



**T.C.
ANKARA SOSYAL BİLİMLER ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ**

**TÜKETİCİ HUKUKU ÇERÇEVESİNDE
PAKET TUR SÖZLEŞMELERİ**

Yüksek Lisans Tezi

Ayça Nisa Apaydın

Özel Hukuk Anabilim Dalı

Ocak 2025



**T.C.
ANKARA SOSYAL BİLİMLER ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ**

**TÜKETİCİ HUKUKU ÇERÇEVESİNDE
PAKET TUR SÖZLEŞMELERİ**

Yüksek Lisans Tezi

Ayça Nisa Apaydın

Özel Hukuk Anabilim Dalı

Tez Danışmanı

Doç. Dr. İlker Öztaş

Ocak 2025

TEŞEKKÜR

Yüksek lisans eğitimim boyunca ve tez yazımında hoşgörü ve sabrıyla bana rehberlik eden, değerli hocam ve tez danışmanım sayın Doç.Dr. İlker ÖZTAŞ'a,

Emeklerini asla ödeyemeyeceğim, her zaman arkamda olduklarını hissettiğim canım annem ve babama,

Benimle bilgi ve deneyimlerini paylaşan, veri toplama aşamasında beni destekleyen, bana yol gösteren ağabeyim, ablam başta olmak üzere tüm aileme,

Zorlu çalışma şartlarını güzel anılar haline getiren bana her daim inanan, güvenen ve destekleyen canım arkadaşlarım Ayça MACİT ULUDOĞAN'a, Nazlıcan ERDOĞAN GÖVEZ'e, Nazlı Hilal KAYA YUMUŞ'a, Seda ZİYARETLİ'ye, Erdem ERDOĞAN'a,

Yoğun çalışma şartlarında benden güzel enerjilerini esirgemeyen Zonguldak'taki aileme, Hayatımızı güzelleştiren, hayat enerjimiz canım yeğenim Defne Saba APAYDIN'a, Sonsuz teşekkürlerimi sunarım.

İÇİNDEKİLER

TEŞEKKÜR.....	i
İÇİNDEKİLER.....	ii
ÖZET	vi
ABSTRACT	vii
KISALTMALAR	viii
GİRİŞ.....	1

BİRİNCİ BÖLÜM

PAKET TUR SÖZLEŞMESİNİN TANIM VE UNSURLARI, TARAFLARI VE KURULMASI

1. Genel Değerlendirme	4
1.1. Paket Tur Sözleşmesinin Hukukumuzdaki Yeri	4
1.2. Paket Tur Sözleşmesinin Hukuki Niteliği	6
2. Tanım ve Unsurlar.....	9
2.1. Paket Tur Sözleşmesinin Tanımı	9
2.2. Sözleşmenin Unsurları	11
2.2.1. Edimlerin Bütünlüğü Unsuru	11
2.2.2. Ücret Unsuru	15
2.2.3. Süre Unsuru.....	17
3. Sözleşmenin Tarafları ve Kurulması	18
3.1. Sözleşmenin Tarafları ve İlgili Kişiler	18
3.1.1. Sözleşmenin Tarafları.....	18
3.1.1.1. Tüketici/ Katılımcı	18
3.1.1.2. Paket Tur Düzenleyicisi	22
3.1.2. Sözleşmenin İlgili Kişileri.....	23
3.1.2.1. Paket Tur Aracısı	23
3.1.2.2. Bağımsız Hizmet Sağlayıcısı	25
3.2. Paket Tur Sözleşmesinin Kurulması ve Şekli	27
3.2.1. Paket Tur Sözleşmesinin Kurulması	27
3.2.1.1. İrade Beyanlarının Kapsamı	27
3.2.1.2. Öneri ve Kabul	27
3.2.2. Paket Tur Sözleşmesinin Şekli	30

3.2.2.1. Yazılı Şekil	30
3.2.2.2. Yazılı Şeklin Zorunlu İçeriği	34
3.3. Haksız Şartlar	36

İKİNCİ BÖLÜM

PAKET TUR SÖZLEŞMESİNDE TARAFLARIN HAK VE YÜKÜMLÜLÜKLERİ

1. Tüketicinin Hakları ve Yükümlülükleri.....	40
1.1. Genel Olarak	40
1.1.1. Bilgi Edinme Hakkı.....	40
1.1.1.1. Sözleşmenin Kurulmasından Önce Bilgi Edinme Hakkı	40
1.1.1.2. Sözleşmenin Kurulmasından Sonra Bilgi Edinme Hakkı	43
1.1.2. Hizmetin Kararlaştırılan Ücretle Görülmesini İsteme Hakkı.....	44
1.1.2.1. Genel olarak	44
1.1.2.2. Fiyat Değişikliği Yapılabilmesinin Şartları	44
1.1.2.2.1. Sözleşme Bedelinin Döviz Cinsinden Belirlendiği Haller	46
1.1.2.2.2. Yakıt Giderlerindeki Olağandışı Değişiklikler	46
1.1.2.2.3. Liman, Havaalanı Gibi Yerlerde Tahsil Edilen Vergi, Resim, Harç vb. Yasal Yükümlülüklerde Meydana Gelen Değişiklikler	46
1.1.2.2.4. Sözleşme Bedelinde Yapılan Artışın Sınırlandırılması	47
1.1.2.2.5. Fiyat Artışının Tüketicieye Bildirilmesi.....	47
1.1.3. Sözleşmeyi Devretme Hakkı.....	47
1.1.3.1. Genel Olarak	47
1.1.3.2. Sözleşmenin Devrinin Tur Düzenleyicisine Bildirilmesi.....	48
1.1.3.3. Devralanın Sözleşmedeki Şartları Sağlaması.....	48
1.1.3.4. Tüketicinin Korunması.....	48
1.1.3.5. Sözleşmenin Devrinin Sonuçları.....	49
1.2. Tüketicinin Yükümlülükleri	50
1.2.1. Genel Olarak	50
1.2.2. Ücret Ödeme Yükümlülüğü	50
1.2.3. Ek Giderleri Ödeme Yükümlülüğü	51
1.2.4. Dürüstlük Kuralına Uygun Davranma Yükümlülükleri.....	51
2. Paket Tur Düzenleyicisinin Hakları ve Yükümlülükleri	52
2.1. Paket Tur Düzenleyicisinin Hakları	52
2.1.1. Paket Tur Ücretini Talep Hakkı.....	52

2.1.2. Tüketicinin Dürüstlük Kuralına Uygun Davranmasını İsteme Hakkı.....	52
2.2. Paket Tur Düzenleyicisinin Yükümlülükleri	53
2.2.1. Genel Olarak	53
2.2.2. Aydınlatma Yükümlülüğü	53
2.2.3. Hizmet Edimlerini Yerine Getirme Yükümlülüğü	54
2.2.4. Özen Yükümlülüğü	54
2.2.5. Rehber Bulundurma Yükümlülüğü	55
2.2.6. Sigorta Ettirme ve Teminat Gösterme Yükümlülüğü	55
2.2.7. Sır Saklama Yükümlülüğü	56

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

PAKET TUR SÖZLEŞMESİNİN HIÇ VEYA GEREĞİ GİBİ İFA EDİLMEMESİ, SÖZLEŞMENİN SONA ERMESİ VE ZAMANAŞIMI

1. Genel Olarak.....	58
1.1. Sözleşmenin Hiç veya Gereği Gibi İfa Edilmediği Hâller	58
1.1.1. Sözleşmenin Hiç İfa Edilmemesi	58
1.1.2. Sözleşmenin Gereği Gibi İfa Edilmemesi	59
1.2. Sözleşmenin Hiç veya Gereği Gibi İfa Edilmemesinin Sonuçları	60
1.2.1. Genel Olarak	60
1.2.2. Sözleşmenin Hiç veya Gereği gibi İfa Edilmemesinden Sorumluluk.....	61
1.2.3. Hizmetin Yeniden Görülmesini Talep Hakkı	62
1.2.4. Bedelin İndirilmesini Talep Hakkı	63
1.2.5. Dönme Hakkı	64
1.2.6. Tazminat Talep Hakkı.....	65
1.2.6.1. Genel Olarak	65
1.2.6.2. Maddi Tazminat.....	66
1.2.6.3. Manevi Tazminat.....	66
1.3. Sorumluluğu Azaltan veya Sorumluluktan Kurtaran Haller ve Sorumsuzluk Kayıtları	68
1.3.1. Sorumluluğu Azaltan veya Sorumluluktan Kurtaran Hâller	68
1.3.1.1. Zararın Tüketicinin Kusurlu Davranışından Kaynaklanması.....	68
1.3.1.2. Uygun Nedensellik Bağının Üçüncü Kişinin Davranışlarıyla Kesilmesi	70
1.3.1.3. Zararın, Mücbir Sebep veya Öngörülemez ve Engellenemeyen Bir Olaydan Kaynaklanması	70

1.3.1.4. Katılımcı Sayısının Yetersiz Kalması	71
1.3.2. Sorumsuzluk Kayıtları.....	72
2. Paket Tur Sözleşmesinin Sona Ermesi	74
2.1. Ölüm.....	74
2.2. Fesih	75
2.2.1. Genel Olarak	75
2.2.2. Covid-19 Salgını Dolayısıyla Yapılan Düzenleme.....	79
2.3. Sözleşmeden Dönme	80
2.3.1. Genel Olarak	80
2.3.2. Eksik veya Ayıplı İfa Halinde Kullanılan Sözleşmeden Dönme Hakkı	80
2.3.3. Sözleşmede Esaslı Değişiklik Yapılması Halinde	82
3. Zamanaşımı.....	83
3.1. Tüketicinin Talepleri Bakımından	84
3.2. Paket Tur Düzenleyicisinin Talepleri Bakımından.....	85
SONUÇ	86
KAYNAKLAR	88

ÖZET

PAKET TUR SÖZLEŞMESİ

Geçmişten günümüze insanlar seyahat ederek yeni yerler görme ihtiyacı içerisinde olmuşlardır. Teknoloji ve gelişen toplum şartları ile bu ihtiyaç her geçen gün artmıştır. Ülkemizin coğrafi ve kültürel zenginliği ile yeni yerler keşfetme ihtiyacı turizm sektöründe paket tur sözleşmelerindeki gelişmelere öncü olmuştur. 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun ve Yeni Paket Tur Sözleşmeleri Yönetmeliği ile tüketicinin paket tur sözleşmelerinde korunması amacıyla özel düzenlemeler yapılmıştır.

Bu çalışmada Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunda yer alan paket tur sözleşmeleri incelenmiştir. Paket tur sözleşmeleri, tüketici konumundaki tur katılımcıları ve paket tur düzenleyicileri veya aracıları arasında ulaştırma, konaklama, ulaştırma ve konaklama hizmetlerine bağlı olmayan başka turizm hizmetlerinden en az ikisinin birlikte her şeyin dahil olduğu sözleşmelerdir. Paket tur sözleşmelerinde satılan ya da satılması vaat edilen hizmetlerin bir gece konaklamalı ya da yirmi dört saatten uzun süreyi kapsamaması gerekir. Bu tez çalışmasında paket tur sözleşmelerinin unsurları, hukuki niteliği, tarafların hakları ve borçları, sözleşmenin sona ermesi üzerinde durularak günümüzde önemli bir yere sahip bu sözleşmelerle ilgili genel bir çerçeve çizilmiştir.

Anahtar Kelimeler: Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun, Paket Tur Sözleşmesi, Katılımcı, Tur Düzenleyicileri, Tüketici, Paket Tur Sözleşmesinin Unsurları.

ABSTRACT

PACKAGE TOUR CONTRACT

From past to present, people have felt the need to travel and see new places. With technology and developing social conditions, this need has increased day by day. The geographical and cultural richness of our country and the need to discover new places have pioneered the developments in package tour contracts in the tourism sector. With the Law on Consumer Protection No. 6502 and the New Package Tour Contracts Regulation, special regulations have been made in order to protect the consumer in package tour contracts.

In this study, package tour contracts included in the Law on Consumer Protection have been examined. Package tour contracts are contracts in which everything is included, including transportation, accommodation, and at least two other tourism services not related to transportation and accommodation services, between tour participants who are consumers and package tour organizers or intermediaries. The services sold or promised to be sold in package tour contracts must include one night's accommodation or a period longer than twenty-four hours. In this thesis, the elements of package tour contracts, their legal nature, the rights and obligations of the parties, and the termination of the contract are emphasized, and a general framework has been drawn regarding these contracts, which have an important place today.

Keywords: Consumer Protection Law, Package Tour Contract, Participant, Tour Organisers, Consumer, Elements of Package Tour Contract.

KISALTMALAR

AB	: Avrupa Birliği
aşağ.	: Aşağıda
AÜHFD	: Ankara Üniversitesi Hukuk Fakóltesi Dergisi
AYM	: Anayasa Mahkemesi
BAM	: Bölge Adliye Mahkemesi
Batider	: Banka ve Ticaret Hukuku Dergisi
Bkz.	: Bakınız
C.	: Cilt
E.	: Esas Numarası
HGK.	: Hukuk Genel Kurulu
HMK	: 6100 Sayılı Hukuk Muhakemeleri Kanunu
İnÜHFD	: İnönü Üniversitesi Hukuk Fakóltesi Dergisi
İÜHFD	: İstanbul Üniversitesi Hukuk Fakóltesi Dergisi
K.	: Karar Numarası
m.	: Madde
N.	: Numara
RG.	: Resmi Gazete
s.	: Sayfa
S.	: Sayı
SASABK	: Seyahat Acenteleri ve Seyahat Acenteleri Birliği Kanunu
SAY	: Seyahat Acentaları Yönetmeliği
T.	: Tarih
TAAD	: Türkiye Adalet Akademisi Dergisi
TBB	: Türkiye Barolar Birliği
TBK	: 6098 Sayılı Türk Borçlar Kanunu
TKHK	: 6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun
TTK	: 6102 Sayılı Türk Ticaret Kanunu
vb.	: Ve Benzeri
vd.	: Ve Devamı
Y.	: Yıl
yuk.	: Yukarıda

Yarg. : Yargıtay

Yönetmelik : 2015 Tarihli Paket Tur Sözleşmeleri Yönetmeliği



GİRİŞ

Günümüzde tatil amacıyla başvuru alan en önemli sözleşmelerden biri paket tur sözleşmeleridir. Gördüğü talep ile beraberinde sorunlar da getiren bu sözleşmeler birçok davaya konu olmaktadır. Tüketicilerin meslek erbapları ve satıcılar karşısında daha zayıf olduğunun kabulü ile hukukumuzda tüketici için ayrı bir düzenleme yapılarak tüketicinin korunması amaçlanmıştır¹.

4822 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunda Değişiklik Yapılmasına Dair Kanun ile 4077 sayılı Mülga Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'a² eklenen 6/C maddesinde paket tur sözleşmeleri ilk defa tanımlanmıştır³. Bu tanım Paket Tur Yönetmeliği'nin⁴ 4. maddesinde de aynı şekilde düzenlenmiştir⁵. Değişiklikle eklenen 6/C maddesinden önce 4077 sayılı Mülga Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'da paket tur sözleşmesi kavramı bulunmamaktaydı. Paket tur sözleşmesinin kanunda tanımının bulunmayışı doktrinde birçok kavram karmaşasına yol açmaktaydı⁶.

Kanun koyucu, İsviçre hukukuna aktarılması amaçlanan AB yönergesini ve kavram karmaşasını dikkate alarak 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanun'un 51. maddesinde paket tur sözleşmelerini düzenlenmiştir. Düzenlemelerde 13/06/1990 tarihli paket Gezi, Paket Tatil ve Paket Turlara İlişkin 90/314/AET sayılı Konsey Yönergesi⁷ de esas alınmıştır⁸.

¹ Aydın Zevkliler, *Açıklamalı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun*, Ankara: Seçkin Yayıncılık, 2001, s. 32; Ebru Ceylan, "Paket Tur Sözleşmesiyle İlgili 6502 Sayılı Yeni Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'a Göre Getirilen Düzenlemeler", *İstanbul Aydın Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi*, C. , S. 1, s. 72.

² 4077 sayılı Mülga Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun, RG. 08.03.1995, S.22221.

³ Ahmet Karakocalı / Ali Suphi Kurşun, *Tüketici Hukuku*, İstanbul: Aristo Hukuk Yayınevi, 2015, s. 179.

⁴ Paket Tur Sözleşmeleri Yönetmeliği, RG.14.01.2015, S.29236; Çalışmamızda bundan sonra "Yönetmelik" olarak anılacaktır.

⁵ 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 (Yargıtay 13. HD. Kazancı İçtihat Bilgi Bankası, T. 04.05.1998, E. 2555, K. 3864).

⁶ Aybike Kaynar Bardakçı, *Paket Tur Sözleşmeleri*, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Bilgi Üniversitesi, İstanbul 2018, s. 7.

⁷ ATRG 1990 L158/59 Sayılı Yönerge.

⁸ İlhan Kara, *Tüketici Hukuku*, Ankara: Yetkin Basımevi, 2021, s. 958; Emin Türkyılmaz, "Paket Tur Sözleşmeleri", Yüksek Lisans Tezi, Kadir Has Üniversitesi, İstanbul 2017, s. 3.

Yönetmeliğin 2. Maddesinde⁹ hangi sözleşmelerin paket tur sözleşmesi kapsamında değerlendirileceği düzenlenmiştir¹⁰. Sözleşmenin paket tur sözleşmesi olarak adlandırılmasında esas olan unsurların taşınmasıdır. İsmi paket tur sözleşmesi olmayan ancak unsurlarını taşıyan bir sözleşmede nasıl paket tur sözleşmesi hükümleri uygulanıyorsa unsurları taşımayan ancak ismi paket tur sözleşmesi olan sözleşme için de paket tur sözleşmesi hükümlerinin uygulanması beklenemez¹¹. TKHK’ da yapılan değişikliklerle paket tur kapsamında karmaşanın önüne geçilmiştir. Böylece tüketicinin korunma alanı genişletilerek iktisadi açıdan daha kuvvetli olan paket tur düzenleyicisinin alanı daraltılmıştır¹². Ayrıca Seyahat Acenteleri Yönetmeliği m.4/f¹³, de paket tur sözleşmesi şeklinde tanımlanmıştır. Bu tanımda paket tur sözleşmeleri TKHK ve yönetmelikten farklı olarak *turiste verilen sözleşmeler olarak düzenlenmiştir*.

Ülkemiz coğrafi konumu ve kültürel mirası ile turistler için de paket tur sözleşmeleri önemli bir konumdadır. Turistler, Yönetmelik ve TKHK kapsamında da tüketici statüsünde bulunurlar. Seyahat Acenteleri Yönetmeliğine göre de seyahat acentesi ürününden bizzat yararlanan kişi olarak tanımlanan turistler vatandaşı olmadığı ülkeye seyahat etmek amacıyla giderler¹⁴. Paket tur, turist tarafından kendi ülkesinde bulunduğu sırada seyahat acentesi vasıtasıyla satın alınmış olabilir. Turistlerin tarafı oldukları paket tur sözleşmesinin diğer tarafı tur operatörü veya onun aracısı seyahat acentesidir¹⁵.

⁹ “Kapsam

(1) Bu Yönetmelik; paket tur, paket tatil, paket seyahat veya benzeri isimler altında düzenlenen sözleşmeleri kapsar.

(2) Bu Yönetmelik hükümleri;

a) Paket turun ayrıntılarının, paket tur düzenleyicisi, aracısı veya katılımcısı tarafından belirlendiği veya aynı paket tur içindeki hizmetlerin ayrı ayrı faturalandırıldığı,

b) Başka ülkelerdeki paket tur düzenleyicisi veya aracısı tarafından düzenlenmekle birlikte Türkiye’deki bir aracı veya temsilci vasıtasıyla satışa sunulan,

c) Ticari veya mesleki faaliyetleri çerçevesinde paket tur hizmetinden faydalanan kişilerle kurulan, sözleşmelere de uygulanır.”

¹⁰ Gülşah Vardar Hamamcıoğlu, “Paket Tur Sözleşmelerinde Tüketicinin Korunması”, *İÜHFM*, C. 68, S. 1-2, 2010, s. 275-304; Ceylan, *Paket Tur Sözleşmesiyle İlgili 6502 Sayılı Yeni Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun’a Göre Getirilen Düzenlemeler*, s. 75.

¹¹ Bardakçı, *Paket Tur Sözleşmeleri*, s. 8; Murat Aydoğdu / Nalan Kahveci, *Tüketici Hukuku*, İstanbul: Adalet Yayınevi, 2021, s. 436.

¹² Tamer İnal, *Tüketici Hukuku*, Ankara: Seçkin Yayıncılık, 2014, s. 67.

¹³ “Paket tur sözleşmesi: Ulaştırma, konaklama ve bunlara yardımcı sayılmayan diğer turistik hizmetlerin en az ikisinin birlikte, her şeyin dâhil olduğu fiyatla satılan veya satış taahhüdü yapılan ve hizmeti yirmi dört saatten uzun bir süreyi kapsayan veya gecelik konaklamayı içeren bir nüshasının turiste verilmesi zorunlu, önceden düzenlenmiş yazılı sözleşme”

¹⁴ Ayfer Uyanık Çavuşoğlu, *Sektörel Bazda Tüketici Hukuku ve Uygulamaları: Turizm Sektörü*, Ankara: Bilge Yayınevi, 2016, s. 275.

¹⁵ Çavuşoğlu, *Sektörel Bazda Tüketici Hukuku ve Uygulamaları: Turizm Sektörü*, s. 278.

Paket tur sözleşmeleri çalışmamızda genel çerçeveleri ile 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun ve Paket Tur Yönetmeliği kapsamında incelenmiştir.



BİRİNCİ BÖLÜM

PAKET TUR SÖZLEŞMESİNİN TANIM VE UNSURLARI, TARAFLARI VE KURULMASI

1. Genel Değerlendirme

1.1. Paket Tur Sözleşmesinin Hukukumuzdaki Yeri

Paket tur sözleşmeleri Türk hukukunda ilk defa 4822 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunda Değişiklik Yapılmasına Dair Kanun ile 4077 sayılı Mülga Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'a¹⁶ eklenen 6/C maddesi ile tanımlanmıştır¹⁷. Bu tanım Paket Tur Yönetmeliği'nin¹⁸ 4. maddesinde de aynı şekilde yer almaktadır¹⁹. Değişiklikle eklenen 6/C maddesinden önce 4077 sayılı Mülga Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'da paket tur sözleşmesi kavramı bulunmamaktaydı. Paket tur sözleşmesinin kanunda tanımının bulunmaması doktrinde birçok kavram karmaşasına yol açmaktaydı²⁰.

Değişiklik öncesinde seyahat düzenleme sözleşmesi²¹, gezi düzenleme sözleşmesi²², turistik gezi düzenleme sözleşmesi²³ gibi kavramlarla doktrinde paket tur sözleşmelerinin ifade edildiği görülmektedir. TBK m.19'da²⁴ da sözleşmenin isminden ziyade amaçlanan ortak ve gerçek iradenin esas alınacağı düzenlendiğinden paket tur sözleşmesinin ne şekilde adlandırıldığına önemli olmadığı açıktır. Ancak doktrinsel açıdan ve tüketicinin korunması bakımından değişiklik yapılarak paket tur sözleşmelerine ilişkin açık düzenleme ile karmaşanın

¹⁶ 4077 sayılı Mülga Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun, RG. 08.03.1995, S.22221.

¹⁷ Karakocalı / Kurşun, *Tüketici Hukuku*, s. 179.

¹⁸ Yönetmelik.

¹⁹ 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 (Yargıtay 13. HD. Kazancı İçtihat Bilgi Bankası, T. 04.05.1998, E. 2555, K. 3864).

²⁰ Bardakçı, *Paket Tur Sözleşmeleri*, s. 7.

²¹ Yurt, *Seyahat Düzenleme Sözleşmesi*, s. 41.

²² Oktay, *Gezi Sözleşmesi*, s. 6.

²³ Serozan, "Turistik Gezi Sözleşmesi", s. 49.

²⁴ "Sözleşmelerin yorumu, muvazaalı işlemler

Bir sözleşmenin türünün ve içeriğinin belirlenmesinde ve yorumlanmasında, tarafların yanlışlıkla veya gerçek amaçlarını gizlemek için kullandıkları sözcüklere bakılmaksızın, gerçek ve ortak iradeleri esas alınır.

Borçlu, yazılı bir borç tanımına güvenerek alacağı kazanmış olan üçüncü kişiye karşı, bu işlemin muvazaalı olduğu savunmasında bulunamaz. "

önüne geçilmesi amaçlanmıştır. 2003 yılında yapılan değişiklikle 4077 sayılı mülga Kanuna eklenen 6/C maddesi ile “*paket tur*” olarak adlandırılan sözleşmenin unsurlarının bulunması halinde sözleşmenin adına bakılmaksızın TKHK m.51 uygulanacaktır²⁵.

