

PAKET TUR SÖZLE MES NDE TARAFLAR VE TARAFLARIN BORÇLARI VE HAKLARI

Gökçen Bilge ÖZDEM R*

ÖZET

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

ABSTRACT

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

* İstanbul Barosu Avukatı.

† Paket Tur

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

[‡] Package Travels

1. Seyahat ve Seyahat Organizasyonunda Sözleşmelerin Önemi

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

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

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

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

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

⁵ Oktay, s.18 vd.; Yurt, s.35, 36.

⁶ Oktay, s.19 vd.; Yurt, s.36.

⁷ Aslan, s.566

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

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

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

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

1.1. Seyahati Düzenleyen Kişi: Seyahat Organizatörü

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

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

⁹ Havutçu, a.g.m s.34.

¹⁰ Ceylan, a.g.m s.247

¹¹ Aslan, s.566

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

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

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

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

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

1.2. Seyahat Aracısı: Aracı Acenta

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

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

- Tur operatörü üreticidir; seyahat acentaları aracıdır.
- T.O. stok yapabilir; S.A. stok yapamaz
- T.O. satış riskini üstlenir; S.A. satış riskini taşımaz.
- T.O. toptancıdır; S.A. perakendecidir.
- T.O. talep oluşturur madan ürün hazırlar; S.A. talep oluşturur madan rezervasyon yapmaz." Bkz. Bulut, (Çevrimiçi) <http://www.ekitapyayin.com/id/025/03.htm>, 15 Ocak 2007, Ayrıca turizm pazarındaki tur operatörleri için ekilene bkz.

¹³ Havutçu, a.g.m s.33

¹⁴ RG.04.09.1996, S.22747

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

¹⁶ Yurt, s.37

¹⁷ Yurt, s.37

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

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

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

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

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

faaliyet göstermesi halinde, organizatör acentanın ismini belirtmesi zorunludur.²¹

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

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

1.3. Bireysel Edim Yükümlülükleri

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

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

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

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

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

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

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

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

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

1.4. Tüketici ve Birlikte Seyahat Edenler

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

Üçüncü ki i, sözleşme yapan ki iden ba ımsız olarak seyahat edimlerinin yerine getirilmesini seyahat düzenleyenden talep edebilir. Ayıplı ifa halinde ise, ayıba karşı tekeffül hükümlerinin uygulanmasını sadece sözleşmenin tarafı olan ki i isteyebilir. Sözleşmenin aile bireyleri dışındaki kişiler için yapılması halinde sözleşmenin tarafı ve borçlusu yine sözleşme yapan kimsedir. Üçüncü ki iler sözleşme meden kaynaklanan hiçbir hükümlülükleri yoktur ancak edimin ifasını talep edebilirler.²⁶

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

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

Yani seyahat sözleşme mesinin diğer tarafı, seyahat için rezervasyon yaptıran veya yaptırmayı taahhüt eden ki idir. O halde birlikte seyahat edenler tüketici sıfatını taşıyor mu?

Tüketici, Avrupa Direktifinin 2.md.'sinde "asıl taraf" olarak nitelendirilmektedir. Bunun nedeni, gerek Direktifte, gerek Direktifi baz alarak seyahat sözleşme düzenleyen svitçe'de, tüketicinin oldukça geniş tanımlanması olmasıdır. Direktif ile aynı tanımla ihtiva eden Federal Yasanın 2'inci maddesine göre tüketici, "seyahate katılmak için yer ayırtan veya ayırtma taahhüdü altına giren ki i" olmakla beraber; "seyahate katılacak adına veya yararına bir ba kası tarafından yer ayırtılıyor ya da ayırtma taahhüdü altına giriliyorsa, adına ya da lehine yer ayırtılan ki i" de tüketici sayılacaktır. Bunun yanında, tüketicinin seyahat hakkını devretti ki i de tüketici sıfatını taşıyor ve seyahat sözleşme mesinden doğan tüm haklardan yararlanır. Bu düzenleme nedeniyle, fiilen seyahat eden ki iler, tüketici sayılmakta, yasa sadece teknik anlamdaki "tüketici" yi değil, seyahat eden tüketici kabul etmekte, yasal korumadan yararlandırmaktadır.

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

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

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

²⁴ Aslan, s.569

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

²⁶ Yurt, s.61

²⁷ Yurt, s.62 vd.

