulmadan yapılan bir iptalde tüketici tazminat talep edebilir.¹²⁰

X. SÖZLEŞMENİN DEVRİ

Sözleşmenin devrinde paket tur düzenleyicilerinin herhangi bir onayı aranmaz. PTSY m. 15'te katılımcının sözleşmeyi bir üçüncü kişiye devretmesi konu edilmiştir. Bu devir belli bir süreye bağlanmıştır. Yönetmeliğe göre *"Katılımcı, paket tura devam etmesinin mümkün olmaması durumunda, turun başlamasından en az yedi gün önce paket tur düzenleyicisi veya aracısına yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı ile bildirimde bulunarak sözleşmeyi, paket tur açısından geçerli tüm koşulları yerine getiren üçüncü bir kişiye devredebilir"* denilmiştir. Bu düzenlemeye göre katılımcının sözleşmeyi bir üçüncü kişiye devretmesi mümkündür. Bu durum yönetmelikte bazı şartlara bağlanmıştır. İlk şart katılımcının tura iştirakinin mümkün olmamasıdır. Bu şartın devamında *"turun başlamasından en az yedi gün önce paket tur düzenleyicisi veya aracısına yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı*

¹¹⁸ Gözükcük, "Paket Tur Sözleşmesi", 107.

¹¹⁹ Şahin, "Paket Tur Sözleşmesinin Sona Ermesi", 75.

¹²⁰ Şahin, "Paket Tur Sözleşmesinin Sona Ermesi", 75.

ile bildirimde bulunma" yükümlülüğü getirilmiştir. Katılımcının bu şartları yerine getirerek sözleşmeyi üçüncü bir kişiye devretmesi mümkün olacaktır.¹²¹

Bununla beraber maddenin devamında masraf ve maliyetlerin durumu ve tarafları nasıl etkileyeceğinin düzenlenmesi gösteriyor ki en az zararla sürecin tamamlanmasını sağlamaktır. Maddede geçen düzenlemeye göre; "Paket tur sözleşmesini devreden ve devralan, paket tur düzenleyicisi veya aracısına karşı bakiye tutarın ve söz konusu devirden doğan tüm ek masrafların ödenmesinden müteselsilen sorumludur. Ancak bu masrafların makul olması ve her halükarda paket tur düzenleyicisi veya aracısı tarafından katlanılan gerçek maliyeti aşmaması" gerektiği düzenlenmiştir.

Sözleşmenin devri söz konusu olduğunda katılımcının; tur düzenleyicisine karşı olan ücret borcundan, varsa kalan bakiye borç bedelinden ayrıca devirden kaynaklı ek bedellerden, devralan üçüncü kişi ile birlikte müteselsil olarak sorumlu tutulması gündeme gelecektir.¹²²

XI. SÖZLEŞMENİN FESHİ

Sözleşmenin feshi için TKHK m. 51/10'un yönlendirmesi ile PTSY m. 16'nın bu burada incelenmesi yerinde olacaktır. Bu maddeye göre "Katılımcı, fesih talebini paket tur düzenleyicisi veya aracısına yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı ile bildirmek kaydıyla sözleşmeyi tek taraflı olarak feshedebilir", "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", "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", "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", "Bu madde kapsamında yapılacak

¹²¹ Türkyılmaz, "Paket Tur Sözleşmeleri", 95.