4077 sayılı TKHK’nın mülga olmasından sonra çıkarılan 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanun’un 51. maddesinde²⁶ paket tur sözleşmeleri düzenlenmiştir. Düzenlemeye göre sözleşmenin kanunda belirtilen şartları taşıması paket tur sözleşmesi olması

²⁵ Tarafların sözleşmeyi “*Hizmet Rezervasyon/Satış Sözleşmesi*” olarak adlandırmasına rağmen paket tur hükümlerinin uygulandığı bir karar için bkz. Yargıtay 13. HD. T. 10.02.2011, E. 2010/9615, K. 2011/1843; Kara, *Tüketici Hukuku*, s. 959.

²⁶ “*Paket tur sözleşmeleri*

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

a) *Ulaştırma*

b) *Konaklama*

c) *Ulaştırma ve konaklama hizmetlerine bağlı olmayan başka turizm hizmetleri.*

(2) *Turun ayrıntılarının, paket tur düzenleyicisi, aracısı veya tüketici tarafından belirlenmiş olması veya aynı paket tur içindeki hizmetlerin ayrı ayrı faturalandırılması hâllerinde de bu madde hükümleri uygulanır.*

(3) *Paket tur düzenleyicisinin Türkiye’de temsilcisinin bulunmadığı hâllerde paket tur aracısı paket tur düzenleyicisi gibi sorumlu olur.*

(4) *Paket tur sözleşmesinin kurulmasından önce tüketiciye ön bilgilendirme amaçlı broşür verilmesi zorunludur.*

(5) *Paket tur düzenleyicileri veya aracıları, yazılı veya mesafeli olarak kurulan paket tur sözleşmelerinin bir nüshasını kâğıt üzerinde veya kalıcı veri saklayıcısı aracılığıyla tüketiciye vermek zorundadır.*

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

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

(8) *14/9/1972 tarihli ve 1618 sayılı Seyahat Acentaları ve Seyahat Acentaları Birliği Kanununun zorunlu sigorta ile ilgili hükümleri saklı olmak üzere, paket tur düzenleyicisi sözleşmenin hiç veya gereği gibi ifa edilmemesi nedeniyle tüketicinin uğradığı her türlü zarardan sorumludur. Tüketici boşa harcanan tatil zamanı için de uygun bir tazminat talep edebilir.*

(9) *Ticari veya mesleki faaliyetleri çerçevesinde paket tur hizmetinden faydalanan kişiler de tüketici olarak kabul edilir.*

(10) *Ön bilgilendirme, sözleşmenin içeriği, paket turun devri, sözleşmede değişiklik yapılmasının koşulları ve bu hâllerde tüketicinin hakları, paket turun iptal edilmesinin sonuçları, paket tur düzenleyicisinin ve aracısının sorumlulukları, tüketicinin hangi hâllerde tazminat talep edebileceği, sözleşmeden dönme ve sonuçları ile diğer uygulama usul ve esasları yönetmelikle belirlenir.”*

açısından yeterlidir. Sözleşmenin adının farklı olmasının bir önemi yoktur. Kanun koyucunun amacı paket tura katılan sözleşmenin tarafı tüketiciyi korumaktır²⁷.

Paket tur sözleşmelerinin, Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanun kapsamına alınmasından önce, paket tur kavramı tüketicilerin ekonomik menfaatlerinin korunması amacıyla 1618 sayılı Seyahat Acenteleri ve Seyahat Acenteleri Birliği Kanunu²⁸ ve bu Kanuna bağlı çıkarılan Seyahat Acenteleri Yönetmeliğinde²⁹ bulunmaktaydı. Halihazırda da paket turlar hakkında 1618 sayılı Seyahat Acenteleri ve Seyahat Acenteleri Birliği Kanununda zorunlu seyahat sigortası yaptırılmasına ilişkin hükümler oldukça önem taşımaktadır³⁰.

1.2. Paket Tur Sözleşmesinin Hukuki Niteliği

Paket tur sözleşmelerinin hukuki niteliği doktrinde tartışmalıdır. Tüketiciyi korumayı amaçladığı için doktrinde “*kitlesel ve tipikleşmiş*” atipik/isimsiz niteliğe sahip sözleşmeler olarak nitelendirilmektedir³¹. Bu şekilde nitelendirilmesinin başka bir sebebi ise sözleşmelerin içerisinde farklı sözleşme tipleriyle kombinasyonların kurulmuş olmasıdır. Kombinasyonları konaklama-ulaşım, ulaşım-konser, konaklama- rehberlik olarak örneklendirmek mümkündür³².

Çoğunluk görüşü göre tüm unsurları kanunda düzenlenmediği için paket tur sözleşmeleri, atipik yani isimsiz sözleşmelerdendir. Atipik/isimsiz sözleşmeler bilindiği üzere sui generis(kendisine özgü) ve karma sözleşmelerden oluşmaktadır. Doktrinde bir görüş³³ paket tur sözleşmelerinin karma-kombine sözleşmeler olduğunu savunurken başka bir görüş³⁴ ise kanunun öngördüğü sözleşme tiplerinden başkaca kendine özgü sözleşme tiplerini barındırdığından bahisle paket tur sözleşmelerini sui generis sözleşmeler kategorisinde

²⁷ Ceylan, *Paket Tur Sözleşmesiyle İlgili 6502 Sayılı Yeni Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'a Göre Getirilen Düzenlemeler*, s. 74.

²⁸ 1618 sayılı Seyahat Acenteleri ve Seyahat Acenteleri Birliği Kanunu, RG. 28.09.1972, S.14329.

²⁹ Seyahat Acenteleri Yönetmeliği, RG. 4.09.1996, S. 22747.

³⁰ Aydoğdu / Kahveci, *Tüketici Hukuku*, s. 436.

³¹ Atipik sözleşmeler için bkz. Rona Serozan/Başak Baysal/Kerem Cem Sanlı, *Borçlar Hukuku Özel Bölüm*, İstanbul: On İki Levha Yayıncılık, 2019, s.68; Fahrettin Aral/ Hasan Ayrancı, *Borçlar Hukuku Özel Borç İlişkileri*, Ankara: Yetkin Basımevi, 2015, s. 53 vd.; Fikret Eren, *Borçlar Hukuku Özel Hükümler*, Ankara: Yetkin Basımevi, 2016,s. 17 vd.

³² Ece Baş Süzel, *Tatil Sözleşmeleri*, İstanbul: On İki Levha Yayıncılık, 2019, s. 189; Karakocalı / Kurşun, *Tüketici Hukuku*, s. 180; Çağlar Özel, *Tüketicinin Korunması Hukuku*, Ankara: Seçkin Yayınevi, 2018, s. 261.

³³ Baş Süzel, *Tatil Sözleşmeleri*, s. 189.

³⁴ Oktay, *Gezi Sözleşmesi*, s. 51; Yurt, *Seyahat Düzenleme Sözleşmesi*, s. 114; Vardar Hamamcıoğlu, *Paket Tur Sözleşmelerinde Tüketicinin Korunması*, s. 283.

değerlendirmektedir³⁵. Bir kısım yazar³⁶ da atipik kategorisinin tam aksine paket tur sözleşmelerinin kanun değişikliği ile kanunda açıkça düzenlenmiş ismi olduğundan isimsiz sözleşme kategorisinde yer almaması gerektiğini savunarak isimli sözleşme olduğunu savunmaktadır.

Bizim katıldığımız görüşe göre paket tur sözleşmelerinin karma sözleşme olarak değerlendirilmesi gerekir. Ulaştırma unsurunun sağladığı taşıma hizmeti, konaklama unsurunun sağladığı kira, bedel belirleme yönüyle satış, yemek sağlama ile ardı ardına teslim koşuluyla satış gibi birden fazla edim içeren paket tur sözleşmeleri karma nitelikte sözleşme görünümündedir³⁷. Farklı edimlerin üstlenildiği sözleşmelerle paket tur sözleşmeleri karma sözleşmenin bir çeşidi olan kombine sözleşme olarak değerlendirilmektedir³⁸.

Vekalet sözleşmelerinde, hizmetin verilmesi sırasında talimat alıp talimat verme ilişkisi varken paket tur sözleşmesinde taraflar arasında talimat ilişkisi yoktur. Eser sözleşmesinde ise sözleşme sonunda meydana gelen sonuç önemliyken paket tur sözleşmesinde sözleşme sürecinin nasıl geçtiği önemlidir. Aynı zamanda eser sözleşmesinde eserin tamamlanıp teslimi ile sözleşme ifa edilirken, paket tur sözleşmesinde tur süresince ifa gerçekleşir³⁹.

Paket tur sözleşmelerinin sui generis sözleşmeler olduğunu savunan görüşe göre paket tur sözleşmelerinde asli unsurların niteliğine göre dahil olduğu sözleşme niteliğini belirlemek gerekir. Örneğin bir paket tur sözleşmesinde sadece ulaşım ve konaklama hizmeti varsa sözleşmenin karma nitelikte olduğu ancak sözleşmede bağımsız turizm hizmeti düzenlenmişse bu hizmet TBK'da yer alan tipik bir edim olmadığından sözleşme sui generis nitelikte olacaktır⁴⁰. Bu görüşe göre sui generis sözleşmelerden olan paket tur sözleşmeleri içeriğinde kısmen ya da tamamen kanunda düzenlenen sözleşme tiplerini içermemektedir⁴¹.

İsimsiz sözleşmelerde TBK ve TKHK' nın genel hükümleri uygulanır. Bir isimsiz sözleşmenin tüketici sözleşmesi olması için gerekli şartlar: sözleşmenin bir tarafının tüketici

³⁵ Baş Süzel, *Tatil Sözleşmeleri*, s. 189; Turan Şahin, "Paket Tur Sözleşmelerinin Sona Ermesi", *İnönü Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, İÜHFD*, C. 13, S. 1, 2022, s. 68; Karakocalı / Kurşun, *Tüketici Hukuku*, s. 181.

³⁶ Bahadır Demir, *6502 Sayılı Kanun Kapsamında Paket Tur Sözleşmesi*, Yüksek Lisans Tezi, Ankara Üniversitesi, Ankara 2014, s. 77.

³⁷ Kara, *Tüketici Hukuku*, s. 961.

³⁸ Bardakçı, *Paket Tur Sözleşmeleri*, s. 25; Türkyılmaz, *Paket Tur Sözleşmeleri*, s. 21; Şahin, *Paket Tur Sözleşmesinin Sona Ermesi*, s. 68.

³⁹ Kocayusufpaşaoğlu/Hüseyin Hatemi/ Rona Serozan/ Arpacı, *Borçlar Hukuku Genel Bölüm, Üçüncü Cilt, İfa-İfa Engelleri -Haksız Zenginleşme*, İstanbul: Filiz Kitabevi, 2016, s.6; Ceylan, *Paket Tur Sözleşmesiyle İlgili 6502 Sayılı Yeni Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'a Göre Getirilen Düzenlemeler*, s. 74.

⁴⁰ Baş Süzel, *Tatil Sözleşmeleri*, s. 190.

⁴¹ İ. Yılmaz Aslan, *Tüketici Hukuku*, İstanbul: Ekin Yayınevi, 2015, s. 668.

olması, sözleşmenin özel ve nihai amaçla edinilmiş mal veya hizmete ilişkin olması, sözleşmenin karşılıklı olmasıdır⁴².

Paket tur sözleşmelerinde hukuki niteliğin belirlenmesi sözleşme hükümlerinin uygulanması aşamasında önemlidir. Sui generis hukuki niteliğinin kabulü halinde, bu nitelikteki paket tur sözleşmelerinde öncelikli olan sözleşmede belirlenen kuralların uygulanmasıdır. Ancak elbette bu sözleşme hükümlerinin TKHK’da düzenlenen emredici hükümlere aykırı olmaması gerekir. TKHK’da sözleşme hükümlerini açıklayan bir düzenlemenin olmaması halinde genel hükümlere göre TBK’da düzenlenen hükümlerin uygulanması, bunun da mümkün olmaması halinde ise dürüstlük kuralı ve ticari teamüller ile sözleşmenin tamamlanması gerekir⁴³. Karma nitelikteki paket tur sözleşmelerindeki hükümlerin uygulanması sırasında ise yine öncelikli olarak TKHK m.51 ve yönetmelik hükümleri, daha sonra içerikteki kira, vekalet, satış, eser gibi sözleşmede yer alan bütün sözleşmelerin TBK düzenlemelerinin dikkate alınması ve kıyas yapılarak menfaat dengesinin korunması gerekir. Ancak bu durumun da mümkün olmaması halinde genel hükümler, aksi durumda örf adet hukuku, sonrasında TMK’nın 1.maddesi⁴⁴ gereği hukuk yaratma yoluna gidilmelidir⁴⁵.

Paket tur sözleşmeleri tam iki tarafa borç yükleyen kesin vadeli sözleşmelerdir. Sözleşmede belirlenen edimlerin tur süresince yerine getirilmesi gerektiğinden sürekli bir davranış gerektiren bu sözleşmeler ile taraflar arasında sürekli borç ilişkisi kurulmaktadır. Böylelikle sözleşme sona erene kadar sözleşme konusu asli hizmet edimleri sürekli olarak ifa edilmektedir⁴⁶.

⁴² Mehmet Akif Tutumlu, *Tüketici Yargılaması Hukuku*, Ankara: Seçkin Yayıncılık, 2015, s. 139.

⁴³ İhsan Erdoğan/ A.Dilşad Keskin, *Türk Medeni Hukuku*, Ankara: Gazi Kitabevi, 2018, s. 134; Baş Süzel, *Tatil Sözleşmeleri*, s. 191.

⁴⁴ “Hukukun uygulanması ve kaynakları

Kanun, sözüyle ve özüyle değindiği bütün konularda uygulanır.

Kanunda uygulanabilir bir hüküm yoksa, hâkim, örf ve âdet hukukuna göre, bu da yoksa kendisi kanun koyucu olsaydı nasıl bir kural koyacak idiyse ona göre karar verir.

Hâkim, karar verirken bilimsel görüşlerden ve yargı kararlarından yararlanır.”

⁴⁵ Baş Süzel, *Tatil Sözleşmeleri*, s. 191; Şahin, *Paket Tur Sözleşmelerinin Sona Ermesi*, s. 69.

⁴⁶ Ceylan, *Paket Tur Sözleşmesiyle İlgili 6502 Sayılı Yeni Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun’a Göre Getirilen Düzenlemeler*, s. 77; Eren, *Borçlar Hukuku Özel Hükümler*, s.17.

2. Tanım ve Unsurlar

2.1. Paket Tur Sözleşmesinin Tanımı

TKHK m.51'de⁴⁷ paket tur sözleşmesi tanımlanmıştır. Tanıma göre, hükümde sayılan hizmetler ile sözleşmenin diğer koşulları varsa taraflar arasında yapılan sözleşme paket tur sözleşmesi sayılır⁴⁸.

Kanun koyucu AB yönergesine uygun olarak yaptığı bu tanım ile paket tur sözleşmelerinin geçerlilik şartlarını açıkça belirtmiştir. Yapılan tanıma göre ulaştırma ve

⁴⁷ “Paket tur sözleşmeleri

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

a) Ulaştırma

b) Konaklama

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

(2) Turun ayrıntılarının, paket tur düzenleyicisi, aracısı veya tüketici tarafından belirlenmiş olması veya aynı paket tur içindeki hizmetlerin ayrı ayrı faturalandırılması hâllerinde de bu madde hükümleri uygulanır.

(3) Paket tur düzenleyicisinin Türkiye’de temsilcisinin bulunmadığı hâllerde paket tur aracısı paket tur düzenleyicisi gibi sorumlu olur.

(4) Paket tur sözleşmesinin kurulmasından önce tüketiciye ön bilgilendirme amaçlı broşür verilmesi zorunludur.

(5) Paket tur düzenleyicileri veya aracıları, yazılı veya mesafeli olarak kurulan paket tur sözleşmelerinin bir nüshasını kâğıt üzerinde veya kalıcı veri saklayıcısı aracılığıyla tüketiciye vermek zorundadır.

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

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

(8) 14/9/1972 tarihli ve 1618 sayılı Seyahat Acentaları ve Seyahat Acentaları Birliği Kanununun zorunlu sigorta ile ilgili hükümleri saklı olmak üzere, paket tur düzenleyicisi sözleşmenin hiç veya gereği gibi ifa edilmemesi nedeniyle tüketicinin uğradığı her türlü zarardan sorumludur. Tüketici boşa harcanan tatil zamanı için de uygun bir tazminat talep edebilir.

(9) Ticari veya mesleki faaliyetleri çerçevesinde paket tur hizmetinden faydalanan kişiler de tüketici olarak kabul edilir.

(10) Ön bilgilendirme, sözleşmenin içeriği, paket turun devri, sözleşmede değişiklik yapılmasının koşulları ve bu hâllerde tüketicinin hakları, paket turun iptal edilmesinin sonuçları, paket tur düzenleyicisinin ve aracısının sorumlulukları, tüketicinin hangi hâllerde tazminat talep edebileceği, sözleşmeden dönme ve sonuçları ile diğer uygulama usul ve esasları yönetmelikle belirlenir.”

⁴⁸ Kara, *Tüketici Hukuku*, s. 960; Aslan, *Tüketici Hukuku*, s. 657; Yahya Deryal, *Tüketici Hukuku*, Ankara: Seçkin Yayıncılık, 2004, s. 69.

konaklama hizmetlerinin bir arada olması veya bunlardan birinin rehberlik, ören yeri ziyareti, gezi gibi başkaca bir turizm hizmeti ile birlikte tüketiciye sunulması gerekir⁴⁹.

Paket tur sözleşmeleri ile diğer sözleşmeler arasındaki farklardan biri sözleşmenin kurulması için gerekli hizmet unsurlarının birden fazla olmasıdır. Tek başına ulaştırma ya da konaklama hizmetinin verilmesi halinde paket tur sözleşmelerinin varlığından bahsedilemez⁵⁰. Sadece taşıma ve konaklama hizmetinin söz konusu olduğu uyumsuzluklarda, ayıplı hizmetlere ilişkin hükümlerin yer aldığı TKHK m.13-16 veya TTK ve TBK'nın ilgili hükümleri uygulanır⁵¹.

Sözleşme ile kararlaştırılan hizmetlere ek olarak kanun metninden de anlaşılacağı üzere ücret ve süre bakımından zorunlu unsurların⁵² gerçekleşmesi gerekir⁵³.

TKHK' da açıkça gösterilen unsurların, düzenlenen paket tur sözleşmesinde bulunması zorunludur. Taraflar arasında yapılan sözleşmenin, bu unsurları kollektif bir şekilde taşıması halinde paket tur sözleşmesi söz konusu olacaktır⁵⁴. Bu unsurlar, ulaşım, konaklama veya başkaca turizm hizmetlerinden en az ikisinin beraber düzenlenmesi dolayısıyla edimlerin bütünlüğü; hizmetin her şey dahil fiyatla satılması veya satımın vaat edilmesi, toptan fiyatın baştan götürü ücret olarak belirtilmesi dolayısıyla ücret unsuru; tur süresinin yirmi dört saatten uzun olması veya en azından gecelik konaklamayı içermesi şartı dolayısıyla süre unsuru olarak belirlenebilir⁵⁵.

⁴⁹ Kara, *Tüketici Hukuku*, s. 965; Özel, *Tüketicinin Korunması Hukuku*, s. 261; Ömer Çınar, *Sektörel Bazda Tüketici Hukuku ve Uygulamaları*, Ankara: Bilge Yayınevi, 2015, s. 443.

⁵⁰ Aydoğdu / Kahveci, *Tüketici Hukuku*, s. 436; Kara, *Tüketici Hukuku*, s. 961; Karakocalı / Kurşun, *Tüketici Hukuku*, s.180.

⁵¹ Kara, *Tüketici Hukuku*, s. 961; Bardakçı, *Paket Tur Sözleşmeleri*, s. 8; Gökçen Bilge Özdemir, "Paket Tur Sözleşmesinde Taraflar ve Tarafların Borçları ve Hakları", *Sosyal Bilimler Dergisi*, C. 2, 2011, s. 6.

⁵² "a) Hizmetlerin her şeyin dahil olduğu fiyat ile satılması veya söz konusu satımın vaat edilmesi
b) Paket tur sözleşmesinin en az 24 saat sürmesi veya daha kısa olsa bile gecelik konaklamayı içermesidir"

⁵³ Kara, *Tüketici Hukuku*, s. 961; Aydoğdu / Kahveci, *Tüketici Hukuku*, s. 436.

⁵⁴ Kara, *Tüketici Hukuku*, s. 962.

⁵⁵ Baş Süzel, *Tatil Sözleşmeleri*, s.184. Bardakçı, *Paket Tur Sözleşmeleri*, s. 9; Şahin, *Paket Tur Sözleşmelerinin Sona Ermesi*, s. 68.

2.2. Sözleşmenin Unsurları

2.2.1. Edimlerin Bütünlüğü Unsuru

TKHK m.51/1'de⁵⁶ tur düzenleyicisinin hangi hizmetleri tüketiciye vermesi gerektiği düzenlenmiştir. Paket tur sözleşmesinde alacak hakkından yararlanan tüketicinin alacak konusu edimleri de kanunda özel olarak düzenlenen hizmetlerdir. Buna göre ulaştırma ve konaklama hizmetinin bir arada verilmesi durumunda edimlerin bütünlüğü gerçekleşmiş sayılacağından paket tur sözleşmesi oluşacaktır⁵⁷.

Ulaştırma veya konaklamaya ilişkin hizmetlerden yalnızca birinin başka turizm hizmeti olmadan tek başına sözleşmede yer alması durumunda paket tur sözleşmesi oluşmayacaktır⁵⁸. Tek başına bu hizmetlerin sunulduğu sözleşmelerde hizmetin niteliğine göre ayıplı hizmet hükümleri ve sözleşme hükümleri uygulanır⁵⁹.

Kanunda belirtilen ulaştırma kavramı, her çeşit ulaşım sağlayan araç kullanılarak paket tura katılan kişilerin *belirli aralıklarda taşınmasını* ifade etmektedir. Paket tur sözleşmesinin varlığından bahsedebilmek için ulaştırma ediminin yanında konaklama veya başka bir hizmetin de sağlanması gerekir⁶⁰.

Konaklama, “*yolculuk sırasında bir yerde durup geçici bir süre kalmak*”⁶¹ anlamına gelmektedir. Bu durumda paket tur sözleşmesinden beklenen konaklama hizmeti belirlenen sürenin geçirileceği bütün alanları kapsamaktadır. Konaklama hizmetini sadece otel ile sınırlandırmak doğru değildir. Pansiyon, çadır, karavan da konaklama hizmeti kapsamında değerlendirilir. Ancak tek başına konaklama hizmetinin verilmesi amacıyla otel rezervasyonun yapılması halinde edimlerin bütünlüğü unsuruna aykırılık olacağından paket tur sözleşmesinden bahsedilemeyeceği açıktır⁶². Tek başına konaklama hizmeti verilmesi amacıyla

⁵⁶ “Paket tur sözleşmesi, paket tur düzenleyicileri veya aracıları tarafından aşağıdaki hizmetlerden en az ikisinin birlikte, her şeyin dâhil olduğu fiyatla satıldığı veya satımının vaat edildiği ve hizmetin yirmi dört saatten uzun bir süreyi kapsadığı veya gecelik konaklamayı içerdiği sözleşmelerdir:

a) Ulaştırma

b) Konaklama

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

⁵⁷ Aslan, *Tüketici Hukuku*, s. 513; Kara, *Tüketici Hukuku*, s. 965; Bardakçı, *Paket Tur Sözleşmeleri*, s. 9; Deryal, *Tüketici Hukuku*, s. 69; Tamer İnal, *Borca Aykırılık ve Sonuçları*, İstanbul: Papatya Yayıncılık, 2009, s. 44.

⁵⁸ Kara, *Tüketici Hukuku*, s. 965.

⁵⁹ Şahin, *Paket Tur Sözleşmelerinin Sona Ermesi*, s. 70.

⁶⁰ Bardakçı, *Paket Tur Sözleşmeleri*, s. 10; Aydoğdu / Kahveci, *Tüketici Hukuku*, s. 436.

⁶¹ TDK, Türkçe Sözlük, <https://sozluk.gov.tr/?ara=konaklama> E.T.:10.02.2024.

⁶² Bardakçı, *Paket Tur Sözleşmeleri*, s. 10.

yapılan otel rezervasyonuna yönelik bu sözleşmeler doktrinde “otelcilik sözleşmeleri” olarak adlandırılmaktadır⁶³.

