

PAKET TUR SÖZLEŞMELERİNDE TÜKETİCİNİN KORUNMASI*

Araş. Gör. Gülşah Vardar Hamamcıoğlu*

GİRİŞ

Günümüzde yaşam standartlarının yükselmesi, çalışanların tatil haklarının artırılması, iletişim ve ulaşım imkânlarının gelişmesi, ülkeler arası sınırların azalması gibi etkenler turizm faaliyetlerinin artmasına önemli ölçüde katkı sağlamıştır. Turizm sektörünün genişlemesi, kişiler ile turizm hizmeti veren kurumların karşılıklı ilişki içine girmelerine sebep olmuş, ilişkilerin çeşitlenmesi ile ekonomik açıdan daha güçlü konumda olan turizm sektörü karşısında, tüketicilerin korunması zorunluluğunu ortaya çıkmıştır.

Paket tur sözleşmesinin tarafı olan tüketicilerin özellikle sözleşmenin hiç veya gereği gibi ifa edilmemesi, sözleşmede haksız şartların yer alması, tur programının ve fiyatının değişmesi, sözleşmenin devri gibi hallerde korunması zorunludur.

Yine paket tur sözleşmelerinde tur düzenleyicisi, tur aracısı, hizmet ifa eden gibi farklı konumdaki kişilerin yer alması, bunlardan hangisinin ne sebeple, ne oranda tüketicilere karşı sorumlu olacağı sorularının cevaplarının verilmesi gereklidir. Diğer yandan paket tur sözleşmelerinde gerek tüketicilerin gerekse de tüketici ile birlikte seyahat edenlerin özel olarak korunması gerekliliği bulunmaktadır. İşte bu hususlar nazara alınarak Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun 2003 yılında 4822 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunda Değişiklik Yapılmasına Dair Kanunla değiştirilerek paket tur sözleşmeleri düzenlenmiştir.

Biz çalışmamızda öncelikle genel olarak paket tur sözleşmelerinin tanımı, hukuki niteliği, unsurları, şekli ve içerine değineceğiz. Devamında ise, paket tur sözleşmelerinde tüketicinin fiyat ve program değişikliği halinde, sözleşmenin devri halinde, turu düzenleyen tarafın edimlerini yerine getirmemesi halinde ve sözleşmeyi feshetmesi halinde tüketicinin korunması hususları açıklanacaktır.

* Bu çalışma, 2008-2009 Eğitim Öğretim döneminde, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Özel Hukuk Doktora Programı kapsamında Sayın Prof. Dr. Baki İlkay Engin tarafından verilen "Tüketicinin Korunması Hukuku" dersi sırasında hazırlanmıştır.

* TC. Okan Üniversitesi, Hukuk Fakültesi, Medeni Hukuk Anabilim Dalı.

I. PAKET TUR SÖZLEŞMELERİ

A. Genel Olarak

4822 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunda Değişiklik Yapılmasına Dair Kanun¹ ile 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'a² eklenen 6/C maddesinde paket tur sözleşmeleri tanımlanmış, aynı tanım Paket Tur Yönetmeliği'nin³ 4. maddesinde tekrar edilmiştir⁴. Paket tur sözleşmelerinin Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun kapsamına alınmasından önce, tüketicilerin ekonomik menfaatlerinin korunmasını sağlamaya yönelik olarak 1618 sayılı Seyahat Acenteleri ve Seyahat Acenteleri Birliği Kanunu⁵ ve bu Kanuna bağlı çıkarılmış olan Seyahat Acenteleri Yönetmeliği⁶ bulunmaktaydı. Ancak bu düzenlemeler etkisiz ve özellikle tüketicilerin haklarının korunması açısından yetersiz kalmaktaydı. Yetersiz kalan bu düzenlemeler nedeni ile paket tur sözleşmeleri 2003 yılında yapılan değişiklikle Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun kapsamına alınmış ve paket tur sözleşmelerinin usul ve esasları 13.06.2003 tarihli Yönetmelik ile düzenlenmiştir. Sözleşme özgürlüğü ile ilgili olan paket tur sözleşmelerine ilişkin usul ve esasların yönetmelikle düzenlenmiş olması yerinde değildir⁷. Bu konuya ilişkin olarak birçok ülke çeşitli kanunlar çıkarmışlardır. Özellikle Almanya'da gezi sözleşmelerine dair 1979 tarihinde eklenen Alman Medeni Kanunu hükümleri (BGB. 651 a-k); İsviçre'de 1993 tarihli Paket Turlar Hakkında Federal Kanun; Fransa'da 1975 tarihli 75-677 Sayılı Kanun; Belçika'da 1973 ve 1994 tarihli Kanunlar; İtalya'da 1995 tarihli Kanun, paket tur sözleşmelerine ilişkin yasal düzenlemelere örnek teşkil etmektedirler⁸. Bizim hukukumuzda paket tur sözleşmelerinin düzenleyen Yönetmelik Avrupa Birliği'nin 13 Haziran 1990 tarihli Paket Gezi, Paket Tatil ve Paket Turlara ilişkin 90/314/AET sayılı Konsey Yönergesinden yararlanılarak hazırlanmıştır⁹.

¹ 14.03.2003 tarih ve RG. 25048.

² 08.03.1995 tarih ve RG. 22221.

³ 13.06.2003 tarih ve RG. 25137. Çalışmamızda bundan sonra "Yönetmelik" olarak anılacaktır.

⁴ Yargıtay, Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'da yapılan bu değişiklikten önce de seyahat sözleşmesine dair edimlerin Tüketici Kanunu kapsamında olan hizmet edimi olduğunu belirterek, ayıplı hizmet nedeni ile Tüketici Kanunu hükümlerinin uygulanması gerektiğini belirtmiştir (Yarg. 13 HD. 04.05.1998 T.; 2555 E.; 3864 K., Kazancı İçtihat Bilgi Bankası).

⁵ 28.09.1972 T. RG. 14329.

⁶ 04.09.1996 T. RG. 22747.

⁷ Aydın Zevkliler/Murat Aydoğdu, **Tüketicinin Korunması Hukuku**, 3. Bası, Ankara, Seçkin, 2004, s. 196; Yeşim Atamer, "Paket Tur Sözleşmelerine İlişkin TKHK. m. 6/C'nin Revizyonuna İlişkin Teklifler", **Uğur Alacakaptan'a Armağan**, C.2, İstanbul, İstanbul Bilgi Üniversitesi Yayınları, 2008, s. 87.

⁸ Zevkliler/Aydoğdu, s. 196-197.

⁹ Bu yönergenin Türkçe metni için bkz. Mehmet Demir, **Tüketicinin Korunması Hukuku Mevzuatı; Ulusal Mevzuatla İlgili Avrupa Birliği Yönergeleri**, Ankara, Turhan, 2002, s. 453 vd.; Aynı Yönerge metni için bkz. **Tüketicilerin Korunması Semineri**, Editör: Ebru Ceylan, Ankara, Yetkin, 2004, s. 289 vd.; Söz konusu yönerge çalışmamızda bundan sonra "Yönerge" olarak anılacaktır.

B. Terminoloji

Türk doktrininde “paket tur sözleşmesi” terimi yerine gezi sözleşmesi¹⁰ ve seyahat düzenleme sözleşmesi¹¹ terimleri kullanılmıştır¹². Yönetmeliğin 2. maddesinde de yasal unsurları var olmak şartıyla paket turun paket tatil veya paket seyahat terimleri ile aynı anlama gelecek şekilde kullanıldığı belirtilmiştir.

Terminolojide gezi düzenleme sözleşmesi ve gezi aracılığı sözleşmeleri arasında bir takım belirsizlikler ve karışıklıklar bulunmaktadır. 1970 tarihli Brüksel Konvansiyonu’nda¹³ gezi sözleşmesi, gezi düzenleme sözleşmesini ve gezi aracılığı sözleşmesini içine alan bir üst kavram şeklinde kullanılmış olduğundan terminoloji açısından bir takım çelişkiler bulunmaktadır¹⁴. Bir kişinin kendi adına bir başkasına global bir fiyat karşılığında taşıma, konaklama ve yolculuğa bağlı diğer hizmetlerden birleştirilmiş bir bütünü yerine getirmeyi üstlenmesine gezi düzenleme sözleşmesi denilmektedir¹⁵. Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunda düzenlenmiş olan paket tur sözleşmesi ile düzenlenen de bu sözleşmedir.

Gezi aracılığı sözleşmesi ise, geziyi düzenleyecek kişinin bulunması amacıyla bir başkası ile (turizm bürosu ile) tura katılmak isteyen arasında yapılan sözleşmedir¹⁶. Çoğu zaman gezi aracılığı sözleşmesi, gezi düzenleme sözleşmesinden önce yapılan bir sözleşmedir. Ancak uygulamada turizm büroları her iki sözleşmeyi de aynı anda yapmaktadırlar. Bu nedenle turizm bürosunun bir geziye aracılık mı ettiği, yoksa bir geziyi düzenleyerek yükümlülük altına mı girdiği çoğu zaman açık olarak anlaşılabilir değildir. Hangi sözleşmenin yapıldığının açık olarak anlaşılabilmesi halinde, güven ilkesi çerçevesinde hareket edilerek, turizm bürosunun kural olarak sözleşmeyi kendi adına yaptığının, başka bir ifade ile sözleşmenin gezi düzenleme sözleşmesi olduğunun kabulü gerekmektedir¹⁷.

Yönergenin 2. maddesinde ise organizatör ve perakendeci tanımları yapılmıştır. Buna göre paketleri organize eden ve satan ya da doğrudan doğruya

¹⁰ “Gezi Sözleşmesi” kavramını kullanan yazarlar için bkz. Saibe Oktay, **Gezi Sözleşmesi**, İstanbul, Beta, 1997; Rona Serozan, “Turistik Gezi Sözleşmeleri”, **Yargı Dergisi**, S. 49, Mayıs 1980, s. 20–27.

¹¹ “Seyahat Düzenleme Sözleşmesi” kavramını kullanan yazarlar için bkz. Bülent Yurt, **Seyahat Düzenleme Sözleşmesi**, Ankara, Yetkin, 2000; Ayşe Havutçu, “Seyahat Sözleşmesi ve Ayrıklı İfa Halinde Tüketicinin Hakları”, **Manisa Barosu Dergisi**, S. 62–63, Y.16, Temmuz- Ekim 1997, s.27–44.

¹² Türk Hukukunda 1996 tarihli Seyahat Acenteleri Yönetmeliğinin 4. maddesinde “Tur Düzenleme Sözleşmesi” kavramı kullanılmıştır.

¹³ Seyahat sözleşmelerinde tüketicilerin karşılaştığı sorunların giderilmesi amacıyla uluslararası düzeyde 1970 tarihli Brüksel Konvansiyonu hazırlanmış olmasına karşı, bu Konvansiyon az sayıda ülke tarafından imzalanmış olduğundan fiilen başarılı hale gelememiştir. Ancak bu Konvansiyon birçok ülke kanun koyucularını harekete geçirmiştir (Havutçu, s. 29).

¹⁴ Havutçu, s. 31; Oktay, **Gezi**, s. 5, dn. 17.

¹⁵ Oktay, **Gezi**, s. 8; Zevkililer/Aydoğdu, s. 198; Yurt, s. 37.

¹⁶ Oktay, **Gezi**, s. 12; Zevkililer/Aydoğdu, s. 198; Yurt, s. 38.

¹⁷ Oktay, **Gezi**, s. 13; Zevkililer/Aydoğdu, s. 198; Havutçu, s. 31.

veya dolaylı olarak satışa sunan kişi organizatör olarak; organizatör tarafından bir araya getirilen paketi satan veya satışa sunan kişi perakendeci olarak tanımlanmıştır. Yönergede bu iki tanım yapılmış olsa da devam eden tüm hükümlerde sorumlu kişilerin “perakendeci ve/veya organizatör” olduğu belirtilmiş ve sorumluluk açısından bu kişilerin aralarındaki fark adeta ortadan kaldırılmıştır¹⁸.

Yönetmelikte ise sadece seyahat acentesi tanımlanmıştır. Bu tanım uyarınca kâr amacıyla turistlere ulaştırma, konaklama, gezi, spor ve eğlence imkânları sağlayan, onlara turizmle ilgili bilgiler veren, bu konuya ilişkin tüm hizmetleri gören ticari kuruluşlara seyahat acentesi denir. Görüldüğü üzere Yönetmelik; aracı ve düzenleyici bakımından bir ayrım gözetmemiş, seyahat acentesinin aracı olduğu durumlarda da, turu düzenleyen olduğu durumlarda sorumlu olabileceğini devam eden hükümlerde düzenlemiştir¹⁹.

Bizim çalışma konumuz paket tur düzenleme sözleşmesini konu edinmektedir. Devam eden bölümlerde yapılacak olan açıklamalar paket tur düzenleme sözleşmesine ilişkin olup, gerekli görülen noktalarda paket tura aracılık sözleşmesine de değinilecektir.

C. Paket Tur Sözleşmesinin Tanımı

Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun m. 6/C hükmüne göre: “*Paket tur sözleşmeleri; 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 24 saatten uzun bir süreyi kapsayan veya gecelik konaklamayı içeren ve bir nüshanın tüketiciye verilmesi zorunlu, önceden düzenlenmiş yazılı sözleşmedir*”²⁰.

Görüldüğü üzere bu hükümde paket tur sözleşmesinin tanımı ve unsurları, tarafların hak ve borçları değil, daha çok sözleşmenin konusunun ne olduğu açıklanmaya çalışılmıştır. Bu tanımdan yola çıkarak tarafların haklarını ve borçlarını tespit etmek mümkün olsa da, tanımın asıl amacı paket turun ne anlama geldiğinin ortaya konulmasıdır. Gerek Kanunda gerekse de Yönetmelikte yer alan tanım nazara alındığında, paket tur sözleşmesinin unsurları şu şekilde sınıflandırılabilir: Edimlerin Bütünlüğü Unsuru, Asli Edimlerin Birbirleriyle Birleşimi Unsuru, Fiyat Unsuru, Süre Unsuru. Belirtmek gerekir ki, Ka-

¹⁸ Atamer Yönetmelikte tur aracı ve tur düzenleyici tanımlarının ayrı ayrı yapılması gerektiğini, her iki tarafın da farklı sorumluluk alanlarının olduğunu belirtmiştir. Yazara göre paket tur nedeni ile asıl sorumlu olan taraf tur düzenleyicisidir. Ancak iki halde aracı da turu düzenleyen gibi sorumlu tutulmalıdır. Bu haller paket turu düzenleyen tarafın yurt dışında olması ve aracının tüketicide turu düzenleyen kişi görünüşünü yaratmış olması halleridir (Atamer, s. 89).