¹²² Gözüküçük, "Paket Tur Sözleşmesi", 72.

bedel iadelerinin, fesih bildiriminin paket tur düzenleyicisi veya aracısına ulaşmasından itibaren on dört gün içerisinde katılımcıya yapılması zorunludur". Sözleşmeden dönme ve fesih şartları sözleşmenin zorunlu içeriği kapsamındadır. Paket tur düzenleyicisinin katılımcıyı bu hakkın varlığı konusunda bilgilendirmesi gerekmektedir.¹²³ Paket tur sözleşmesi, katılımcının sebepten yoksun olarak yapacağı tek taraflı fesih beyanının tur düzenleyicisine yahut aracısına ulaştığı anda sona erer. Bu beyan PTYS m. 16/1'e göre yazılı şekilde ya da kalıcı veri saklayıcısı vasıtasıyla yapılmalıdır.¹²⁴

Fesih özelinde sözleşmede kararlaştırılan paket turun başlangıç tarihi önem arz etmektedir. Turun ifasına otuz günden daha fazla bir süre varsa bu fesih beyanında sebebin bir önemi yoktur. Bu durumda katılımcının yasal zorunluluklardan doğan harç ve benzeri ücretler dışında ödemiş olduğu tüm ücreti geri alma hakkı vardır. Fakat bu fesih beyanı turun ifasına otuz günden az bir süre kala tur düzenleyicisine ulaşırsa o zaman fesih sebebinin tur düzenleyicisinin tur ücretinde yapacağı kesintide önemli rolü olacaktır.¹²⁵ Zira eğer başlangıç tarihine en az 30 gün olan sözleşmelerde yapılan fesihlerde katılımcıya ödenmesini zorunlu olan vergi, harç ve benzeri yasal yükümlülüklerden doğan masraflar hariç ödemiş olduğu tutar iade edilmektedir.¹²⁶

Turun başlamasına 30 günden daha az bir süre kalırsa paket tur sözleşmelerinde belirtmek kaydıyla belirli bir oranda kesinti yapılarak sözleşmenin feshedilmesi mümkün olacaktır. Sayın'a göre¹²⁷ ise 30 günden az

¹²³ Sayın, Paket Tur Sözleşmesi, 168.

¹²⁴ Gözükcük, "Paket Tur Sözleşmesi", 112.

¹²⁵ Gözükcük, "Paket Tur Sözleşmesi", 113.

¹²⁶ Şahin, "Paket Tur Sözleşmesinin Sona Ermesi", 75.

¹²⁷ " ...Bu nedenle tüketicinin PTYS 16/1 hükmüne göre tura başlayana kadar her an sona erdirme hakkına sahip olduğu; bu hakkı en az otuz gün kala kullanması halinde kendisinden tazminat talep edilemeyeceği; otuz günden az bir süre kalması halinde ise tüketicinin yine sona erdirme hakkını kullanabileceği ancak kendisinden ücret kesintisi yapılmasının, sözleşmede daha önceden belirli bir kesinti tutarı veya oranı belirtilmesine bağlı olduğu sonucuna varmak gerekir. Buna göre sözleşmede kesinti miktarı veya oranına ilişkin hüküm yoksa tüketici kesinti yapılmadan sözleşmeyi feshedebilecektir.", bkz., Sayın, Paket Tur Sözleşmesi, 169.

kalan sürede de eğer ücret kesintisi kararlaştırılmadıysa kesinti yapılmadan da sözleşmenin feshi mümkün olacaktır.

Turun başlamasına 30 günden daha az bir süre kalmasına rağmen sözleşmenin feshedilmesi durumunda istisna olarak mücbir sebep¹²⁸ ve özen yükümlülüğünün yerine getirilmesine rağmen beklenmeyen halin mevcut olması durumunda ise; yönetmelik gereğince “*ödenmesi zorunlu olan vergi, harç ve benzeri yasal yükümlülüklerden doğan masraflar ile üçüncü kişilere ödenip belgelendirilebilen ve iadesi mümkün olmayan bedeller hariç olmak üzere katılımcıya ödemiş olduğu bedel kesinti yapılmaksızın kendisine iade edilir*” şeklinde düzenlenmiştir.¹²⁹

XII. COVID-19 SALGINI NEDENİYLE SÖZLEŞMENİN FESHİ

Paket tur sözleşmelerinde, Covid-19 salgınının sözleşmenin katılımcı tarafından feshi durumunda mücbir sebep olarak kabul edilmesi gerekmektedir. Bu sebeple kanun koyucu tarafından PTSY’ye geçici bir madde eklenmiştir. Bu