Paket tur sözleşmelerinde ulaşım ve konaklama hizmeti dışında c bendi ile belirtilen “ulaştırma ve konaklama hizmetlerine bağlı olmayan başka turizm hizmetleri” sözleşmenin kurucu unsurlarından olduğundan asli edim olarak nitelendirilir⁶⁴. “Bağlı olmama” kavramı ile ulaştırma ve konaklamadan bağımsız, bu hizmetlere yardım etmeyen hizmetler ifade edilmektedir. Ulaştırma ve konaklama haricinde bunlara bağlı sayılmayan hizmetlere; rehberlik hizmeti, gezi, ören yeri ziyaretleri, sportif kültürel faaliyetler örnek verilebilir⁶⁵. Bu durumda c bendinde belirtilen hizmetin asli edim niteliğinde olması gerekir. Bir edimin asli edim olup olmadığı asıl borç doğuran edime göre değişir. Bu durumda her somut olay için sözleşmelerin tipi irdelenerek asli ya da yan edim olup olmadığı tespit edilmelidir⁶⁶. Konaklama sırasında verilen yemeğin çeşitliliği ve öğün farklılığının paket tur sözleşmesinde asli edim kabul edilmemesi gerekir. Şöyle ki otelde yemek verildiği düşünüldüğünde yeme-içme edimi konaklama hizmetine yardımcı bir unsur olduğundan edimlerin bütünlüğü ilkesi kapsamında ayrı bir asli edim olarak değerlendirilmemelidir. Başka bir örnek vermek gerekirse uçak veya trende verilen yeme- içme hizmeti, asli edim niteliğindeki ulaşım hizmetine yardımcı yan edim niteliğinde olduğundan edimlerin bütünlüğü ilkesi dışında tutularak yine yan edim olarak değerlendirilmelidir⁶⁷.

Yataklı trenle yapılan yolculuklar, gece otobüs yolculukları, cruise seyahatleri de edimlerin bütünlüğü ilkesi gözetildiğinde gece konaklamayı içerseler de verilen hizmetlerde hedeflenen amaç konaklama olmayıp ulaşım olduğundan asli edimleri bir arada içermediklerinden yeni Yönergede kapsam dışında bırakılmıştır⁶⁸. Ulaştırma ve konaklama hizmetlerine bağlı olmayan asli edim niteliğindeki turizm hizmetlerine gezi, gösteri spor müsabakası, rehberlik örnek verilebilir⁶⁹.

Tüketiciye sunulacak en az iki asli edimin birbirini ile bağımlı, ilişkilendirilebilecek nitelikte olması ve katılımcıya tek bir borç görünümünde taahhüt edilmesi gerekir. İki asli edimin birbirinden bağımsız, ayrı ifa edilmesi durumunda paket tur sözleşmesinden bahsedilemez. Asli edimler arasındaki bağlantı sözleşmenin temel taşıdır. Paket tur sözleşmenin

⁶³ Gül Doğan, “Otelcilik Sözleşmesi”, *Yeditepe Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi*, C. 1, S. 2, 2005, s. 229.

⁶⁴ Aslan, *Tüketici Hukuku*, s. 658.

⁶⁵ Kara, *Tüketici Hukuku*, s. 965; Bardakçı, *Paket Tur Sözleşmeleri*, s. 11.

⁶⁶ Fikret Eren, *Borçlar Hukuku Genel Hükümler*, 21. Baskı, Ankara: Yetkin Yayınları, 2017, s. 31-34; Şahin, *Paket Tur Sözleşmesinin Sona Ermesi*, s. 70.

⁶⁷ Aslan, *Tüketici Hukuku*, s. 658.

⁶⁸ Bardakçı, *Paket Tur Sözleşmeleri*, s. 10.

⁶⁹ Çınar, *Sektörel Bazda Tüketici Hukuku ve Uygulamaları*, s. 444; Kara, *Tüketici Hukuku*, s. 965.

isminden de anlaşılacağı üzere hizmetler birbiriyle bağlantılı edim paketi olarak sunulmalıdır⁷⁰. Yönetmelik m.2/2-a düzenlemesi ile kanun koyucunun paket tur sözleşmesindeki edimlerin ayrı ayrı faturalandırılmasının zorunlu olmadığı böylelikle edimlerin bir arada ifa edileceği anlaşılmaktadır⁷¹.

Doktrinde paket tur sözleşmesinde tatil evinin kiralanmasına ilişkin farklı bakış açıları vardır. Bir görüşe göre tatil evinin kiralanması katılımcı tarafından önceden kataloglardan seçim yapıldığı ve seyahat düzenleyen tarafından evin kiralanması dikkate alındığında edimlerin bütünlüğüne aykırılık teşkil etmemekte ve paket tur sözleşmesi kapsamında değerlendirilmektedir⁷². Ancak bizim de katıldığımız diğer görüş tatil evi kiralanmasını TKHK

⁷⁰ Aslan, *Tüketici Hukuku*, s. 659.

⁷¹ Aslan, *Tüketici Hukuku*, s. 658; Çınar, *Sektörel bazda Tüketici Hukuku ve Uygulamaları*, s. 443.

⁷² Yurt, *Seyahat Düzenleme Sözleşmesi*, s. 47-48; Bardakçı, *Paket Tur Sözleşmeleri*, s. 12.

m.50'de⁷³ düzenlenen uzun süreli tatil hizmeti sözleşmesi kapsamında ve yalnızca kira sözleşmesi kapsamında değerlendirilmesi gerektiğini savunmaktadır⁷⁴.

Ulaştırma, konaklama veya bunlara bağlı olmayan hizmetlerden ikisinin birlikte verilmesinden sonra paket tur sözleşmesinin kurulabilmesi için diğer kurucu ek iki unsurun

⁷³ “Devre tatil ve uzun süreli tatil hizmeti sözleşmeleri

(1) Devre tatil sözleşmesi, bir yıldan uzun süre için kurulan ve tüketiciye bu süre zarfında birden fazla dönem için bir veya daha fazla sayıda gecelik konaklama imkânı veren sözleşmelerdir.

(2) (Değişik:24/3/2022-7392/8 md.) Devre tatil sözleşmeleri ile sağlanan hakkın şahsi veya ayni bir hak olması ya da devre tatil satışının finansal kiralama ile yapılması bu maddenin uygulanmasını engellemez. 23/6/1965 tarihli ve 634 sayılı Kat Mülkiyeti Kanununun sekizinci bölümü hükümleri kapsamında kurulan devre mülk hakkı veren sözleşmeler hariç olmak üzere, tüketicilerle mülkiyet payına bağlı ayni hak sağlayan devre tatil sözleşmesi kurulamaz. Kooperatif veya ticaret şirketi ortaklığı ya da dernek veya vakıf üyeliği suretiyle devre tatil hakkı tanınmaz. Devre tatile konu mal üzerinde ayni hak sahibi olmayanlar devre tatil satışı yapamaz.

(3) Uzun süreli tatil hizmeti sözleşmesi, bir yıldan uzun süre için kurulan ve tüketiciye, belirlenen süre zarfında konaklamaya veya konaklama ile birlikte seyahat ya da diğer hizmetlerin beraber sunulduğu durumlara ilişkin indirim yahut diğer menfaatlerden faydalanma hakkı verilen sözleşmelerdir.

(4) Tüketicilere aşağıdaki sözleşmelerin kurulmasından en az bir gün önce, Bakanlıkça belirlenen hususları içeren ön bilgilendirme formu verilmesi zorunludur:

a) Devre tatil sözleşmeleri

b) Uzun süreli tatil hizmeti sözleşmeleri

c) Değişim sözleşmeleri

ç) Satıcı veya sağlayıcının, devre tatil veya uzun süreli tatil hizmetinin alınıp satılması hususunda tüketiciye yardımcı olduğu yeniden satış sözleşmeleri.

(5) Mesafeli satış yöntemiyle kurulan sözleşmeler hariç olmak üzere satıcı veya sağlayıcı, tüketicinin kendi el yazısıyla sözleşme tarihini yazmasını ve sözleşmeyi imzalamasını sağlamakla yükümlüdür. Yazılı veya mesafeli olarak kurulan bu sözleşmelerin bir nüshasının kâğıt üzerinde veya kalıcı veri saklayıcısı ile tüketiciye verilmesi zorunludur. Daha ağır şekil şartları öngören kanun hükümleri saklıdır.

(6) Tüketici, on dört gün içinde herhangi bir gerekçe göstermeksizin ve cezai şart ödemeksizin sözleşmeden cayma hakkına sahiptir. Cayma süresi dolmadan satıcı veya sağlayıcı, tüketiciden herhangi bir isim altında ödeme yapmasını veya tüketiciyi borç altına sokan herhangi bir belge vermesini isteyemez. (Ek cümleler:24/3/2022-7392/8 md.) Bu yasağa rağmen, tüketiciden herhangi bir bedel alınması durumunda alınan bedel tüketiciye derhâl iade edilir. Ayrıca tüketiciyi borç altına sokan her türlü belge tüketici yönünden geçersizdir. Devre tatil, uzun süreli tatil hizmeti sözleşmeleri ve bu sözleşmelerle birlikte düzenlenmiş olan yeniden satım, değişim ve ilgili diğer tüm sözleşmeler cayma hakkının kullanılması ile birlikte kendiliğinden sona erer.

(7) Tüketicinin ödeyeceği bedel, kısmen veya tamamen satıcı veya sağlayıcı ile kredi veren arasındaki anlaşmaya dayanarak bir kredi veren tarafından karşılanıyorsa, tüketicinin sözleşmeden cayması ve buna ilişkin bildirimin cayma süresi içinde ayrıca kredi verene de yöneltmesi hâlinde, bağlı kredi sözleşmesi de herhangi bir tazminat veya cezai şart ödeme yükümlülüğü olmaksızın sona erer.

(8) (Değişik:24/3/2022-7392/8 md.) Devre mülk hakkı veren sözleşmeler de dâhil olmak üzere tüketicilerle ön ödemeli devre tatil sözleşmesi kurulamaz.

(9) (Değişik:24/3/2022-7392/8 md.) Devre mülk hakkı veren sözleşmeler hariç olmak üzere, devre tatil sözleşmeleri en fazla on yıl için kurulur.

(10) (Değişik:24/3/2022-7392/8 md.) Tüketici, şahsi hak sağlayan devre tatil sözleşmesinden kaynaklanan tatil hakkını belirli bir dönem için kullanmayacağını tatilin başlayacağı tarihten en az doksan gün önce sağlayıcıya bildirirse, o dönem için tüketiciden herhangi bir isim altında bedel talep edilemez.

(11) Devre tatil, uzun süreli tatil hizmeti, yeniden satım, değişim sözleşmeleri ve ön bilgilendirmenin içeriği, tüketici ile satıcı ve sağlayıcının hak ve yükümlülükleri, cayma hakkı (...) ile diğer uygulama usul ve esasları yönetmelikle belirlenir.”

⁷⁴ Bardakçı, Paket Tur Sözleşmeleri, s. 12.

sözleşmede yer alması gerekir. Bunlar; fiyatın toptan kararlaştırılması ve gezinin en az 24 saat sürmesi veya daha kısa olsa bile gecelik konaklama içermesidir⁷⁵.

2.2.2. Ücret Unsuru

TKHK m.51/1'de⁷⁶ paket tur sözleşmesi ile tüketiciye sunulan sözleşmede belirlenen hizmetlerin satışında ya da satış vaadinde belirtilen ücret düzenlenmiştir⁷⁷. Taraflarca belirlenen her şey dahil nitelikteki tek ücret tüketici için güvence sağlar ve tüketiciyi olası hileye karşı korumayı hedefler. Kanun koyucunun amaçlarından biri kural olarak belirlenen her şey dahil fiyatın haricinde dürüstlük kuralına aykırı olarak ücret arttırımının tüketiciden talep edilmesini engellemektir⁷⁸. Ancak bu kural ile sonradan ücret talep edilmesi engellenmeye çalışılsa da istisna olarak ücrete dahil olmadığı belirtilen hizmetlerin götürü ücret haricinde talep edilebilmesi mümkündür⁷⁹.

Paket tur sözleşmelerinde toptan belirlenen her şey dahil ücret, götürü (toplam) ücret vasfındadır. Sözleşmede ödenmesi gereken ücretin götürü nitelikte olup olmaması ise tartışmalıdır. Bir görüşe⁸⁰ göre ücretin her edim için ayrı ayrı talep edilmesi mümkün değildir. Götürü ücretin zorunlu olması gerektiğini savunan bu görüşte, tur düzenleyicisinin keyfi olarak ücreti belirleme imkânı vardır. Bu durum tüketicinin aleyhine sonuçlara sebep olabilir. Diğer görüşe⁸¹ göre ise, edimlerin tamamı için tek ücret ödenmesine gerek yoktur. Her edim için ayrı fiyatlandırma yapılması mümkündür. Götürü ücret belirlemesi zorunlu değildir. Her şey dahil fiyat ile anlatılmak istenen sonradan fiyat artışının önüne geçilmesidir. Kanaatimizce götürü ücret belirlenmesi, kurucu zorunlu bir unsur olmaktan ziyade edimlerin bir bütün halinde ifa

⁷⁵ Kara, *Tüketici Hukuku*, s. 965; Aydoğdu / Kahveci, *Tüketici Hukuku*, s. 436.

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

a) Ulaştırma

b) Konaklama

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

⁷⁷ Feyza Eren Sayın, *Paket Tur Sözleşmesinde Tüketicinin Korunması*, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Üniversitesi, 2013, s. 51; Şahin, *Paket Tur Sözleşmesinin Sona Ermesi*, s. 70.

⁷⁸ Zevkliler, *Açıklamalı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun*, s.206; Kara, *Tüketici Hukuku*, s. 966; Demir, *6502 Sayılı Kanun Kapsamında Paket Tur Sözleşmesi*, Yüksek Lisans Tezi, Ankara Üniversitesi, Ankara 2014, s. 22; Aslan, *Tüketici Hukuku*, s. 659; Özel, *Tüketicinin Korunması Hukuku*, s. 262; Baş Süzel, *Tatil Sözleşmeleri*, s.184.

⁷⁹ Sayın, *Paket Tur Sözleşmesinde Tüketicinin Korunması*, s. 54.

⁸⁰ Yurt, *Seyahat Düzenleme Sözleşmesi*, s. 53; Oktay, *Gezi Sözleşmesi*, s. 8.

⁸¹ Çınar, *Sektörel Bazda Tüketici Hukuku ve Uygulamaları*, s. 443; Aslan, *Tüketici Hukuku*, s. 661.

edilmesinde tüketiciyi korumak amacı taşıdığından paket tur sözleşmesinin varlığında karine teşkil edecektir.

Kanun koyucu TKHK. m.51/2'deki⁸² düzenleme ile de paket tur için dahil edilen hizmetlerin ayrı ayrı faturalandırılmasının mümkün olduğunu ifade etmiştir. Bu durumda paket tur sözleşmelerinde belirlenen ücretin götürü nitelikte belirlenip belirlenmemesinin sözleşmenin niteliğini değiştirmeyeceği anlaşılmaktadır⁸³. Ancak tüketiciden her hizmet için ayrı ayrı farklı zamanlarda ödeme alınması halinde edimlerin bütünlüğü unsuruna da aykırı davranıldığından paket tur sözleşmesinden bahsedilemeyecektir⁸⁴.

Günümüzde genellikle kredi kartı kullanılarak taksit yoluyla paket tur sözleşmelerinin ödemesi yapılmaktadır. Taksitler bitmeden tarafların arasında ihtilaf çıkması halinde kredi kartı taksit ödemelerinin HMK m. 389⁸⁵ vd. gereğince ihtiyati tedbir yoluyla durdurulmasının talep edilmesi tüketici yararına olacaktır⁸⁶.

Paket turlarda sözleşmede belirlenen bedel haricinde tur planı dışında yapılan seyahatlere ekstra tur denilir. Kütahya Çizelgesinin 9.36 maddesinde⁸⁷ ekstra tur tanımlanmıştır. Sözleşmede ekstra olduğu belirtilmeyen tura tüketicinin ücretsiz ve belirlenen sözleşme bedeline dahil olarak katılabileceği kabul edilir. Ekstra tura katılmayanlar için ise.tur düzenleyicisinin gerekli özeni göstererek tura katılmayanları rehber aracılığıyla uygun yere bırakıp aynı yerden almaları gerekir⁸⁸.

⁸² “Turun ayrıntılarının, paket tur düzenleyicisi, aracısı veya tüketici tarafından belirlenmiş olması veya aynı paket tur içindeki hizmetlerin ayrı ayrı faturalandırılması hallerinde de bu madde hükümleri uygulanır.”

⁸³ Kadir Erk Pekmez, *Tüketici Hukuku Çerçevesinde Paket Tur Sözleşmeleri*, Yüksek Lisans Tezi, Akdeniz Üniversitesi, 2014, Antalya, s. 26; Özel, *Tüketicinin Korunması Hukuku*, s. 262; Aydoğdu / Kahveci, *Tüketici Hukuku*, s. 438.

⁸⁴ Baş Süzel, *Tatil Sözleşmeleri*, s.185; Aslan, *Tüketici Hukuku*, s. 660.

⁸⁵ “İhtiyati Tedbir

(1) Mevcut durumda meydana gelebilecek bir değişme nedeniyle hakkın elde edilmesinin önemli ölçüde zorlaşacağından ya da tamamen imkânsız hâle geleceğinden veya gecikme sebebiyle bir sakıncanın yahut ciddi bir zararın doğacağından endişe edilmesi hâllerinde, uyuşmazlık konusu hakkında ihtiyati tedbir kararı verilebilir.
(2) Birinci fıkra hükmü niteliğine uygun düştüğü ölçüde çekişmesiz yargı işlerinde de uygulanır.”

⁸⁶ Kara, *Tüketici Hukuku*, s. 970.

⁸⁷ “Ekstra tur; yarım gün, tam gün veya gece turu şeklinde, rehberlik, ulaşım ve verilen hizmetler dâhil edilerek hazırlanan ve belirli sayıda katılımcının varlığı halinde düzenlenen, ayrı bir ücrete tabi olan tur”

⁸⁸ Şahin, *Paket Tur Sözleşmesinin Sona Ermesi*, s. 70.

2.2.3. Süre Unsuru

TKHK’da paket tur sözleşmesinin tanımında iki asli edimin yanında edimlerin ifası için süre sınırlaması da getirilmiştir. Bu düzenlemeye göre paket tur sözleşmesi ile tüketiciye edimlerin bütünlüğü kapsamında en az bir gece süreyle konaklama veya yirmi dört saatten fazla süreli hizmet verilmelidir⁸⁹. Süre bakımından iki unsurun bir arada bulunma şartı aranmaz. Başka bir deyişle konaklanmadan yirmi dört saatten fazla süreli hizmetler ya da konaklama hizmetinin olduğu yirmi dört saatten az süreli turlar da paket tur sözleşmesi kapsamında değerlendirilmektedir⁹⁰. Bu süreler birbirine alternatif asgari niteliktedir. Konsey Yönergesi’nin 2. maddesinde de aynı süre unsuru düzenlenmiştir.⁹¹

Yirmi dört saatten az süreli hizmetler ya da konaklama içermeyen geziler, başka bir deyişle ücret belirlemesi ile ulaşım, yeme-içme hizmeti gibi asli edimlerin tüketiciye sunulduğu günübirlik tur ya da geziler paket tur sözleşmeleri olarak nitelendirilemez⁹².

Günübirlik turlar; hizmet sözleşmesi niteliğindedir. Taraflardan birinin tüketici, karşı tarafın gezi düzenleyen girişimci olması halinde tüketici işlemi hizmet sözleşmesi sayılarak genel hükümlere tabi olur⁹³. Sonradan ortaya çıkan kaza, rötat gibi sebeplerle sürenin uzaması halinde de paket tura ilişkin hükümlerin uygulanması beklenemez. Ancak sözleşmenin kurulmasında ve süre değişikliğinde tarafların iradeleri dikkate alınarak unsurların değerlendirilmesi gerekir. Taraflarca günübirlik yapılması planlanan turun iradeleri dışında bazı sebeplerden dolayı yirmi dört saatten uzun sürmesi halinde sözleşmenin paket tur sözleşmesi kapsamında değerlendirilmemesi gerekir⁹⁴. Ancak başlangıçta yine günlük tur olarak planlanan turun ortak irade ile süresinin uzatılması halinde paket tur sözleşmesi kapsamına dahil edilmesi mümkündür⁹⁵. Bu konuda temel fark tüketicinin haklarının korunarak ortak iradeye aykırı olmayacak şekilde sözleşmenin ifa edilmesidir.

⁸⁹ Kara, *Tüketici Hukuku*, s. 965.

⁹⁰ Karakocalı / Kurşun, *Tüketici Hukuku*, s. 181; Aydoğdu / Kahveci, *Tüketici Hukuku*, s. 436.

⁹¹ Gülşah Vardar Hamamcıoğlu, “Paket Tur Sözleşmelerinde Tüketicinin Korunması”, *Journal of Istanbul University Law Faculty*, C. 68, S. 1-2, 2011, s. 281; Kara, *Tüketici Hukuku*, s. 475; Deryal, *Tüketici Hukuku*, s. 124; Pekmez, *Tüketici Hukuku Çerçevesinde Paket Tur Sözleşmeleri*, s. 27; Özel, *Tüketicinin Korunması Hukuku*, s. 261; Aslan, *Tüketici Hukuku*, s. 661.

⁹² Zevkliler, *Açıklamalı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun*, s. 207; Aslan, *Tüketici Hukuku*, s. 516; Kara, *Tüketici Hukuku*, s. 966; Sayın, *Paket Tur Sözleşmesinde Tüketicinin Korunması*, s. 57.

⁹³ Kara, *Tüketici Hukuku*, s. 966.

⁹⁴ Sayın, *Paket Tur Sözleşmesinde Tüketicinin Korunması*, s. 58; Çınar, *Sektörel bazda Tüketici Hukuku ve Uygulamaları*, s. 443.

⁹⁵ Vardar Hamamcıoğlu, *Paket Tur Sözleşmelerinde Tüketicinin Korunması*, s. 281; Sayın, *Paket Tur Sözleşmesinde Tüketicinin Korunması*, s. 58; Demir, *6502 Sayılı Kanun Kapsamında Paket Tur Sözleşmesi*, s. 24; Pekmez, *Tüketici Hukuku Çerçevesinde Paket Tur Sözleşmeleri*, s. 27.

Avrupa Birliğindeki pek çok tüketici kuruluşu, yirmi dört saatten az süren turlar için de paket tur sözleşmesi kapsamında değerlendirme yapılması gerektiğini savunmaktadır⁹⁶. Öte yandan olası süre değişikliğinde ortak irade temel alınsa dahi katılımcılar izin süreleri ve hayat şekillerine göre tur tercihi yapacaklarından turlarda süre planlamasının önceden yapılmış olması oldukça önemlidir⁹⁷.

3. Sözleşmenin Tarafları ve Kurulması

3.1. Sözleşmenin Tarafları ve İlgili Kişiler

Paket tur sözleşmesinin tarafları, tüketici yani paket tur alıcısı başka bir deyişle katılımcı ve paket tur düzenleyicileridir. Sözleşmenin tarafları tüketici ve paket tur düzenleyicisi haricinde iki tarafın ilişkisinde arada bulunan aracı ve sözleşme kapsamındaki hizmetlerin tüketiciye sunulmasından sorumlu bağımsız hizmet sağlayıcıları sözleşme ile ilgili kişilerdir⁹⁸. Aynı zamanda tüketici ile paket tur sözleşmesi yapan girişimciler adları ne olursa olsun paket tur düzenleyicisi gibi sözleşmeden sorumlu olurlar⁹⁹.

3.1.1. Sözleşmenin Tarafları

3.1.1.1. Tüketici/ Katılımcı

TKHK m.2'de¹⁰⁰ tüketici işlemlerinin bu kanun kapsamında değerlendirileceği düzenlenmiştir. Tüketici işlemi olan paket tur sözleşmelerinde de bir tarafın mutlaka tüketici olması gerekir¹⁰¹.

Tüketici; TKHK m. 3/1-k¹⁰² hükmünde daha dar kapsamlı tanımlanmışsa da; kanun koyucu, TKHK m.51/9 ile paket tur sözleşmelerinde özel bir düzenleme getirmiştir. İlgili

⁹⁶ Sayın, *Paket Tur Sözleşmesinde Tüketicinin Korunması*, s. 57.

⁹⁷ Pekmez, *Tüketici Hukuku Çerçevesinde Paket Tur Sözleşmeleri*, s. 28.

⁹⁸ Fikret Eren, *Borçlar Hukuku Genel Hükümler*, 25. Baskı, Ankara: Yetkin Yayınları, 2020.

⁹⁹ Aydoğdu / Kahveci, *Tüketici Hukuku*, s. 437.

¹⁰⁰ “Kapsam

(1) Bu Kanun, her türlü tüketici işlemi ile tüketiciye yönelik uygulamaları kapsar.”

¹⁰¹ Kara, *Tüketici Hukuku*, s. 962.

¹⁰² “Ticari veya mesleki olmayan amaçlarla hareket eden gerçek ve tüzel kişi”

maddeye göre tüketici kabul edilen kişiler¹⁰³ arttırılmıştır¹⁰⁴. Böylelikle TKHK’da tüketiciye daha geniş anlam verildiği görülmektedir¹⁰⁵.