²⁸ Havutçu, **a.g.m.**, a.m s.34

yaptı ı her durumda tüm haklardan istisnasız yararlanacaklardır.²⁹

2. PAKET TUR SÖZLE MES NDE TARAFLARIN BORÇLARI VE HAKLARI

2.1. Acentanın Borçları ve Hakları

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

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

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

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

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

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

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

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

2.1.3. Aydınlatma-Bilgi Verme Borcu

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

2.1.4. Seyahatin Aksamadan Yürütülmesini Sağlama (Organizasyon) Borcu

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

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

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

²⁹ Aslan, s.570

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

³¹ Can,Güner, s.246

³² Oktay, s.99 vd.

³³ Havutçu, **a.g.m** s.35

³⁴ Yurt, s.128.; Oktay, a.e s.66 vd.

³⁵ Can, Güner, s.246

³⁶ Havutçu, **a.g.m** s.35

³⁷ Yurt, s.129 vd.

³⁸ Aslan, s.578

³⁹ Havutçu, **a.g.m** s.35

⁴⁰ Can, Güner, s.246

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

2.1.5. Seyahate Katılanın De i mesini Kabul Etme Borcu

Seyahate katılan objektif ve subjektif nedenlerle tura katılmayacak veya katılmasına ra men tamamlayamayacak durumda olursa, sözleşme sona erdireceğine, yerine bir ba kasını geçirmesi seyahat acentası açısından seyahate kimin katılacağı nın ki isel önemi yoksa acentanın kabul etmesi gereken bir yükümlülüktür. Bu konu Brüksel Konvansiyonu'nun 8.md.'sinde ele alınmakta ve seyahate katılanın yerine geçecek ki i kendi ko ullarını ta ıyorsa ve fazladan olacak giderleri ilk sözleşme yapanın kar ılaması ko uluyla bu de i ikli in kabul edilmesi gerekti i yolunda düzenleme yapılmaktadır.⁴⁴

2.1.6. Seyahat Edenlerin Vücut Bütünlü ünün ve Sa ılıklarının Korunması Borcu

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

2.1.7. Sır Saklamak Borcu

Organizatör, mü terilerinin isim ve adresleriyle, geziyle ilgili ki isel hususları saklamakla yükümlüdür (1618 Sayılı Kanun, md.21).

2.1.8. Teminat Gösterme Borcu

Seyahat sözleşmesinde tüketicinin kar ılabilece i en önemli problemlerden biri olan organizatörün acentaya kar ı tüketicinin korunması, sviçre Federal Yasası ve Direktifte, organizatöre teminat gösterme yükümlülü ü getirilerek sa lanmaya çalı ılmı tır. Seyahat Acentaları Yönetmeli inde de, tüketicinin korunması amacıyla, acentanın Turizm Bakanlığı nca belirlenen kurulu ve tur teminatını Bakanlı a verme yükümlülükleri öngörülmektedir (Yönetmelik, md. 42, ayrıca 1618

Sayılı Kanun md. 12,16). Ancak, bu teminat yükümlülü ü, mahiyet ve esasları itibariyle ve tam olarak sviçre Hukukundaki düzenleme ile örtü memektedir.⁴⁷

2.1.9. Tanıtım Bro ürü Verme Borcu

Turistik ürün genel olarak çokluklu bir mal ve hizmet kar ımı olarak bir paket halinde ortaya çıkmaktadır. Turistik ürününün bu özelli i, onun de erlendirilmesinde farklılıklara yol açmaktadır. Birçok turistik ürün; tatil, seyahat, tur, devre mülk satın alındı ı yerden uzakta, ço u zaman ba ka ülkede bulunmaktadır. Bu ürünlere ödemeler ise önceden yapılmaktadır. Bu nedenle tüketici satın esnasında verilen bilgilere ba ılı olarak ürünleri satın almaktadır.⁴⁸

Yönetmeli in 12. md.'si gere i seyahat acentası paket tur hakkında bilgi isteyen herkese tanıtım bro ürü vermek zorundadır. Bu bro ürde vaad edilen tüm hizmetler acentayı ba lar. Bro ürde yer alan hizmetlerde yapılan de i ikliklerin geçerli olabilmesi , bunun bro ürde açıkça belirtilmesi ve sözleşme akdedilmeden tüketiciye bildirilmesine ba lıdır. Sözleşme akdedildikten sonra ise de i ikliklerin geçerlilik artı tarafların açık mutabakatına ba lıdır.⁴⁹