¹²⁸ Yargıtay’ın bir kararında: “Davacı, davalı... Tur. ve Tic. A.Ş ile aralarında yaptıkları 12.07.2016 tarihli paket tur sözleşmesi ile 22- 29.07.2016 tarihleri arasında gerçekleşecek... gezisi için 3.341,00 TL ödeme yaptığını, 15 Temmuz 2016 tarihli hain darbe girişimi nedeniyle kamuda çalışan tüm personelin izinlerinin iptal edildiğini, bu nedenle tura katılmadığını, para iadesine yönelik talebinin sadece 1.621,75 TL lik kısmının karşılandığını, bakiye 1.719,25 TL lik kısmının iadesine yönelik talebinin Kütahya Tüketici Hakem Heyeti’nin 12.12.2016 tarihli kararı ile reddedildiğini ileri sürerek; anılan hakem heyeti kararının itirazın iptaline karar verilmesini istemiştir.”, Yar. 13. HD, E. 2018/4253, K. 2018/12141, 14.12.2018, (Kazancı İçtihat Bilgi Bankası).

¹²⁹ Konya Bölge Adliye Mahkemesinin bir kararında :“ İlk derece mahkemesinin tura katılacak davacının belirtilen rahatsızlığı nedeniyle davacının tura katılmamasının mücbir sebep teşkil ettiği ve davalı şirketin davacının paket tura katılacağı düşüncesi ile sadece yaptığı masraflardan sorumlu olduğuna dair kabulü yerindedir. Ancak davalı tarafça cevap dilekçesi ekinde konaklama hizmeti, uçak bileti ve yurt dışı hizmet giderlerine ilişkin bir kısım fatura ve belge sunulduğu görülmektedir. Paket Tur Sözleşmeleri Yönetmeliği’nin 16/4.maddesinde belirtildiği gibi ödenmesi zorunlu vergi, harç ve benzeri yasal yükümlülüklerden doğan masraflar ile üçüncü kişilere ödenip belgelendirilebilen ve iadesi mümkün olmayan bedellerin iadesi talep edilen tur bedelinden tenkisi mümkündür. İlk derece mahkemesince dosyanın konusunda uzman bir bilirkişiye tevdi ile vergi, harç, otel ve uçak rezervasyonları gibi zorunlu olarak yapılan ve usulünce belgelendirilebilen giderlerin tespiti ve bunların tenkisi ile kalan kısmın davacıya iadesine hükmedilmesi gerekirken, yazılı şekilde davanın tümünden kabul edilmiş olması usul ve yasaya aykırı olmuştur... Davalı vekilinin istinaf başvurusunun KABULÜ ile ...HMK’nın 353/1-a-6. maddesi uyarınca ilk derece mahkemesinin KALDIRILMASINA...” Konya BAM 5. HD, E. 2021/845, K. 2021/1051, 07.07.2021, (Kazancı İçtihat Bilgi Bankası).

maddenin hükümlerine göre "Bu Yönetmeliğin 16 ncı maddesi kapsamında yapılan bedel iadelerinin, fesih bildirimının 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 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", "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", "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". Geçici madde hükmüne göre kanun koyucu tarafından burada PTSY m. 16'da öngörülen otuz günlük süreyi belli şartlar dâhilinde altmış güne çıkartılmıştır. Covid-19 etkilerini paket tur sözleşmesinin ifası sırasında da göstermiş olabilir. Böyle bir durumda tur düzenleyicisinin, turun ifasına başladıktan sonra önemli bir yükümlülüğü yerine getiremeyeceği tespit edildiğinden dolayı katılımcı sözleşmeden dönebilir. Bu halde paket tur düzenleyicisinin veyahut aracısının ücret hakkı da son bulur. Ödenmiş olan bakiye sözleşmeden dönüldüğü tarihten itibaren katılımcıya derhal iade edilir.¹³⁰ Ancak tur düzenleyicisinin dönme anına kadar ifa etmiş olduğu edimler için katılımcıdan ifadan yararlandığı oranda uygun bir meblağ talep edebilir.¹³¹