Tüketici hukukunda sadece paket tur sözleşmesinin taraflarında kullanılan katılımcı terimi, TKHK ‘de paket tur sözleşmesi düzenlemelerinde yer almamasına rağmen Yönetmelik m.4/1-ç maddesinde¹⁰⁶ tanımlanmıştır¹⁰⁷. Yönetmelikteki katılımcı tanımından ticari ve mesleki olmayan amaçlarla hareket eden yani yalnızca tüketicilerin paket tur sözleşmesinin tarafı olduğu ifade edilse de Yönetmelik m. 2/2-ç¹⁰⁸ ve TKHK m. 51/9¹⁰⁹ düzenlemesi ile kimlerin tüketici kabul edileceği düzenlenmiştir¹¹⁰.

Ticari ve mesleki amaçla hareket eden kişilerin paket tur sözleşmesinin tarafı oldukları durumlarda tüketici kabul edilmeleri, TKHK tarafından korunmaları bakımından önemlidir. Yönetmelik, ticari ve mesleki amaçla hareket eden kişilerin yaptıkları sözleşmeleri paket tur sözleşmesi kapsamına alırken TKHK m.51 bu kişileri doğrudan tüketici olarak kabul etmektedir. İş amaçlı tur toplantıları, seminer, kongre vb. etkinliklerde diğer unsurların bulunması halinde paket tur sözleşmesinin varlığından bahsedilir¹¹¹. Doktrinde bu tüketici kavramının bu şekilde genişletilmesi eleştirilerek Yönetmelik’e paralel bir düzenleme

¹⁰³ “Ticari veya mesleki faaliyetleri çerçevesinde paket tur hizmetinden faydalanan kişiler de”

¹⁰⁴ Kara, *Tüketici Hukuku*, s. 962; Çınar, *Sektörel bazda Tüketici Hukuku ve Uygulamaları*, s. 446.

¹⁰⁵ Ceylan, *Paket Tur Sözleşmesiyle İlgili 6502 Sayılı Yeni Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun’a Göre Getirilen Düzenlemeler*, s. 78.

¹⁰⁶ “Katılımcı: Herhangi bir paket turu satın alan veya almayı taahhüt eden, adına ya da lehine bir paket tur satın alınan veya satın alınması taahhüt edilen veya kendisine bir paket tur sözleşmesi devredilen tüketiciyi..”

¹⁰⁷ Özel, *Tüketicinin Korunması Hukuku*, s. 262.

¹⁰⁸ “Kapsam

(1) Bu Yönetmelik; paket tur, paket tatil, paket seyahat veya benzeri isimler altında düzenlenen sözleşmeleri kapsar.

(2) Bu Yönetmelik hükümleri;

a) Paket turun ayrıntılarının, paket tur düzenleyicisi, aracısı veya katılımcısı tarafından belirlendiği veya aynı paket tur içindeki hizmetlerin ayrı ayrı faturalandırıldığı,

b) Başka ülkelerdeki paket tur düzenleyicisi veya aracısı tarafından düzenlenmekle birlikte Türkiye’deki bir aracı veya temsilci vasıtasıyla satışa sunulan,

c) Ticari veya mesleki faaliyetleri çerçevesinde paket tur hizmetinden faydalanan kişilerle kurulan, sözleşmelere de uygulanır.”

¹⁰⁹ “Ticari veya mesleki faaliyetleri çerçevesinde paket tur hizmetinden faydalanan kişiler de tüketici olarak kabul edilir.”

¹¹⁰ Hilal Nur Gözükcü, *Paket Tur Sözleşmesi*, Yüksek Lisans Tezi, Ankara Üniversitesi, Ankara 2021, s. 24; Çınar, *Sektörel bazda Tüketici Hukuku ve Uygulamaları*, s. 443; Şahin, *Paket Tur Sözleşmesinin Sona Ermesi*, s. 69.

¹¹¹ Aydoğdu / Kahveci, *Tüketici Hukuku*, s. 436; Aslan, *Tüketici Hukuku*, s. 667.

yapılması gerektiği yönünde görüşler vardır¹¹². Ticari ve mesleki amaçla hareket eden tarafların sözleşmede düzenlenen haksız şartlarda korunmamaları gerektiği de savunulmaktadır¹¹³.

Kanundaki tanımdan da anlaşıldığı üzere paket tur katılımcılarının mutlaka sözleşmenin doğrudan tarafı olmalarına gerek yoktur¹¹⁴. Örneğin; paket tur gezisine katılan anonim şirket çalışanlarının tur kapsamında yedikleri öğlen yemeğinden zehirlenmeleri sonucunda tura katılan herkes tüketici kabul edildiğinden paket tur sözleşmesinin şirket tarafından yapılması uyuşmazlığın tüketici hukuku çerçevesinde çözülmesine engel olmaz. Zehirlenme sonucu meydana gelen zararların maddi ve manevi tazminat kapsamında talep edilmesi halinde zarar gören katılımcılar tüketici olduğundan görülecek davalar için tüketici mahkemesi görevlidir¹¹⁵.

Yönetmelik m.4/1-ç maddesinde katılımcıların paket tur sözleşmesi yapan veya yapmayı taahhüt eden kimseler olduğu düzenlenmiştir. Sözleşme yapılmasının taahhüt edilmesi de sözleşme kurulmadan önce tarafların yükümlülüklerine uygun davranmaları bakımından önemlidir. Örneğin paket tur sözleşmelerinde sözleşme kurulmadan başladığından katılımcı sıfatının bu aşamada kazanıldığı görülmektedir¹¹⁶.

Yönetmelikte katılımcının adına veya lehine paket tur sözleşmesi yapılan veya yapılması taahhüt edilen kimseler de olabileceği düzenlemiştir. Katılımcının adına sözleşme yapılması durumunda paket tur sözleşmesi kapsamında doğan sorumluluk, temsil ilişkisi olarak değerlendirilir. Temsil ilişkisinde temsil edilen sözleşmenin tarafı olacak ve sözleşmeden doğan borç altına girecektir¹¹⁷. Temsil ilişkisine sıklıkla bir grubun paket tura katılması durumunda rastlanmaktadır. Bu durumlarda grup adına yetkili bir temsilci sözleşmeyi yapmasına karşın her bir grup üyesi için ayrı ayrı temsil edilen katılımcılar olduğundan tüketici sıfatına sahiptir¹¹⁸.

Katılımcının lehine paket tur sözleşmesi düzenlenen ise üçüncü kişi yararına sözleşmelerin sonuçları doğacaktır. Üçüncü kişi lehine yapılan sözleşmelerde, paket tur sözleşmesinin tarafı ve borçlusu doğrudan sözleşmeyi düzenleyen kişi olur. Lehine sözleşme düzenlenen kişi ise sözleşmeye taraf olmamasına rağmen yararına yapılan sözleşmeden doğan edimleri talep edebilir. Üçüncü kişi lehine yapılan sözleşmelerde sözleşme bedelinden

¹¹² Sayın, *Paket Tur Sözleşmesinde Tüketicinin Korunması*, s. 91; Gözükcük, *Paket Tur Sözleşmesi*, s. 26.

¹¹³ Ömer Çınar, *Tüketici Hukukunda Haksız Şartlar*, İstanbul: On İki Levha Yayıncılık, 2009, s. 39; Gözükcük, *Paket Tur Sözleşmesi*, s. 26.

¹¹⁴ Baş Süzel, *Tatil Sözleşmeleri*, s. 180.

¹¹⁵ HGK. T. 25.10.2017, E. 2017/13-550, K. 2017/1226 K.; 13. HD. 5.102.2018, E. 2016/1772, K. 2018/11708, [https://uyap.gov.tr E.T.:10.02.2024](https://uyap.gov.tr/E.T.:10.02.2024).

¹¹⁶ Sayın, *Paket Tur Sözleşmesinde Tüketicinin Korunması*, s. 72; Gözükcük, *Paket Tur Sözleşmesi*, s. 26.

¹¹⁷ Gözükcük, *Paket Tur Sözleşmesi*, s. 26.

¹¹⁸ Aslan, *Tüketici Hukuku*, s. 666.

sözleşmeyi yapan kişi sorumlu olur. Tarafların iradesine bakılarak her somut olay için paket tur sözleşmesinin katılımcının adına mı yoksa lehine mi yapıldığı belirlenmelidir¹¹⁹.

Doktrinde lehine paket tur sözleşmesi yapılan kişilerin katılımcı sıfatını kazanmadan önce de sözleşmeye taraf olarak tam üçüncü kişi lehine düzenlenen sözleşme kapsamında sözleşmeden doğan haklara sahip olabilecekleri ve bu hakları talep edebilecekleri kabul edilmiştir¹²⁰. Katılımcılar TBK m. 129¹²¹ gereğince dahil oldukları üçüncü kişi lehine sözleşme kapsamında paket tur sözleşmesinde düzenlenen edimleri talep hakkına sahiptirler. Sözleşmede düzenlenen edimlerin ifasının yanında katılımcılar Yönetmelik'te kendilerine sunulan haklara da sahiptirler¹²². Bu durumda paket tura katılan eşler de sözleşmeye taraf olmayan tüketici lehine sözleşme düzenlenen konumunda olur. Böylelikle sözleşmenin tarafı olan eşten bağımsız olarak seyahat vb. edimlerin ifasını talep etmeleri de mümkündür. Ancak üçüncü kişi konumundaki eş edim ifa edildiğinde sözleşmenin nispiyeti ilkesi gereğince olası zararının tazmin edilmesini talep edip etmemesi hususu doktrinde tartışmalıdır¹²³. Sözleşmeye taraf olmayan eşlerin de zarar tazminini talep etme haklarının olması kanımızca somut olay adaletini daha hakkaniyetli bir şekilde sağlayacaktır.

Paket tura ailecek katılınması durumunda çocuklar Yönetmelik kapsamında katılımcı kabul edilmedikleri gibi üçüncü kişi yararına sözleşme kapsamında da taraf olarak değerlendirilmemektedirler. Çocukların paket turdaki hukuki durumu üçüncü kişiyi koruyucu etkili sözleşme ile açıklanmaktadır¹²⁴. Bu hukuki nitelendirmenin doğal sonucu olarak çocukların sözleşmedeki edimleri sözleşmeye aykırılık hükümlerine dayanarak talep hakkı bulunmamasına rağmen koruma yükümlülüğünün ihlali durumunda oluşan zararın tazminini

¹¹⁹ Sayın, *Paket Tur Sözleşmesinde Tüketicinin Korunması*, s. 75; Aslan, *Tüketici Hukuku*, s. 666; Yurt, *Seyahat Düzenleme Sözleşmesi*, s. 61-62; Özdemir, *Paket Tur Sözleşmesinde Taraflar ve Tarafların Borçları ve Hakları*, s. 67.

¹²⁰ Oktay, *Gezi Sözleşmesi* s. 21; Yurt, *Seyahat Düzenleme Sözleşmesi*, s. 60.

¹²¹ “Üçüncü kişi yararına sözleşme

Kendi adına sözleşme yapan kişi, sözleşmeye üçüncü kişi yararına bir edim yükümlülüğü koydurmuşsa, edimin üçüncü kişiye ifa edilmesini isteyebilir.

Üçüncü kişi veya üçüncü kişiye halef olanlar da, tarafların amacına veya örf ve âdete uygun düştüğü takdirde edimin ifasını isteyebilirler. Bu durumda, üçüncü kişi veya ona halef olanlar bu hakkı kullanmak istediklerini borçluya bildirdikten sonra, alacaklı borçluyu ibra edemeyeceği gibi, borcun nitelik ve kapsamını da değiştiremez.”

¹²² Aslan, *Tüketici Hukuku*, s. 666.

¹²³ Özdemir, *Paket Tur Sözleşmesinde Taraflar ve Tarafların Borçları ve Hakları*, s. 67.

¹²⁴ Üçüncü kişiyi koruyucu etkili sözleşme kavramı için bkz. Dilşah Buşra Kartal, *Üçüncü Kişi Yararına Sözleşme*, On İki Levha Yayıncılık, 2021; Nil Karabağ, *Üçüncü Kişiyi Koruyucu Etkili Sözleşme*, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Üniversitesi, İstanbul 2007; Nihat Yavuz, *Üçüncü Kişiyi Koruyucu Etkili Sözleşme ve Bunun Kira Hukukundaki Bazı Yansıma Örnekleri*, Terazi Hukuk Dergisi, Cilt: 3, Sayı: 26, Ekim 2008, s. 27-35.

talep edebilirler. Üçüncü kişi konumunda olan çocukların paket tur sözleşmesine dayanarak zararın tazmini talep edebilmeleri, sözleşmenin nispiliği ilkesinin istisnasıdır¹²⁵.

3.1.1.2. Paket Tur Düzenleyicisi

Paket tur düzenleyicisinin tanımı TKHK'da yapılmamışsa da Yönetmelik m.4/1-e'de¹²⁶ tanımlanmıştır. Buna göre sözleşme konusu turu düzenleyen gerçek veya tüzel girişimciler paket tur düzenleyicisi olarak sözleşmenin tarafıdır. Paket tur düzenleyicisi kendi sorumluluğu altında paket tur sözleşmesinin yerine getirilmesini taahhüt ederek turla ilgili programı hazırlar¹²⁷.

Sağlayıcı, TKHK m. 3/1-ı'da¹²⁸ tanımlanmıştır. Tanıma göre paket tur düzenleyicileri ya da sağlayıcıları ticari veya mesleki amaçla hareket etmelidir¹²⁹.

İsviçre hukukunda, mehzaz Yönergede ve 2015/2302 sayılı AB Yönergesi'nde de paket tur düzenleyen tarafın mesleki faaliyet göstermesi kâr amacı taşıması gerektiği kabul edilmiştir¹³⁰.

Hukukumuzda paket tur düzenleyicisi ve araçlarının yürüttükleri mesleki faaliyet düzenlemesi 1618 sayılı Kanunu'nda yer almaktadır. Kanuna göre acenteler¹³¹, (A), (B) ve (C) olmak üzere üç gruptan oluşmaktadır. (A) grubunda bulunan acenteler paket tur ve turizm hizmetlerini tüketicilere doğrudan ya da diğer seyahat acenteleri aracılığıyla sunabilirler. Seyahat hizmetlerini ilgilendiren tüm hizmetleri yurt içi ve yurt dışı olarak tüketiciye sağlayabilirler. (B) grubu acentelerinin ise paket tur düzenleme yetkileri yoktur. Uluslararası deniz, kara, hava ulaşım araçlarının biletleri satarak (A) grubu acentelerince tanzim edilen paket tur sözleşmelerini yapmaya yetkileri vardır. Başka bir deyişle (A) grubu acentelerin paket tur

¹²⁵ Sayın, *Paket Tur Sözleşmesinde Tüketicinin Korunması*, s. 78; Gözükcükük, *Paket Tur Sözleşmesi*, s. 27; Kartal, *Üçüncü Kişi Yararına Sözleşme*, On İki Levha Yayıncılık, 2021, s.119.

¹²⁶ “Paket tur düzenleyicisi: Paket turları düzenleyen ve bu turları kendisi veya aracısı vasıtasıyla satışa sunan gerçek veya tüzel kişi.”

¹²⁷ Kara, *Tüketici Hukuku*, s. 963; Aslan, *Tüketici Hukuku*, s. 663; Ceylan, *Paket Tur Sözleşmesiyle İlgili 6502 Sayılı Yeni Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'a Göre Getirilen Düzenlemeler*, s. 78 Özdemir, *Paket Tur Sözleşmesinde Taraflar ve Tarafların Borçları ve Hakları*, s. 64.

¹²⁸ “Sağlayıcı: Kamu tüzel kişileri de dâhil olmak üzere ticari veya mesleki amaçlarla tüketiciye hizmet sunan ya da hizmet sunanın adına ya da hesabına hareket eden gerçek veya tüzel kişiyi.”

¹²⁹ Gözükcükük, *Paket Tur Sözleşmesi*, s. 28.

¹³⁰ Sayın, *Paket Tur Sözleşmesinde Tüketicinin Korunması*, s. 97; Gözükcükük, *Paket Tur Sözleşmesi*, s. 28.

¹³¹ Çalışmada, Kanun'da kullanılan “acenta” yerine TDK tarafından kabul edilen yazım olan “acente” tercih edilmiştir.

sözleşmelerini ve bilgileri potansiyel katılımcılara pazarlayarak sunarlar. (C) grubu acenteleri yurt içinde sadece Türk vatandaşlar için yapılan paket turları düzenlemeye yetkilidir¹³².

Paket tur aracıları, 1618 sayılı Kanunu'na göre (B) grubuna dahil olan acentelerdir. Paket tur düzenleyicileri de temel olarak daha geniş yetkilere sahip (A) grubu acenteleri olarak değerlendirilmektedir. (C) grubu acenteleri ise 1618 sayılı Kanunu'nda kapsamında kendilerine sınırlandırılan yetki dahilinde paket tur düzenleyebilmektedir. Seyahat Acentelerinin faaliyetlerine ilişkin düzenlemeler Seyahat Acenteleri Yönetmeliğinde düzenlenmiştir¹³³.

Paket tur düzenleyicisi, paket tur aracısı, tur şirketi ya da seyahat acentesi, tur organizatörü gibi farklı şekillerde adlandırılabilen bu girişimcilerin sorumlulukları aynıdır. Bu durumda olası riskler halinde Türkiye temsilciliği bulunmayan paket tur düzenleyicisi şirkete ulaşılamaması ihtimali bertaraf edilerek paket tur aracıları da sorumlu tutulmuştur¹³⁴.

3.1.2. Sözleşmenin İlgili Kişileri

3.1.2.1. Paket Tur Aracısı

Paket tur aracıları, üst başlıkta da açıkladığımız üzere 1618 sayılı Kanunu'nda gruplandırılan acenteler içinde (B) grubuna dahildir. Aracılar, paket tur düzenleyicisi ile anlaşma yaparak paket tur sözleşmesinin tüketici ile yapılmasını sağlarlar. Başka bir deyişle aracılar doğrudan paket tur sözleşmesinin tarafı değildirler. Ancak TKHK' da yapılan düzenleme ile tüketicinin korunması hedeflenerek sözleşme tarafı daha geniş yorumlanmış ve paket tur aracıları ile düzenlenen sözleşmeler de paket tur sözleşmesi olarak kabul edilmiştir¹³⁵.

¹³² Çavuşoğlu, *Sektörel Bazda Tüketici Hukuku ve Uygulamaları: Turizm Sektörü*, s. 277.

¹³³ Aslan, *Tüketici Hukuku*, s. 663; Özdemir, *Paket Tur Sözleşmesinde Taraflar ve Tarafların Borçları ve Hakları*, s. 65.

¹³⁴ Kara, *Tüketici Hukuku*, s. 963.

¹³⁵ Gözükcük, *Paket Tur Sözleşmesi*, s. 30.

Yönetmelik m. 2/2-b¹³⁶ ve TKHK m.50/3'te¹³⁷ açıkça paket tur araçlarının hangi hallerde paket tur sözleşmesini yapmış gibi sorumlu olacakları düzenlenmiştir. Düzenlemeye göre paket tur sözleşmesinin yurt dışında yapılmaması halinde ve aracı veya düzenleyicinin temsilcisinin Türkiye'de olması durumunda aracı ile yapılan sözleşmeler paket tur sözleşmesi olarak hüküm ve sonuç doğuracaktır. Ancak yurt içinde bulunan araçlar tarafından paket tur sözleşmesi doğrudan yapılmadığından sözleşmenin tarafı kabul edilmeyecektir¹³⁸. Bir görüşe¹³⁹ göre katılımcılar edimlerin ifasında sözleşmenin tarafı olmayan bu araçlardan sözleşmeye ilişkin talep hakkına sahip değildir. Başka bir görüş¹⁴⁰ ise TKHK m.51/6¹⁴¹ düzenlemesi gereğince tur başlamadan önce tüketicinin sözleşmeden dönmesi halinde ücret iadesi bakımından araçların da sorumlu olacağını, aracının sorumluluğunun sadece TKHK m.51/3¹⁴² ile sınırlı olmadığını savunmaktadır. Kanun koyucu tüketicinin olası aykırılıkta haklarını kolayca kullanmasını amaçlayarak TKHK m.51/3 ile araçlara paket tur düzenleyicisi olarak sorumluluk yüklemiştir¹⁴³. Aynı zamanda Yönetmelik m.13¹⁴⁴ düzenlemesi ile seyahat acentelerinin sözleşmeye uygun davranması amaçlanmıştır¹⁴⁵.

¹³⁶ “Kapsam

(1) Bu Yönetmelik; paket tur, paket tatil, paket seyahat veya benzeri isimler altında düzenlenen sözleşmeleri kapsar.

(2) Bu Yönetmelik hükümleri;

a) Paket turun ayrıntılarının, paket tur düzenleyicisi, aracısı veya katılımcısı tarafından belirlendiği veya aynı paket tur içindeki hizmetlerin ayrı ayrı faturalandırıldığı,

b) Başka ülkelerdeki paket tur düzenleyicisi veya aracısı tarafından düzenlenmekle birlikte Türkiye'deki bir aracı veya temsilci vasıtasıyla satışa sunulan,

c) Ticari veya mesleki faaliyetleri çerçevesinde paket tur hizmetinden faydalanan kişilerle kurulan, sözleşmelere de uygulanır.”

¹³⁷ “Uzun süreli tatil hizmeti sözleşmesi, bir yıldan uzun süre için kurulan ve tüketiciye, belirlenen süre zarfında konaklamaya veya konaklama ile birlikte seyahat ya da diğer hizmetlerin beraber sunulduğu durumlara ilişkin indirim yahut diğer menfaatlerden faydalanma hakkı verilen sözleşmelerdir.”

¹³⁸ Aslan, *Tüketici Hukuku*, s. 664.

¹³⁹ Baş Sözel, *Tatil Sözleşmeleri*, s. 176.

¹⁴⁰ Çınar, *Sektörel bazda Tüketici Hukuku ve Uygulamaları*, s. 445.

¹⁴¹ “Tüketici, kendisinden kaynaklanmayan nedenlerle paket tur sözleşmesinin esaslı unsurlarından birisinin değişmesi veya turun başlamadan önce iptal edilmesi hâllerinde bu değişikliği veya paket tur düzenleyicisi tarafından sunulan alternatif bir turu kabul edebileceği gibi sözleşmeden dönme hakkına da sahiptir. Sözleşmeden dönülmesi hâlinde paket tur düzenleyicisi veya aracısının, dönme bildiriminin kendisine ulaştığı tarihten itibaren tüketicinin ödemiş olduğu tüm bedeli herhangi bir kesinti yapmaksızın derhâl iade etmesi zorunludur.”

¹⁴² “Paket tur düzenleyicisinin Türkiye'de temsilcisinin bulunmadığı hâllerde paket tur aracısı paket tur düzenleyicisi gibi sorumlu olur.”

¹⁴³ Gözükcük, *Paket Tur Sözleşmesi*, s. 31.

¹⁴⁴ “Seyahat Acentaları ve Seyahat Acentaları Birliği Kanununun zorunlu sigorta ile ilgili hükümleri saklı olmak üzere, paket tur düzenleyicisi veya aracısı sözleşmenin hiç veya gereği gibi ifa edilmemesi nedeniyle katılımcının uğradığı her türlü zarardan sorumludur.”

¹⁴⁵ Aslan, *Tüketici Hukuku*, s. 664.

Paket tur sözleşmelerinin tüketici ile yapılmasında her somut olay kendi içerisinde değerlendirilmelidir. Hukuki görünüşe güven ilkesi¹⁴⁶ gereğince paket tur aracısının paket tur düzenleyicisi gibi davrandığı, tüketicide tur düzenleyicisi izlenimi yarattığı hallerde aracı düzenleyici gibi sorumlu olur. Hukuki görünüşe güven ilkesi temelini dürüstlük kuralından almaktadır. Hukuki görünüş, yaratılan korunmaya değer hukuki görünüşün iyi niyetli bir şekilde karşı tarafta güven oluşturabilmesi ve kurulan güven ile uygun nedensellik bağının var olması halinde karşımıza çıkar¹⁴⁷. Paket tur düzenleyicisinin sözleşmeden doğan sorumluluklardan kurtulmak amacıyla aracı gibi davranması dürüstlük kuralına aykırı olduğu gibi kanuna karşı hile kapsamında da değerlendirilir ve tüketicinin korunması için sözleşmeler tüketici lehine yorumlanır¹⁴⁸.

3.1.2.2. Bağımsız Hizmet Sağlayıcısı

Bağımsız hizmet sağlayıcısı Yönetmelik m. 4/1-a 'da¹⁴⁹ tanımlanmıştır. Paket turlarda taahhüt edilen her hizmet, düzenleyici tarafından tüketiciye sunulamayabilir. Bu hizmetlerin bizzat paket tur düzenleyicisi tarafından ifa edilme zorunluluğu yoktur¹⁵⁰. Düzenleyiciler kendi belirledikleri hizmet sağlayıcıları ile yaptıkları anlaşmalar neticesinde paket tur sözleşmesindeki edimleri ifa edebilir. Örneğin; yurt dışında düzenlenen turlarda düzenleyicisi süreci hızlandırmak ya da resmi süreçle ilgili destek almak amacıyla hizmet sağlayıcılar ile sözleşme yapabilirler¹⁵¹.