¹⁹ Zevkililer/Aydoğdu eserlerinde sözleşmenin gezi düzenleme veya gezi aracılık sözleşmesi olmasının en önemli sonucunun sorumlu kişinin sorumluluğuna ilişkin hükümlerin tespitinde ortaya çıktığını, aracılık halinde aracılık eden turizm bürosunun sadece özenli davranarak geziyi düzenleyecek kişiyi bulmasından dolayı vekâlet hükümleri çerçevesinde sorumlu olacağını, gezi düzenleme sözleşmesinde geziyi düzenleyen kişinin Tüketici Kanunu kapsamında ve sözleşme borçlusu (BK. m. 96) olarak sorumlu olacağını belirtmişlerdir. (Zevkililer/Aydoğdu, s. 198).

²⁰ Aynı tanım Yönetmeliğin 4/g maddesinde tekrarlanmıştır.

nun ve Yönetmelikte sayılan unsurların var olmaması halinde de tur düzenleme sözleşmesinden söz etmek mümkün olabilir. Örneğin tur süresinin 24 saatten az olması ihtimalinde de tur düzenleme sözleşmesi mevcuttur. Ancak bu halde tur sözleşmesi Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun çerçevesinde değil, genel hükümler çerçevesinde nazara alınmalıdır.

D. Paket Tur Sözleşmesinin Unsurları

1. Edimlerin Bütünlüğü Unsuru (Paket Tura Dâhil Belirli Sayıda Hizmet Edimi)

Kanunda ve Yönetmelikte yer alan paket tur sözleşmesi tanımına göre, paket tur sözleşmelerinde belirli sayıda hizmetin varlığı gereklidir. Ancak tanım dikkate alındığında, paket tur sözleşmesinden bahsedebilmek için, ulaştırma ve konaklama edimlerinin yanında en az iki ayrı hizmet ediminin de aranması gerektiği gibi bir anlam çıkmaktadır. Yönerge'nin 2. maddesine göre ise paket tur sözleşmesinin varlığından söz edebilmek için en az iki asli turizm hizmetinin varlığı yeterlidir. Yanlış anlaşılmaya neden olabilecek Kanun'daki ve Yönetmelikteki çeviri hatası bir kenara bırakıldığında, paket tur sözleşmesinin varlığı için en az iki asli turizm hizmetinin bir arada bulunması gerektiği kabul edilmelidir. Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'da iki asli hizmet ediminden birinin ne olması gerektiği belirtilmiş (konaklama ya da ulaştırma) ancak bunlara yardımcı sayılmayan diğer turistik hizmetler belirtilmemiştir. Bu durumda; Kanunda sayılmayan diğer hizmetlerin ulaştırma veya konaklama edimlerine yardımcı olmaması, yani bu iki edimden birinin yan edimi niteliğinde olmaması ve en az iki asli edim hizmetinin kararlaştırılmış olması gerekir. Eşit ağırlıkta olan konaklama ve ulaştırma, ulaştırma ve gezdirme, konaklama ve gezdirme şeklindeki en az iki asli edimin ifa edilmesi halinde edimlerin bütünlüğü unsuru yerine gelmiş olacaktır²¹. Paket tur sözleşmeleri bakımından asli edim niteliğindeki diğer hizmetlere örnek olarak; gezdirme, gösteri veya spor müsabakası izlettirme, rehberlik yapma, sportif ve kültürel faaliyetler düzenleme edimleri sayılabilir.

Bir asli edimin yanında, bir yan edimin birlikte ifa edilmesi halinde edimlerin bütünlüğü ilkesinin gerçekleşmediği kabul edilir. Mesela turizm ofisinden bir yolculuk için uçak bileti alınması halinde, uçakta yemek verilmesi; ya da yataklı trende taşıma ve barındırma edimlerinin birlikte verilmesi edimlerin bütünlüğü unsurunu gerçekleştirmez. Çünkü bu örneklerde uçakta yemek verilmesi veya vagonda kalma, ulaştırma edimlerine bağlı asli nitelikte olmayan yan edim niteliğindedirler²². Sonuç olarak paket turu düzenleyen tarafın edimlerinden en az iki tanesi asli edim olarak değerlendirilebiliyorsa, paket tur sözleşmesinin varlığından söz edilebilir.

²¹ Yurt, s. 45; Oktay, **Gezi**, s. 9; Aslan Yılmaz, **Tüketici Hukuku**, 3. Baskı, Bursa, Ekin Kitapevi, 2006, s. 561; Zevkliler/Aydoğdu, s. 205.

²² Diğer yandan büyük turistik gemilerde yapılan seyahatlerdeki durum farklıdır. Bu tür turlarda ulaştırma, konaklama, yediriş içirme edimlerinin yanında paket turun amacına uygun başka faaliyetlerde düzenlenmektedir.

2. Asli Edimlerin Birbiriyle Birleşimi Unsuru (Hizmetlerin Birlikte Sunulması)

Paket tur sözleşmesinin varlığı için turu düzenleyen tarafın seyahate dâhil en az iki asli edimi bizzat organize etmesi, edimlerin bütünlüğü unsurunun varlığı için zorunludur²³. Bu anlamda iki asli edimin birbiri ile ilişkilendirilmesi, bu edimlerin bir bütünlük içinde sunulması, bunların birbiri ile kaynaştırılıp birleştirilmesi gerekmektedir. Bu edimler birbirinden bağımsız olarak ve ayrı ayrı ifa ediliyorsa artık paket tur sözleşmesinden bahsedilmeyecektir.

Organize edilmiş birden fazla asli seyahat edimi bir program dâhilinde paket tur düzenleyen tarafından sunulmakla birlikte, bu edimlerin ifası çoğu zaman paket turu düzenleyen kişi tarafından yapılmamaktadır. Ancak bu husus edimlerin birleşimi unsurunun gerçekleşmediği anlamına gelmez, çünkü paket turu organize eden ve programın bütünü oluşturana, paket turu düzenleyen kişidir²⁴.

Edimlerin birbiri ile birleşimi unsuruyla ilgili olarak tartışılması gereken bir başka husus da, paket tura ilişkin asli edimlerin paket turu düzenleyen tarafından önceden organize edilmiş olmasının gerekip gerekmediğidir. Tüketicinin talebi doğrultusunda paket turu düzenleyen kişinin bir program organize etmesi halinde de, edimlerin birleşimi unsurunun gerçekleştiği kabul edilir²⁵. Aksi durumda tüketicinin istekleri doğrultusunda hazırlanmış paket tur sözleşmesinin, Kanunun kapsamı dışına çıkması söz konusu olacağından, paket tur sözleşmesinin varlığı kabul edilmelidir²⁶.

3. Ücret Unsuru (Paket Tura Dâhil Hizmetlerin Karşılığının Her Şey Dâhil Olarak Kararlaştırılması)

Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'da paket tura dâhil hizmetlerin karşılığının her şey dâhil fiyatla kararlaştırılması bir unsur olarak gösterilmiştir. Her şey dâhil fiyatla anlatılmak istenen paket tur içinde yer alan hizmetlerin ayrı ayrı değil, toplu bir şekilde yani götürü ücretle fiyatlandırılmış olmasıdır. Paket tur sözleşmelerinde ödenecek ücretin götürü olarak gösterilmesinin zorunlu bir unsur olup olmadığı doktrinde tartışmalıdır. Bir görüşe göre paket tur sözleşmelerinde hizmetin tek bir ücret (götürü) şeklinde talep edilmesi ve ödenmesi gerekmektedir ve her bir edimin ücretinin ayrı ayrı talep edilmesi ve ödenmesi halinde paket tur sözleşmesinden bahsedilemez²⁷. Bu görüşün kabul edilmesi ile paket turu düzenleyen tarafın, ücretleri tek tek göstererek yapacağı sözleşmeleri Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun kapsamı dışına çıkar-

²³ Oktay, **Gezi**, s. 11; Yurt, s. 50; Aslan, s. 561; Yurt, s. 50; Havutçu, s. 32. Havutçu eserinde bu unsuru "Münferit Seyahat Edimlerinin Organizatör Tarafından Önceden Birbiriyle İlişkilendirmesi" unsuru olarak adlandırmıştır (Havutçu, s. 32).

²⁴ Oktay, **Gezi**, s. 12; Yurt, s. 52; Zevkliler/Aydoğdu, s. 205.

²⁵ Havutçu, s. 32; Yurt, s. 52; Atamer, s. 89; Karşıt görüş için bkz. Oktay, **Gezi**, s. 11.

²⁶ Avrupa Topluluğu Mahkemesi 2002 yılında bu konuya ilişkin olarak verdiği bir kararında, Yönergenin uygulama alanına ilişkin olarak genişletici yorumu benimsemiştir (Atamer, s. 89, dn. 14'den naklen).

²⁷ Yurt, s. 53, dn. 51'de anılan yabancı yazarlar; Ayn yönde Oktay, **Gezi**, s. 8.

ması mümkün olabileceğinden, bu durum tüketicinin korunması amacıyla bağdaşmayan bir sonuç doğurabilir.

Bir diğer bir görüş ise edimlerin tamamı için tek bir ücret ödenmesinin paket tur sözleşmesinin varlığı için zorunlu unsur olmadığı yönündedir²⁸. Buna göre paket tura dâhil hizmetlerin karşılığında tüketicinin tek bir ücret ödemesi seyahat edimlerinin bir bütün oluşturacak şekilde ifa edildiğine karine teşkil eder. Ancak edimler için ayrı ayrı fiyat ödenmesi hali, edimlerin bütünlüğü unsurunun gerçekleşmediğine ilişkin bir emare teşkil edebilir. Dolayısıyla paket tur ücretinin ödeme şekli edimlerin bütünlüğü ve paket tur sözleşmesinin varlığı ya da yokluğu hususlarında zorunlu bir unsur olarak değil, bir karine olarak değerlendirilmelidir.

Yönergenin konuya ilişkin 2. maddesi ise şöyledir: “*Aynı paketin çeşitli bileşenlerinin ayrı ayrı fatura edilmesi, organizatörü veya perakendeciyi bu yönerge kapsamındaki yükümlülüklerinden ibra etmeyecektir.*”

Bu durumda düzeltici bir yorumla bizim Yönetmeliğimizde düzenlenmiş olan götürü ücret unsurunun zorunlu bir unsur olmadığı ve paket tura dâhil hizmetlerin ücretlerinin ayrı ayrı hesaplanmasının sonuca etkisinin bulunmadığı kabul edilebilir. Aslında Kanunda yer alan “her şey dâhil fiyat” kavramı ile amaçlanan paket turu düzenleyen tarafın daha sonra kararlaştırılan ücreti dürüstlük kuralına aykırı şekilde arttıramamasıdır²⁹.

4. Süre Unsuru (Paket Tura Dâhil Hizmetlerin Bir Günden Uzun Bir Süreyi veya En Azından Gecelik Konaklamayı İçermesi)

Paket tura konu hizmetlerin 24 saatten uzun olması veya en azından gecelik konaklamayı içermesi gerekmektedir. Yönergenin 2. maddesinde aynı hüküm yer almaktadır. Aslında paket tur sözleşmelerindeki süre edimlerin bütünlüğü unsuru ile bağlantılı bir unsurdur. Bu durumda 24 saatten kısa olan günlük turlar ve geceleme kapsayan geziler Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun anlamında paket tur olarak kabul edilmemektedir. Belirtmek gerekir ki, süre unsurunu taşımayan sözleşmeler de hukuki nitelik itibari ile tur sözleşmesi olabilirler, ancak bu sözleşmeler bakımından Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun değil, genel hükümler uygulama alanı bulur.

Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun anlamında paket tur sayılmayan örneğin 20 saatlik bir turun, yolculuk sırasındaki bir aksaklık nedeni ile uzaması ve 24 saatten uzun olması ihtimali düşünüldüğünde, bu sözleşmenin Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun anlamında paket tur olmayacağı söylenebilir. Ancak başlangıçta günlük tur olarak düzenlenmiş bir sözleşmenin, tur sırasında süresi uzatılarak paket tur halinde getirilmesi tarafların mutabakatı ile mümkün olabilir.

²⁸ Yurt, s. 53, dn. 52’de anılan yabancı yazarlar; Türk Hukukunda bu görüşte olan yazarlar için bkz. Yurt, s. 53; Havutçu, s. 32; Aslan, s. 563; Zevkililer/Aydoğdu, s. 206; Ebru Ceylan, “Paket Tur Sözleşmesinde Tüketicinin Korunması”, **Erden Kuntalp’e Armağan**, Galatasaray Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, İstanbul, 2004, s. 243; İnal, s. 554.

²⁹ Zevkililer/Aydoğdu, s. 207; Ceylan, **Paket Tur**, s. 243.

E. Paket Tur Sözleşmesinin Hukuki Niteliği

Paket tur sözleşmesinin hukuki niteliği tartışmalı bir konu olup, uyumsuzluk halinde hâkimin uygulayacağı kuralların ve sözleşme yapılırken uyulması gereken emredici hukuk kurallarının neler olduğu, sözleşme boşluklarının nasıl doldurulacağı noktalarının tespiti gerekmektedir.

Paket tur sözleşmelerinin isimsiz sözleşme olduğu doktrinde genel olarak kabul edilmektedir³⁰. İsimsiz sözleşme tarafların tamamen kendine özgü özelliklere sahip yaptıkları sözleşme tipidir. Paket tur sözleşmesinin isimsiz bir sözleşme olduğu kabul edilmekle birlikte, bu sözleşmenin isimsiz sözleşme türlerinden karma sözleşme mi yoksa kendine özgü yapısı olan sözleşme mi olduğu ise tartışmalıdır.

Doktrindeki bir görüşe göre paket tur sözleşmesi karma sözleşme niteliğindedir³¹. Karma sözleşmelerde, kanunun farklı sözleşme çeşitlerinde düzenlediği unsurlar, kanunun düzenlemediği bir şekilde bir araya getirilmiştir. Bir karma sözleşmenin söz konusu olabilmesi için, çeşitli sözleşme tiplerine ait unsurlar o denli kaynaşmış ve karışmış olmalıdır ki, meydana gelen sözleşmeyi kanundaki belli bir tip altına sokmak imkân dâhilinde olmamalıdır³².

Karma sözleşmeler kendi içinde yükümlülüğün karakterine göre çeşitli ayrımlara tabi tutulmaktadır: Çift mahiyetli sözleşmeler³³, kombine sözleşmeler, çeşitli sözleşme tiplerine ait unsurların karıştığı sözleşmeler³⁴.