XIII. PAKET TUR SÖZLEŞMESİNİN ARABULUCULUK KAPSAMINA ALINMASI

Paket tur sözleşmesinin bir tarafı tüketicidir. Tüketici uyuşmazlıklarından doğan davalar artık arabuluculuk yolu ile çözümlenecektir. Yasa koyucu,

¹³⁰ Abdülkerim Yıldırım, "Koronavirüs Krizinin Özel Hukuk Sözleşmelerine Etkisi", Terazi Hukuk Dergisi,15, sy. 165 (2020): 994.

¹³¹ Murat Aydoğdu ve Haydar Ali Yağcıoğlu, *Kovid 19 Salgınının Borç İlişkilerine ve Yargılamaya Etkileri*, (Ankara: Yetkin Yay. 2020), 126-127.

tüketicinin mağduriyetini azaltmak için dava şartı olarak arabuluculuğu uyuşmazlıklar arasına almıştır.¹³²

Arabuluculuk alternatif bir uyuşmazlık çözüm yöntemlerinden bir tanesidir. ¹³³Tarafların üzerinde serbestçe tasarruf edebileceği iş ve işlemlerden doğan özel hukuk uyuşmazlıklarında uygulanır. Bir kimsenin tüketici sayılabilmemesinin koşulu ticari veya mesleki amaçla faaliyet göstermemiş olmasıdır. Bu durumun istisnası paket tur sözleşmesinde görülmektedir. Paket tur sözleşmesinin tarafı olan tüketicinin, ticari veya mesleki bir amaçla faaliyet gösterip göstermediğine bakılmaksızın tüketici sayılacağı TKHK m. 51/9'da düzenlenmiştir.¹³⁴ Bu sebeple paket tur sözleşmesinden doğan uyuşmazlıklar arabuluculuk kapsamındadır.

SONUÇ

Paket tur sözleşmesi hukuki niteliği itibari ile atipik, karma ve kombine bir sözleşmedir. Bu sözleşmenin tarihsel gelişimi ve kanuni dayanağa oturtulması Avrupa Birliği'nin çıkarmış olduğu direktiflerle paralel ilerlemiştir.

6502 sayılı yeni Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'a paralel şekilde 2015 yılında çıkarılan Paket Tur Sözleşmeleri Yönetmeliği'nin 4077 sayılı mülga Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'a göre paket tur sözleşmesinin düzenlenmesi ve uygulanması konusunda daha net bir çerçeve sunduğu açıktır. Bu yönetmelik ile birlikte uygulama açısından daha isabetli tercihler yapıldığı görülmektedir. Lakin bunun yanında, sözleşmenin hiç veya gereği gibi ifa edilmemesi durumundan kaynaklanan sorumluluk türünde, özellikle "boşa geçen zaman" ifadesinde halen bir fikir birliği olmadığı açıktır.

¹³² Akipek Öcal v.dğr., *Tüketici Hukukunda Uzman Arabuluculuk*, (Ankara: Hukuk İşleri Genel Müdürlüğü Arabuluculuk Daire Başkanlığı, 2021), 111.