Paket tur sözleşmesindeki hizmet edimlerini ifa eden bağımsız hizmet sağlayıcılarının ifa yardımcısı olup olmadıkları hususunda doktrinde tartışma vardır. Bir görüşe¹⁵², göre gerekli organizasyon, düzenleyici tarafından yapılmadığı ve hizmet sağlayıcıları, düzenleyicinin denetimi altında olmadığı için ifa yardımcısı olmadıkları kabul edilmektedir. Başka bir görüş¹⁵³ ise hizmet sağlayıcılarının ekonomik ve idari yönden düzenleyiciye bağımlı olmamaları taşıma,

¹⁴⁶ Eren, *Borçlar Hukuku Genel Hükümler*, s. 157-158.

¹⁴⁷ Mine Kaçmaz Adak, *Medeni Hukukta Yaratılan Hukuki Görünüşe Güvenin Olumlu Korunması*, İstanbul: On İki Levha Yayıncılık, 2023, s.5.

¹⁴⁸ Saibe Oktay, "İsimsiz Sözleşmelerin Geçerliliği, Yorumu ve Boşlukların Tamamlanması", *İÜHFM*, C. 55, S. 1-2, 2011, s. 271.

¹⁴⁹ "Bağımsız hizmet sağlayıcısı: Bir paket tur içinde yer alan hizmetlerden bir veya birkaçını paket tur düzenleyicisi veya aracısı ile yaptığı sözleşme gereği katılımcıya sunan gerçek veya tüzel kişi."

¹⁵⁰ Özdemir, *Paket Tur Sözleşmesinde Taraflar ve Tarafların Borçları ve Hakları*, s. 69.

¹⁵¹ Aslan, *Tüketici Hukuku*, s. 665.

¹⁵² Oktay, *Gezi Sözleşmesi*, s. 21.

¹⁵³ Yurt, *Seyahat Düzenleme Sözleşmesi*, s. 40; Aslan, *Tüketici Hukuku*, s. 665; Şahin, *Paket Tur Sözleşmesinin Sona Ermesi*, s. 69.

barınma yeme içme gibi hizmet edimlerini yerine getirdiklerinden TBK m.116 kapsamında ifa yardımcısı olduklarını savunmaktadır. Diğer görüş¹⁵⁴ ise bağımsız hizmet sağlayıcılarına ilişkin mevzuatımızda gerekli düzenlemelerin olduğunu savunarak tüketicinin, borca aykırı davranışlarının olması halinde doğrudan ya da kusursuz sorumluluğunun doğacağını savunmaktadır.

Bağımsız hizmet sağlayıcısı tarafından sunulan hizmetler; konaklama, rehberlik, ulaşım vb. her çeşit ve sayıda olabilir¹⁵⁵. Belirlenen hizmetlerin sunulması için tur düzenleyicisi ve bağımsız hizmet sağlayıcısı arasında anlaşma vardır. Tüketici ile bağımsız hizmet düzenleyicisi arasında sözleşme ilişkisi yoktur. Bağımsız hizmet sağlayıcıları, üçüncü kişi olan tüketici yararına paket tur sözleşmesindeki hizmet edimlerini ifa eder. Bu doğrultuda düzenleyici ile bağımsız hizmet sağlayıcısı arasındaki sözleşmenin üçüncü kişi yararına sözleşme olduğunu söylemek mümkündür¹⁵⁶. Bağımsız hizmet sağlayıcısının sözleşmeye aykırı davranarak sorumlu olduğu sözleşme konusunu, hiç veya gereği gibi ifa etmemesi durumunda tüketicinin zararını tazmin hakkı, paket tur düzenleyicisine karşı vardır. Paket tur düzenleyicisi, zararı giderdikten sonra hizmet sağlayıcısı ile aralarındaki sözleşmeye göre rücu hakkına sahiptir¹⁵⁷.

Yargıtay bir kararında¹⁵⁸, bağımsız hizmet sağlayıcısı ile tüketici arasında sözleşme ilişkisi olmadığından tüketicinin borca aykırılıkta talep hakkı olmadığına ilişkin karar vermiştir. Başka bir kararında¹⁵⁹ ise sözleşme ilişkisinin varlığını kabul ederek havayolu ulaşımı sağlayan bağımsız hizmet sağlayıcısı tarafından valizlerin tüketiciye geç teslim edilmesi sebebiyle manevi tazminat ödenmesine karar vermiştir.

Bağımsız hizmet sağlayıcısı, hizmet edimlerinin ifası sırasında tüketiciye haksız fiil teşkil edecek davranışlarda bulunabilir. Bu gibi durumlarda tüketicinin zararını doğrudan bağımsız hizmet sağlayıcısından talep etme hakkı vardır¹⁶⁰.

¹⁵⁴ Baş Süzel, *Tatil Sözleşmeleri*, s. 173.

¹⁵⁵ Gözükcü, *Paket Tur Sözleşmesi*, s. 33.

¹⁵⁶ Yurt, *Seyahat Düzenleme Sözleşmesi*, s. 40; Aslan, *Tüketici Hukuku*, s. 665.

¹⁵⁷ Sayın, *Paket Tur Sözleşmesinde Tüketicinin Korunması*, s. 114; Gözükcü, *Paket Tur Sözleşmesi*, s. 34.

¹⁵⁸ Yargıtay 11. HD. T. 06.12.2004, E. 2004/2843, K. 2004/11952, <https://uyap.gov.tr> E.T.: 08.04.2024.

¹⁵⁹ “Her ne kadar davacı ile anılan davalı arasında doğrudan bir taşıma sözleşmesi mevcut değil ise de, davacıya ait bilet üzerinde İ[...] yazdığı gibi davacının sorumluluk bakımından fiili taşıyıcıya karşı talepte bulunabileceğinin ilke olarak kabulü gerekir. Diğer bir ifade ile, kusurlu olduğunu kanıtlamak koşuluyla davacının taşımayı fiilen gerçekleştiren davalılardan İ[...].ne haksız fiil hükümlerine istinaden bile husumet yöneltebileceği de kuşkusuzdur.” Yargıtay 11. HD. T. 29.04.2008, E. 2007/3335, K. 2008/4926, <https://uyap.gov.tr> E.T.:10.02.2024.

¹⁶⁰ Yurt, *Seyahat Düzenleme Sözleşmesi*, s. 40.

3.2. Paket Tur Sözleşmesinin Kurulması ve Şekli

3.2.1. Paket Tur Sözleşmesinin Kurulması

Tüketici mevzuatında paket tur sözleşmelerinin kurulması hakkında özel bir düzenleme bulunmamaktadır. Bu sebeple genel hükümler kapsamında TBK m.1¹⁶¹ genel hükümler uygulanır. Sözleşmenin kurulması için tarafların esaslı noktalarda anlaşmaları gerekir¹⁶². Paket tur sözleşmesi ivaz karşılığında taahhüt edilen hizmetin paket tur alıcısı, katılımcı ya da tüketiciye sunulduğu kanunda özel düzenleme ile hüküm altına alınmış bir tüketici sözleşmesidir¹⁶³.

3.2.1.1. İrade Beyanlarının Kapsamı

Paket tur sözleşmesinin kurulmasında tarafların irade beyanlarının karşılıklı ve birbirine uygun olması gerekir. Sözleşmenin esaslı ve yan noktaları irade açıklamalarında belirlenebilir olmalıdır. Sözleşmenin esaslı noktaları, doktrinde objektif ve subjektif esaslı noktalar olarak ikiye ayrılmıştır. Objektif esaslı noktalar, sözleşmenin temel içeriklerinin yer aldığı, sözleşmenin tipi ve türünü belirleyen hususlardır¹⁶⁴. Subjektif esaslı noktalar, tarafların rızaları çerçevesinde sözleşmeye dahil ettikleri hususlardır.

Paket tur sözleşmesinin objektif esaslı noktaları, hizmet ve ücret unsurlarıdır. Subjektif esaslı noktalar ise her paket tur sözleşmesi için ayrıca değerlendirilmelidir. Örneğin çocukları olan bir aile kendi şartlarına uygun olarak kreş hizmeti veren bir otelde konaklamak isteyebilir. Bu durumda kreş hizmeti, sözleşmede subjektif esaslı unsur olarak yer alır¹⁶⁵.

3.2.1.2. Öneri ve Kabul

Sözleşmenin kurulması için gerekli irade beyanlarından taraflardan biri tarafından diğerine süre olarak önce yapılan hukuki işlem, öneridir. Kendisine öneride bulunan diğer

¹⁶¹ “ Sözleşmenin kurulması

Sözleşme, tarafların iradelerini karşılıklı ve birbirine uygun olarak açıklamalarıyla kurulur.

İrade açıklaması, açık veya örtülü olabilir”

¹⁶² Eren, *Borçlar Hukuku Genel Hükümler*, s. 262-263; Mustafa Dural/ Suat Sarı, *Türk Özel Hukuku Cilt I Temel Kavramlar ve Medeni Kanunun Başlangıç Hükümleri*, İstanbul:Filiz Kitabevi, 2018, s.199.

¹⁶³ İnal, *Tüketici Hukuku*, s. 281.

¹⁶⁴ Kara, *Tüketici Hukuku*, s. 262-263.

¹⁶⁵ Yurt, *Seyahat Düzenleme Sözleşmesi*, s. 55.

tarafın ise öneriye uygun irade açıklamasıyla yaptığı hukuki işlem ise kabuldür¹⁶⁶. Sözleşmenin kurulması amacıyla yapılan teklifin, sözleşmeye dair esaslı noktaları taşıması gerekir¹⁶⁷. Aksi halde esaslı unsurların bulunmadığı teklifler, öneri olmayıp öneriye davet niteliğinde olacaktır. Bu durumda tarafların irade açıklamaları ile sözleşmenin kurulması beklenemez. Ancak tarafların beyanları ile sözleşmenin esaslı noktaları taraflarca belirlenebilir nitelikte ise bu beyanlar da öneri niteliğinde kabul edilir¹⁶⁸.

Paket tur sözleşmelerinde tüketiciye verilen broşürlerin öneri olup olmadığını irdelemek gerekir. Malın fiyatı ile sergilenmesi TBK m.8'de¹⁶⁹ öneri olarak kabul edilmişse de belirli bir kişiye sunulmayan tekliflerin ve ürünlerin fotoğraflarının fiyatıyla sergilenmesinin öneri niteliği taşımadığı savunulmaktadır. Bu bağlamda paket tur sözleşmelerinde hizmetlerin TBK m.8 düzenlemesinde “mal” olarak kabul edilememesi ve sergilenemeyecek nitelikte olmaları dikkate alındığında broşürler öneri olarak değerlendirilmemektedir. Doktrinde de seyahat acentelerinin tur tanıtımına ilişkin duyurularının öneri olmadığı, öneriye davet olduğu kabul edilmektedir¹⁷⁰.

Sözleşmenin kurulması amacıyla esaslı noktaları taşıyan öneriye uygun yapılan irade beyanı, kabuldür¹⁷¹. Kabul, önerinin yapıldığı kişiye sözleşme yapma amacını kesin olarak ifade etmelidir. Öneri ve kabul beyanlarının birbirine uygun olarak esaslı unsurları karşıladığında sözleşme kurulur.

Paket tur sözleşmelerinde sözleşme düzenleme yükümlülüğüne ilişkin TKHK m.6/1¹⁷² gereğince düzenleyici ya da aracı tüketicinin yaptığı öneriyi haklı bir neden göstermeksizin

¹⁶⁶ Eren, *Borçlar Hukuku Genel Hükümler* s. 288; Gözükcü, *Paket Tur Sözleşmesi*, s. 36; Haluk N. Nomer, *Borçlar Hukukunun Genel Hükümleri*, İstanbul: Beta Yayıncılık, 2015, s. 31; Bilgehan Çetiner, *Borçlar Hukuku Genel Hükümler*, İstanbul: On İki Levha Yayıncılık, 2024, s.108; Serozan/ Baysal/ Sanlı, *Borçlar Hukuku Özel Bölüm*, s.7.

¹⁶⁷ Eren, *Borçlar Hukuku Genel Hükümler*, s. 278.

¹⁶⁸ M. Kemal Oğuzman/ M.Turgut Öz, *Borçlar Hukuku Genel Hükümler*, İstanbul: Filiz Kitabevi, 2005, s. 61.

¹⁶⁹ “Bağlayıcı olmayan öneri ve herkese açık öneri

Öneren, önerisi ile bağlı olmama hakkının saklı olduğunu açıkça belirtirse veya işin özelliğinden ya da durumun gereğinden bağlanma niyetinde olmadığı anlaşılırsa, önerisi kendisini bağlamaz.

Fiyatını göstererek mal sergilenmesi veya tarife, fiyat listesi ya da benzerlerinin gönderilmesi, aksi açıkça ve kolaylıkla anlaşılmadıkça öneri sayılır.”

¹⁷⁰ Sayın, *Paket Tur Sözleşmesinde Tüketicinin Korunması*, s. 129; Yurt, *Seyahat Düzenleme Sözleşmesi*, s. 56.

¹⁷¹ Eren, *Borçlar Hukuku Genel Hükümler*, s. 288; Baş Süzel, *Tatil Sözleşmeleri*, s.193.

¹⁷² “Satıştan kaçınma

(1) Vitrinde, rafta, elektronik ortamda veya açıkça görülebilir herhangi bir yerde teşhir edilen malın, satılık olmadığı belirtilen bir ibareye yer verilmedikçe satışından kaçınılamaz.

(2) Hizmet sağlamaktan haklı bir sebep olmaksızın kaçınılamaz.

(3) Ticari veya mesleki amaçlarla hareket edenler; aksine bir teamül, ticari örf veya adet ya da haklı bir sebep yoksa; bir mal veya hizmetin satışını o mal veya hizmetin, kendisi tarafından belirlenen miktar, sayı, ebat gibi koşullara ya da başka bir mal veya hizmetin satın alınması şartına bağlayamaz.

reddedemez. Önerinin reddedilmesi halinde tüketicinin, aynen ifa davası açarak sözleşmenin kurulmasını talep etme hakkı vardır¹⁷³. TKHK ile tüketicinin korunması amacıyla sözleşme kurma zorunluğu getirilmişse de tur düzenleyicilerinin haklı bir sebep göstererek öneriyi reddetme hakları saklıdır¹⁷⁴. Bu durumda paket tur düzenleyicisinin, sözleşmenin kurulmasını engellemek için gösterdiği sebebin haklı bir sebep olup olmadığı uyuşmazlığı çözmeye yetkili hâkim tarafından her somut olay çerçevesinde hakkaniyete göre belirlenir¹⁷⁵. Örneğin yeterli katılımcı sayısının sağlanamaması paket tur düzenleyicisi için sözleşmenin kurulmaması için haklı bir sebeptir¹⁷⁶. Ancak paket tur düzenleyicisi tüketicinin mağduriyet yaşamaması için öneriyi kabul etmeyeceğini en kısa sürede bildirmelidir¹⁷⁷.

Paket tur sözleşmesi yukarıda da açıkladığımız üzere TBK m.1 hükmüne göre kurulur. Sözleşmenin kurulmasından sonra tespit edilmesi önemli bir nokta da sözleşmenin kurulduğu andır. Tarafların irade açıklamalarını yapmak için hazır olmaları durumunda sözleşme kabul beyanının açıklandığı anda kurulur. Ancak hazır olmayanlar arasında sözleşmenin kurulma anı bakımından TBK m.11'in¹⁷⁸ değerlendirilmesi gerekir. Buna göre hazır olmayanlar arasında

(4) Bakanlık ve belediyeler, bu madde hükümlerinin uygulanması ve izlenmesine ilişkin işleri yürütmekle görevlidir.”

¹⁷³ Mehmet Murat İnceoğlu, “Sözleşme Yapma Zorunluluğu ve Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunun 5. Maddesinin Bu Açıdan Değerlendirilmesi”, Prof. Dr. M. Kemal Oğuzman'ın Anısına Armağan, İstanbul: Beta, 2000, s. 419; Gözükcük, *Paket Tur Sözleşmesi*, s. 38.

¹⁷⁴ Hasan Ayrancı, “Sözleşme Kurma Zorunluluğu”, *AÜHFD*, C. 52, S. 3, 2003, s. 235.

¹⁷⁵ Yahya Deryal / Yakup Korkmaz, *Yeni Tüketici Hukuku Ders Kitabı*, Ankara: Adalet Yayınevi, 2015, s. 87.

¹⁷⁶ Sayın, *Paket Tur Sözleşmesinde Tüketicinin Korunması*, s. 129; Gözükcük, *Paket Tur Sözleşmesi*, s. 39.

¹⁷⁷ Oktay, *Gezi Sözleşmesi*, s. 57.

¹⁷⁸ “Tüketicinin seçimlik hakları

(1) Malın ayıplı olduğunun anlaşılması durumunda tüketici;

a) Satılanı geri vermeye hazır olduğunu bildirerek sözleşmeden dönme,

b) Satılanı alıkoyma ayıp oranında satış bedelinden indirim isteme,

c) Aşırı bir masraf gerektirmediği takdirde, bütün masrafları satıcıya ait olmak üzere satılanın ücretsiz onarılmasını isteme,

ç) İmkân varsa, satılanın ayıpsız bir misli ile değiştirilmesini isteme,

seçimlik haklarından birini kullanabilir. Satıcı, tüketicinin tercih ettiği bu talebi yerine getirmekle yükümlüdür.

(2) Ücretsiz onarım veya malın ayıpsız misli ile değiştirilmesi hakları üretici veya ithalatçıya karşı da kullanılabilir. Bu fıkradaki hakların yerine getirilmesi konusunda satıcı, üretici ve ithalatçı müteselsilen sorumludur. Üretici veya ithalatçı, malın kendisi tarafından piyasaya sürülmesinden sonra ayıbın doğduğunu ispat ettiği takdirde sorumlu tutulmaz.

(3) Ücretsiz onarım veya malın ayıpsız misli ile değiştirilmesinin satıcı için orantısız güçlükleri beraberinde getirecek olması hâlinde tüketici, sözleşmeden dönme veya ayıp oranında bedelden indirim haklarından birini kullanabilir. Orantısızlığın tayininde malın ayıpsız değeri, ayıbın önemi ve diğer seçimlik haklara başvurma tüketicisi açısından sorun teşkil edip etmeyeceği gibi hususlar dikkate alınır.

(4) Ücretsiz onarım veya malın ayıpsız misli ile değiştirilmesi haklarından birinin seçilmesi durumunda bu talebin satıcıya, üreticiye veya ithalatçıya yöneltilmesinden itibaren azami otuz iş günü, konut ve tatil amaçlı taşınmazlarda ise altmış iş günü içinde yerine getirilmesi zorunludur. Ancak, bu Kanunun 58 inci maddesi uyarınca

kurulan sözleşmeler, kabul beyanının gönderildiği andan başlayarak hüküm doğurur. Açık kabulün gerekmediği hallerde ise önerinin karşı tarafa ulaşma anında sözleşme kurulur¹⁷⁹.

3.2.2. Paket Tur Sözleşmesinin Şekli

Tüketicinin korunması amacıyla tüketici mevzuatında kanuni düzenlemeler yapılmıştır. Sözleşmenin yazılı şekli ve içeriğinde zorunlu bulunması gereken unsurlar bu başlık altında incelenecektir.

3.2.2.1. Yazılı Şekil

Kanun koyucu genel esaslar başlığı altında tüketicinin taraf olduğu sözleşmelerin şekil şartını, TKHK m.4/1'de¹⁸⁰ düzenlenmiştir. Aynı hususlar paket tur sözleşmelerinin şekil şartı için özel olarak TKHK m. 51/5¹⁸¹ ve Yönetmelik m. 8'de¹⁸² de düzenleme altına alınmıştır. Bu düzenlemeler ile paket tur sözleşmeleri yazılı olarak kurulduktan sonra tüketicinin sözleşme hakkında bilgi sahibi olması amacıyla sözleşmelerin bir nüshasının tüketiciye verilmesi gerekir¹⁸³. Açık sade bir dille, belirli yazı büyüklüğüyle kendisine sözleşmenin bir nüshası

çıkarılan yönetmelik eki listede yer alan mallara ilişkin, tüketicinin ücretsiz onarım talebi, yönetmelikte belirlenen azami tamir süresi içinde yerine getirilir. Aksi hâlde tüketici diğer seçimlik haklarını kullanmakta serbesttir.

(5) Tüketicinin sözleşmeden dönme veya ayıp oranında bedelden indirim hakkını seçtiği durumlarda, ödemiş olduğu bedelin tümü veya bedelden yapılan indirim tutarı derhâl tüketiciye iade edilir.

(6) Seçimlik hakların kullanılması nedeniyle ortaya çıkan tüm masraflar, tüketicinin seçtiği hakkı yerine getiren tarafça karşılanır. Tüketici bu seçimlik haklarından biri ile birlikte 11/1/2011 tarihli ve 6098 sayılı Türk Borçlar Kanunu hükümleri uyarınca tazminat da talep edebilir."

¹⁷⁹ Nomer, *Borçlar Hukukun Genel Hükümler*, s.36; Dural/ Sarı, *Türk Özel Hukuku Cilt I Temel Kavramlar ve Medeni Kanunun Başlangıç Hükümleri*, s.206.

¹⁸⁰ "Temel ilkeler

(1) Bu Kanunda yazılı olarak düzenlenmesi öngörülen sözleşmeler ile bilgilendirmeler en az on iki punto büyüklüğünde, anlaşılabilir bir dilde, açık, sade ve okunabilir bir şekilde düzenlenir ve bunların bir nüshası kâğıt üzerinde veya kalıcı veri saklayıcısı ile tüketiciye verilir. Sözleşmede bulunması gereken şartlardan bir veya birkaçının bulunmaması durumunda, eksiklik sözleşmenin geçerliliğini etkilemez. Bu eksiklik sözleşmeyi düzenleyen tarafından derhâl giderilir."

¹⁸¹ "Paket tur düzenleyicileri veya aracıları, yazılı veya mesafeli olarak kurulan paket tur sözleşmelerinin bir nüshasını kâğıt üzerinde veya kalıcı veri saklayıcısı aracılığıyla tüketiciye vermek zorundadır."

¹⁸² "Sözleşme ve bilgilendirmenin şekli

(1) Yazılı veya mesafeli olarak kurulan paket tur sözleşmeleri ile bu Yönetmelik kapsamında yapılan bilgilendirmelerin, en az on iki punto büyüklüğünde, anlaşılabilir bir dilde, açık, sade ve okunabilir bir şekilde düzenlenmesi ve bunların bir örneğinin kâğıt üzerinde veya kalıcı veri saklayıcısı ile katılımcıya verilmesi zorunludur."

¹⁸³ Aslan, *Tüketici hukuku*, s.669; Sayın, *Paket Tur Sözleşmesinde Tüketicinin Korunması*, s. 145; Karakocalı/ Kurşun, *Tüketici Hukuku*, s.184; Özel, *Tüketicinin Korunması Hukuku*, s. 262.

verilen tüketici, böylelikle kendisine taahhüt edilen hizmetlerin içerikleri hakkında bilgiye sahip olabilecektir¹⁸⁴.

Paket tur düzenleyicisi ile tüketicinin günümüzde fiziksel olarak bir arada bulunamadığı zamanlar oldukça fazladır. Bu sebeple sözleşmelerin genellikle mesafeli sözleşme şeklinde kurulduğu görülmektedir. TKHK m.48/1¹⁸⁵ hangi şartlarda mesafeli sözleşmelerin kurulabileceği düzenlenmiştir¹⁸⁶.

Bu durumda paket tur sözleşmelerinin mesafeli sözleşme olarak düzenlenmesi durumunda TKHK m. 48/4¹⁸⁷ cayma hakkının kullanımı da gündeme gelecektir. Cayma hakkının kullanımında ele alınması gereken iki temel husus vardır. Bunlardan biri sözleşmenin imzalanması sırasında tüketicinin; cayma hakkının varlığı, nasıl ve ne şekilde kullanılacağına dair bilgilendirilmesi gerektiğidir. Diğer önemli husus ise cayma hakkının kullanıldığının tüketici tarafından sözleşmenin diğer tarafına bildirilmesi gerekliliğidir¹⁸⁸.

TKHK m. 51/5¹⁸⁹ gereğince yazılı veya mesafeli olarak kurulan paket tur sözleşmelerinin ıslak imzalı bir nüshasının tüketiciye verilmesi zorunludur. İmzalı nüshanın fotokopisi veya imzasız bilgisayar çıktısının tüketiciye verilmesi bu şartın yerine getirildiği anlamını taşımamaktadır. Sözleşmenin ıslak imzalı örneğinin fiziki olarak tüketiciye verilmemesi durumunda veri saklayıcısı aracılığıyla sözleşmenin bir örneğinin iletilmesi zorunludur¹⁹⁰.