Türk Hukukunda bir grup yazar tur sözleşmelerinin kombine sözleşme olduğunu savunmaktadır³⁵. Kombine sözleşmelerde taraflardan biri çeşitli tiplere ait birden fazla edimde bulunma, diğer ise tek bir edimi yerine getirme

³⁰ Oktay, **Gezi**, s. 48, dn. 198'de anılan yabancı yazarlar; Yurt, s. 109, dn. 76'da anılan yabancı yazarlar.

³¹ Oktay, **Gezi**, s. 49, dn. 201'de anılan yazarlar; Yurt, s. 111, dn. 82'de anılan yazarlar; Aynı yönde Zevkliiler/Aydoğdu, s. 201; Serozan, s. 22; Nihat Yavuz, **Öğretinin ve Uygulamanın Işığında Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Şerhi**, Ankara, Kartal Yayınevi, 2007, s. 553; Havutçu, s. 35; Erden Kuntalp, **Karışık Muhtevalı Akit**, Ankara, 1971, s. 9 vd.; Rona Serozan, **Borçlar Hukuku Özel Bölüm**, 2. Bası, İstanbul, 2006, s. 67; Oktay, **İsimsiz Sözleşmeler**, s. 274

³² Saibe Oktay, "İsimsiz Sözleşmelerin Geçerliliği, Yorumu ve Boşlukların Tamamlanması", **İHFMC**. C. LV, S. 1-2, Y. 1995-1996, s. 274; Yazar karma sözleşmeleri kendi içinde yükümlülüğün karakterine göre ayrıma tabi tutmaktadır. Çift mahiyetli sözleşmeler, kombine sözleşmeler, çeşitli sözleşme tiplerine ait unsurların karıştığı sözleşme (Oktay, **İsimsiz Sözleşmeler**, s. 274).

³³ Çift mahiyetli sözleşmelerde taraflardan birini ya da her ikisinin edimleri çeşitli sözleşme tiplerine aittir, başka bir anlatımla değişik sözleşmelerdeki ana edimler birbirleri ile değiş tokuş edilmişlerdir, örneğin kapıcı sözleşmesi (Oktay, **İsimsiz Sözleşmeler**, s. 274).

³⁴ Burada tarafların her ikisini de ana yükümlülükleri eşit olmasına rağmen çeşitli sözleşme tiplerine ait unsurları taşımaktadırlar, örneğin karma bağışlama (Oktay, **İsimsiz Sözleşmeler**, s. 274).

³⁵ Havutçu, s. 35; Kuntalp, s. 9 vd.; Serozan, **Borçlar Özel**, s. 67).

çoğu zaman bir miktar para ödeme borcu altına girmektedir³⁶. Serozan bu tür sözleşmelerde eser sözleşmesine ilişkin hükümlerden ayrılmamak gerektiğini, eser sözleşmesinin hükümlerinin bu tür sözleşmelere ilişkin uyumsuzlukların çözümü için yeterli olduğunu savunmuştur³⁷.

Paket tur sözleşmelerinin karma sözleşme olduğunu kabul eden görüş de, kendi içinde çeşitli ayrımlara tabiidir. Bir görüşe göre paket tur sözleşmelerinde esas olarak eser sözleşmelerinin hükümleri uygulanmalı ancak sözleşmenin şahsi ilişkileri bakımından vekâlet sözleşmesine ait unsurların sözleşmeye katılması gerekmektedir³⁸. Bir diğer görüş, eser, vekâlet, kira ve satım sözleşmelerinde yer alan ilişkilerin bir birlik içinde paket tur sözleşmelerine uygulanması gerektiği yönündedir³⁹.

Paket tur sözleşmeleri birbiri ile bağlantılı, birbirini tamamlayan, birbiri ile adeta birleşmiş edimlerden oluşmaktadır. Bu tür bir sözleşmenin her bir edimin parçalara bölünerek her biri bakımından farklı hükümlerin uygulanması adil olmayan sonuçlar doğurabilir. Karma sözleşme görüşünün kabulü halinde, konaklama ediminin ayıplı ifasında kiraya ilişkin hükümlerin, turu düzenleyen kişinin hatalı bilgi vermesi halinde vekâlete ilişkin hükümlerin uygulanması gündeme gelebilir. Bu uygulama da aynı olayda farklı ispat külfetlerinin, zamanaşımı sürelerinin söz konusu olması sonucunu doğuracaktır.

Türk Hukukundaki paket tur sözleşmelerinin hukuki niteliği hakkında bir diğer görüş, bu sözleşmelerin kendine özgü yapısı olan sözleşme (sui generis) olduğu yönündedir⁴⁰. Kendine özgü yapısı olan sözleşmeleri meydana getiren unsurlar kısmen ya da tamamen kanunun düzenlediği sözleşme çeşitlerinden hiç birinde bulunmamaktadır⁴¹. Bu tip sözleşmeler iyi niyet kurallarına ve yaygın teamüllere göre yorumlanarak tamamlanır. Yine bu sözleşmelere nitelikleri izin verdiği ölçüde benzedikleri sözleşme çeşitlerine ilişkin kanun hükümleri kıyasen uygulanır. Paket tur sözleşmeleri kendine özgü yapısı olan sözleşme olarak kabul eden görüşe göre, bu sözleşmeye eser, vekâlet ve benzer sözleşme hükümleri kıyasen uygulanmalıdır⁴².

Kanaatimizce 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 düşüğü 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 sözleş-

³⁶ Haluk Tandoğan, **Borçlar Hukuku Özel Borç İlişkileri**, C. I/1, Beşinci Basımdan Altıncı Tıpkı Basım, Vedat Kitapçılık, s. 71; Oktay, **İsimsiz Sözleşmeler**, s. 274; Serozan, **Borçlar Özel**, s. 67 vd.

³⁷ Serozan, s. 25 vd; Serozan, **Borçlar Özel**, s. 67.

³⁸ Oktay, **Gezi**, s. 49, dn. 203'de anılan yazarlar; Yurt, s. 112, dn. 86'da anılan yazar.

³⁹ Oktay, **Gezi**, s. 49, dn. 294'de anılan yazar.

⁴⁰ Oktay, **Gezi**, s. 52; Yurt, s. 117; Aslan, s. 572; Ceylan, **Paket Tur**, s. 246.

⁴¹ Tandoğan, s. 13; Oktay, **İsimsiz Sözleşmeler**, s. 275.

⁴² Oktay, **Gezi**, s. 51, dn. 212'de anılan yabancı yazarlar.

melerine hangi hükümlerin uygulanması gerektiğini tespit etmeye çalışan hâkim, taraf iradelerini, güven teorisini nazara almalı ve sözleşmenin mahiyetine uygun hükümleri tespit etmelidir.

F. Paket Tur Sözleşmesinde Taraflar ve Edim Yükümlüleri

1. Paket Tur Düzenleyicisi (Seyahat Acentesi)

Paket tur düzenleyicisi, tüketicinin ödeyeceği götürü ücret karşılığında, paket turu bir bütün halinde ve kendi sorumluluğu altında ifa etmeyi taahhüt eden kişidir. Paket tur sözleşmesinde, tüm edimler bizzat turu düzenleyen tarafından ifa edilebileceği gibi, üçüncü kişilerin de bu ifayı yerine getirmesi mümkün olabilir.

Yönetmeliğin “Tanımlar” başlıklı 4/c maddesinde paket turu düzenleyen “seyahat acentesi” olarak adlandırılmış olup, kâr amacıyla turistlere ulaştırma, konaklama, gezi, spor ve eğlence imkânları sağlayan, onlara turizmle ilgili bilgiler veren, bu konuya ilişkin tüm hizmetleri gören ticari kuruluşlar olarak ifade edilmiştir. Paket tur düzenleyicisinin sorumluluğu çalışmamızın devam eden hükümlerinde ayrıntılı olarak inceleneceğinden, bu kısımda kısa bir açıklama yapmakla yetiniyoruz⁴³.

2. Paket Tur Aracısı

Paket tur aracısı, paket tura bağlı hizmetleri bizzat yerine getirmemekte, sadece paket turu düzenleyicileri tarafından organize edilen ve sunulan çeşitli paket tur sözleşmelerinin yapılmasında aracılık faaliyetinde bulunmaktadır. Seyahat edimlerinin ve sözleşmenin yerine getirilip getirilmediğinden kural olarak tur aracısı sorumlu değildir ve tur aracısı sadece tüketiciyi özenli bir şekilde bilgilendirmek ve aydınlatmak yükümü altındadır.

Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunda ve Yönetmelikte sadece acente hüküm altına alınmış fakat acentenin aracı olarak faaliyette bulunabileceği ihtimali düzenlenmemiştir. Bu durumda aracı konumunda olan tarafın tüketicie karşı sorumluluğunun tespiti önem kazanmaktadır. Kanunun 4/A maddesi uyarınca, sağlayıcı, bayii, acente ve 10. maddenin beşinci fıkrasına göre kredi veren ayıplı hizmetten ve ayıplı hizmetin neden olduğu her türlü zarardan ve tüketicinin bu maddede yer alan seçimlik haklarından dolayı müteselsilen sorumludur. Bu hüküm nazara alındığında tur aracısının da, turu düzenleyen ile birlikte ayıplı hizmetten dolayı sorumlu olduğu düşünülebilir. Kanunun müteselsil sorumluluk öngördüğü 4/A hükmü ile tur aracısının sadece ayıplı ifadan sorumlu olduğu, hiç ifa edilmemeden sorumlu olmadığı düşünülebilir. Ancak borcun ifa edilmemesi, borcun hiç ifa edilmemiş olmasını ve borcun kötü ifa edilmiş olmasını başka bir ifade ile borcun gereği gibi ifa edilmiş olması hallerinin de kapsayan bir anlama gelecek şekilde kullanılmaktadır⁴⁴. Hiç ifa edilmemeyi de ayıplı ifa olarak değerlendirdiğimizde, paket tur

⁴³ Bkz. aşağıda “Paket Tur Sözleşmelerinde Tüketicinin Korunması” başlığı altında yapılan açıklamalar s. 288 vd.

⁴⁴ M. Kemal Oğuzman/Turgut Öz, **Borçlar Hukuku Genel Hükümler**, İstanbul, 2006, s. 293-294.

aracısının da hiç ifa edilmemeden turu düzenleyenle birlikte müteselsilen sorumlu olacaktır.

Yönerge m. 5/b.1'de üye ülkelerin, sözleşmeye taraf organizatör veya aracılardan sözleşmeden doğan yükümlülüklerinin hiç veya gereği gibi ifa edilmemesinden dolayı tüketici aleyhine ortaya çıkan zararlar bakımından sorumlu tutulmalarına dair düzenleme yapmaları gerektiği belirtilmiştir. Yine Yönergenin devam eden hükümlerinde organizatör ve aracı için nasıl bir düzenleme yapılması gerektiği açıklanmıştır⁴⁵. Gerek Yönergede gerekse de Yönetmelikte tüketiciye karşı aracı ve acentenin birlikte sorumlu olacaklarına dair hükümler düzenlenmiş olduğundan, kanaatimizce tüketici bakımından seyahat aracısının Yönetmelikte ayrıca düzenlenmemiş olmasında herhangi bir sakınca bulunmamaktadır.

3. Hizmet Sağlayıcı (Bireysel Edim Yükümlüsü)

Paket turu düzenleyen taraf paket tura dâhil olan tüm hizmetleri kendisi sunmak zorunda değildir. Turu düzenleyen taraf borçlanmış olduğu paket tur edimlerini bizzat veya uygulamada sıkça görüldüğü üzere sağlayıcılar aracılığı ile yerine getirebilir. Paket turu düzenleyen çoğu kez paket tura dâhil çeşitli hizmetleri sağlayan kişilerin edimlerini birleştirerek bir organizasyon oluşturur. Yönetmelikte sağlayıcı kamu tüzel kişileri de dâhil olmak üzere ticari veya mesleki faaliyetleri kapsamında tüketiciye hizmet sunan gerçek veya tüzel kişiler olarak tanımlanmıştır.

Hizmet sağlayıcıları paket turu düzenleyen tarafın ifa yardımcıları olarak bireysel seyahat edimlerini doğrudan doğruya ifa ederler. Bu nedenle paket tur sözleşmelerinde hizmet sağlayıcılar kararlaştırılan edimlerin ifasında BK. m. 100'e göre yardımcı kişi olarak kabul edilirler⁴⁶. Hizmet sağlayıcıları ile tüketiciler arasında bir sözleşmesel ilişki bulunmamaktadır. İfa yardımcılarının borçları paket tur düzenleme sözleşmesinden değil, kendileri ile turu düzenleyen arasındaki bağımsız ilişkiden kaynaklanmaktadır. Hizmet sağlayıcıları turu düzenleyen tarafın tüketiciye taahhüt ettiği edimleri, turu düzenleyen ile aralarındaki sözleşme çerçevesinde ifa ederler, ancak turu düzenleyene karşı ekonomik yönden bağımlı değildirler. Bu özellikleri nedeni ile hizmet sağlayıcılara bağımsız ifa yardımcısı denilmektedir ve turu düzenleyen tarafın sadece aralarındaki sözleşme çerçevesinde talimat verme yetkisi bulunmaktadır⁴⁷.

Tüketiciler ve tüketici ile birlikte seyahat edenler, hizmet sağlayıcıları karşısında lehine sözleşme yapılan üçüncü kişi durumundadırlar. Bir üçüncü kişi yararına sözleşmede üçüncü kişi (lehdar), borçludan (vaad eden) ifayı talep hakkına sahip olabilir ya da olmayabilir. İşte üçüncü kişinin bizzat ifayı istemediği, ona ifada bulunmasını sadece alacaklının (vaad ettiren) isteyebildiği sözleşmelere “üçüncü kişi yararına eksik sözleşme” denilmektedir⁴⁸. Diğer yandan ifanın lehdar tarafından borçludan istenebileceği sözleşmeye “üçüncü kişi

⁴⁵ Tam madde metni için bkz. Ceylan, **Seminerler**, s. 297.

⁴⁶ Yurt, s. 39; Oktay, **Gezi**, s. 21; Zevkliler/Aydoğdu, s. 201.

⁴⁷ Yurt, s. 40.