Bu bro ür, katalog ve ilanlar seyahat düzenleyenin borçlarının belirlenmesinde önemlidir ancak yeterli de ildir. Seyahate ba lanmadan seyahat ile ilgili verilen programlar ve yapılan açıklamalar da seyahat düzenleyenin borçlarını belirleme de dikkate alınması gereken hususlardır.⁵⁰

Bro ürde yer alması gereken unsurlardaki eksiklik, seyahat edenin bilgi verme borcunu yerine getirmemi olması nedeniyle sorumlulu unu gerektirir. Reklamlara uygun hizmet vermeme de, Kanunun 4/A md.'sine göre ayıplı hizmettir.⁵¹ Bro ürde yapılan reklamların da tüketiciyi yanıltmayacak ve sadece reklam niteli i ta imayan gerçek ve inandırıcı bilgiler içermesi gerekir. Reklam niteli i ta imayan ifadelerin ise seyahat düzenleyenin borçlarının muhtevasını ve çerçevesini belirleme de fazla bir önemi yoktur.⁵²

1618 sayılı yasanın 19.md.'si acentaya, gerçe e aykırı ve yanıltıcı tanıtma ve reklam yasa ı getirmekle

⁴¹ Yurt, s.128

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

⁴³ Aslan, s.577

⁴⁴ Can, Güner, s.247

⁴⁵ Can, Güner, s.247

⁴⁶ Yurt, s.131

⁴⁷ Havutçu, a.g.m s.35

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

⁴⁹ Aslan, s.585

⁵⁰ Yurt, s.120

⁵¹ Aslan, s.586. 1618 sayılı yasanın 19.md.'si acentaya, gerçe e aykırı ve yanıltıcı tanıtma ve reklam yasa ı getirmekle beraber, reklam ve tanıtma belgelerinden birer nüshayı, da ıtımlarından 15 gün önce Turizm Ve Tanıtma Bakanlı ı'na gönderme ödevi yüklemi tir.

⁵² Yurt, s.122

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

2.1.10. Rehber Bulundurma Zorunlulu u

28.12.2006 tarihinde Meclis Genel Kurulu'nda kabul edilen ve 13 Nisan 2007 tarihinde yürürlü e girmesi beklenen 5571 sayılı Kanun'un getirece i yeniliklerden biri de tur veya sadece tek bir otelde konaklamayı ve konaklanacak otele ula ımı içerenler hariç olmak üzere, paket tur kapsamında, paket tur veya tur ba ına 45 ki iye kadar en az bir rehber bulundurulma zorunlulu udur. Turistlere, rehberler dı ında herhangi bir kimse aracılı ıyla Türkiye'nin tarihi, do ası, kültürü ve turizmiyle ilgili rehberlik faaliyeti niteli inde bilgi verilmeyecektir.

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

2.1.11. Kararla tırılan Ücreti Talep Etme ve Alma Hakkı

Ücretin kararla tırılan günde ödenmemesi halinde acentanın faiz isteme hakkı da bulunmaktadır. Faizin oranı sözleşme belirlenmi se bu oran dahilinde, belirlenmemi se yasal faiz oranındaki faizi isteyebilir.⁵³ Yönetmeli in 5/1 bendinde acenta tarafından, vadeli satılarda uygulanan faiz oranının, yüzde otuz fazlasını a mamak üzere, gecikme faizinin talep edilebilece i belirtilmi tir.

2.2. Tüketicinin Borçları ve Hakları

Tüketicinin borçlarını ve haklarını da u ekinde sıralamak mümkündür:

2.2.1. Ücret Ödeme Borcu

Tüketici öncelikle seyahat edimini kar ılı ında organizatöre, götürü olarak tespit edilmi seyahat ücretini ödemekle yükümlüdür.⁵⁴ Bunun yanında dürüstlük kuralına uygun davranma borcu da vardır. Bu ücret kural olarak sözleşme belirlenen ücrettir. Türk lirası ile ödenebilece i gibi yabancı para olarak ta ödenebilir.⁵⁵