Mevzuata göre paket tur sözleşmelerinin bir nüshasının tüketiciye verilmesi zorunlu kılınmışsa da verilmiş şekli tur düzenleyicisinin tercihinin bırakılmıştır. Paket tur düzenleyicisi,

¹⁸⁴ Baş Süzel, *Tatil Sözleşmeleri*, s. 204; Sayın, *Paket Tur Sözleşmesinde Tüketicinin Korunması*, s. 146.

¹⁸⁵ “Mesafeli sözleşmeler

(1) Mesafeli sözleşme, satıcı veya sağlayıcı ile tüketicinin eş zamanlı fiziksel varlığı olmaksızın, mal veya hizmetlerin uzaktan pazarlanmasına yönelik olarak oluşturulmuş bir sistem çerçevesinde, taraflar arasında sözleşmenin kurulduğu ana kadar ve kurulduğu an da dâhil olmak üzere uzaktan iletişim araçlarının kullanılması suretiyle kurulan sözleşmelerdir.”

¹⁸⁶ Çınar, *Sektörel Bazda Tüketici Hukuku ve Uygulamaları*, s. 444; Merve Arslan, *Elektronik Ticaret ve Mesafeli Elektronik Sözleşmelerde Tüketicinin Korunması*, Ankara: Seçkin Yayıncılık, 2021, s.93.

¹⁸⁷ “Tüketici, on dört gün içinde herhangi bir gerekçe göstermeksizin ve cezai şart ödemeksizin sözleşmeden cayma hakkına sahiptir. Cayma hakkının kullanıldığına dair bildirimin bu süre içinde satıcı veya sağlayıcıya yöneltilmiş olması yeterlidir. Satıcı veya sağlayıcı, cayma hakkı konusunda tüketicinin bilgilendirildiğini ispat etmekle yükümlüdür. Tüketici, cayma hakkı konusunda gerektiği şekilde bilgilendirilmezse, cayma hakkını kullanmak için on dört günlük süreyle bağlı değildir. Her hâlikârda bu süre cayma süresinin bittiği tarihten itibaren bir yıl sonra sona erer. Tüketici, cayma hakkı süresi içinde malın mutaat kullanımı sebebiyle meydana gelen değişiklik ve bozulmalardan sorumlu değildir.”

¹⁸⁸ Selin Sert Sütçü, *Cayma Hakkı*, Ankara: Adalet Yayınevi, 2016, s. 24.

¹⁸⁹ “Paket tur düzenleyicileri veya aracıları, yazılı veya mesafeli olarak kurulan paket tur sözleşmelerinin bir nüshasını kâğıt üzerinde veya kalıcı veri saklayıcısı aracılığıyla tüketiciye vermek zorundadır.”

¹⁹⁰ Kara, *Tüketici Hukuku*, s. 971.

kağıt ile fiziken veya kalıcı veri saklayıcısı aracılığıyla sözleşmeyi tüketiciye verilebilir¹⁹¹. Kalıcı veri saklayıcısı TKHK m. 3/1-f’de¹⁹² tanımlanmıştır. Kanun koyucu, sözleşmenin tüketiciye gönderilmesi hususunda teknolojinin imkanlarıyla sınırları genişleterek farklı iletişim kanallarının kullanılmasının önünü açmıştır. Kanunun tanımından da anlaşılacağı üzere sözleşmenin kurulduğu andaki kalıcılığı korunarak tüketiciye ulaştırılması amaçlanmıştır. TKHK m. 51/5 gereğince yazılı kurulan paket tur sözleşmelerinin ıslak imzalı bir nüshasının tüketiciye verilmesi zorunludur. İmzalı nüshanın fotokopisi veya imzasız bilgisayar çıktısının tüketiciye verilmesi bu şartın yerine getirildiği anlamını taşımamaktadır. Sözleşmenin ıslak imzalı örneğinin fiziki olarak tüketiciye verilmemesi durumunda veri saklayıcısı aracılığıyla sözleşmenin bir örneğinin iletilmesi zorunludur¹⁹³. Paket tur sözleşmelerinin yazılı olması geçerlilik şartı değildir. Ancak sözleşmenin yazılı şekilde yapılması, ispat gücü ve güvence bakımından tüketicinin korunması hususunda oldukça önemlidir¹⁹⁴. Kanun koyucu paket tur sözleşmelerine getirdiği yazılı şekil şartı ile tüketiciyi korumayı amaçlamıştır. Bu sebeple de paket tur sözleşmelerindeki yazılı şekil şartı nispi geçersizlik kuralı olarak düzenlemiştir¹⁹⁵. Nispi geçersizlik kuralının bir sonucu olarak yazılı şekil şartının ihlalini ancak tüketici ileri sürebilir. Ancak TMK m.2’de¹⁹⁶ düzenlenen dürüstlük kuralına aykırı şekilde geçersizliğin ileri sürülmesi mümkün değildir¹⁹⁷.

Sözleşmenin yazılı yapılması, haksız sözleşme şartlarının sözleşmeye konularak tüketici için olumsuz sonuçlar doğurabileceğini düşündürse de haksız şartların tüketiciyi

¹⁹¹ Aydoğdu / Kahveci, *Tüketici Hukuku*, s. 439.

¹⁹² “Tüketicinin gönderdiği veya kendisine gönderilen bilgiyi, bu bilginin amacına uygun olarak makul bir süre incelemesine elverecek şekilde kaydedilmesini ve değiştirilmeden kopyalanmasını sağlayan ve bu bilgiye aynen ulaşılmasına imkân veren kısa mesaj, elektronik posta, internet, disk, CD, DVD, hafıza kartı ve benzeri her türlü araç veya ortam.”

¹⁹³ Kara, *Tüketici Hukuku*, s. 971.

¹⁹⁴ Özdemir, *Paket Tur Sözleşmesinde Taraflar ve Tarafların Borçları ve Hakları*, s. 69; Aslan, *Tüketici Hukuku*, s. 670.

¹⁹⁵ Ceylan, *Paket Tur Sözleşmesiyle İlgili 6502 Sayılı Yeni Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun’a Göre Getirilen Düzenlemeler*, s. 79.

¹⁹⁶ “Herkes, haklarını kullanırken ve borçlarını yerine getirirken dürüstlük kurallarına uymak zorundadır. Bir hakkın açıkça kötüye kullanılmasını hukuk düzeni korumaz.”

¹⁹⁷ Kara, *Tüketici Hukuku*, s. 969.

bağlamayacağına yönelik TKHK m.5¹⁹⁸ düzenlemesi ile bu tedirginlik giderilmiştir¹⁹⁹. Bu sebeple bir kısım yazarlar tarafından paket tur sözleşmesinde şeklin geçerlilik şartı olduğu, eksikliğin ancak tüketici tarafından giderilebileceği savunulmaktadır²⁰⁰.

Paket tur sözleşmesi düzenlendikten sonra yazılı veya mesafeli düzenlenerek bir nüshasının paket tur alıcısına ulaştırılması, tur düzenleyicisinin yükümlülüğüdür. Olası uyuşmazlık durumunda, sözleşmenin yazılı kurulmamış olması sebebiyle yaşanan boşluk, hâkim tarafından tüketicinin en lehine olacak şekilde Yönetmelik hükümlerine göre doldurulur²⁰¹.

¹⁹⁸ “Tüketici sözleşmelerindeki haksız şartlar

(1) Haksız şart; tüketiciyle müzakere edilmeden sözleşmeye dâhil edilen ve tarafların sözleşmeden doğan hak ve yükümlülüklerinde dürüstlük kuralına aykırı düşecek biçimde tüketici aleyhine dengesizliğe neden olan sözleşme şartlarıdır.

(2) Tüketiciyle akdedilen sözleşmelerde yer alan haksız şartlar kesin olarak hükümsüzdür. Sözleşmenin haksız şartlar dışındaki hükümleri geçerliliğini korur. Bu durumda sözleşmeyi düzenleyen, kesin olarak hükümsüz sayılan şartlar olmasaydı diğer hükümlerle sözleşmeyi yapmayacak olduğunu ileri süremez.

(3) Bir sözleşme şartı önceden hazırlanmış ve standart sözleşmede yer alması nedeniyle tüketici içeriğine etki edememişse, o sözleşme şartının tüketiciyle müzakere edilmediği kabul edilir. Sözleşmeyi düzenleyen, bir standart şartın münferiden müzakere edildiğini iddia ediyorsa bunu ispatla yükümlüdür. Sözleşmenin bütün olarak değerlendirilmesinden standart sözleşme olduğu sonucuna varılırsa, bu sözleşmedeki bir şartın belirli unsurlarının veya münferit bir hükmünün müzakere edilmiş olması, sözleşmenin kalan kısmına bu maddenin uygulanmasını engellemez.

(4) Sözleşme şartlarının yazılı olması hâlinde, tüketicinin anlayabileceği açık ve anlaşılır bir dilin kullanılmış olması gerekir. Sözleşmede yer alan bir hükmün açık ve anlaşılır olmaması veya birden çok anlama gelmesi hâlinde; bu hüküm, tüketicinin lehine yorumlanır.

(5) Faaliyetlerini, kanun veya yetkili makamlar tarafından verilen izinle yürütmekte olan kişi veya kuruluşların hazırladıkları sözleşmelere de niteliklerine bakılmaksızın bu madde hükümleri uygulanır.

(6) Bir sözleşme şartının haksızlığı; sözleşme konusu olan mal veya hizmetin niteliği, sözleşmenin kuruluşunda var olan şartlar ve sözleşmenin diğer hükümleri veya haksız şartın ilgili olduğu diğer bir sözleşmenin hükümleri dikkate alınmak suretiyle sözleşmenin kuruluş anına göre belirlenir.

(7) Sözleşme şartlarının haksızlığının takdirinde, bu şartlar açık ve anlaşılır bir dille yazılmış olmak koşuluyla, hem sözleşmeden doğan asli edim yükümlülükleri arasındaki hem de mal veya hizmetin piyasa değeri ile sözleşmede belirlenen fiyat arasındaki dengeye ilişkin bir değerlendirme yapılamaz.

(8) Bakanlık, genel olarak kullanılmak üzere hazırlanmış sözleşmelerde yer alan haksız şartların, sözleşme metinlerinden çıkarılması veya kullanılmasının önlenmesi için gerekli tedbirleri alır.

(9) Haksız şartların tespit edilmesi ve denetlenmesine ilişkin usul ve esaslar ile sınırlayıcı olmamak üzere haksız şart olduğu kabul edilen sözleşme şartları yönetmelikle belirlenir.”

¹⁹⁹ Özgür Karadağ, *Türk Borçlar Kanununda Genel İşlem Şartları ve Tüketici Sözleşmelerindeki Haksız Şartlar*, Ankara: Adalet Yayınevi, 2015, s. 161; Aslan, *Tüketici Hukuku*, s. 670.

²⁰⁰ Şahin, *Paket Tur Sözleşmesinin Sona Ermesi*, s. 72.

²⁰¹ Aslan, *Tüketici Hukuku*, s. 670.

3.2.2.2. Yazılı Şeklin Zorunlu İçeriği

Paket tur sözleşmesinin zorunlu içeriği, TKHK m. 51/10'da²⁰² ana hatlarıyla belirlenmişse de detaylı zorunlu içerikler Yönetmelik m. 5 'te²⁰³ broşür verme yükümlülüğü, Yönetmelik m. 6'da sözleşme düzenleme yükümlülüğü başlığı altında sıralanmıştır²⁰⁴.

Yönetmelik m. 5'te²⁰⁵ sayılan unsurlar esasen sözleşme öncesi bilgilendirilme amacıyla tüketiciye verilmesi zorunlu olan broşürde yer alması gereken içeriklerdir.

²⁰² “Ön bilgilendirme, sözleşmenin içeriği, paket turun devri, sözleşmede değişiklik yapılmasının koşulları ve bu hâllerde tüketicinin hakları, paket turun iptal edilmesinin sonuçları, paket tur düzenleyicisinin ve aracısının sorumlulukları, tüketicinin hangi hâllerde tazminat talep edebileceği, sözleşmeden dönme ve sonuçları ile diğer uygulama usul ve esasları yönetmelikle belirlenir.”

²⁰³ “Broşür verme yükümlülüğü

(1) Paket tur sözleşmesinin kurulmasından önce katılımcıya ön bilgilendirme amaçlı broşür verilmesi zorunludur.
(2) Katılımcıya sunulan broşür veya ekinde; paket turun vergiler dahil toplam fiyatı, ön ödeme tutarı ve kalan bedelin ödeneceği tarih bilgilerinin yanı sıra, paket turu oluşturan hizmetler kapsamında bulunması halinde, aşağıdaki bilgilerin de yer alması zorunludur:

a) Yolculuğun başlangıç ve bitiş tarihi ile yeri.
b) Kullanılan ulaşım araçlarının türü ile yolculuğun sınıfı, hareket ve dönüş tarihleri, saatleri ve yerleri.
c) Konaklama tarihleri de belirtilerek konaklamanın türü, yeri, nitelikleri, sınıfı ve bu sınıflandırma Türkiye’de uygulanandan farklı ise bu farklılığa ilişkin uyarı.
ç) Yemek planı.
d) Yolculukta izlenecek güzergâh.
e) Paket turun özelliklerine uygun olarak pasaport, vize, yaş ve sağlık şartlarına ilişkin bilgi.
f) Paket turun düzenlenmesi için asgari bir katılımcı sayısı öngörülmüşse bu sayı ve bu sayıya ulaşamadığı takdirde katılımcıya paket turun iptalinin bildirileceği son tarih.
g) 14/9/1972 tarihli ve 1618 sayılı Seyahat Acentaları ve Seyahat Acentaları Birliği Kanununa göre düzenlenmesi zorunlu sigorta ile varsa diğer sigortalara ilişkin bilgi.
ğ) Turist rehberliği hizmetlerine ilişkin bilgi.

(3) Katılımcıya verilen broşürde yer alan bilgiler paket tur düzenleyicisi ve aracısı için bağlayıcıdır.
(4) Broşürde yer alan bilgiler; sözleşme kurulmadan önce broşürde açıkça belirtilmek ve katılımcıya bildirilmek şartıyla sözleşme kurulduktan sonra ise tarafların açık mutabakatı ile değiştirilebilir.”

²⁰⁴ Baş Süzel, Tatil Sözleşmeleri, s.195; Aslan, Tüketici Hukuku, s. 671.

²⁰⁵ “Katılımcıya sunulan broşür veya ekinde; paket turun vergiler dahil toplam fiyatı, ön ödeme tutarı ve kalan bedelin ödeneceği tarih bilgilerinin yanı sıra, paket turu oluşturan hizmetler kapsamında bulunması halinde, aşağıdaki bilgilerin de yer alması zorunludur:

a) Yolculuğun başlangıç ve bitiş tarihi ile yeri.
b) Kullanılan ulaşım araçlarının türü ile yolculuğun sınıfı, hareket ve dönüş tarihleri, saatleri ve yerleri.
c) Konaklama tarihleri de belirtilerek konaklamanın türü, yeri, nitelikleri, sınıfı ve bu sınıflandırma Türkiye’de uygulanandan farklı ise bu farklılığa ilişkin uyarı.
d) Yemek planı.
e) Yolculukta izlenecek güzergâh.
f) Paket turun özelliklerine uygun olarak pasaport, vize, yaş ve sağlık şartlarına ilişkin bilgi.
g) Paket turun düzenlenmesi için asgari bir katılımcı sayısı öngörülmüşse bu sayı ve bu sayıya ulaşamadığı takdirde katılımcıya paket turun iptalinin bildirileceği son tarih.
h) 14/9/1972 tarihli ve 1618 sayılı Seyahat Acentaları ve Seyahat Acentaları Birliği Kanununa göre düzenlenmesi zorunlu sigorta ile varsa diğer sigortalara ilişkin bilgi.
i) Turist rehberliği hizmetlerine ilişkin bilgi.

Kanun koyucu bu şartlar ile paket tur düzenleyicileri ve aracılara yükümlülüğü yükleyerek tüketiciye karşı daha sorumlu hale getirip sözleşmelerdeki anlaşmazlıkların önüne geçmeyi amaçlamıştır²⁰⁶. Zorunlu içeriklerin düzenlenmesiyle amaç yine tüketicinin olası mağduriyetler yaşamasının önüne geçmektir. Tüketicinin paket tur sözleşmesi hakkında bilgilendirilmesi amacı, kaynağını TMK m. 2’de düzenlenen dürüst davranma kuralından almaktadır²⁰⁷.

Broşürde bulunan zorunlu içerikler tur düzenleyicisi için bağlayıcıdır. Bu içeriklerin değiştirilmesi ancak broşürde açıkça belirtilmesi ve sözleşmenin kurulmasından önce tüketicinin bilgilendirilmesi ile mümkündür²⁰⁸. Yönetmelik m. 5/4’te de düzenlendiği üzere broşürdeki bilgilerin sözleşmede bulunması zorunluluğu ve açık mutabakat ile değiştirilmesi tek taraflı keyfiyet ile mağduriyet yaratılmasını engellemektedir. Günümüzde paket tur sözleşmesinden kaynaklı ihtilafların birçoğunda broşürde taahhüt edilen hizmetlerin sunulmamasından kaynaklanmaktadır²⁰⁹. Tüketici için bilgilendirme özelliğine sahip olan broşürler, ilerde çıkabilecek uyuşmazlıklar veya görülebilecek davalar bakımından oldukça önemli bir ispat aracıdır²¹⁰. Broşürler de ön bilgilendirme yapılarak tüketicinin ne şekilde aydınlatıldığını göstermeye yarayan önemli bir ispat aracıdır. Bu sebeple tüketicilerin sözleşme öncesi kendilerine verilen broşürleri saklamalarında fayda vardır²¹¹.

Katılımcıya belirtilen bilgileri içeren broşürün verilmesi ve sözleşme hakkında bilgilendirilmesi halinde tur başlamadan önce yeniden bilgilendirilmesi zorunlu değildir. Gerekli şartların sağlanması ve belirtilen bilgiler dahilinde turun gerçekleşiyor olması durumunda sorumluluk tüketiciye ait olur²¹².

(3) Katılımcıya verilen broşürde yer alan bilgiler paket tur düzenleyicisi ve aracısı için bağlayıcıdır.

(4) Broşürde yer alan bilgiler, sözleşme kurulmadan önce broşürde açıkça belirtilmek ve katılımcıya bildirilmek şartıyla sözleşme kurulduktan sonra ise tarafların açık mutabakatı ile değiştirilebilir.”

²⁰⁶ Aslan, *Tüketici hukuku*, s. 671; Ceylan, *Paket Tur Sözleşmesiyle İlgili 6502 Sayılı Yeni Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun’a Göre Getirilen Düzenlemeler*, s. 81; Şahin, *Paket Tur Sözleşmesinin Sona Ermesi*, s. 71.

²⁰⁷ Ceylan, *Paket Tur Sözleşmesiyle İlgili 6502 Sayılı Yeni Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun’a Göre Getirilen Düzenlemeler*, s. 84.

²⁰⁸ Deryal, *Tüketici Hukuku*, s. 71; Ceylan, *Paket Tur Sözleşmesiyle İlgili 6502 Sayılı Yeni Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun’a Göre Getirilen Düzenlemeler*, s. 82.

²⁰⁹ Yunus Özak, “Tüketici Hukuku Uygulamasında Paket Tur Sözleşmelerinden Kaynaklanan İhtilaflar”, *İBD*, C. 87, S. 2, 2013, s. 730; Özdemir, *Paket Tur Sözleşmesinde Taraflar ve Tarafların Borçları ve Hakları*, s. 69.

²¹⁰ Kara, *Tüketici Hukuku*, s. 968.

²¹¹ Ceylan, *Paket Tur Sözleşmesiyle İlgili 6502 Sayılı Yeni Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun’a Göre Getirilen Düzenlemeler*, s. 82.

²¹² Ceylan, *Paket Tur Sözleşmesiyle İlgili 6502 Sayılı Yeni Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun’a Göre Getirilen Düzenlemeler*, s. 84.

Yönetmelik m. 6'da²¹³ ise m. 5'te belirtilen unsurlara ek olarak sözleşmede yer verilmesi gereken hususlar düzenlenmiştir.

Sözleşmede bulunması gereken hususlar tüketiciyi koruma amacı taşıdığından bir veya birkaçının düzenlenmemiş olması tüketici aleyhine yorumlanmamalıdır. Uygulama bazı yargı kararlarında²¹⁴ da sözleşmede fesih hallerinde vb. durumlar düzenlenmemişse dahi tüketicinin talep hakkının olduğundan bahsedilmiştir.

Yönetmelik m .6/2'ye göre yurt dışına yapılan turlar için paket tur sözleşmesinde belirlenen bedel döviz cinsinden düzenlenebilir. Burada önemli olan ödeme sırasında hangi kura göre belirleme yapılacağına sözleşme düzenleme aşamasında tur düzenleyicisi ve katılımcı tarafından belirlenmiş olmasıdır²¹⁵.

Tüketici hukuku kapsamında paket tur sözleşmelerinin zorunlu şartlara uyulmaması halinde sözleşmenin geçersizliği uyuşmazlığın tüketici uyuşmazlığı olması özelliğini ortadan kaldırmaz. Tüketici uyuşmazlıklarında şartların sağlanmaması ile meydana gelen uyuşmazlıklar tüketici mahkemelerinde incelenerek esasa ilişkin çözüme bağlanır²¹⁶.

3.3. Haksız Şartlar

Mevzuatımızda TBK m. 20'de²¹⁷ tanımlanan genel işlem koşullarına benzer olarak TKHK m.5'te haksız şartlar düzenlenmiştir.

²¹³ “Paket tur düzenleyicisi veya aracısı ve varsa temsilcisi ile katılımcının adı veya unvanı, açık adresi, telefonu ve diğer iletişim bilgileri.

- a) Paket turun varış yerleri ile belirli bir süre kalınacak olması durumunda tarihleriyle birlikte kalış süreleri.
- b) Paket turun Türk Lirası olarak vergiler dahil toplam fiyatı.
- c) 9 uncu maddeye göre fiyat değişikliğinin şartları ve paket tur fiyatına dahil olmayan vergi, resim, harç ve benzeri yasal yükümlülükler.
- d) Ödeme planı ve şekli.
- e) Katılımcı tarafından sözleşme kurulmadan önce paket tur düzenleyicisi veya aracısına bildirilen ve taraflarca kabul edilen özel talepler.
- f) Mücbir sebep halleri ve bu hallerde tarafların hak ve yükümlülükleri.”

²¹⁴ Ant. BAM. 3. HD. T. 23.10.2020, E. 2020/184, K. 2020/1190: “[...] bu hallerin sözleşmede düzenlenmemiş olması sağlayıcıya herhangi bir hak kazandırmaz. Paket tur öncesi ve paket tur sırasındaki fesih koşulları ile mücbir sebep sayılan haller ve bu hallerde tarafların hak ve sorumlulukları sözleşmede düzenlenmese de bu hallerin ortaya çıkması halinde tüketici bu durumu sağlayıcıya karşı ileri sürebilir.” <https://uyap.gov.tr> E.T.: 08.04.2024.

²¹⁵ Ceylan, *Paket Tur Sözleşmesiyle İlgili 6502 Sayılı Yeni Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'a Göre Getirilen Düzenlemeler*, s. 79; Kara, *Tüketici Hukuku*, s. 969.

²¹⁶ Tutumlu, *Tüketici Yargılaması Hukuku*, s. 135.

²¹⁷ “Genel işlem koşulları, bir sözleşme yapılırken düzenleyenin, ileride çok sayıdaki benzer sözleşmede kullanmak amacıyla, önceden, tek başına hazırlayarak karşı tarafa sunduğu sözleşme hükümleridir. Bu koşulların, sözleşme metninde veya ekinde yer alması, kapsamı, yazı türü ve şekli, nitelendirmede önem taşımaz.

Genel işlem şartlarında olduğu gibi haksız şartlar da sözleşme kurulmadan önce bir tarafça belirlenen müzakere edilmeyen şartlardır²¹⁸. Kanun koyucu sözleşme kaydının haksız şart olarak değerlendirilebilmesi için aynı zamanda tüketici için oransızlık yaratacak durumun dürüstlük kuralına aykırı olarak haksız bir şekilde düzenlenmiş olması şartını aramıştır²¹⁹. TKHK m.5'te haksız şartlar için içerik denetimi düzenlenirken TBK m. 25'te²²⁰ genel işlem şartları için içerik ve kapsam denetimi düzenlenmiştir. Yine genel işlem şartlarıyla haksız şartların bir diğer farkı ise haksız şartlar genel işlem şartları gibi *çok sayıda kullanılmak* amacıyla hazırlanmak zorunda olmadığı gibi “*önceden*” de hazırlanmayabilirler²²¹. Ayrıca Tüketici Sözleşmelerindeki Haksız Şartlar Hakkında Yönetmelik²²² düzenlemesi ile tüketicinin korunması hususunda daha hassas davranılarak özel düzenleme yapılmıştır. Böylelikle tüketicinin aleyhine güçlü olan tarafın orantısızlık yaratmasını önleyici, caydırıcı ve genel olarak tüm paket tur sözleşmelerini kapsadığından kollektif kurallar oluşturulmuştur²²³.