⁴⁸ Oğuzman/Öz, s. 820.

yararına tam sözleşme” denilmektedir⁴⁹. Paket turun ifası sırasında, tüketicilerin hizmet sağlayıcılardan sözleşmenin ifasını talep etme hakların olduğu söylenebilir, bu durumda üçüncü kişi yararına tam sözleşmenin varlığının kabulü gerekmektedir. Diğer yandan hizmet sağlayıcıları haksız fiillerinden dolayı tüketicilere karşı her zaman sorumlu olurlar⁵⁰.

4. Tüketici ile Birlikte Seyahat Edenler

Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun kapsamında, paket tura ilişkin hükümlerden yararlanabilmek için, sözleşme tarafının tüketici olması gerekmektedir. Bir sözleşmede taraf olma sıfatı sözleşme bedelinin kim tarafından ödendiği veya ödenmekle yükümlü olduğu, sözleşmeden doğan talepleri kimin ileri sürebileceği sorularının cevabını gerekli kılar. Tüketicilerin aile üyeleri ile birlikte veya arkadaşları ile birlikte seyahat etmesi halinde sözleşme tarafı olmayan üçüncü kişilerin hukuki durumu nasıl tespit edilecektir? Lehine sözleşme yapılmış üçüncü kişilerin ifayı şahsen talep yetkisi BK. m. 111 uyarınca ancak iki tarafın amacına ve âdete uygun olduğu takdirde mümkün olacaktır.

Ancak Kanun ve Yönetmelikte “tüketici” bir mal veya hizmeti ticari veya mesleki olmayan amaçlarla edinen, kullanan veya yararlanan gerçek veya tüzel kişi olarak tanımlanmıştır (TKHK. m. 3/e; Yönetmelik m. 4/d). Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunda yer alan tüketici tanımı gereği, tüketicinin mutlaka sözleşmeyi akdeden taraf olması zorunluluğu yoktur. Bunun yerine tüketici bir mal veya hizmeti edinen, kullanan veya yararlanan kimse olarak tanımlanmıştır. Aslında bu tanım paket tur sözleşmesinde üçüncü kişi konumundakilerin hukuki durumunu çözmektedir. Kanundaki tüketici tanımına göre paket tura katılan herkesin paket turu kullanan ve yararlanan sıfatları bulunduğundan; tüketici olarak kabul edilecek ve bu kişiler de paket tura dâhil tüm edimlerin ifa edilmesini talep edebilecek ya da ayıplı ifa halinde tüketiciye tanınmış olan tüm haklardan yararlanabileceklerdir⁵¹. Dolayısıyla paket turun bedelin ödeyen kişi sözleşme tarafı olup, sözleşmeye bağlı hakları kullanacak kişiler sözleşme tarafı olabilir ya da olmayabilirler.

G. Paket Tur Sözleşmesinin Şekli ve Zorunlu İçeriği

1. Paket Tur Sözleşmesinin Şekli

Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunda ve Yönetmelikte paket tur sözleşmesinin bir nüshasının tüketiciye verilmesi zorunluluğu getirilmiş olup, sözleşmenin önceden düzenlenmiş bir sözleşme olması gerektiği belirtilmiştir (TKHK. m. 6/C; Yönetmelik m. 5/f.1). Paket tur sözleşmelerinin önceden düzenlenmiş olması gerektiği yönündeki hükmün amacı tüketicilerin korunmasıdır. Sözleşmenin önceden hazırlanması ile seyahati düzenleyen tarafa paket

⁴⁹ Oğuzman/Öz, s. 820.

⁵⁰ Yurt, s. 40.

⁵¹ Atamer’e göre Yönetmeliğe “paket tur katılımcısı” tanımının eklenmesi gerekmektedir. Yazara göre tüketici tanımı paket tur katılımcısı karşısında dar kalmaktadır. Paket tur katılımcısı, paket tur sözleşmesinin akdeden veya akdetmeyi vadeden, adına veya lehine paket tur sözleşmesi akdedilen veya akdedilmesi vaat edilen ve kendisine paket tur sözleşmesi devredilen gerçek kişiyi ifade eder (Atamer, s. 88–89)

tura ilişkin edimleri önceden organize etme imkânı tanınmış, sözleşmenin akdi sırasında tüketiciye bir takım ek mükellefiyetlerin yükletilmesi engellenmeye çalışılmıştır. Paket turun önceden organize edilmemiş olması, ya da hizmetlerin tüketici tarafından talep edilmesi ve sözleşmenin bu taleplere göre hazırlanması sözleşmeyi Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun alanı dışına çıkarmayacaktır.

Sözleşmenin önceden hazırlanmış olmasının, seyahat düzenleyen kişinin sözleşmeye haksız şartları eklemesi ihtimalini düşündürebilir. Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun m. 6'da haksız sözleşme şartlarının tüketiciyi bağlamayacağı düzenlenmiş olduğundan, paket tur sözleşmesinin önceden düzenlenmiş olmasının sakıncası da engellenmiş olacaktır.

Sözleşmenin bir nüshasının tüketiciye verilmesi zorunluluğu getirilmiş olduğundan sözleşmenin yazılı şekilde yapılması zorunludur⁵². Sözleşmenin yazılı yapılması gerekliliğinin amacı da tüketicinin korunmasıdır. Paket tur sözleşmesinin yazılı olarak yapılmaması ihtimalinde, sözleşme Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun kapsamı dışına çıkmayacaktır⁵³. Sözleşmenin yazılı olmasının amacı tüketicinin korunması olduğundan, yazılı şekil şartına uymamanın yaptırımının idari nitelikte olduğu kabul edilir⁵⁴. Kanun sözleşmenin önceden yazılı olarak hazırlanması yükümünü tüketiciye değil turu düzenleyene yüklemiştir ve buna aykırı davranıştan sorumlu olacak taraf da turu düzenleyicisinin TKHK. m. 25'de yer alan cezai sorumluluğu söz konusu olur ve iddialarını ispatlama imkanı ortadan kalkar⁵⁵, yoksa sözleşmenin geçerliliği yazılı yapılmadığı gerekçesi ile etkilenmez.

Sözleşmesinin yazılı yapılmaması halinde, hâkim boşluğu Yönetmelikten yararlanarak ve tüketici lehine hükümleri nazara alarak doldurmalıdır. Çünkü paket tur sözleşmenin yazılı düzenleme yükümüne aykırı davranan tur düzenleyicisi Yönetmelikte yer alan kendi lehine hükümlerden yararlanma hakkını kaybedecektir⁵⁶.

2. Paket Tur Sözleşmesinin Zorunlu İçeriği

Yönetmeliğin 5. maddesinde paket tur sözleşmesinde yer alması gereken zorunlu unsurlar aşağıdaki gibi düzenlenmiştir.

a. *Sözleşmenin taraflarının isim, unvanı, açık adres, telefon varsa diğer erişim bilgileri,*

b. *Hareket, dönüş tarihi ve saatleri ile kesintiler dâhil paket turun süresi,*

⁵² Atamer, Yönetmelikte paket tur sözleşmelerinin yazılı şekilde yapılmasının öngörülmesini aşırıya kaçan bir düzenleme olarak görmektedir (Atamer, s. 91).

⁵³ Yargıtay 13. HD. 08.07.2008 T.; 2008/4151 E.; ve 2008/9571 K. sayılı kararında taraflar arasında paket tur sözleşmesinin yazılı yapılmamasının sonuca etkili olmadığını, sözleşmenin yazılı olmamasının uyuşmazlığı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun kapsamı dışına çıkarmayacağını belirtmiştir. (Çevrimiçi, www.kazanci.com, Erişim Tarihi: 20.03.2008)

⁵⁴ Aslan, s. 575; Zevkililer/Aydoğdu, s. 207.

⁵⁵ Aslan, s. 575.

⁵⁶ Aslan, s. 575.

c. *Paket tur sırasındaki duraklama yerleri ve nakil bağlantıları dâhil turun güzergahı, ulaşım araçlarının cinsi, konaklama yeri ve sınıfı, bunların süreleri, yemek öğün sayısı, varsa rehber ve ücreti ile paket tura dâhil hizmetlere ilişkin bilgiler,*

d. *Paket tur öncesi ve paket tur sırasındaki fesih koşulları,*

e. *Seyahat acentesinin kusuru veya sözleşmeye kısmen ya da tamamen uymaması halinde ödeyeceği tazminat ile ödenmiş olan paranın iadesine ilişkin bir taahhüt,*

f. *Mücbir sebep sayılan haller ve bu hallerde tarafların hak ve sorumlulukları,*

g. *Paket turun Türk Lirası olarak vergiler dâhil fiyatı ve ödeme şekli,*

h. *Vadeye göre faizle birlikte ödenecek Türk Lirası olarak toplam satış fiyatı,*

i. *Faiz miktarı, faizin hesaplandığı yıllık oran ve sözleşmede belirtilen faiz oranının yüzde otuz fazlasını geçmemek üzere faiz oranı,*

j. *Peşinat tutarı,*

k. *Ödeme planı,*

l. *Borçlunun temerrüde düşmesinin hukuki sonuçları.*

Yönetmelikte paket tur sözleşmesinin içeriğinde bulunması gereken unsurlar ayrıntılı olarak düzenlenmiştir. Bunun nedeni ise sözleşmenin karmaşık bir yapısının olması ve içeriği itibari ile uyumsuzluk çıkma ihtimalinin yüksek olmasıdır. Yönetmelikte belirtilmemiş hususlar bakımından, Yönetmelik hükümlerine aykırı olmayacak şekilde düzenlemelerin paket tur sözleşmesine dâhil edilmesi her zaman mümkündür.

II. PAKET TUR SÖZLEŞMELERİNDE TÜKETİCİNİN KORUNMASI

A. Program ve Fiyat Değişikliğinde Tüketicinin Korunması

1. Program Değişikliğinde Tüketicinin Korunması

Paket tur düzenleyicileri yayınlamış oldukları broşürlerde yer alan programları çoğu zaman değiştirme eğilimindedirler ve günümüzde birçok paket tur sözleşmesi metninde programın değişikliğe tabi olabileceğine dair kayıtlar yer almaktadır. Program değişikliklerine ilişkin kayıtların geçerli olması ve tüketiciyi bağlayabilmesi için, sözleşmenin kurulması anında bilinmeyen veya öngörülemeyen ve sonradan ortaya çıkan bir değişikliğin söz konusu olması gerekmektedir⁵⁷. Yine program değişikliğinin yapılabilmesi için gerçek bir zorunluluğun ortaya çıkmış olması ve bu değişikliğin dürüstlük kuralına uygun bir biçimde, başka bir ifadeyle paket turun genel karakteristiğini bozmayacak şekilde yapılması gerekmektedir⁵⁸.

Turu düzenleyen tarafın tur programını aylar öncesinden yapması bazı durumlarda program değişikliklerine zorunlu kılarken, paket tur sözleşmesinin kesin vadeli bir sözleşme olması onun gecikme ve değişiklik kabulünü zorlaştırmaktadır. Turu düzenleyen tarafın paket tur programında değişiklik yapması ihtimali üç şekilde gündeme gelebilir: Sözleşme yapılmadan önce broşürde yer alan program değişebilir; sözleşme yapıldıktan sonra ancak tur başlamadan önce program değişebilir; son olarak paket turun ifası sırasında program değişebilir.

⁵⁷ Yurt, s. 82; Oktay, **Gezi**, s. 78 vd.

⁵⁸ Oktay, **Gezi**, s.83; Ceylan, **Paket Tur**, s. 248.

a. Sözleşme Yapılmadan Önce Broşürde Yer Alan Programın Değişmesi

Yönetmeliğin 12. maddesinde program değişikliğinin ne şekilde yapılacağı düzenlenmiştir. Bu hükümde broşürdeki hususların seyahat acentesi için bağlayıcı olduğu, yapılacak değişikliklerin broşürde açıkça belirtilmesi gerektiği ve sözleşme akdedilmeden önce mutlaka durumun tüketiciye bildirilmesi gerektiği, sözleşme akdedildikten sonra ise ancak tarafların açık mutabakatı ile programın değişebileceği düzenlenmiştir. Sözleşme yapılmadan önce tüketicinin incelemiş olduğu broşürdeki program değişmiş olmasına rağmen, turu düzenleyen bu değişikliği tüketiciye bildirmemişse, taraflar arasındaki sözleşme broşürün değişiklikten önceki hali ile kurulmuş olur.

b. Sözleşme Yapıldıktan Sonra, Tur Başlamadan Önce Programın Değişmesi

Borçlar Hukuku prensipleri dikkate alındığında, paket tur sözleşmesi akdedildikten sonra tur programının ancak tüketicinin kabulü ile değiştirilebileceği açıktır. Yönergenin 4. maddesinin 5. ve 6. bentlerinde sözleşmenin yapılmasından sonra program değişikliğinin ancak zorunlu hallerde mümkün olduğu, turu düzenleyen tarafın alternatif bir program önerme hakkının olması gerektiği, yine tüketiciye sözleşmeden dönme hakkının tanınması gerektiği belirtilmiştir. Yönetmeliğin 12. maddesinde de sözleşme akdedildikten sonra programda değişiklik yapılabilmesi için tarafların açık mutabakatının varlığının gerektiği düzenlenmiştir.

c. Turun Başlamadan Sonra Programın Değişmesi

Turun başlamasından sonra seyahat acentesinin yaptığı değişiklik sözleşmenin ihlali anlamına gelmektedir. Yönetmelik m.9/f.2 uyarınca paket turun ifası sırasında seyahat acentesinin sözleşmenin esaslı unsurlarını oluşturan hizmetlerden bir veya birkaçını sağlamaması ya da sağlayamayacağına anlaşılması halinde, seyahat acentesi paket turun devam etmesi için tüketiciye ilave maliyetler getirmeyen eşdeğer alternatif düzenlemeler yapacak ve sözleşmede yer alan hizmetler ile sunulan hizmetler arasındaki farkı tazmin edecektir. Yönetmelik m. 9/f.3'e göre bu düzenlemelerin yapılması mümkün değilse veya tüketici bu düzenlemeleri haklı olarak kabul etmiyorsa, seyahat acentesi tüketicinin hareket yerine veya kabul edeceği bir dönüş noktasına geri dönmesi için ulaşım imkânı sağlayacaktır. Bu durumda seyahat acentesi tüketicinin yaptığı tüm ödemeleri 10 gün içinde iade edeceği gibi, tüketicinin zararını tazminle yükümlü olacaktır.

Belirtmek gerekir ki, turun başlamasından sonra programda değişiklik yapılabilmesi için sunulan alternatifin eş değer olması, eş fiyatta olması, alternatif programın daha ucuz olması halinde aradaki farkın tazmin edilmesi, son olarak tüketicinin bu alternatifi reddetmek için haklı bir nedeninin olmaması gerekmektedir.