Tur ücreti acenta tarafından tek taraflı olarak belirlenmekte, tüketicinin sözleşme yapmasıyla borç do maktadır. Borcun ödenme zamanı sözleşme belirlenmekte, belirlenmemesi durumunda ise hizmete göre farklı uygulamalar ortaya çıkmaktadır. Örne in Bilet

paraları pe in ödenmekte, konaklama ücretlerinin %50 si grubun otele yerle mesinden 30 gün önce, kalan ise grubun ayrılı ından önce ödenmektedir.⁵⁶

Ödenecek ücret global⁵⁷ bir ücret olup, pakette yer alan hizmetlerin tümü için belirlenmi tir. Bunun sonradan arttırılamaması bir di er temel kuraldır. Seyahat programında olmayan hizmetler için yapılacak ödemeler bunun dı ındadır.⁵⁸

Tüketici ücreti ödeme de gecikirse, temerrüde dü mü olur ve faiz ödemek zorunda kalır. Yönetmeli- in 5/1 bendinde bu husus düzenlenmi ve acenta tarafından vadeli satılarda uygulanan faiz oranının, yüzde otuz fazlasını a mamak üzere, gecikme faizinin talep edilebilece ini belirtmi tir. (1) bendinde ise, borçlunun temerrüdün hukuki sonuçlarının sözleşme gösterilmesi gerekti i düzenlenmi tir. Acentanın temerrüdü ise ifa etmeme anlamına gelmekle beraber bu hükmün gere i olarak sözleşme ne yazılabilece i açık de ildir. Tüketicinin temerrüdü halinde, temerrüt faizi dı ında, konulacak di er sonuçların G i içinde yer almaması ve münferiden tartı ılarak konulması gerekmektedir.⁵⁹

2.2.2. Ek Giderleri Ödeme Borcu

Tüketici, organizatörün hazırlataca ı seyahat belgeleri (pasaport, vize vb. gibi) için yapaca ı masrafları ödeyecektir.⁶⁰

2.2.3. Birli i Yapma Borcu

Tüketicinin, yer ayırttı ı seyahate katılması bir yükümlülük de ildir. Fakat katılırsa, organizatörün seyahat edimini gere i gibi ifa edebilmesi için gereken i birli ini yapmakla yükümlüdür. Örne in tüketici, seyahat için belgeleri temin etmek⁶¹, havaalanında veya

⁵³ Can, Güner, s.247

⁵⁴ Havutçu, a.g.m s.36

⁵⁵ Aslan, s.587

⁵⁶ Turizm letmelerinin Bakanlıkla, Birbirleriyle ve Mü terileriyle li kileri Hakkında Yönetmelik, 33.md.'

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

⁵⁸ Can, Güner, s.247

⁵⁹ Aslan, s.587

⁶⁰ Havutçu, a.g.m s.36

⁶¹ Yurt dı ına yapılacak seyahatlerde pasaport gibi bazı bilgi ve belgeleri vermek, i lemlerin tamamlanması ve yürütülmesi açısından önemlidir. Topluca yapılacak seyahatte belge vermeme ekindeki bir davranı la i lemlerin gecikmesi, grubun vize alamaması gibi durumlar konunun önemini ortaya koymaktadır. Bkz. Can, Güner, s.247

otobüs terminalinde zamanında hazır bulunmakla⁶² yükümlüdür.⁶³

2.2.4. Özenli Davranma Borcu

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

2.2.5. Açıklama, Bilgi Verme Borcu

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

2.2.6. Seyahatin Duyurulduğu Ekilde ve Belirtilen Ücretle Gerçekleşmesi Hakkında Hakk

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

2.2.7. Hizmetin Yeniden Görülmesini İsteme Hakkı

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

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

hizmetin yeniden görülebilmesi suretiyle durumun düzeltilmesi yoluna gidilebilecektir.⁶⁷

2.2.8. Sözleşme Meden Dönme Hakkı

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

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

2.2.9. İndirim Talep Etme Hakkı

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

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

⁶³ Havutçu, a.g.m s.36

⁶⁴ Havutçu, a.g.m s.36

⁶⁵ Havutçu, a.g.m s.36

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

⁶⁷ Aslan, s.582

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

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

⁷⁰ Aslan, s.583

⁷¹ Oktay, s.165 vd.