Sözleşmede hangi kayıtların haksız şart niteliği taşıdığını değerlendirirken tarafların yükümlülükleri arasındaki fark gözetilmelidir. Her somut uyumsuzluk için ayrı değerlendirme yapılmalıdır. Tüketici Sözleşmelerindeki Haksız Şartlar Hakkında Yönetmelik m. 6/2'de²²⁴ orantısızlığın sözleşmenin kurulduğu şartlar gözetilerek sözleşme bütününden yola çıkarak

Aynı amaçla düzenlenen sözleşmelerin metinlerinin özdeş olmaması, bu sözleşmelerin içerdiği hükümlerin, genel işlem koşulu sayılmasını engellemez.

Genel işlem koşulları içeren sözleşmeye veya ayrı bir sözleşmeye konulan bu koşulların her birinin tartışılarak kabul edildiğine ilişkin kayıtlar, tek başına, onları genel işlem koşulu olmaktan çıkarmaz.

Genel işlem koşullarıyla ilgili hükümler, sundukları hizmetleri kanun veya yetkili makamlar tarafından verilen izinle yürütmekte olan kişi ve kuruluşların hazırladıkları sözleşmelere de, niteliklerine bakılmaksızın uygulanır.”

²¹⁸ Genel işlem Şartları için bkz. Adem Yelmen, *Türk Borçlar Kanununa Göre Genel İşlem Şartları*, Ankara: Yetkin Basımevi, 2014; Tuğçe Tuzcuoğlu, *Avrupa Birliği Normları ve 6098 s. TBK Hükümleri Işığında Genel İşlem Şartları*, Ankara: Seçkin Yayıncılık, 2020.

²¹⁹ Karadağ, *Türk Borçlar Kanununda Genel İşlem Şartları ve Tüketici Sözleşmelerindeki Haksız Şartlar*, s. 135 Çınar, *Tüketici Hukukunda Haksız Şartlar*, s. 29.

²²⁰ “Genel işlem koşullarına, dürüstlük kurallarına aykırı olarak, karşı tarafın aleyhine veya onun durumunu ağırlaştırıcı nitelikte hükümler konulamaz.

²²¹ Ceylan, *Paket Tur Sözleşmesiyle İlgili 6502 Sayılı Yeni Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'a Göre Getirilen Düzenlemeler*, s. 83.

²²² Tüketici Sözleşmelerindeki Haksız Şartlar Hakkında Yönetmelik; RG. 17.06.14, S. 29033.

²²³ Zevkliler, *Açıklamalı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun*, s. 33.

²²⁴ “(1) Bir sözleşme şartının haksızlığı; sözleşme konusu mal veya hizmetin niteliği, sözleşmenin kuruluşunda var olan şartlar ve sözleşmenin diğer hükümleri veya haksız şartın ilgili olduğu diğer bir sözleşmenin hükümleri de dikkate alınmak suretiyle sözleşmenin kuruluş anına göre belirlenir.

(2) Sözleşme şartlarının haksızlığının takdirinde, bu şartların açık ve anlaşılır bir dille yazılmış olması kaydıyla, hem sözleşmeden doğan asli edim yükümlülükleri arasındaki hem de mal veya hizmetin piyasa değeri ile sözleşmede belirlenen fiyatı arasındaki dengeye ilişkin bir değerlendirme yapılamaz.

(3) Sözleşme şartlarının yazılı olması halinde, tüketicinin anlayabileceği açık ve anlaşılır bir dilin kullanılmış olması gerekir. Sözleşmede yer alan bir hükmün açık ve anlaşılır olmaması veya birden çok anlama gelmesi hâlinde; bu hüküm, tüketicinin lehine yorumlanır.”

tespit edilmesi gerektiği düzenlenmiştir²²⁵.Örneğin bir Yargıtay kararında²²⁶ vize alınamaması halinde tura katılamayan tüketicinin sözleşme bedelinin iade edilmemesine ilişkin sözleşme kaydı haksız şart olarak kabul edilmiştir. Yargı kararında da görüldüğü üzere haksız şartlar, taraflar arasındaki bilgi ve tecrübe kullanma alanında ortaya çıkarak ekonomik orantısızlıklara da sebep olmaktadır²²⁷

Tüketici sözleşmelerinde bulunan haksız şartlar tek taraflı olarak yalnızca tüketici tarafından öne sürülebilir. Kayıtların haksız şart niteliği taşıdığı re’ sen dikkate alınarak davanın her aşamasında ileri sürülebilir²²⁸. Aynı zamanda paket tur düzenleyicisi, ticari ve mesleki amaçla hareket ettiği durumlarda Türk Ticaret Kanunu (TTK)²²⁹ m. 12²³⁰ ve m.16’daki²³¹ şartların da bulunması halinde tacir sıfatı kazanır. Tacir sıfatı kazanan tur düzenleyicilerinin TTK m.18/2 ‘ye²³² göre basiretli davranma yükümlülüğünün bir sonucu olarak kendisi bakımından sözleşme dengesinin bozulduğu gerekçesi ile haksız şart iddiasında bulunması beklenemez²³³.

Haksız şartlara ilişkin düzenlemeler paket tur sözleşmesini tümüyle geçersiz hale getirmez. Sadece haksız şartın bulunduğu kayıtlar kesin hükümsüzdür. Paket tur düzenleyicisi TKHK m.5/2’ye göre bu şartların olmaması halinde sözleşmeyi kurmayacak olduğunu iddia

²²⁵ Arslan, *Elektronik Ticaret ve Mesafeli Elektronik Sözleşmelerde Tüketicinin Korunması*, s.167; Çınar, *Tüketici Hukukunda Haksız Şartlar*, s. 31.

²²⁶ Yargıtay 13. HD. T. 18.05.15, E. 2014/25789, K. 2015/15912.

²²⁷ Çınar, *Tüketici Hukukunda Haksız Şartlar*, s. 31.

²²⁸ Murat Aydoğdu, *Türk Borçlar Hukukunda Genel İşlem Koşullarının ve Tüketici Hukukunda Haksız Şartların Denetimi*, Ankara: Selçuk Yayıncılık, 2014, s. 198; Gözükcüçük, *Paket Tur Sözleşmesi*, s. 47.

²²⁹ 6102 sayılı Türk Ticaret Kanunu, RG. 14.02.11, S. 27846.

²³⁰“(1) Bir ticari işletmeyi, kısmen de olsa, kendi adına işleten kişiye tacir denir. (2) Bir ticari işletmeyi kurup açtığını, sirküler, gazete, radyo, televizyon ve diğer ilan araçlarıyla halka bildirmiş veya işletmesini ticaret siciline tescil ettirerek durumu ilan etmiş olan kimse, fiilen işletmeye başlamamış olsa bile tacir sayılır.

(3) Bir ticari işletme açmış gibi, ister kendi adına, ister adi bir şirket veya her ne suretle olursa olsun hukuken var sayılmayan diğer bir şirket adına ortak sıfatıyla işlemlerde bulunan kimse, iyiniyetli üçüncü kişilere karşı tacir gibi sorumlu olur. “

²³¹ “(1) Ticaret şirketleriyle, amacına varmak için ticari bir işletme işleten vakıflar, dernekler ve kendi kuruluş kanunları gereğince özel hukuk hükümlerine göre yönetilmek veya ticari şekilde işletilmek üzere Devlet, il özel idaresi, belediye ve köy ile diğer kamu tüzel kişileri tarafından kurulan kurum ve kuruluşlar da tacir sayılırlar. (2) Devlet, il özel idaresi, belediye ve köy ile diğer kamu tüzel kişileri ile kamu yararına çalışan dernekler ve gelirinin yarısından fazlasını kamu görevi niteliğindeki işlere harcayan vakıflar, bir ticari işletmeyi, ister doğrudan doğruya ister kamu hukuku hükümlerine göre yönetilen ve işletilen bir tüzel kişi eliyle işletsinler, kendileri tacir sayılmazlar.”

²³² “Her tacirin, ticaretine ait bütün faaliyetlerinde basiretli bir iş adamı gibi hareket etmesi gerekir. “

²³³ Oktay, *İsimsiz Sözleşmelerin Geçerliliği, Yorumu ve Boşlukların Tamamlanması*, s. 281; Aydoğdu, *Türk Borçlar Hukukunda Genel İşlem Koşullarının ve Tüketici Hukukunda Haksız Şartların Denetimi*, s.199; Çınar, *Tüketici Hukukunda Haksız Şartlar*, s. 29.

edemez. TKHK m.83²³⁴ gereği haksız şartlara ilişkin dñzenlemelerin sonuç doğurmaması halinde genel işlem koşullarına dair hñkñmler uygulanır²³⁵.



²³⁴“(1) Bu Kanunda hñkñm bulunmayan hñllerde genel hñkñmler uygulanır.

(2) Taraflardan birini tñketicinin oluşturduğu işlemler ile ilgili diğer kanunlarda dñzenleme olması, bu işlemin tñketicisi işlemi sayılmasını ve bu Kanunun gñrev ve yetkiye ilişkin hñkñmlerinin uygulanmasını engellemez.”

²³⁵ Ceylan, *Paket Tur Sñzleřmesiyle İlgili 6502 Sayılı Yeni Tñketicinin Korunması Hakkında Kanun’a Gñre Getirilen Dñzenlemeler*, s. 83; Ramazan Aydın, “Tñketicisi Sñzleřmelerindeki Haksız şartlar (TKHK m. 5)”, Erciyes Ùniversitesi Hukuk Fakñltesi Dergisi 11, No. 1, 2016, 83-123, s.106.

İKİNCİ BÖLÜM

PAKET TUR SÖZLEŞMESİNDE TARAFLARIN HAK VE YÜKÜMLÜLÜKLERİ

1. Tüketicinin Hakları ve Yükümlülükleri

1.1. Genel Olarak

Paket tur sözleşmesinde; tüketicinin, paket tur düzenleyicisine karşı sahip olduğu haklar; bilgi edinme, hizmetin kararlaştırılan ücretle görülmesini, hizmetin yeniden görülmesini isteme, bedelin indirilmesini, tazminat talep etme, sözleşmeden dönme ve sözleşmeyi devretme haklarıdır. Bu haklar TKHK m.51 ve Yönetmelik kapsamında aşağıda sırasıyla incelenmiştir.

1.1.1. Bilgi Edinme Hakkı

Tüketici tarafı olduğu paket tur sözleşmesi hakkında bilgi edinme hakkına sahiptir. TKHK m.51/4 ‘te²³⁶ bilgilendirmeye ilişkin broşür verilme zorunluluğu düzenlenirken Yönetmelik m.5’te bilgilendirme konu ve yöntem bakımından detaylandırılmıştır²³⁷. İlgili düzenlemeleri sözleşmenin kurulmasından önce ve sonra olmak üzere incelemek gerekir.

1.1.1.1. Sözleşmenin Kurulmasından Önce Bilgi Edinme Hakkı

Tüketicinin bilgi edinme hakkı yukarıda da açıkladığımız üzere esasen sözleşmenin kurulmasından önce sözleşmenin bir nüshasının kendisine verilmesi ve paket tura ilişkin broşürün tüketiciye verilmesi ile sağlanır. Bilgi alma başka bir deyişle aydınlatılma hakkı tüketicilerin kanundan kaynaklanan en önemli haklarından. TKHK m.51/4’te bilgilendirmeye ilişkin broşür verilme zorunluluğu düzenlenirken Yönetmelik m.5’te bilgilendirme konu ve yöntem bakımından detaylandırılmıştır²³⁸ TKHK m.51/4 ve Yönetmelik

²³⁶ “Paket tur sözleşmesinin kurulmasından önce tüketiciye ön bilgilendirme amaçlı broşür verilmesi zorunludur.”

²³⁷ Özdemir, *Paket Tur Sözleşmesinde Taraflar ve Tarafların Borçları ve Hakları*, s. 68; Kara, *Tüketici Hukuku*, s. 967.

²³⁸ Kara, *Tüketici Hukuku*, s. 967.

m.5'te tur düzenleyicisine broşür verme yükümlülüğü düzenlenerek tüketicinin sözleşme öncesi bilgi sahibi olmasını amaçlamıştır²³⁹.

TKHK m.51/10 ile ise ön bilgilendirmenin ve broşürde yer alması gereken hususların Yönetmelik ile belirleneceği düzenlenmiştir. Yönetmelik m.5 gereği tüketiciye verilen broşürde zorunlu unsurların²⁴⁰ bulunması gerekir.

Broşürde yer alan bilgilerin paket tur sözleşmesinde de yer alması, sözleşmede düzenlenmeyen hususların broşürde yer almaması gerekir. Örneğin rehberlik hizmeti sözleşmede düzenlenmediyse broşürde de yer almamalıdır²⁴¹.

Broşürün tüketiciye ne zaman verileceğine ilişkin kanunda bir düzenleme yapılmamışsa da başkaca sözleşmelerde yapılan düzenlenmeler ışığında yapılan kıyas ile bilgilendirmenin makul bir sürede yapılması beklenmektedir. TKHK m.23²⁴²,33²⁴³,40/2²⁴⁴ 'de tüketicinin sözleşmeler hakkında bilgi sahibi olması için makul sürelerin belirlendiği görülmektedir. Bu düzenlemeler paket tur sözleşmesi için de örnek teşkil etmektedir²⁴⁵. Kıyas yoluyla sürenin belirlenmesi dışında tüketicinin kendi özelinde değerlendirme yapabilmesi için uygun sürenin yaratılması başka bir deyişle tüketici için uzun süreli olmayacak ağır maddi sonuçlar doğurmayan bir sürede ön bilgilendirmenin yapılması gerekir²⁴⁶.

Tüketici için bilgilendirme özelliğine sahip olan broşürler, ilerde çıkabilecek uyuşmazlıklar veya görülebilecek davalar bakımından oldukça önemli bir ispat aracıdır²⁴⁷. TKHK m.4'te tüketici hukukuna ilişkin temel ilkeler düzenlenmiştir. Tüketici sözleşmelerinden

²³⁹ Aydoğdu / Kahveci, *Tüketici Hukuku*, s. 438.

²⁴⁰ "a) Yolculuğun başlangıç ve bitiş tarihi ile yeri.

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

c) Konaklama tarihleri de belirtilerek konaklamanın türü, yeri, nitelikleri, sınıfı ve bu sınıflandırma Türkiye'de uygulanan farklı ise bu farklılığa ilişkin uyarı.

ç) Yemek planı.

d) Yolculukta izlenecek güzergâh.

e) Paket turun özelliklerine uygun olarak pasaport, vize, yaş ve sağlık şartlarına ilişkin bilgi.

f) Paket turun düzenlenmesi için asgari bir katılımcı sayısı öngörülmüşse bu sayı ve bu sayıya ulaşamadığı takdirde katılımcıya paket turun iptalinin bildirileceği son tarih.

g) 14/9/1972 tarihli ve 1618 sayılı Seyahat Acentaları ve Seyahat Acentaları Birliği Kanununa göre düzenlenmesi zorunlu sigorta ile varsa diğer sigortalara ilişkin bilgi.

ğ) Turist rehberliği hizmetlerine ilişkin bilgi."

²⁴¹ Vardar Hamamcıoğlu, *Paket Tur Sözleşmelerinde Tüketicinin Korunması*, s. 302.

²⁴² "Tüketici Kredileri, Sözleşme Öncesi Bilgilendirme Yükümlülüğü"

²⁴³ "Konut Finansmanı, Sözleşme Öncesi Bilgilendirme Yükümlülüğü"

²⁴⁴ "Ön Ödemeli Konut Satış Sözleşmeleri"

²⁴⁵ Aydoğdu / Kahveci, *Tüketici Hukuku*, s. 439.

²⁴⁶ Baş Süzel, *Tatil Sözleşmeleri*, s. 195.

²⁴⁷ Kara, *Tüketici Hukuku*, s. 968.

önce ön bilgilendirmenin yazılı şekilde yapılması bu ilkelerden biridir. Yönetmelik m.8'de²⁴⁸ ön bilgilendirmenin amacına uygun olarak biçimsel özellikleri detaylandırılmıştır. Bu amaç doğrultusunda yazılı şekilde uygun bir ön bilgilendirme broşürü düzenlenmelidir. Ön bilgilendirme broşürlerinin fiziken ya da veri sağlayıcısı vasıtasıyla sözleşmenin tarafı olan tur katılımcısına yani tüketiciye bir nüshasının verilmesi zorunludur. Olası uyuşmazlık halinde TMK m.6²⁴⁹ ve tüketicinin korunması amacı doğrultusunda bilgilendirmenin yapıldığına ilişkin ispat külfeti tur düzenleyicisine yani girişimciye aittir²⁵⁰.

Broşürde belirtilen unsurlarda değişiklik yapılması da yine tüketiciyi koruma amacıyla Yönetmelikte m.5/4 düzenlemesi ile hüküm altına alınmıştır. Buna göre değişiklik yapılabileceğine ilişkin bilgilendirmenin açıkça tüketiciye bildirilmesi ve bu ihtimalin broşürde belirtilmesi şart koşulmuştur. Paket tur sözleşmesinde değişiklik yapılması ve sonuçlarını sonraki başlıklarda ele alacağız. Ancak bu aşamada sözleşme kurulduktan sonra tarafların karşılıklı açık iradeleri ile broşürde değişiklik yapılabileceğini belirtmek yeterlidir²⁵¹.

1618 sayılı Kanun m.12'de²⁵² sözleşmenin kurulmasından önce tüketiciye belli durumlarda bilgi verme yükümlülüğü düzenlenmiştir. Düzenleme gereği kaza ve hastalık durumlarında oluşan gidiş dönüş masraflarının, çeşitli kazalar sonucu oluşan zararlar ve tedavi masraflarının sigorta edilebileceği hakkında tüketicinin bilgilendirilmesi gerekir. Sigortanın

²⁴⁸ "(1) Yazılı veya mesafeli olarak kurulan paket tur sözleşmeleri ile bu Yönetmelik kapsamında yapılan bilgilendirmelerin, en az on iki punto büyüklüğünde, anlaşılabilir bir dilde, açık, sade ve okunabilir bir şekilde düzenlenmesi ve bunların bir örneğinin kâğıt üzerinde veya kalıcı veri saklayıcısı ile katılımcıya verilmesi zorunludur."

²⁴⁹ "Kanunda aksine bir hüküm bulunmadıkça, taraflardan her biri, hakkını dayandığı olguların varlığını ispatla yükümlüdür."

²⁵⁰ Kara, *Tüketici Hukuku*, s. 968.

²⁵¹ Özdemir, *Paket Tur Sözleşmesinde Taraflar ve Tarafların Borçları ve Hakları*, s. 66; Kara, *Tüketici Hukuku*, s. 967.

²⁵² "Seyahat acentaları, Türkiye'de satılan paket turlarda:

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

Seyahat acentaları ve sigorta şirketleri, sigorta sözleşmelerini yaptıkları andan itibaren beş iş günü içerisinde sözleşmenin bir örneğini Bakanlığa göndermekle yükümlüdürler. Sözleşmenin süresinden önce sona ermesi halinde, bu durum aynı süre içerisinde seyahat acentaları ve sigorta şirketleri tarafından Bakanlığa bildirilir. İlgili branşta ruhsatı bulunan sigorta şirketlerinin paket tur sigortası yapmaları zorunludur. Hazine Müsteşarlığı gerekli durumlarda sigorta primlerini belirlemeye yetkilidir.

b) Paket tur sözleşmesi düzenlenirken, müşteriye;

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

2- Her türlü kazadan doğan zararını ve tedavi masraflarını,

poliçe limiti kadar karşılayacak şekilde sigorta ettirilebileceğini bildirmekle yükümlüdürler."

yapılması halinde ise 1618 sayılı Kanun m. 10/1-c gereği zorunlu sigortayı yapan şirket bilgilerini içeren sözleşmenin bir nüshasının tüketiciye verilmesi gerekir. Sigorta yükümlülüklerine ilişkin ayrıntılı inceleme ileride *Sigorta Ettirme ve Teminat Gösterme* bölümünde ele alınacaktır²⁵³.

1.1.1.2. Sözleşmenin Kurulmasından Sonra Bilgi Edinme Hakkı

Sözleşmenin kurulmasından sonra tüketicinin bilgilendirilmesi amacıyla sözleşmenin bir nüshası TKHK m.51/5 gereği fiziki ya da kalıcı veri saklayıcı aracılığıyla tüketiciye verilmelidir. Kanun koyucu bu düzenleme ile tüketicinin istediği zaman sözleşmeyi okuyup bilgi edinmesini amaçlamıştır.

Sözleşme öncesi bilgilendirme TKHK ve Yönetmelik'te broşür ve sözleşmenin bir nüshasının tüketiciye verilmesi şeklinde düzenlenmişken sözleşme sonrası bilgilendirme yükümlülüğü TKHK' da değil Yönetmelik'te düzenlenmiş bir yükümlülüktür. Yine sözleşme öncesi bilgilendirme yükümlülüğü için kanunda makul süre düzenlenmemişse de sözleşmenin kurulmasından sonra tüketicinin bilgilendirilmesi Yönetmelik m.7²⁵⁴ 'de yolculuk öncesi bilgilendirme başlığı altında düzenlenmiştir. Buna göre tur başlamadan yurt içi turlar için en az yirmi dört saat, yurt dışı turlar için ise kırk sekiz saat önce tüketici, paket tur düzenleyicisi tarafından bilgilendirilmelidir. Ayrıca bu bilgilendirmenin yapıldığına dair ispat külfeti de tur düzenleyicisi veya aracıya aittir. Tur öncesi yapılan bilgilendirmeden farklı olarak yapılan değişiklikler en hızlı şekilde tüketiciye iletilmelidir. Aksi halde makul süre içinde bilgilendirilmeyen tüketici değişiklik sebebiyle gördüğü zararı maddi veya manevrin tazminat

²⁵³ Bkz. Aşağıda 1.4.5.

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

- a) Yolculuğun başlangıç ve bitiş tarihi ile yeri.
- b) Ara konaklamaların yapılacağı tarih ve yer ile aktarma bilgileri.
- c) Katılımcıya yolculukta belirli bir yer tahsis edildiği hallerde bu yer hakkında ayrıntılı bilgi.
- ç) Paket tur düzenleyicisi veya aracısının tur yerindeki temsilcisinin veya bir temsilcisi yoksa iletişime geçilebilecek yerel irtibat noktalarının adı, adresi ve iletişim bilgileri, yerel temsilcinin ve irtibat noktasının bulunmaması durumunda katılımcının paket tur düzenleyicisi veya aracısı ile en kısa sürede iletişim kurmasını sağlayacak bilgiler.

- d) Reşit olmayan kişilerin yabancı bir ülkeye seyahat etmesini veya orada kalmasını öngören bir sözleşme yapılmışsa, küçükle veya küçüğün kaldığı yerdeki sorumlu kişi ile doğrudan iletişim kurmayı sağlayacak bilgiler.

- e) İptal masraflarını ya da kaza veya hastalık halinde ülkesine geri gönderilme de dahil olmak üzere yardım masraflarını teminat altına alacak isteğe bağlı bir sigorta sözleşmesi yapılmışsa buna ilişkin bilgiler.

(2) Katılımcıya verilen broşürün veya kurulan sözleşmenin, birinci fıkrada belirtilen bilgileri içermesi ve bu bilgilerin değişmemiş olması halinde, katılımcının yolculuk öncesinde tekrar bilgilendirilmesi zorunlu değildir."

yoluyla talep edebilecektir. Ön bilgilendirmede yapılabilecek değişikliklere uçak saatinin erkene alınması örnek verilebilir²⁵⁵.

1.1.2. Hizmetin Kararlaştırılan Ücretle Görülmesini İsteme Hakkı

1.1.2.1. Genel olarak

Günümüzde paket tur sözleşmeleri fiyat artışlarından etkilenmemek avantajlı fiyatlarla sözleşme kurabilmek amacıyla tur başlangıcından önceki tarihlerde yapılmaktadır. Tüketici böylelikle sözleşme ile kararlaştırılan ücrete göre sözleşmenin ifa edilmesini hedeflemektedir. Tüketici önceden belirlenen ücretle hizmet görmeyi hedeflerken tur düzenleyicisi ise sözleşmenin kurulmasından tur tarihine kadar olan sürede ise maliyette oluşan artışlar sebebiyle kar miktarlarını korumak için sözleşmede belirtilen ücreti arttırma düşüncesi içine girmektedir. Ancak kanun koyucu tüketiciyi korumayı hedefleyerek olası artışların yapılabilmesi için belli şartlar öngörmüştür.

1.1.2.2. Fiyat Değişikliği Yapılabilmesinin Şartları

Kural olarak Yönetmelik ve AB Direktifinde sözleşme bedelinin değiştirilemeyeceği düzenlenmişse de iki düzenlemede de tur düzenleyicisinden kaynaklanmayan belirli hallerde sözleşmede açıkça belirtilmesi ve belirli zaman öncesinde bildirim yapılması şartıyla bedelde değişiklik yapılabileceği hüküm altına alınmıştır²⁵⁶. Bu konuda tüketicinin kararlaştırılan ücret dahilinde hizmet alabilmesi suretiyle korunması için Yönetmelik m. 9²⁵⁷, da düzenleme yapılmıştır. Buna göre tur düzenleyicileri sözleşmede açık bir şekilde değişikliğe ilişkin

²⁵⁵ Kara, *Tüketici Hukuku*, s. 972.