2. Fiyat Değişikliğinde Tüketicinin Korunması

Borçlar Hukukunda hâkim olan ilke ahde vefa ilkesidir ve bu ilkeye göre, maliyetlerin başlangıçta öngörülen miktardan yüksek veya düşük olması halinde dahi, seyahati düzenleyen taraf edimini aynen ifa etmelidir. Dolayısıyla

tüketici ücret indirilmesini talep edemeyeceği gibi, turu düzenleyen taraf da ücretin arttırılmasını talep edemez.

Yönetmeliğin “Fiyat Değişiklikleri” başlıklı 6. maddesine göre, sözleşmede öngörülen fiyat ve koşullar değiştirilemez. Ancak liman ve havaalanı iniş vergileri gibi harç, vergi ve ücretler ile döviz kurlarından kaynaklanan fiyat değişikliklerinde fiyatın arttırılması gündeme gelebilir.

Seyahati düzenleyen tarafın turdan önce yukarıda sayılan liman ve havaalanı iniş vergileri gibi harç, vergi ve ücretler ile döviz kurlarından kaynaklanan fiyat değişikliği halini derhal tüketiciye bildirmesi gerekmektedir. Bu durumda tüketiciye tanınmış iki hak vardır: Tüketici ya tazminat ödmeden sözleşmeden dönebilecektir; ya da değişiklikleri ve fiyat üzerindeki etkisini açıkça belirten ek sözleşmeyi kabul edecektir. Yönetmelik m. 6/f.3 uyarınca tüketicinin sözleşmeden dönmesi ile tüketici ödemiş olduğu bedeli 10 gün içinde iade alabilecektir.

Yönerge de, Yönetmelikte olduğu gibi, fiyatın değiştirilemeyeceği ilkesi benimsenmiştir. Yönergede ayrıca akaryakıt ve konaklama giderlerinde meydana gelen değişikliklerin de fiyata yansıtılacağı düzenlenmiştir. Bu açıdan bakıldığında bizim Yönetmeliğimizdeki düzenleme Yönergeye göre tüketicinin daha lehinedir. Yönergede fiyat değişikliğinin yapılabilmesi için sözleşmede bu hakkın saklı tutulmuş olması gerektiği ve yeni bedelin hesaplama biçimini gösterilmiş olması gerektiği ve fiyat değişikliğinin ancak turun başlaması tarihine 20 gün kalaya kadar yapılabileceği belirtilmiştir. Yönetmelikte ise bu hüküm yer almamaktadır. Kanaatimizce fiyat değişikliğinin örneğin turun başlamasından bir gün önce yapılması tüketiciyi oldukça zor duruma sokacaktır. Tüketici yeni bir tur düzenlemesine yetecek süresinin olmadığı halde, fiyat artışı kabul etmek zorunda kalacaktır. Bu nedenle fiyat değişikliklerinin belli bir tarihten sonra yapılmaması gerekmekte olup, bu tarihten sonra fiyatlardaki değişiklik riskini seyahati düzenleyen taraf taşımalıdır⁵⁹.

B. Sözleşmenin Devri (Tüketicinin Yerine Başkasını Göndermesi) Halinde Tüketicinin Korunması

Yönetmeliğin 7. maddesinde tüketicinin paket tur sözleşmesini üçüncü kişiye devretmesi şartları düzenlenmiştir. Paket tur sözleşmelerinde, sözleşmenin kurulma anı ile turun fiilen başlama anı arasında bir zaman dilimi olabilir ve buna bağlı olarak tüketici paket tur sözleşmesinin kurulmasından sonra önel veya nesnel bir takım nedenlerle tura katılamayabilir. Bu durumda tüketici sözleşmeyi sona erdirmek yerine, bu hakkını üçüncü kişiye devredebilecektir. Seyahati düzenleyen taraf bakımından seyahat edecek kişinin kim olduğunun kural olarak bir önemi yoktur. Ancak paket tur sözleşmesinin tarafı olan tüketicinin, turu düzenleyen tarafı bu değişiklikten turun başlamasından en az 7 gün önce haberdar etmesi gerekmektedir.

Paket turu düzenleyen taraf ancak haklı bir nedenin varlığı halinde tüketicinin devrine itiraz edebilir, aksi halde MK. m. 2’de öngörülen hakkın kötüye kullanılması yasağına aykırı davranmış olur⁶⁰. Turu düzenleyen taraf an-

⁵⁹ Aslan, s. 592.

⁶⁰ Oktay, **Gezi**, s. 189.

cak paket turu devralan kişinin paket tur açısından geçerli tüm şartlara uymaması ya da yasal düzenlemelerde söz konusu kişi açısından bir engel bulunması halinde itiraz edebilir⁶¹. Tura katılacak olan kişinin kişisel durumu, örneğin bir dağ gezisinde sağlığının bu geziye uygun olmaması, bazı turlar bakımından bir grubun mensubu olması gibi şartların aranması söz konusu olabilir. İtiraz sebeplerinin bulunmaması halinde, turu düzenleyen taraf paket tura başka bir kişinin katılmasını kabul etmek zorundadır. Turu düzenleyen taraf bir itiraz nedeni olmamasına rağmen sözleşmenin devrini bir şekilde engelliyorsa, bu sözleşme ihlali sayılacak ve turu düzenleyen tarafın zarar tazmini hakkı söz konusu olacaktır.

Turu katılacak olan tüketicinin değişmesinin hukuki olarak nasıl nitelendirileceği doktrinde tartışılmış bir husustur. Bir fikre göre, bu durumda BK. m. 111 anlamında üçüncü kişi lehine sözleşme vardır⁶². Buna göre üçüncü kişi, turu düzenleyen tarafa karşı bağımsız olarak tüm haklarını ileri sürebilecektir. Bir diğer görüş, tur sözleşmesinde tura katılan tarafın değişmesinin sözleşmenin devri olduğu yönündedir⁶³. Başka bir görüş ise tura katılan kişinin talep hakkının olmadığı ve üçüncü kişi yararına tam olmayan sözleşme olduğu şeklindedir⁶⁴.

Türk Hukukunda Yurt ve Oktay'a göre, tüketicinin değişmesinin hukuki mahiyeti üçüncü kişi yararına sözleşmedir⁶⁵. Bu durumda edimin sözleşmeye uygun ifasını talep etmek, fesih ve zarar tazmini talep etmek gibi turun icrası ile yakından ilişkili haklar tura katılan üçüncü kişi tarafından kullanılmalı; ancak paket tur bedelinin indirilmesi gibi bir hak sözleşmenin tarafı olan ve sözleşmeyi akdeden tarafa tanınmalıdır⁶⁶.

Kanaatimizce, paket tur sözleşmesinde tüketicinin değişmesinin hukuki niteliği sözleşmenin devri müessesesi ile açıklanmalıdır. Yönetmeliğin 7. maddesinde devreden ile devralan kişinin sadece ücret borcu bakımından müteselsilen sorumlu olacakları düzenlenmiş olup, diğer hakları bakımından bir düzenleme yapılmamıştır. En basit tanımı ile borç ilişkisinden doğan hak ve yükümlülüklerinin iradi olarak üçüncü kişiye devredilmesine sözleşmenin devri

⁶¹ Mesela tropikal iklime dayanabilme, dağa tırmanmayı bilme, macera gezilerine katılabilecek derecede sağlıklı olma veya belli bir yaşta olma, hamile olmama, herhangi bir grup üyesi olma, belli bir cinsiyetten olma şartları söz konusu olabilir (Yurt, s. 78); Aslan, s. 588; Oktay, **Gezi**, s. 103.

⁶² Bu görüşü kabul eden yabancı yazarlar için bkz. Yurt, s. 79, dn. 184. BK. 111. görüş dışında doktrinde sözleşmenin yüklenilmesi, eksik üçüncü kişi lehine sözleşme, temlik ilişkisi, sözleşmenin ortadan kaldırılarak yeni bir sözleşmenin kurulduğu görüşleri de bulunmaktadır (Ayrıntılı bilgi için bkz. Yurt, s. 80-81; Aynı konuda bkz. Oktay, **Gezi**, s. 105).

⁶³ Bu görüşü kabul eden yazarlar için bkz. Oktay, **Gezi**, s. 105, dn. 455.

⁶⁴ Bu görüşü kabul eden yazarlar için bkz. Oktay, **Gezi**, s. 105, dn. 457.

⁶⁵ Yurt, s. 80; Oktay, **Gezi**, s. 105.

⁶⁶ Yurt, s. 80; Oktay bu görüşün kabulü ile BK. m. 111/2 gereğince burada tarafların anlaşmalarından yola çıkılması gerektiğini, tarafların iradelerinin tespit edilemediği halde ise sözleşmenin amacından hareketle örf ve adet kuraları nazara alınarak sonuca varılması gerektiğini belirtmiştir.

ya da yüklenilmesi denilmektedir⁶⁷. Bir sözleşmenin devredilebilmesi için, sözleşmeye dayanan bir borç ilişki bulunmalı, borç ilişkisi devredilebilir nitelikte olmalı ve tarafların irade beyanlarının bulunması gerekmektedir⁶⁸. Sözleşmenin devrinde taraflar iradelerini çeşitli şekillerde beyan edebilirler. İlk olarak sözleşmeden ayrılan taraf ile sözleşmeye katılan taraf arasında bir ilişkinin varlığı gereklidir. Ancak sözleşmede kalan taraf ile sözleşme katılan taraf arasında mutlaka bir sözleşmenin devri işlemine gerek yoktur⁶⁹. Nitekim yukarıda da belirtildiği üzere, turu düzenleyen taraf ancak belirli durumlarda tüketicinin sözleşmeyi devretmesinde itiraz edebilir.

Yönetmelik m. 7 son cümle uyarınca paket turu devreden ve devralan, sözleşmeye taraf tur düzenleyicisine karşı, bakiye tutarın ve söz konusu devirden doğan tüm ilave masrafların ödenmesinden müteselsilen sorumludurlar. Sözleşmenin yüklenilmesinde, yüklenilmenin gerçekleşmesi ile asıl sözleşmenin tarafları arasındaki ilişki sona erer ve devreden tarafın sorumluluğu devir ile ortadan kalkar⁷⁰. Ancak sınırlı sözleşmenin devri kurumunda devreden tarafın sorumluluğunun devam etmesi mümkün olabilir⁷¹. Bu durumda tüketicinin, paket tur sözleşmesini devretmesine rağmen bakiye tutardan ve ilave masraflardan devralan yeni tüketici ile birlikte sorumlu olması halinin hukuki niteliğinin sınırlı sözleşmenin devri olduğunu söylemek gerekir.

Yönergenin 4/b.3 maddesi uyarınca tüketici paket turu, turun başlamasından makul bir süre önceye kadar seyahati düzenleyene veya aracıya niyetini bildirerek, tur açısından geçerli tüm koşulları taşıyan üçüncü kişiye devredebilecektir. Görüldüğü üzere bizim düzenlememizde sözleşmenin en geç seyahatten 7 gün önce devredilebileceği düzenlenmişken, Yönergede bu husus makul süre olarak belirlenmiştir.

C. Paket Turu Düzenleyen Tarafın Edimlerini Yerine Getirmemesi Halinde Tüketicinin Korunması

Paket tur sözleşmelerinde hizmetlerin ifa edilmemesi kusurlu veya kursosuz imkânsızlıktan ya ifa mümkün olduğu halde hizmetin hiç veya gereği gibi ifa edilmemesinden kaynaklanabilir. İfanın imkânsız olması turun başlamasına ya da başlamış olan turun devamına engel olabileceği gibi, hizmetin hiç veya gereği gibi ifa edilmemesi hizmetin ayıplı olmasına neden olur.

1. Edimlerin İfasının İmkânsız Olması

a. Sözleşmenin Akdinden Önceki İmkânsızlık

Paket tur sözleşmesinin edimlerinin belli zaman noktalarında yerine getirilmesi zorunludur ve sonraki bir zaman diliminde yerine getirilmesi mümkün değildir. Paket tur sözleşmesinin akdedilmesinden önce turun yapılması objektif olarak imkânsızlaşırsa, genel hükümler uygulanarak sözleşmenin batıl ol-

⁶⁷ Hasan Ayrancı, **Sözleşmelerin Yüklenilmesi (Devri)**, Ankara, 2003, s. 33 vd.

⁶⁸ Ayrancı, s. 87 vd.

⁶⁹ Ayrancı, s. 101.

⁷⁰ Ayrancı, s. 116.

⁷¹ Ayrancı, s. 116.

duğu kabul edilmelidir (BK. m. 20). Bu durumda sözleşmenin akdedilmediği bir dönemde örneğin kayıt için tüketici bir bedel ödemişse, ödemiş olduğu bedeli sebepsiz zenginleşme kurallarına göre geri talep edebilecektir (BK. m. 117/2).

b. Sözleşmenin Akdinden Sonraki İmkânsızlık

Paket tur sözleşmelerinde edimler turun başlamasından önce ya da sonra imkânsızlaşabilir. Belirli bir tarihte yapılması planlanmış olan tur, turun başlamasının her hangi bir nedenle gecikmesi halinde, örneğin iki günlük bir turun uçağının beş altı saat gecikmesi ile imkânsızlaşabilir. Ya da turun başlamasından sonra edimlerin yerine getirilmesi imkânsızlaşabilir. Bunlardan bağımsız olarak turu düzenleyen tarafın hâkimiyet alanı dışında kalan mesela turun yapılacağı yerde savaşın başlaması gibi bir imkânsızlık da söz konusu olabilir.

(1) Turu Düzenleyen Tarafın Sorumlu Olmadığı İmkânsızlık

Turu düzenleyen tarafın ortaya çıkan imkânsızlıktan sorumlu olup olmayacağı imkânsızlığın mahiyetine göre tespit edilmesi gereken bir husustur. Paket turun gerçekleştirilememesi, turu düzenleyen tarafın elinde olmayan sebeplerden kaynaklanıyorsa, turu düzenleyen tarafın sorumluluğu söz konusu olmayacaktır. Yönetmelik m. 9/f.1/c.2 uyarınca sözleşmenin hiç ya da gereği gibi ifa edilmemesi tüketicinin kusuruna veya mücbir bir sebebe dayanıyorsa seyahati düzenleyen sorumlu tutulamaz. Borçlar Kanunu m. 117 uyarınca borçlunun kusuru olmadan borcun imkânsızlaşması halinde borç sona erer. Hükmün devam eden fıkrası uyarınca taraflardan birinin borcu imkânsızlık nedeni ile sukut edince, karşı tarafın da kendi borcundan kurtulacağı, başka bir anlatımla ifası imkânsızlaştığı için borcundan kurtulan tarafın, karşı alacak hakkını da kaybedeceği düzenlenmiştir. Borcun ifasının imkânsızlaşmasından önce, borçlu karşı alacağını elde etmişse, elde ettiğini sebepsiz zenginleşme hükümleri çerçevesinde iade ile mükellef olacaktır⁷².