¹³³ Yasemin Güllüoğlu Altun, "Aile Arabuluculuğu (Sisteme Genel Bakış)", içinde *Prof. Dr. Hüseyin HATEMİ'ye 80. Yıl ARMAĞANI*, (İstanbul:On İki Levha Yay., 2018), 477., Yasemin Güllüoğlu Altun, "Family Mediation (System Overview)", *IJTİHALD Journal On Legal and Economic Studies*, 8,sy.4 (2019), 1-12.,Yasemin Güllüoğlu Altun: "Ailenin Korunması Açısından Aile Arabuluculuğu Düzenlemesine Genel Bakış", içinde *2. Uluslararası İnsan Hakları Sempozyumu – Ailenin Korunması Hakkı*, (Ankara: Türkiye İnsan Hakları ve Eşitlik Kurumu: 2019). 495.,

¹³⁴ Akipek Öcal v.dğr., *Tüketici Hukukunda Uzman Arabuluculuk*, (Ankara: Hukuk İşleri Genel Müdürlüğü Arabuluculuk Daire Başkanlığı, 2021), 89.

Paket tur sözleşmesinin asli edimleri olarak konaklama ve seyahatin bir arada bulunması gerektiği algısı aşıldıktan sonra, başka turizm hizmetleri ile birlikte de paket tur sözleşmesinin kurulabileceği sonucuna ulaşılmaktadır. Başka turizm hizmetleri, paket turun düzenleneceği zamana, mevsime, iklime ve coğrafyaya göre değişebilen hizmetler olabileceği gibi, olağan hayat akışımızda sıklıkla karşılaştığımız hizmetler de olabilir.

Paket tur sözleşmesinde ayıplı hizmet söz konusu olduğunda tüketiciye (katılımcıya) çeşitli yenilik doğuran hakları kullanma imkânı doğar. Ayrıca sözleşmeye aykırılık durumlarında paket tur düzenleyicisinin borçlar hukukundan ve ticaret hukukundan kaynaklanan tazminat sorumluluğu da doğar. Paket tur sözleşmesi çoğu zaman ifa vaktinden, turun başlangıç tarihinden çok daha önce taraflar arasında kurulmaktadır. Arada geniş bir zaman diliminin bulunması sebebiyle katılımcı bazı durumlarda öngöremediği hallerle karşı karşıya kalabilmektedir. Bu hallerde sözleşmenin devri ve feshi kurumlarının varlığından söz edilebilecektir.

Yakın tarihimiz itibari ile de ne yazık ki dünyamız Covid-19 salgınından büyük oranda etkilenmiştir. Birçok özel hukuk uyumsuzluğunda mücbir sebep olarak kabul edilen bu salgının paket tur sözleşmesinde de etkili olduğu hususu kaçınılmazdır. Kanun koyucunun bu doğrultuda yönetmeliğe eklemiş olduğu geçici maddenin gerekli bir düzenleme olduğunu söylemek mümkündür.

Sonuç kısmında değinmek istediğimiz bir diğer husus da paket tur sözleşmesinin "*Tüketici Hukukunda Dava Şartı Arabuluculuk*" kapsamında sayılmış olmasıdır. Bu düzenleme yargı yükünün azaltılmasında önemli bir yeniliktir. Tüketici işlemi kapsamında sayılan bu sözleşmenin arabuluculuk yolu ile çözümlenmek istenmesi yerinde bir düzenlemedir.

Hakem Deęerlendirmesi: ift kr hakem.

Finansal Destek: Yazar bu alışma iin finansal destek alıp almadığını belirtmemiştir.

ıkar atışması: Yazar ıkar atışması olmadığını belirtmiştir.

Etik Kurul Onayı: Yazar etik kurul onayının gerekip gerekmediğini belirtmemiştir.

Peer Review: Double peer-reviewed.

Financial Support: The author has not specified whether financial support was received for this study

Conflict of Interest: The author declares that there is no conflict of interest

Ethics Committee Approval: The author has not specified whether ethics committee approval was required.