ndirim paket turun ayıpsız de eri ile ayıpsız de eri esas alınarak hesap edilmelidir.⁷²

2.2.10. Tazminat Talep Etme Hakkı

Tüketici ayıplı ve eksik ifa nedeniyle u radı ı zararların tazminini talep edebilir. Yönetmeli in 9/3 md.'sinde bu husus belirtilmektedir. Kanununun 4/A md.'sinde 4.md.'sinden farklı olarak her türlü zararın tazmini demekle manevi zararlarında tazmin edilebilece i sonucuna varmak gerekir. Önemli olan zararın ortaya çıkması ve bunun kusur nedeniyle olu masıdır.⁷³ Yine yönetmeli e göre seyahat acentasının tazminattan sorumlu tutulmaması hali ancak tüketicinin kusuruna veya mücbir sebebe dayanan eksik veya ayıplı ifa halinde söz konusudur. Bu durumda acentanın sorumlu tutulması için, kusurlu oldu unun ispatı yoluna gidilmesine gerek yoktur.⁷⁴

Yardımcı ahıs konumundaki ki iler için, BK.md. 100/2 gere i sorumsuzluk anla ması varsa bunun dikkate alınması gerekir. Kusur sorumlulu undaki ilkeler nedeniyle geziye katılanın birlikte zararı, tazminatın hesabında dikkate alınacaktır (BK 44.md). Uluslararası anla malarla sorumlulu un sınırlanmı olması haline bu anla maların hükümleri dikkate alınacaktır. Uluslararası hava ta imacılı ı ile ilgili Var ova Anla -ması bunlardan biridir. E er gezi düzenleyen haksız fiil sorumlulu una ili kin artlar varsa gezi düzenleyen BK. md. 41 vd. gere ince de sorumlu olabilecektir.⁷⁵

2.2.11. Teminatın Paraya Çevrilmesini Talep Hakkı

Seyahat Acentaları Birli i Yönetmeli inin tüketici haklarını düzenleyen be inci bölümündeki hükümlere göre, seyahat sözleşmesinin kötü ifası halinde tüketici Turizm Bakanlığı na başvurarak, seyahat acentasının tüketici haklarına kar ılık olmak üzere bakanlı na verdi i teminatın paraya çevrilmesini talep edebilir (md.44). Tüketicinin başvuru üzerine ne gibi i lemlerin yapılaca ı tüketiciye nasıl ödemede bulunaca ı, 1618 Sayılı Kanununun 16'ncı maddesinde belirtilmektedir.

2.2.12. Sigortaya Ba vurma Hakkı

4822 Sayılı Kanun ile de i ik 4077 Sayılı TKHK.'nun 6/C maddesinde tanımlanan paket tur sözleşmelerine ili kin olarak Paket Tur Uygulama ve Esasları Hakkında Yönetmeli in "Tanıtım ba lıklı 12.md.sinin 3.fıkrası alt (d) ba lı nda, tanıtım broürünün açıklanmasının yanı sıra seyahat acentasının tüketiciye sözleşme akdedilmeden önce yazılı olarak bilgi

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

Bu sigorta türü "Oto Dı ı Kaza Sigorta Türleri"ni içersinde barındırdı ndan oto dı ı sorumluluk poliçeleri ile seyahat edenin teminat kapsamındaki zararları sigorta tarafından kar ılanır.⁷⁶

28.12.2006 tarihinde Meclis Genel Kurulu'nda kabul edilen 5571 Sayılı Kanun⁷⁷'un 7.md.'si ile 1618 sayılı Kanunun (4) numaralı bölüm ba lı ı "Sigorta" olarak, 12 nci maddesi ise ba lı ı ile birlikte a a dıkilde de i tirilmiştir.