Turu düzenleyen tarafın imkânsızlıktan sorumlu olmadığı haller ise Yönetmelikte mücbir sebep ve tüketicinin kusuru olarak sayılmıştır. Örneğin turun yapılacağı ülkede savaşın başlaması, konaklanması taahhüt edilen otelinin yanması gibi durumlarda, imkânsızlıktan turu düzenleyen taraf sorumlu olmayacaktır.

(2) Turu Düzenleyen Tarafın Sorumlu Olduğu İmkânsızlık

Yönetmeliğin 9/f.2 maddesi uyarınca tur sırasında, turu düzenleyen tarafın sözleşmenin esaslı unsurunu oluşturan hizmetlerden bir veya birkaçını sağlamaması ya da sağlamayacağını anlaşıldığında, seyahati düzenleyen, paket turun devam etmesi için tüketiciye ilave maliyet getirmeyen eşdeğerde alternatif düzenlemeler yapar ve sözleşmede yer alan hizmetler ile sunu-

⁷² Bu durumda kanundan doğan bir sebepsiz zenginleşme hali olduğu, iade talebine 1 yıllık değil 10 yıllık zamanaşımı süresinin uygulanması gerektiği yönündeki tartışmalar için bkz. Oğuzman/Öz, s. 446.

lan hizmetler arasındaki farkı tazmin eder⁷³. Görüldüğü üzere bu hükümde turun başlamasından sonra ortaya çıkan ve tur düzenleyicisinin sorumlu olduğu imkânsızlık hali düzenlenmiştir. Bu durumda turu düzenleyen taraf, tüketiciye ilave maliyet getirmeyen eşdeğer alternatif düzenlemeler yapmalı ve sözleşmede yer alan hizmetler ile sunulan alternatif hizmet arasındaki farkı tazmin etmelidir.

Tur sırasında ortaya çıkan imkânsızlık halinde, tüketicinin maddede sayılan haklardan yararlanabilmesi imkânsızlık konusu edimin sözleşmenin esaslı unsurunu oluşturan hizmetlerden biri olmasına bağlıdır. Palet turun hizmetleinden birinde meydana gelen imkânsızlık nedeni ile tüketicinin bundan sonra tura devam etmesi kendisinden beklenemeyecek bir külfet halini almış ise, imkânsız hizmetin esaslı olduğunun kabulü gerekir⁷⁴. Örneğin turu düzenleyen, beş yıldızlı bir otelde konaklanmasını taahhüt etmiş olmasına rağmen, çifte rezervasyon nedeni ile tüketici taahhüt edilen otele yerleştirelemiyorsa, bu hizmet esaslı bir unsur oluşturduğundan; turu düzenleyen taraf bu durumda eş değer bir otel alternatifi sunmalıdır, aksi takdirde tüketici sözleşmeden dönme hakkına sahip olacaktır.

İmkânsızlaşan esaslı hizmet karşısında sunulan alternatife eşdeğer olması gerekmektedir. Yukarıdaki örnekte çifte rezervasyon nedeni ile tüketici taahhüt edilen otele yerleştirelemiyorsa, alternatif otelin ücretinin daha az olması ihtimalinde turu düzenleyen taraf aradaki farkı tüketiciye iade etmek zorundadır. Ancak alternatif otelin bedelinin daha yüksek olması ihtimalinde aradaki farkın tüketiciden talep edilmesi söz konusu değildir.

Hükümde tüketicinin haklı nedenin varlığı halinde turu düzenleyen tarafın alternatifini reddederek sözleşmeden dönebileceği belirtilmiştir. Haklı neden kavramının tespitinde her bir somut olaya bakılarak hakkaniyete uygun bir sonuca varılmalıdır. Örneğin turu düzenleyen tarafın otelin deniz kenarında olacağını taahhüt etmiş olması ihtimalinde, alternatif otelin de deniz kenarında olması gerekmektedir. Diğer yandan konaklanacak otelde yemeklerden zehirlenen tüketicinin alternatifi reddetmesinin haklı olduğu söylenebilir⁷⁵.

Sunulan alternatife kalitesinin az olması halinde tüketici bu teklifi reddedebilir. Ancak somut olayda daha yüksek değerde bir hizmet teklif edilmiş olmasına rağmen tüketicinin bu teklifi reddetmesi de mümkün olabilir. Örneğin tüketiciye küçük ve sade bir motel taahhüt edilmişken, bunun mümkün olmaması halinde aynı yerde beş yıldızlı bir otelin alternatif olarak sunulması, tüketicinin tercihi açısından kabul edilemez nitelikte olabilir. Bu halde de tüketicinin alternatifini reddetme imkânı vardır. Sonuç olarak alternatif hizmetin değerinin taahhüt edilen hizmetin değerinden daha yüksek olması her zaman tüketicinin bunu kabul etmesi zorunluluğunu doğurmaz.

⁷³ Atamer'e göre tur sırasında meydana gelen her türlü aksaklığın ve eksikliğin hem hizmet sağlayıcısına hem de turu düzenleyen tarafa veya aracıya en kısa sürede ihbar edilmesi yönünde bir düzenleme yapılmalıdır. Yazara göre bu ihbar yükümünü yerine getirmeyen tüketici zararın artmasına neden olmuşsa, bedel indirimi hakkından bu orandan yararlanamaz (Atamer, s. 95 vd 97).

⁷⁴ Serozan, **Turistik**, s. 23.

⁷⁵ Bu örnek için bkz. Serozan, **Turistik**, s. 23.

Sunulan alternatifte turun genel özellikleri değiştirilmemeli ve turu düzenleyen taraf alternatif sunarken, tüketicinin tüm isteklerini nazara almalıdır. Yine, paket tur sözleşmeleri belirli zaman dilimi içinde ifa edilmesi gereken sözleşmeler olduklarından, alternatifin de uygun bir süre içinde sunulması zorunludur. Tura katılan tüketicinin menfaatleri nazara alındığında bu sürenin mümkün olduğu kadar kısa olması gerekir.

Yönetmeliğin 9/f.3 hükmüne göre tur sırasında turu düzenleyen taraf alternatif bir program sunamıyorsa ya da tüketici haklı nedenle bu alternatifi kabul etmiyorsa, paket turu düzenleyen taraf tüketicinin de kabul edeceği bir dönüş noktasına tüketicinin dönmesini sağlar ve tüketicinin yaptığı tüm ödemeleri 10 gün içinde iade eder. Yine gerekli olması halinde tüketicinin zararını tazmin eder. Başka bir ifade ile bu halde tüketiciye sözleşmeden dönme imkânı tanınmıştır.

Paket turdaki esaslı hizmetlerden birinin ifa edilmemiş olması sadece o hizmet bakımından ifa etmeme halini oluşturur ve sözleşmenin kesin vadeli bir sözleşme olduğu nazara alındığında imkânsızlığa ilişkin hükümler uygulanmalıdır. Ancak bu hizmet bir bütünün parçası olduğundan hizmetlerden birinin eksik olması paket turun ayıplı ifa edildiği anlamına gelir⁷⁶. Sonuç olarak tek tek hizmetlerin eksik veya gereği gibi ifa edilmemesi tüm paket tur için ayıplı ifa anlamına gelirken, tek tek her hizmet açısından imkânsızlık durumu vardır. Esaslı hizmetlerden birinin imkânsızlığına rağmen, turu düzenleyen alternatif bir hizmet sunmamış olabilir ve zaman kaybetmek istemeyen tüketici tura bu hali ile devam edebilir. Bu durumda imkânsızlık hükümlerinden yararlanmayan tüketicinin elinde ayıplı ifaya ilişkin hükümler yer alacaktır.

Örneğin turu düzenleyen taraf tur sırasında ünlü bir şarkıcının konserinin dinlettirilmesini taahhüt etmiş ve tüketici de bu konser nedeni ile tura katılmış olsun. Bu konserin dinlettirilememesi halinde hizmetin imkânsızlığı söz konusu olacaktır. Turu düzenleyen tarafın alternatifinin tüketici tarafından kabul edilmesi beklenemez. Tüketicinin bu durumda sözleşmeden dönmesi haklı olacaktır. Ancak 15 günlük bir turun son gecesi konser taahhüt edilmiş ise ve dinlettirilememişse artık imkânsızlık nedeni ile tüketicinin sözleşmeden dönmesi mümkün olmayacak ve ayıp hükümleri devreye girecektir. Bu nedenle paket tur sözleşmelerinde imkânsızlık hükümlerinin mi yoksa ayıplı ifa hükümlerinin mi uygulanması gerektiği sorusunun cevabı edimlerin niteliği ve somut olay nazara alınarak cevaplandırılması gereken bir meseledir.

2. Hizmetlerin Ayıplı İfa Edilmesi Halinde Sorumluluk

a. Genel Olarak

Yönetmeliğin 9/f.2 hükmü gereği sözleşmeden doğan yükümlülüklerin gereği gibi ifa edilmemiş olması halinde turu düzenleyen taraf sorumlu olacaktır. Burada gereği gibi ifa etmeme olgusunun esaslı hizmet unsurlarından birine ilişkin olması şartı aranmamış, bu yükümlülüğün tüm hizmetlere ilişkin olduğu düzenlenmiştir. Bu hüküm aslında ayıplı ifa halinde tüketicinin haklarını belirleme açısından düzenlenmiş bir hüküm niteliğindedir⁷⁷.

⁷⁶ Aslan, s. 583; Oktay, **Gezi**, s. 109.

⁷⁷ Aslan, s. 580.

Paket tur sözleşmelerinde ayıplı ifa halinin tespitinde önemli olan nokta, tüketici için turun amaca elverişliliğini azaltan veya ortadan kaldıran, tüketicinin geziden gerektiği gibi yararlanmamasına neden olan eksiklik ve aksaklıkların varlığıdır⁷⁸. Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun m. 4/A hüküm uyarınca sağlayıcı tarafından bildirilen reklâm ve ilânlarında veya standardında veya teknik kuralında tespit edilen nitelik veya niteliği etkileyen niceliğine aykırı olan ya da yararlanma amacı bakımından değerini veya tüketicinin ondan beklediği faydaları azaltan veya ortadan kaldıran maddi, hukuki veya ekonomik eksiklikler içeren hizmetler, ayıplı hizmet olarak kabul edilir.

Paket tur sözleşmesinin ayıplı ifa edilip edilmediği tespit edilirken iki husus dikkate alınır: Turu düzenleyen sözleşmede açık olarak neleri taahhüt etmiştir ve turu düzenleyen açık taahhüdünün olmamasına rağmen turun asgari olarak taşınması gereken şartlar neleridir.

(1) Paket Turun Niteliklerinin Kararlaştırılmış Olması

Paket tur sözleşmesinde turu düzenleyen taraf taahhüt ettiği hizmetleri eksiksiz ve ayıpsız olarak yerine getirmek zorundadır. Turun nitelikleri eğer sözleşmede açık olarak belirlenmişse, bu niteliklere uymayan, bunlardan uzaklaşan, turun fayda ve elverişliliğini azaltan veya kaldıran her durum ayıp olarak kabul edilir⁷⁹.

Turu düzenleyen tarafın tura ilişkin hangi nitelikleri taahhüt ettiği tespit edilirken, özellikle tura ilişkin katalog ve broşürler önem kazanmaktadır. İfa edilmiş paket tur sözleşmelerinin ayıplı olup olmadıklarının tespitinde bu kaynaklar rol oynayacaktır. Ancak bu belgelerin reklâm niteliğinin de olduğu unutulmamalıdır. Örneğin katalogda kullanılmış olan “altın sahiller” ifadesinin reklâm amaçlı olduğu tartışmasıdır. Ancak turu düzenleyen taraf temiz bir sahil sözü vermiş olmasına rağmen, sahilin temiz olmaması ayıplı ifa olarak kabul edilecektir.

Paket turu düzenleyen kişiler çoğu zaman turun yapılacağı yer hususunda abartılı bilgiler vererek risklerini arttırmaktadırlar. Örneğin katalogda yer alan “Bu sahillerde rüzgâr ve yağmur hiçbir zaman olmaz” ya da “En az 30 C. taahhüt ediyoruz” gibi hava tahminleri tüketicide yanlış bir izlenim uyandırabilir. Turu düzenleyen kişinin hava ile ilgili abartılı ifadelerle tüketicinin yanılmasına neden olduğu hallerde sorumlu olması gerekmektedir⁸⁰.

Turu düzenleyen taraf bir takım hizmetlerin verilmesini taahhüt etmiş, ancak bu hizmetlerin hangi kalitede olacağı belirtilmemişse, bu hizmetlerin kalitesinin objektif kıstaslar dikkate alınarak tespit edilmesi gerekir. Hizmetlerin kalitesi turun fiyatına, amacına ve genel karakterine bakılarak belirlenir. Sonuç olarak turu düzenleyen taraf sözleşmede taahhüt ettiği hizmetleri ve bunların kalitesini sağlayamamışsa, ayıplı ifa söz konusu olacak ve tüketici ayıba bağlı haklarını kullanabilecektir.

⁷⁸ Serozan, **Turistik**, s. 22; Havutçu, s. 37

⁷⁹ Oktay, **Gezi**, s. 140.

⁸⁰ Oktay, **Gezi**, s. 142.