KAYNAKÇA

- Atamer, Yeşim. "Paket Tur Sözleşmesine İlişkin TKHK m.6/C'nin Revizyonuna İlişkin Teklifler." *Uğur Alacakaptan'a Armağan*, 2 (2008): 87-101.
- Aydın, İsmail. "Mücbir Sebeplerden Dolayı İfa Edilemeyen Paket Tur Sözleşmelerinde Tüketicinin Talep Hakları." *Terazi Hukuk Dergisi*, 13 (2018): 70-78.
- Aydoğdu, Murat ve Haydar Ali Yağcıoğlu. *Kovid 19 Salgınının Borç İlişkilerine ve Yargılamaya Etkileri*. Ankara: Yetkin Yayınları, 2020.
- Başpınar, Veysel ve Bahadır Demir. "Paket Tur Sözleşmelerinde Seyahat Edenin Hakları ve Borçları." *Terazi Hukuk Dergisi* 9 (2014): 144-155.
- Büyüksağış, Erdem. "Tatilden Beklenen Yararın Elde Edilmemiş Olmasının Hukuki Niteliği: Manevi Zarar Kavramına Değişik Bir Yaklaşım." *Prof. Dr. Erden Kuntalp'e Armağan Galatasaray Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi*, 1 (2004): 203-239.
- Ceylan, Ebru. "Paket Tur Sözleşmesiyle İlgili 6502 Sayılı Yeni Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'a Göre Getirilen Düzenlemeler." *İstanbul Aydın Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi*, 1 (2015): 71-100.
- Çabri, Sezer. *Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Şerhi*. Ankara: Yetkin Yayınları, 2016.
- Demir, Bahadır. *6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Kapsamında Paket Tur Sözleşmeleri*. Ankara: Yetkin Yayınları, 2015.
- Dinç, Mutlu, Oya Şahin Mccarthy, Leyla Çizmecioglu, Derya İçöz Demirel, Ahmet Karakocalı, Mesut Kavak, Hayrunnisa Özdemir, Ayşegül Özkurt, Ali Selim, Selin Sert Sütçü, Aylin Süzen, Elce Tutar, Mehmet Akif Tutumlu, Öznur Ulaş ve Rıdvan Yıldız. *Tüketici Hukuku Davaları: Teori-Uygulama*. Ankara: Seçkin Yayınları, 2017.
- Eren, Fikret. "İsimsiz Sözleşmelere İlişkin Bazı Sorunlar." *Prof. Dr. Turgut Akıntürk'e Armağan*, 1 (2008): 85-111.
- Ganbari, Kiomers Muhammed. "Atipik Sözleşmeler ve Uygulanacak Hukuk." *Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi*. İstanbul: Yeditepe Üniversitesi, 2017.
- Gözüküçük, Hilal Nur. "Paket Tur Sözleşmesi." *Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi*. Ankara: Ankara Üniversitesi, 2021.