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

⁷⁶ Seyahat Sigortaları; kaza sonucu vefat teminatı, kaza sonucu sürekli sakatlık teminatı, yurtdı ndaki seyahat süresince hastalık veya yaralanma durumunda tıbbi tedavi olanakları, seyahat sırasında hastalık veya yaralanma halinde uygun bir tıbbi merkeze veya eve nakil imkanı, acil ilaç getirilmesi veya gönderilmesi, yurtdı na seyahatlerde hastalık veya yaralanma nedeniyle konaklama süresinin uzatılması, bu durumda aile üyelerinden birinin hastanenin bulunduğu yere seyahat masraflarının sınırsızca kar ılanması, seyahat süresinde yakın bir aile üyesinin vefatı nedeniyle acil geri dönü masraflarının kar ılanması, seyahat esnasında evinizde meydana gelebilecek bir hasar sebebiyle bir ki inin geri dönü masraflarının kar ılanması, yolculuk süresinde vefat halinde cenazenin yurda nakli ve e lik edenlerin geri dönü ünün organizasyonu, teminat konusu tüm haller ile ilgili acil ve gerekli mesajların iletilmesi, seyahatte kayıp bagajın bulunması halinde eve veya seyahat için tasarlanan varı yerine gönderilmesi, tarifeli uçu larda kaybolan, zarar gören veya çalınan bagajın tazmini, tarifeli uçu larda gecikmeli bagajın tazmini, genel bilgi servisi:- tercüme bürolarının bilgisini verme,- avukat referansı,- ula ımın, tarifelerin ve aktarmaların bilgileri,- seyahat bilgileri,- büyükelçilik ve konsolosluk bilgileri,- rezervasyon bilgileri,- turistik bilgiler. yurtdı ı seyahatlerinde hastalık ve kaza gibi durumlarda acil ihtiyaçların kar ılanabilmesi için nakit avans verilmesi, vefat, do al afet, mahkeme tanıklı ı çarısı, önemli bir kaza ve tıbbi mü ahade gibi nedenlerle seyahatin iptali hallerinde iptal masraflarının kar ılanması, seyahat süresince hukuki danı -manlık ihtiyacınızın organizasyonu, seyahat edenin üzerinde bulunan para, çek veya seyahat çekinin üçüncü ki iler tarafından gasp ve hırsızlı ımın poliçenin teminat limitleri çerçevesinde tazmini, kaza sonucu üçüncü ahıslara seyahat edenin verebilece i bedeni veya maddi zararların poliçenin teminat limitleri çerçevesinde kar ılanması gibi teminatları içerir.

⁷⁷ RG.13.01.2007, S.26402 Yürürlü e giri tarihi: 13.04.2007

⁷² Aslan, s.584

⁷³ Oktay, s.177

⁷⁴ Aslan, s.584

⁷⁵ Oktay, s.184

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

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

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

b) Paket tur sözleşmesi düzenlenirken, mü teriye;

1- Mü terinin kaza ve hastalık halinde çıkışı noktasına dönüş masraflarını,

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

Böylece, 1618 Sayılı Kanun kapsamında tüketicilere seyahat acentaları tarafından zorunlu sigorta yaptırılması ve tüketicilerin seyahat acentalarıyla yaptıkları sözleşmelerin dolayısıyla karşılaştıkları zararların, sigorta tarafından karşılanacağı ve sigorta kapsamındaki zararını doğrudan doğruya sigorta şirketinden talep edebilecekleri hükme bağlanmıştır.

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

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

SONUÇ

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

Türk Hukukunda “paket tur sözleşmesi” bir tüketici sözleşmesi niteliğindedir. Uygulamada tüketiciler gerek sözleşmenin kurulması, gerekse sözleşmenin ifası sırasında çeşitli sorunlarla karşılaşmaktadır. Ülkemizde seyahat acentalarının gerek kuruluşu gerek faaliyetleri yasayla düzenlenmiştir. Ancak tüketici hakları Seyahat Acentaları Yönetmeliğindeki idari önlemlerle yeterince korunmamaktadır. TKHK. md.6/C hükmüyle paket tur sözleşmelerinin düzenlenmesi olumlu bir adımdır.

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

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

Emtiaların programlarıyla tüketiciye ihtiyaç duyulan bilgileri nasıl ve nerede bulacağı, nasıl değerlendirileceği ve kullanabileceği öğretilerek, tüketicilerin ürün veya hizmetleri satın alma ve kullanma becerileri geli-

⁷⁸ İl Ula, **Sigorta Hukuku**, Ankara, Turhan, 1992, s.299; Hilmi Acınan, **Sigortanın Temel Prensipleri**, Aviva Sigorta Yayını, Kasım, İstanbul, 2006

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

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

BİLİMSEL YOGRAFYA

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

ULA, İ.: **Sigorta Hukuku**, Ankara, Turhan, 1992

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