(2) Paket Turun Niteliklerinin Kararlaştırılmaması Olması

Paket tur sözleşmesinin nitelikleri sözleşmede kararlaştırılmamış ise, bu durumda ayıbın varlığı alışılmış değerlere ve alışkanlıklara göre tespit edilmelidir⁸¹. Paket turda olması gereken nitelikler turun fiyatı, amacı, yerine göre iyiniyet kuralları çerçevesinde ortalama bir tüketici beklentisi esas alınarak belirlenmelidir⁸². Paket tur sözleşmesinde nitelikler belirlenmemişse dahi, turu düzenleyen asgari standartları taahhüt etmiş kabul edilir ve bunların sağlanmaması halinde tüketici ayıba bağlı haklarını kullanabilir.

b. Tüketicinin Ayıba Bağlı Hakları

Yönetmeliğin 11. maddesi uyarınca tüketici sözleşmenin hiç veya gereği gibi ifa edilmemesi halini, hizmetin ifa edilmesi gerektiği ya da ifa edildiği tarihten itibaren 30 gün içinde ilgili hizmet sağlayıcına ve seyahat acentesine bildirmek zorundadır. Tüketici bu halde TKHK. m. 4/A/f.2 uyarınca ayıba bağlı haklardan yararlanabilecektir. Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un 4/A/f.2'de ayıplı ifa halinde tüketiciye tanınmış olan haklar, sözleşmeden dönme, hizmetin yeniden görülmesi, bedel indirimi ve seçimlik haklarla birlikte zarar tazminidir. Hükmün devam eden düzenlemesine göre ayıplı hizmet halinde tüketicinin sözleşmeyi sona erdirmesi, durumun gereği olarak haklı görülmiyorsa, bedelden indirim ile yetinileceği hükme bağlanmıştır. Tüketicinin seçimlik haklarından sözleşmeden dönme hakkı bozucu yenilik doğuran, ayıp oranında bedel indirimi ve zarar tazmini isteme hakkı değiştirici yenilik doğuran, hizmetin yeniden görülmesini isteme tüketicinin aynen ifada ısrar ettiğini gösteren yenilik doğuran haklar niteliğindedir⁸³.

(1) Sözleşmeden Dönme

Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun m. 4/A/f.2 ayıplı ifa halinde tüketiciye sözleşmeden dönme hakkı tanımaktadır. Yönetmelik m. 9/f.2 uyarınca esaslı hizmetlerden birinin ifa edilmemesi halinde tüketiciye sözleşmeden dönme hakkı tanınmıştır ve bu durum tur sırasında meydana gelen imkânsızlık hali ile sınırlı tutulmuştur. Tur sırasında tüketicinin sözleşmeden dönebilmesi için sağlanamayan ya da sağlanamayacağı anlaşılan hizmetin sözleşmenin esaslı unsurlarından biri olması gerekmektedir. Hizmetin esaslı olup olmadığı her bir somut olaya göre tespit edilmesi gereken bir husustur⁸⁴.

Belirtelim ki, paket tur sözleşmesi ayıplı da olsa ifa edildikten sonra tüketicinin sözleşmeden dönme hakkını kullanması mümkün değildir. Ancak turun ifası sırasında esaslı hizmetlerden birinin yerine getirilmemesi halinde, tüketiciye alternatif sunulmamış ise ya da tüketici haklı olarak bu alternatif reddetmişse sözleşmeden dönme hakkını kullanılabilecektir. Artık ayıplı da olsa ifa edilmiş bir paket tur sözleşmesinde sözleşmeden dönülmesi mümkün değildir.

⁸¹ Oktay, **Gezi**, s. 145.

⁸² Oktay, **Gezi**, s. 145.

⁸³ Cevdet Yavuz, "Tüketicinin Ayıplı Mal ve Hizmetlere Karşı Korunması" (TKHK. m. 4), **Prof. Dr. Kemal Oğuzman Anısına Armağan**, İstanbul, 2000, s. 1303.

⁸⁴ Havutçu, s. 37; Oktay, **Gezi**, s. 147, Zevkliler/Aydoğdu, s. 215.

Turun devamı sırasında, alternatif sunulmamış olması nedeni ile veya haklı bir nedenle tüketicinin sözleşmeden dönmesi ihtimalinde ödediği bedelin tamamının iadesi gerekmektedir. Bu durumda sözleşmeden dönme söz konusu olduğu için turu düzenleyen tarafın dönme anına kadar vermiş olduğu hizmetlerin bedelini talep etmesi mümkün değildir⁸⁵. Ancak somut olayda tüketici sebepsiz zenginleşme kuralları nedeni ile zenginleşmişse, zenginleştiği kısımdan elinde kalanların iadesi talep edilebilecektir⁸⁶. Sözleşmeden dönme ile birlikte tüketicinin talep edebileceği zarar kaleminin menfi zarar kalemi olduğunu belirtmek gerekir. Menfi zarar hüküm ifade ettiğine güvenilen bir sözleşmenin hüküm ifade etmemesi veya kurulacağına güvenilen bir sözleşmenin kurulmaması nedeni ile uğranılan zarardır⁸⁷. Bu durumda tüketici paket tur sözleşmesini akdetmesi ile mal varlığının aldığı durum ile bu sözleşmeyi hiç akdetmeydi mal varlığının arz edeceği durum arasındaki farkı talep edebilecektir.

(2) Hizmetlerin Yeniden İfası

Paket tur sözleşmesinin devamı sırasında hizmetlerden biri ayıplı şekilde ifa edilmiş ise, tur devam ederken bu hizmetin yeniden ifa edilmesi söz konusu olabilir. Bu halde turu düzenleyen taraf yeniden hizmetleri yerine getirmek zorundadır. Ancak tur sona erdikten sonra ayıplı olan hizmetlerden birinin yeniden görülmesini talep etmek imkânı yoktur. Bu nedenle TKHK. m. 4/A ve Yönetmeliğin düzenlediği 30 günlük süre burada söz konusu olmayacaktır.

Yönetmelikte esaslı hizmet unsurlarından birinin imkânsızlaşması halinde alternatif bir hizmet talep edileceği düzenlenmiştir. Yine sunulan hizmetlerden birinin ayıplı olması halinde de tur sırasında tüketici hizmetin yeniden görülmesini talep edebilmelidir. Örneğin tur sırasında taahhüt edilen dersinin ayıplı ifa edilmesi halinde, turun devamında bu dersin tekrar verilmesi talep edilebilir. Ya da tüketici odasının temizlenmesini talep edebilir⁸⁸.

Son olarak belirtmek gerekir ki paket turun tamamının ayıplı olması halinde, tüketicinin turun tamamının tekrar ifa edilmesini talep hakkının var olduğunun kabulü gerekir.

(3) Bedel İndirimi

Paket tur sözleşmesinin ayıplı şekilde ifası halinde bedel indirimi en fazla uygulanacak taleplerden birisidir. Burada önemli olan husus indirilecek bedelin nasıl hesaplanması gerektiğidir. İndirilecek olan bedel hesap edilirken ayıplı ifanın kendi bedelinin nazara alınması yeterli değildir, onun tüm paket tur sözleşmesi içindeki ağırlığı ve önemi değerlendirilerek bir hesaplama yapılmalıdır.

⁸⁵ Aslan, s. 583; Karşı yöndeki görüşler için bkz. Oktay, **Gezi**, s. 173 – 174; Serozan, **Turistik**, s. 23; Atamer, s. 97.

⁸⁶ Oktay, **Gezi**, s. 165.

⁸⁷ Oğuzman/Öz, s. 340.

⁸⁸ Ancak tüketicinin taahhüt edildiği gibi temiz olmayan sahilin tamamının temizlenmesini talep etmesi düşünülemez, bu halde imkânsızlık hükümlerine başvurmak gerekecektir (Örnek için bkz. Serozan, **Turistik**, s. 22).

dır⁸⁹. Bedelden indirim hakkının kullanılmasında nispi metoda dayanan indirim tabloları uygulanmaktadır⁹⁰. Bizim Hukukumuzda Türkiye Seyahat Acenteleri Birliği tarafından hazırlanmış olan ve turlar için uygulanan “Kütahya Çizelgesi” olarak da anılan bedel indirim tablosu ve bu tablodaki indirim oranlarından yararlanılabilir⁹¹.

(4) Zarar Tazmini

Yönetmeliğin 9. maddesinin son cümlesi uyarınca gerekli olduğu hallerde tüketicinin zararlarının tazmin edileceği düzenlenmiştir. Yine TKHK. m. 4/A hükmünde de ayıp nedeni ile zarar tazmini hakkı düzenlenmiştir. Ayıba bağlı haklarının yanında tüketici ayıplı ifa nedeni ile uğradığı maddi ve manevi zararlarının tazminini de talep edebilir⁹². Örneğin bir senede sadece 15 gününü tatil için ayırabilen tüketicinin ayıplı ifa halinde manevi zarar talep edebilmesi her zaman mümkündür. Zarar tazmini diğer haklarla birlikte kullanılacağı gibi, bağımsız olarak da kullanılabilir.

Ayıba bağlı olarak tüketicinin hizmetlerin yeniden görülmesinin talep etmesi ve bedel indirimi talep etmesi halinde, talep edebileceği zarar kalemi müspet zarar kalemidir. Müspet zarar alacaklının borcun ifasındaki menfaatinin gerçekleşmemesi nedeni ile uğradığı zararı ifade eder⁹³.

Avrupa Birliği Adalet Divanı 12.03.2002 tarihli bir kararında, paket tur sözleşmesinin kötü ifası nedeni ile tatilden beklenen faydanın sağlanamamış olmasını, tazmini gereken bir zarar kalemi olarak irdelemiştir⁹⁴. Mahkeme bu kararında paket tur sözleşmelerinde Yönergenin 5. maddesi uyarınca manevi zararların da düzenlendiğini belirtmiştir.

Yönergenin 5. maddesi uyarınca pakete dâhil hizmetin ifa edilmemesinden ya da gereği gibi ifa edilmemesinden doğan zararlar konusunda, üye ülkeler tazminatın söz konusunu hizmetleri düzenleyen uluslararası sözleşmelere uygun olarak sınırlandırılmasına izin verebilirler. Bedeni zararlar dışında pakete dâhil hizmetlerin ifa edilmemesinden ya da gereği gibi ifa edilmemesinden doğan zararlar konusunda üye ülkeler tazminatın sözleşme kapsamında sınırlandırılmasına izin verebilirler. Söz konusu sınırlandırma mantıksız olmayacaktır.

Yargıtay konuya ilişkin verdiği kararlarda tatilden beklenen yararın sağlanamamış olması halinde, bunun yarattığı hayal kırıklığının, yine tatil için ayrılan zamanın kullanılamaması nedeni ile tekrar yaşanmayacak olan kişisel

⁸⁹ Yavuz, s. 556; Aslan, s. 583; Serozan, **Turistik**, s. 23. Bedel indirimi yapılırken nazara alınması gereken hususlar ve buna ilişkin tartışmalar için bkz. Oktay, **Gezi**, s. 167 vd.

⁹⁰ Zevkliler/Aydoğdu, s. 203.

⁹¹ Zevkliler/Aydoğdu, s. 203; Kütahya Çizelgesi için bkz. Çevrimiçi, www.tursab.org.tr. 20.03.2009.

⁹² Aslan, s. 583.

⁹³ Oğuzman/Öz, s. 339.

⁹⁴ Erdem Büyüksağış, “Tatilden Beklenen Yararın Elde Edilmemiş Olmasının Hukuki Niteliği Manevi Zarar Kavramına Değişik Bir Yaklaşım”, **Erden Kuntalp’e Armağan**, Galatasaray Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, İstanbul, 2004, s. 203, dn. 1’den naklen.

hazzın öneme sahip olduğunu ve manevi zarar teşkil edeceğini hüküm altına almıştır⁹⁵.

Yönetmelik m.9/f.1/c.2'de turu düzenleyen tarafın zararlardan sorumlu olması, ortaya çıkan ayıplarda tüketicinin kusurunun olmaması ve mücbir sebebin olmaması şartına bağlanmıştır. Yönetmeliğin bu ifadesinden yola çıkarak tüketicinin zarar tazmini hakkını kullanabilmesi için, paket turu düzenleyen tarafın kusurunu ispatlaması gerektiği yönünde bir sonuca varmamak gerekir⁹⁶.

D. Paket Tur Düzenleyen Tarafın Sözleşmeyi Feshetmesi Halinde Tüketicinin Tazminat Hakkı

1. Paket Turu Düzenleyen Tarafın Fesih Nedeni ile Tazminat Sorumluluğunun Olduğu Haller

Yönetmeliğin "Seyahat Acentesinin Sözleşmeyi Feshetmesi" başlıklı 8. maddesi uyarınca seyahati düzenleyen sözleşmeyi feshetmesi halinde tüketici uğradığı zarar oranında tazminat hakkına sahip olur. Ayrıca, seyahat düzenleyen, tüketicinin o güne kadar yaptığı tüm ödemeleri ve tüketiciyi borç altına sokan tüm belgeleri 10 gün içinde iade eder.

Yönergenin 4. maddesinin 6. paragrafında turu düzenleyen feshini aşağıdaki gibi düzenlenmiştir:

"Tüketici 5. paragraf uyarınca sözleşmeden döner veya organizatör aynı şekilde tüketicinin kusuru dışında kalan bir nedenden dolayı kararlaştırılmış yola çıkma gününden önce geziyi iptal ederse tüketici aşağıdaki hususları talep hakkına sahip olur:

a. Organizatör veya perakendeci kendisine ikame bir paket sunabildiği durumlarda eşdeğerde veya daha yüksek kalitede bir ikame paket almak;

b. Ya da sözleşme kapsamında ödemiş olduğu tutarları mümkün olan en kısa zamanda geri almak.

Bu sayılan durumlarda tüketici organizatör ve aracı firma tarafından ilgili üye devlet hukukunun kuralları gereğince tahsil edilmiş ödemelerin yerine getirilmemesi yüzünden tazmini talep hakkına sahip olur. Ancak;

a. İptalin talepte bulunan kişilerin sayısını gerekli asgari sayıdan daha az olması gerekçesi ile yapılması ve tüketicinin iptalden belirtilen süre içinde yazılı olarak haberdar edilmesi; ya da

b. İptalin mücbir sebep yüzünden yani ileri süren tarafın kontrolü altında olmayan olağanüstü ve önceden tahmin edilemeyen, gereken bütün özeni gösterimli olsa bile sonuçları önlenmeyecek olan olaylar nedeni ile gerçekleşmesi durumunda."

Görüldüğü üzere Yönergede, Yönetmelikten farklı olarak, fesih nedeni ile tüketicinin alternatif talep etme hakkı düzenlenmiştir. Bu husus dışında Yö-

⁹⁵ Yargıtay HGK. 12.12.2001 T.; 2001/11-1161 E.; 2001/1152 K.; HGK. (Kazancı İçtihat Bilgi Bankası).

⁹⁶ Aslan, s. 584; Yavuz, s. 556; Havutçu, s. 42. Tüketicinin zarar tazmini talep edebilmesinin paket turu düzenleyen tarafın kusurunun ispat etmesine bağlamak, tüketicinin korunması amacına da uygun düşmemektedir.

nerge'de düzenlenmiş olan tur düzenleyicisinin sözleşmeyi feshetmesi (Yönergede iptal etmesi ifadesi kullanılmıştır) bizim Yönetmeliğimiz ile aynı şartları taşımaktadır.