- Güllüoğlu Altun, Yasemin. "Aile Arabuluculuğu (Sisteme Genel Bakış)." *Prof. Dr. Hüseyin HATEMİ'ye 80. Yıl ARMAĞANI*, 1 (2018): 477-514.
- Güllüoğlu Altun, Yasemin. "Ailenin Korunması Açısından Aile Arabuluculuğu Düzenlemesine Genel Bakış." *2. Uluslararası İnsan Hakları Sempozyumu – Ailenin Korunması Hakkı*, Ed. Ali Arslan / Yusuf Sayın / Abdullah Acar, Ankara, 2019, s. 495-517.
- Güllüoğlu Altun, Yasemin. "Family Mediation (System Overview)." *IJTIHALD Journal On Legal and Economic Studies*, 8 (2019): 1-12.
- Gülseren, Şener Fehmi. "Turizm Hukukunda, Paket Turlarda Seyahat Acentesinin Hukuki ve Cezai Sorumluluğu." *Terazi Hukuk Dergisi*, 10 (2015): 53-64.
- Hamamcıoğlu, Gülşah. "Paket Tur Sözleşmelerinde Tüketicinin Korunması." *İstanbul Üniversitesi Hukuk Fakültesi Mecmuası*, 68 (2010): 275-304.
- Havutçu, Ayşe. "Seyahat Sözleşmesi ve Ayıplı İfa Halinde Tüketicinin Korunması" *Manisa Barosu Dergisi*, 1 (1997): 27-45.
- Oktay, Saibe. "İsimsiz Sözleşmelerin Geçerliliği, Yorumu ve Boşlukların Tamamlanması." *İstanbul Üniversitesi Hukuk Fakültesi Mecmuası*, 55 (1996): 263-296.
- Oktay, Saibe. *Gezi Sözleşmesi*. Ankara: Beta Yayınları, 1997.
- Öcal Akipek, Şebnem, Abdülkerim Yıldırım, İbrahim Ermenek ve Selda Kutla: *Tüketici Hukukunda Uzman Arabuluculuk*, Ankara: Hukuk İşleri Genel Müdürlüğü Arabuluculuk Daire Başkanlığı, 2021.
- Öksüz, Ömer. "Tüketici Hukukunda Paket Tur Sözleşmeleri." *Türkiye Barolar Birliği Dergisi*, 1 (2006): 331-351.
- Özdemir, Bilgen Gökçe. "Paket Tur Sözleşmesinde Taraflar ve Tarafların Borçları ve Hakları." *Sosyal Bilimler Dergisi*, 1(2011): 68-74.
- Özel, Çağlar. *Tüketicinin Korunması Hukuku*. Ankara: Seçkin Yayınları, 2019.
- Pekmez, Kadir Erk. *Tüketici Hukuku Çerçevesinde Paket Tur Sözleşmeleri*. Ankara: Yetkin Yayınları, 2015.
- Savaş, Süleyman. "Paket Tur Sözleşmeleri." Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Erzurum: Atatürk Üniversitesi, 2021.
- Sayın, Feyza Eren. *Paket Tur Sözleşmesi*. İstanbul: On İki Levha Yayınları, 2017.
- Serozan, Rona. *Borçlar Hukuku Özel Bölüm*. İstanbul: Filiz Kitabevi, 2006.

- Serozan, Rona. *Sözleşmeden Dönme*. İstanbul: Filiz Kitabevi, 2007.
- Sert, Selin. "6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Hükümlerine Göre Paket Tur Sözleşmeleri." *Türkiye Adalet Akademisi Dergisi*, 22 (2015): 217-240.
- Şahin, Turan. "Paket Tur Sözleşmesinin Sona Ermesi", *İnönü Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi*,1 (2022): 66-78.
- Topuz, Murat. "Türk Hukukunda Normatif Zararın Tazmininin Somut Bir Düzenlemesi Olarak TKHK Çerçevesinde Boşa Harcanan Tatil Zamanı İçin Talep Edilen Tazminat." 5. *Tüketici Hukuku Kongresi-Sektörel Bazda Tüketici Hukuku ve Uygulamaları*, Ed. Hakan Tokbaş / Fehmi Üçışık, Ankara: Bilge Yayınevi, 2016.
- Türkyılmaz, Emin. "Paket Tur Sözleşmeleri." Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. İstanbul: Kadir Has Üniversitesi, 2017.
- Yıldırım, Abdülkerim. "Koronavirüs Krizinin Özel Hukuk Sözleşmelerine Etkisi." *Terazi Hukuk Dergisi*, 15, (2020): 986-995.
- Yıldırım, Abdülkerim. *Mesafeli Sözleşmelerde Tüketicinin Korunması*. İstanbul: On İki Levha Yayınları, 2009.
- Yurt, Bülent. *Seyahat Düzenleme Sözleşmesi*. Ankara: Yetkin Yayınları, 2000.
- Zeytin, Zafer. "Alman Hukukunda Zarar Kavramı ve Gelişimi – III Manevi Zarar Olarak Boşa Geçen Tatil Zamanı.", *Banka ve Ticaret Hukuku Dergisi*, XXII (2003) :185-20