2. Paket Turu Düzenleyen Tarafın Fesih Nedeni İle Tazminat Sorumluluğunun Olmadığı Haller

a. Yeterli Katılımın Sağlanamaması

Paket tur sözleşmelerinde, turu düzenleyen taraf sözleşmeye koyacağı şart ile sözleşmenin tek taraflı olarak sona erdirilmesi hakkını saklı tutabilir. Paket tur sözleşmelerine çoğu zaman eklenen hüküm yeterli katılımın sağlanamaması halinde sözleşmenin feshedileceği yönündedir. Nitekim Yönetmeliğin 8. maddesinde de gerekli sayıya ulaşılmaması halinde sözleşmenin feshedileceğine dair kaydın sözleşmeye eklenebileceği ve bu halde turu düzenleyen tarafın tazminat ödemek zorunda olmadığı düzenlenmiştir. Ancak turu düzenleyen tarafın yeterli katılımın sağlanamaması nedeni ile sözleşmeyi fesih hakkı bulunsa da, bu hakkın MK. m. 2'deki dürüstlük kuralı çerçevesinde kullanılması zorunludur⁹⁷.

Paket tur sözleşmesine konulmuş olan fesih hakkına ilişkin hüküm haksız şart denetimine tabi olabilir. Bu nedenle sözleşmeye en azından ulaşılabilecek katılımcı sayısının eklenmesi gerekmektedir. Aksi halde bu hükmün turu düzenleyen tarafından kötüye kullanılması imkânı ortaya çıkacaktır. Belirtmek gerekir ki, tura katılmak isteyen tüketici, kayıt ücreti gibi bir ödeme yapmışsa, turu düzenleyen tarafın feshi halinde, bu bedelin iade edilmesi gerekmektedir.

b. Mücbir Sebep

Yönetmeliğin 8. maddesine göre paket tur sözleşmesinin feshi seyahat acentesinin gerekli tüm özen gösterilmiş olmasına rağmen, mücbir sebeplerden kaynaklanıyorsa tüketicinin tazmin hakkı doğmaz. Turu düzenleyen tarafın mücbir sebep nedeni ile tazminat hakkından kurtulabilmesi, gerekli tüm özeni göstermiş olmasına bağlıdır. Somut olayda mücbir sebebin varlığının değerlendirilmesinde turu düzenleyen sözleşmenin akdi sırasında bu durumu öngörememesi belirleyici olmalıdır⁹⁸. Mücbir sebep borçlunun borcu ihlal etmesine mutlak olarak kaçınılmaz şekilde sebep olan harici bir olay niteliğinde olmalıdır⁹⁹. Turu düzenleyen tarafın tazminattan sorumlu olmaması için sözleşmeye mücbir sebepten sorumlu olmayacağına dair bir kayıt eklemesine gerek yoktur. Gerekli tüm özen gösterilmiş olmasına rağmen, mücbir sebep söz konusu olmuşsa, turu düzenleyen sorumlu olmayacaktır.

⁹⁷ Oktay, **Gezi**, s. 213.

⁹⁸ Oktay, **Gezi**, s. 207.

⁹⁹ Oğuzman/Öz, s. 357.

E. Paket Tur Düzenleyen Tarafın Tüketiciyi Aydınlatma Yükümlülüğü

Yönetmeliğin 12. maddesinde seyahat acentesinin paket tur hakkında bilgi isteyen tüketiciye tanıtım amaçlı bir broşür vermek zorunda olduğu, broşürün içerdiği hususların seyahat acentesi için bağlayıcı olduğu, özelliklerde yapılacak değişikliklerin ancak broşürde açıkça belirtilmek ve sözleşme akdedilmeden önce tüketiciye bildirilmek şartıyla, sözleşme akdedildikten sonra ise tarafların açık mutabakatı ile değiştirilebileceği düzenlenmiştir.

Broşürde yer alması gerekli unsurlar hükümde aşağıdaki gibi belirlenmiştir.

- a. Vergiler dâhil fiyat ve ödeme koşulları,
- b. Gidilecek yer ve ulaşım biçimi,
- c. Kalınacak yerin özellikleri,
- d. Yemek ve gezi planı,
- e. Paket tur programı,
- f. Uluslar arası seyahatlerde pasaport ve vize koşulları,
- g. Seyahat acentesinin paket tura katılacak tüketici sayısının yeterli olmadığı durumda paket turun iptalini tüketiciye bildireceği en son tarih.”

Yönetmelikte yapılmış olan bu düzenlemenin amacı, broşürlerin tüketici için paket tur sözleşmesini yapmasında etkili olmalarıdır. Tüketici seyahat acentesine başvurduğu zaman, broşürlere inanarak paket tur sözleşmesini yapmaya karar vermektedir. Paket tur sırasında broşürde verilen bilgilerin gerçeği yansıtmaması halinde tüketici korunmalıdır. Seyahati düzenleyen tarafın edimlerinin belirlenmesi bakımından bu belgeler oldukça önemlidir. Broşürde taahhüt edilen edimlerin farklı bir şekilde ifa edilmesi halinde kötü ifa söz konusu olacaktır. Örneğin deniz manzaralı bir oda taahhüt edilmiş olmasına rağmen, tüketicinin konakladığı oda deniz manzaralı değil ise kötü ifa söz konusu olacaktır¹⁰⁰. Yönetmelikte de broşürde verilen bilgilerin doğruluğu turu düzenleyen bakımından bağlayıcı olduğu kabul edilmiştir. Seyahat broşüründe yer alan bilgiler ve ilanlar gerçeği yansıtmalı ve açık olmalıdır. Seyahati düzenleyen bu broşürde yer alan bilgilerin doğruluğunu garanti etmekte olduğundan, aksinin varlığından sorumlu olacaktır¹⁰¹.

Yönergenin 3. maddesinde de tanıtıcı malzemelerin yanıltıcı bilgileri içermemesi gerektiği belirtilmiş olup, bu düzenleme ile Yönetmelikteki gibi broşürün içeriğinin organizatör ve aracı için bağlayıcı olduğu belirtilmiştir.

F. Tüketiciyi Koruyan Diğer Hükümler

1. Paket Tur Sözleşmesinde Yer Alan Haksız Şartlara Karşı Tüketicinin Korunması

Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun m. 6/f.2 uyarınca paket tur sözleşmesinde yer alan haksız şartlar tüketici bakımından bağlayıcı değildir¹⁰².

¹⁰⁰ Yurt, s. 120; Aslan, s. 585.

¹⁰¹ Yurt, s. 121; Oktay, **Gezi**, s. 68 vd.

¹⁰² Paket tur sözleşmelerine uyuşmazlıkların çözümü için tahkim şartının eklenmesi Yarg. 13. HD. 12.04.2006 T.; 2006/521 E.; 2006/5446 K. sayılı kararında haksız şart

Paket tur sözleşmesinde yer alan şartın haksız şart olup olmadığını tespitinde şu hususlar nazara alınır: Turu düzenleyen tarafın tüketici ile müzakere etmeden bu şartı sözleşmeye koymuş olması ve şartın tarafların hak ve yükümlülüklerinin iyiniyet kurallarına aykırı düşecek şekilde tüketici aleyhine denge-sizliğe neden olması.

2. Sorumsuzluk Kayıtlarına Karşı Tüketicinin Korunması

Paket tur sözleşmelerinden doğan sorululukların kaldırılması veya daraltılması amacıyla, turu düzenleyenlerin buna ilişkin sorumsuzluk kayıtlarını sözleşmeye ekleme eğilimleri bulunmaktadır. Tur düzenleyicileri sözleşmesel edimlerin hiç ifa edilmemesi ya da gereği gibi ifa edilmemesi hallerinde sorumlu olmayacaklarına ilişkin kayıtlar ile ya da kısa zamanaşımı süreleri ile sorumluluk alanlarını daraltma yoluna gitmeye çalışmaktadırlar. Bu nedenle yönetmelikte bu tip kayıtların geçersiz olacağı hüküm altına alınmıştır. Yönetmelik m. 10 uyarınca sözleşme metninde veya müstakil herhangi bir belgede tüketicinin bu Yönetmelikte yer alan haklarını kullanmaktan feragat ettiğine dair veya seyahati düzenleyen bu Yönetmelikten kaynaklanan yükümlülüklerini sınırlayan veya ortadan kaldıran kayıtlar geçersizdir.

SONUÇ

Paket tur sözleşmelerinin Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun kapsamına alınması ile tüketicilerin fazlaca uyuşmazlık yaşadığı bir alan düzenlenmiştir. Her ne kadar asıl düzenleme Yönetmelik ile yapılmış olsa da, tüketicilerin korunması açısından bu düzenlemenin varlığı küçümsenemez niteliktedir.

Avrupa Birliği Konsey Yönergesi ile uyumlu şekilde düzenlenmesine çalışılmış olan Yönetmelikte özellikle tüketicilerin çeşitli fiyat ve program değişikliklerinde, ifa edilmeme ve ayıplı ifa hallerinde, seyahat acentesinin sözleşmeyi tek taraflı feshi halinde, sorumsuzluk kayıtlarının varlığında tüketicinin nasıl korunacağına ilişkin hükümler yer almaktadır. Yine Yönetmelikte, şartların sağlanması halinde tüketiciye sözleşmeyi devretme hakkı tanınmış, bu yolla paket turun başlamasından uzun zaman önce akdedilen sözleşmelerin tarafı olan tüketicilerin ekonomik açıdan korunması sağlanmıştır.

Son olarak belirtmek gerekir ki, Yönetmelik hükümleri ile Konsey Yönergesinin hükümleri karşılaştırıldığında bazı noktalarda Yönetmeliğin, Yönergeye nazaran tüketicinin daha lehine hükümler taşıdığı görülmektedir. Ancak diğer taraftan Yönergenin tüketici lehine olan hükümleri elbette ki, Yönetmeliğe göre daha fazladır. Kanaatimizce gerek Yönetmelik, gerekse de Yönerge tetkik edilerek tüketicinin en lehine olacak hükümlerin tespit edilerek bu yönde bir düzenleme yapılması yerinde olacaktır.

olarak kabul edilmemişken, Yarg.13 HD. 25.09.2008 T.; 2008/3492 E; 2008/11120 K. sayılı kararında paket tur sözleşmesindeki tahkim şartının haksız şart olduğundan bahisle yazılmamış sayılmasına karar vermiştir (Çevrimiçi, www.kazanci.com, 20.03.2009, 16:31).

KAYNAKLAR

- Aslan, Yılmaz: **Tüketici Hukuku**, 3. Baskı, Ankara, Ekin Kitabevi, 2006.
- Atamer, Yeşim: “Paket Tur Sözleşmelerine İlişkin TKHK. M. 6/C’ nin Revizyonuna İlişkin Teklifler”, **Uğur Alacakaptan’a Armağan**, C.2, İstanbul, İstanbul Bilgi Üniversitesi Yayınları, 2008, s. 87–101
- Ayrancı, Hasan: **Sözleşmenin Yüklenilmesi (Devri)**, Ankara, 2003.
- Büyüksağış, Erdem: “Tatilden Beklenen Yararın Elde Edilmemiş Olmasının Hukuki Niteliği Manevi Zarar Kavramına Değişik Bir Yaklaşım”, **Prof. Dr. Erden Kuntalp’e Armağan**, C. 1, İstanbul, Galatasaray Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, 2004, s. 203–239.
- Ceylan, Ebru: **Tüketicilerin Korunması Semineri**, Ankara, Yetkin Basım Dağıtım AŞ., 2004 (Metin içersinde “**Seminerler**” olarak kısaltılmıştır).
- Ceylan, Ebru: “Paket Tur Sözleşmesinde Tüketicinin Korunması”, **Prof. Dr. Erden Kuntalp’e Armağan**, C. 1, İstanbul, 2004, s. 242–260 (Metin içersinde “**Paket Tur**” olarak kısaltılmıştır).
- Demir, Mehmet: **Tüketicinin Korunması Hukuku Mevzuatı; Ulusal Mevzuatla İlgili Avrupa Birliği Yönergeleri**, Ankara, Turhan, 2002.
- Havutçu, Ayşe: “Seyahat Sözleşmesi ve Ayıplı İfa Halinde Tüketicinin Hakları”, **Manisa Barosu Dergisi**, S. 62–63, Yıl: 16, s. 27–42.
- Kuntalp, Erden: **Karışık Muhtevalı Akit**, Ankara, 1971.
- Oğuzman, Kemal; Öz, Turgut: **Borçlar Hukuku Genel Hükümler**, İstanbul, Filiz Kitabevi, 2006.
- Oktay, Saibe: **Gezi Sözleşmesi**, İstanbul, Beta Basım Yayım Dağıtım AŞ., 1997 (Metin içersinde “**Gezi**” olarak kısaltılmıştır).
- Oktay, Saibe: “İsimsiz Sözleşmelerin Geçerliliği, Yorumu ve Boşlukların Tamamlanması”, **İHFMC.**, C. LV, S. 1-2, Y. 1995-1996, s. 263-296 (Metin içersinde “**İsimsiz Sözleşmeler**” olarak kısaltılmıştır).
- Serozan, Rona: **Borçlar Hukuku Özel Bölüm**, 2. Bası, İstanbul, 2006 (Metin içersinde “**Borçlar Özel**” olarak kısaltılmıştır).
- Serozan, Rona: “Turistik Gezi Sözleşmesi”, **Yargı Dergisi**, Sayı: 49, İstanbul, Mayıs 1980, s. 20–27 (Metin içersinde “**Turistik**” olarak kısaltılmıştır).
- Tandoğan, Haluk: **Borçlar Hukuku Özel Borç İlişkileri**, C. I/1, Beşinci Basımdan Altıncı Tıpkı Basım, Vedat Kitapçılık, İstanbul, 2008.
- Yavuz, Cevdet: “Tüketicinin Ayıplı Mal ve Hizmetlere Karşı Korunması” (TKHK. m. 4), **Prof. Dr. Kemal Oğuzman Anısına Armağan**, İstanbul, 2000, s. 1293–1317.
- Yavuz Nihat: **Öğretinin ve Uygulamanın Işığında Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Şerhi**, Ankara, Kartal Yayınevi, 2007.
- Yurt, Bülent: **Seyahat Düzenleme Sözleşmesi**, Ankara, Yetkin Basım Dağıtım AŞ., 2000.
- Zevkliler, Aydın; Aydoğdu, Murat: **Tüketicinin Korunması Hukuku**, 3. Bası, Ankara, Seçkin, 2004.

ÇEVİRİMİÇİ KAYNAKLAR

www.kazancı.com

www.tursab.org.tr