²⁵⁶ Ceylan, *Paket Tur Sözleşmesiyle İlgili 6502 Sayılı Yeni Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'a Göre Getirilen Düzenlemeler*, s. 85.

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

a) Sözleşme bedelinin döviz cinsinden belirlendiği yurt dışına yönelik paket turlarda fiyat değişikliğinin döviz kurunda meydana gelen olağandışı değişikliklerden kaynaklanması.

b) Fiyat değişikliğinin yakıt giderlerindeki olağandışı değişikliklerden kaynaklanması.

c) Fiyat değişikliğinin liman, havaalanı gibi yerlerde tahsil edilen vergi, resim, harç ve benzeri yasal yükümlülüklerde meydana gelen değişikliklerden kaynaklanması.”

düzenlemelerin yapılması ve belirli koşulların varlığı halinde fiyat artışı yapabilirler²⁵⁸. Ancak bu durumların varlığı halinde fiyat değişikliğinin gerekçelendirilmesi ve artış hesaplamasının tur başlangıç tarihinden en az yirmi gün öncesinde katılımcıya yazılı veya kalıcı veri sağlayıcısı ile haber verilmesi gerekir. Aynı zamanda fiyat artışıdaki öngörülemezlik ve keyfiyetin önüne geçilmesi amacıyla sözleşme bedelinde en fazla yüzde beş artış yapılabileceği düzenlenmiştir²⁵⁹.

Paket tur sözleşmelerinde fiyat değişikliklerinin hangi hallerde düzenleneceği Yönetmelik m.9²⁶⁰ ve TKHK m.51/10'da²⁶¹ açıkça düzenlenmiştir. Kanun koyucu ilgili düzenlemelerle olası tartışmaların önüne geçmişse de doktrinde; beklenmeyen fiyat artışına ilişkin TBK m.480'in²⁶² kıyasen uygulanabileceği de savunulmaktadır²⁶³.

Paket tur sözleşmesinde, tur düzenleyicisinin sözleşme bedelini istediği hallerde ve istediği şekilde arttırabileceğine ilişkin sözleşme kayıtları sorumsuzluk kaydı niteliğinde olup Yönetmelik m.9 gereğince geçersizdir. Yine tüketicinin yönetmelikte yer alan haklarını kullanmayacağına ilişkin sözleşmeye konulan hükümler, tur düzenleyicisinin haklarını

²⁵⁸ Deryal, *Tüketici Hukuku*, s. 71; Kara, *Tüketici Hukuku*, s. 973.

²⁵⁹ Ceylan, *Paket Tur Sözleşmesiyle İlgili 6502 Sayılı Yeni Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'a Göre Getirilen Düzenlemeler*, s. 85.

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

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

²⁶¹ "Ön bilgilendirme, sözleşmenin içeriği, paket turun devri, sözleşmede değişiklik yapılmasının koşulları ve bu hâllerde tüketicinin hakları, paket turun iptal edilmesinin sonuçları, paket tur düzenleyicisinin ve aracısının sorumlulukları, tüketicinin hangi hâllerde tazminat talep edebileceği, sözleşmeden dönme ve sonuçları ile diğer uygulama usul ve esasları yönetmelikle belirlenir."

²⁶² "Götürü bedel

Bedel götürü olarak belirlenmişse yüklenici, eseri o bedelle meydana getirmekle yükümlüdür. Eser, öngörülenden fazla emek ve masrafı gerektirmiş olsa bile yüklenici, belirlenen bedelin artırılmasını isteyemez.

Ancak, başlangıçta öngörülemeyen veya öngörülebilip de taraflarca göz önünde tutulmayan durumlar, taraflarca belirlenen götürü bedel ile eserin yapılmasına engel olur veya son derece güçleştirirse yüklenici, hâkimden sözleşmenin yeni koşullara uyarlanmasını isteme, bu mümkün olmadığı veya karşı taraftan beklenemediği takdirde sözleşmeden dönme hakkına sahiptir. Dürüstlük kurallarının gerektirdiği durumlarda yüklenici, ancak fesih hakkını kullanabilir.

Eser, öngörülenden az emek ve masrafı gerektirmiş olsa bile iş sahibi, belirlenen bedelin tamamını ödemekle yükümlüdür."

²⁶³ Zevkliler, *Açıklamalı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun*, s. 207; Kara, *Tüketici Hukuku*, s. 973.

sınırlayan ya da kaldıran kayıtlar da sorumsuzluk kaydı olmakla beraber Yönetmelik m.18. gereğince geçersiz olacaktır²⁶⁴.

1.1.2.2.1. Sözleşme Bedelinin Döviz Cinsinden Belirlendiği Haller

Yönetmelik m.9'a göre sözleşme bedelinde fiyat artışının gündeme gelebilmesi için paket turun yurt dışında düzenlenmiş olması ve sözleşme bedelinin de döviz cinsinden belirlenmesi gerekir. Genel kabul bu yönde olsa da yurt dışına düzenlenen paket turların sözleşme bedelinin Türk lirası üzerinden belirlenmesi halinde de kıyas yoluyla fiyat artışının yapılabileceği de savunulmaktadır²⁶⁵.

1.1.2.2.2. Yakıt Giderlerindeki Olağandışı Değişiklikler

Değişen ekonomik düzende yakıt giderlerinde oluşan fiyat değişikliği paket turların da maliyetini doğrudan etkilediğinden olağandışı değişiklikler sözleşme bedelinde değişiklik yapılmasının önünü açmış ve Yönetmelik m.9 ile düzenleme altına alınmıştır. Yakıt giderlerindeki olağandışı değişiklikler yurt içi ve yurt dışında düzenlenen turları kapsamaktadır²⁶⁶.

1.1.2.2.3. Liman, Havaalanı Gibi Yerlerde Tahsil Edilen Vergi, Resim, Harç vb. Yasal Yükümlülüklerde Meydana Gelen Değişiklikler

Paket tur sözleşmesinde ücret değişikliği, Yönetmelik m.9/1-c hükmünde belirtilen yasal yükümlülüklerdeki fiyat artışlarında da gündeme gelir. Bu yasal yükümlülükler Yönetmelik'te liman veya havaalanları gibi yerlerde ödenmesi gereken vergi, resim, harç gibi mali yükümlülükler olarak belirtilmiştir. Yakıt ve döviz cinsinde meydana gelen artışlar için olağandışı artışlar beklenirken yasal yükümlülükler için olağanüstü artış aranmamaktadır. Bunun sebebi tur düzenleyicisinin yakıt ve dövizdeki artışı öngörebilecek basirete sahip olmasının beklenmesidir²⁶⁷.

²⁶⁴ Ceylan, *Paket Tur Sözleşmesiyle İlgili 6502 Sayılı Yeni Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'a Göre Getirilen Düzenlemeler*, s. 86.

²⁶⁵ Sayın, *Paket Tur Sözleşmesinde Tüketicinin Korunması*, s. 192.

²⁶⁶ Gözükcü, *Paket Tur Sözleşmesi*, s. 69.

²⁶⁷ Sayın, *Paket Tur Sözleşmesinde Tüketicinin Korunması*, s. 192; Mustafa Kırmızı, *Tüketici Hukuku*, Ankara: Bilge Yayınevi, 2011, s.163.

1.1.2.2.4. Sözleşme Bedelinde Yapılan Artışın Sınırlandırılması

Yönetmelik m.9’da yukarıda belirttiğimiz şartların varlığı halinde ancak sözleşme bedelinin yüzde beşi oranında artış yapılabilmesi düzenlenmiştir. Böylelikle tüketici keyfiyet ve öngörülemezliğe karşı korunmuşsa da sözleşme bedellerinde yüzde beşten daha yüksek oranda artışların yapıldığı görülmektedir. Sözleşme bedelinin yüzde beşini geçen artışlar Yönetmelik m.10/1²⁶⁸ kapsamında esaslı değişiklik olarak değerlendirilmektedir. Bu doğrultuda yüzde beşlik artışın üzerinde ve Yönetmelik’te belirlenen şartlar dışında farklı durumların gerekçe gösterilmesi sonucu yapılan artışlar esaslı değişikliktir. Esaslı değişikliğe ilişkin detaylı açıklamalar ilerleyen bölümlerde yapılacaktır²⁶⁹.

1.1.2.2.5. Fiyat Artışının Tüketicie Bildirilmesi

Fiyat Artışı turun başlamasından en az yirmi gün önce tüketiciye bildirilmelidir. Bu bildirim tıpkı sözleşmenin tüketiciye bildirilmesinde olduğu gibi yazılı veya kalıcı veri saklayıcıları vasıtasıyla tüketiciyi en iyi şekilde bilgilendirerek tüm gerekçeleri ve hesaplama detayları ile birlikte aktarılmalıdır. Paket tur düzenleyicisinin Yönetmelik m.9 uyarınca belirlenen şartların varlığı halinde fiyat artışını yaparak tüketiciyi bilgilendirmesi halinde tüketicinin fiyat artışını kabul etmesi gerekir²⁷⁰. Tüketici fiyat artışının kendisine derhal bildirilmesi halinde tazminat ödemeden sözleşmeden dönebileceği gibi değişiklikleri kabul ederek sözleşmeye fiyat artışıyla devam edebilir²⁷¹.

1.1.3. Sözleşmeyi Devretme Hakkı

1.1.3.1. Genel Olarak

Sözleşmenin devri TBK m. 205’te²⁷² düzenlenmiştir. Düzenlemeye göre devrin gerçekleşmesi için üç taraf arasında bir sözleşmenin yapılmış olması gerekir. Paket tur

²⁶⁸ “Paket tur düzenleyicisi veya aracısı tarafından paket turun başlamasından önce, katılımcıdan kaynaklanmayan nedenlerle sözleşme içeriğinde yapılan önemli değişiklikler ile 9 uncu maddede belirtilen sebeplerle yapılan fiyat değişikliği hariç diğer fiyat değişiklikleri esaslı sözleşme değişikliği olarak nitelendirilir.”

²⁶⁹ Gözükcü, *Paket Tur Sözleşmesi*, s. 70.

²⁷⁰ Baş Süzel, *Tatil Sözleşmeleri*, s. 215.

²⁷¹ Deryal, *Tüketici Hukuku*, s. 72; Aslan, *Tüketici Hukuku*, s. 685.

²⁷² “Sözleşmenin devri, sözleşmeyi devralan ile devreden ve sözleşmede kalan taraf arasında yapılan ve devreden bu sözleşmeden doğan taraf olma sıfatı ile birlikte bütün hak ve borçlarını devralana geçiren bir anlaşmadır.

sözleşmelerinde katılımcı ailevi, sağlık, mesleki gibi çeşitli sebeplerle tura katılmaktan vazgeçebilir. Bu durumda kural olarak sözleşmeyi üçüncü kişiye devretme hakkına sahiptir²⁷³.

TKHK m.51/10'da tüketicinin sözleşmeyi devretme hakkının Yönetmelik'te düzenleneceğine dair atıfta bulunulmuştur. Yönetmelik m.15'e göre tura devam etmesi mümkün olmayan tüketici, paket tur sözleşmesini üçüncü bir kişiye devredebilir.

1.1.3.2. Sözleşmenin Devrinin Tur Düzenleyicisine Bildirilmesi

Devir işlemi turun başlamasından en az yedi gün önce yazılı veya kalıcı veri sağlayıcısı aracılığıyla tur düzenleyicisine bildirilmelidir.

1.1.3.3. Devralanın Sözleşmedeki Şartları Sağlaması

Sözleşmenin devredilebilmesi için devredilen üçüncü kişinin de tur için geçerli şartları yerine getirmesi gerekir. Bu şartlara aş zorunluluğu, yaş sınırına uygunluk, vize alma koşulu, belirli meslek sınıfına düzenlenmiş tur söz konusu ise gruba dahil olabilmek amacıyla aynı meslekte olmak, aynı okuldan mezunların katılımcı olduğu tur için okuldan mezuniyet şartı üçüncü kişide aranabilecek şartlara örnek verilebilir²⁷⁴.

1.1.3.4. Tüketicinin Korunması

Paket tur sözleşmelerinde, sözleşmenin devredilmesinin haksız şartlar olarak nitelendirilen genel işlem şartları veya sözleşme maddeleri ile sınırlayan kayıtlar geçersizdir. Aynı zamanda tüketicinin sözleşmeyi devrederken gerekçe gösterme zorunluluğu da bulunmamaktadır²⁷⁵.

Sözleşmeyi devralan ile devreden arasında yapılan ve sözleşmede kalan diğer tarafça önceden verilen izne dayanan veya sonradan onaylanan anlaşma da, sözleşmenin devri hükümlerine tabidir.

Sözleşmenin devrinin geçerliliği, devredilen sözleşmenin şekline bağlıdır. Kanundan doğan halefiyet hâlleri ile diğer özel hükümler saklıdır."

²⁷³ Ceylan, *Paket Tur Sözleşmesiyle İlgili 6502 Sayılı Yeni Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'a Göre Getirilen Düzenlemeler*, s. 80. Nomer, *Borçlar Hukukun Genel Hükümler*, s.445; Karakocalı / Kurşun, *Tüketici Hukuku*, s.188.

²⁷⁴ Kara, *Tüketici Hukuku*, s. 983.

²⁷⁵ Çınar, *Sektörel Bazda Tüketici Hukuku ve Uygulamaları*, s.452; Ceylan, *Paket Tur Sözleşmesiyle İlgili 6502 Sayılı Yeni Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'a Göre Getirilen Düzenlemeler*, s. 80.

1.1.3.5. Sözleşmenin Devrinin Sonuçları

Yönetmelik m.15/2'ye²⁷⁶ göre paket tur sözleşmesini üçüncü kişiye devreden paket tur alıcısı ve devralan üçüncü kişi, sözleşme bedeli ve devir işleminin neticesinde meydana gelen ek masraflardan müteselsilen sorumlu olur. Tur düzenleyicisi, tur için belirlenen ücretin bedelini ve devir masraflarının tamamını sözleşmeyi devralan üçüncü kişiden ve devreden katılımcıdan talep edebilecektir²⁷⁷. Ancak devir masrafları makul ve tur düzenleyicisinin karşıladığı maliyetten yüksek olmamalıdır. Böylece orantılı davranılmayarak tur düzenleyicisinin devir işleminden kazanç sağlaması önlenmelidir²⁷⁸.

Tüketicinin sözleşmeyi devretme hakkına karşılık tur düzenleyicisinin de katılanın paket tur alıcısı tarafından değiştirilmesini kabul etme borcu vardır. Tüketicinin hakkı paket tur düzenleyicisinin ise yan borcu olan bu husus TMK m.2 kapsamında hakkı kötüye kullanılma yasağına aykırı olarak değerlendirilmemelidir. Başka bir deyişle tur düzenleyicisi her ne kadar bu hakkın kullanılmasını kabul etme borcu altında olsa da haklı bir nedenle sözleşmenin devrini kabul etmeme hakkına sahiptir²⁷⁹.

Paket tur sözleşmesini tüketiciden devralan üçüncü kişi, tur şirketini ya da acenteyi bu durum hakkında bilgilendirmelidir. Günümüzde genellikle sözleşmeyi devreden ve devralan kişiler birlikte yetkili birimlere başvurdıklarında devralan üçüncü kişi ile yeni bir sözleşme düzenlenmektedir²⁸⁰.

²⁷⁶ “Paket tur sözleşmesini devreden ve devralan, paket tur düzenleyicisi veya aracısına karşı bakiye tutarın ve söz konusu devirden doğan tüm ek masrafların ödenmesinden müteselsilen sorumludur. Ancak bu masrafların makul olması ve her halükarda paket tur düzenleyicisi veya aracısı tarafından katılanın gerçek maliyeti aşmaması gerekir.”

²⁷⁷ Ceylan, *Paket Tur Sözleşmesiyle İlgili 6502 Sayılı Yeni Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'a Göre Getirilen Düzenlemeler*, s. 80.

²⁷⁸ Kara, *Tüketici Hukuku*, s. 983.

²⁷⁹ Aslan, *Tüketici Hukuku*, s. 682; Ceylan, *Paket Tur Sözleşmesiyle İlgili 6502 Sayılı Yeni Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'a Göre Getirilen Düzenlemeler*, s. 80; Özdemir, *Paket Tur Sözleşmesinde Taraflar ve Tarafların Borçları ve Hakları*, s. 69.

²⁸⁰ Kara, *Tüketici Hukuku*, s. 984.

1.2. Tüketicinin Yükümlülükleri

1.2.1. Genel Olarak

Paket tur sözleşmesinde tüketicinin hakları olduğu gibi tur düzenleyicisine karşı sözleşmenin gereği olarak yerine getirmesi gereken yükümlülükleri de vardır. Bunlar; ücret ödeme, dürüstlük kuralına uygun davranma ve ek giderleri ödemektir

1.2.2. Ücret Ödeme Yükümlülüğü

Tüketicinin en temel borcu paket tur sözleşmesinin bedeli olan ücreti ödemektir. Tüketici paket tur sözleşmesinde tur düzenleyişinin kendisine sunduğu hizmetlere bir bütün halinde ücret ödemektedir. Tüketicinin ödediği ücret her bir hizmet için ayrıca değil bütün halindedir²⁸¹. Bu yönüyle tüketici tarafından ödenen ücret götürü ücret niteliğindedir. Paket tur sözleşmesinde taraflar ücreti serbestçe kararlaştırabilirler. Ancak tur düzenleyicisi hizmetlerin bedeli olarak ekonomik çıkarı doğrultusunda belirlediği ücreti tüketiciye sunmaktadır. Bu doğrultuda genellikle ücret tur düzenleyicisi tarafından belirlenmektedir²⁸².

Paket tur sözleşmelerinde ücret Türk lirası ya da yabancı para cinsinden belirlenebilir. Yabancı para ile yapılan sözleşmelerde sözleşme bedelinde uygulanacak kurun taraflar arasında önceden belirlenmesi gerekir. Uygulamada genellikle ödeme gününde tur düzenleyici tarafından belirlenen kur üzerinden hesaplama yapılır. Yönetmelik m. 6/1-c uyarınca ücretin vergiler dahil fiyatının belirlenmesi paket tur sözleşmesinin zorunlu unsurudur. Yabancı para cinsinden ücret belirlemesi ise yalnızca yurt dışı turlarda yapılmaktadır. Yabancı para ile ücret belirlenmesinde kur değeri ise tarafların iradelerine uygun olarak belirlenir²⁸³.

Paket tur sözleşmesinde belirlenen bedel, yine sözleşmede belirlenen günde ödenmelidir. Belirlenen günde ödenmeyen ücret için tur düzenleyicisinin faiz isteme hakkı vardır. Faiz oranı sözleşmede belirlenmemişse vadeli satışa dayanan faiz oranının yüzde otuz fazlasını aşmayacak şekilde gecikme tazminatının talep edilmesi mümkündür. Faiz oranının

²⁸¹ Oktay, *Gezi Sözleşmesi*, s. 195; Vardar Hamamcıoğlu, *Paket Tur Sözleşmelerinde Tüketicinin Korunması*, s. 280; Yurt, *Seyahat Düzenleme Sözleşmesi*, s. 133; Ceylan, *Paket Tur Sözleşmesiyle İlgili 6502 Sayılı Yeni Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'a Göre Getirilen Düzenlemeler*, s. 91.

²⁸² Sütçü, *Çayma Hakkı*, s. 230.

²⁸³ Gözükcük, *Paket Tur Sözleşmesi*, s. 80.

belirlenmediği durumlarda yasal faiz oranı talep edilebilir²⁸⁴. Tüketici ücret ödeme borcunda temerrüde düşmüşse, temerrüt faizi nasıl belirleniyorsa o şekilde belirlenir. Ücrete ilişkin detaylı açıklama ücret başlığında yapılmıştır²⁸⁵.

1.2.3. Ek Giderleri Ödeme Yükümlülüğü

Paket tur sözleşmesi kapsamında olmayan fakat tüketicinin tura katılabilmesi için gerekli unsurlar vardır. Örneğin vize alınması, pasaport çıkartılması bazı turlar için ek gider gerektiren unsurlardır. Bu tür unsurların yerine getirilmesi için gerekli giderler tüketici tarafından ödenir²⁸⁶. Bazı durumlarda tur düzenleyicisi temsil yetkisi ile tüketici adına işlemleri gerçekleştirerek tüketicinin ek giderlerini ödeme yükümlülüğüne sahiptir. Tüketicinin, ek giderleri ödeme borcuna aykırı davranması tura katılamama gibi sonuçlara dahi yol açabilir. Bu durumlarda borca aykırı davranan tüketici meydana gelen sonuçlardan kendisi sorumlu olur²⁸⁷.

1.2.4. Dürüstlük Kuralına Uygun Davranma Yükümlülükleri

Her borç ilişkisinde taraflar TMK m.2 gereğince dürüstlük kuralına uygun davranma yükümlülüğüne sahiptir. Borç ilişkisinde taraflardan dürüst, makul orta zekalı bireyin davranışları beklenir. Paket tur sözleşmesine katılan her tüketici diğer katılımcı tüketicilerin tatiline zarar gelmeyecek şekilde dürüstlük kuralına uygun davranmalıdır²⁸⁸. Dürüstlük kuralı tüketiciye kaçınması gereken davranışlar yanında yapılması gereken yükümlülükler de yükler. Bu yükümlülüklerle programın başlayacağı yer ve zamanda hazır bulunmak²⁸⁹, tur için lazım olan belgeleri sunmak, etkinlik kurallarına riayet etmek örnek verilebilir²⁹⁰. Tüketicinin paket

²⁸⁴ Ceylan, *Paket Tur Sözleşmesiyle İlgili 6502 Sayılı Yeni Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'a Göre Getirilen Düzenlemeler*, s. 91.

²⁸⁵ Bkz Yukarıda Birinci Bölüm 2.2.2.

²⁸⁶ Ceylan, *Paket Tur Sözleşmesiyle İlgili 6502 Sayılı Yeni Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'a Göre Getirilen Düzenlemeler*, s. 91.

²⁸⁷ Gözükcü, *Paket Tur Sözleşmesi*, s. 82.

²⁸⁸ Yurt, *Seyahat Düzenleme Sözleşmesi*, s. 137.

²⁸⁹ Yabancı bir ülkede gezi sırasında rehberi takip etmenin tüketicinin sorumluluğunda olduğu, tüketicinin ilerleyen yaşından kaynaklı sağlık sorunu nedeniyle kaybolmasında paket tur düzenleyicisinin sorumluluğunun bulunmadığı yönünde bkz. İst. BAM. 46. HD. T. 12.11.20, E. 2020/112, K. 2020/303, <https://uyap.gov.tr> E.T.: 08.04.2024.

²⁹⁰ Özdemir, *Paket Tur Sözleşmesinde Taraflar ve Tarafların Borçları ve Hakları*, s. 70.

tur düzenleyicisinin kendisinden istediği bilgileri doğru bir şekilde ulaştırmak da dürüstlük kuralına uygun davranmasının bir sonucudur²⁹¹.

2. Paket Tur Düzenleyicisinin Hakları ve Yükümlülükleri

2.1. Paket Tur Düzenleyicisinin Hakları

Paket tur düzenleyicisi sözleşme kapsamında belirlenen paket tur ücretini talep etme ve tüketicinin kendisine dürüstlük kuralına uygun davranmasını isteme hakkına sahiptir.

2.1.1. Paket Tur Ücretini Talep Hakkı

Tur düzenleyicisi, paket tur sözleşmesinde belirlenen ödeme planına uygun olarak tüketicinin kendisine ödeme yapılmasını talep etme hakkına sahiptir. Tüketicie yüklenen ücret ödeme borcuna karşılık paket tur düzenleyicisinin ücret talep etme hakkına tam karşılık oluşturur²⁹².

2.1.2. Tüketicinin Dürüstlük Kuralına Uygun Davranmasını İsteme Hakkı

Tur düzenleyicisi, sözleşmede edimlerin ifa edildiği katılımcıdan orta zekalı makul bir kişiden beklenen iş birliği içerisinde ve özenli davranmasını bekler²⁹³.

Tur düzenleyicisi kadar katılımcının da dürüstlük kuralına uygun davranması ve bunun gereği olarak ön bilgilendirmede *kendisine sorulan sorulara gerçeğe uygun ve doğru şekilde* vermelidir²⁹⁴. Bilgilendirme aşamasında geçmişe dayanan rahatsızlığını bildirmeyen katılımcı, dürüstlük kuralına aykırı davranmış olur. Yargıtay’a göre katılımcının bu rahatsızlık sebebiyle tura katılamaması halinde sigorta poliçesine dahil olan tedavi giderleri ve diğer tazminatlar talep edilemeyecektir²⁹⁵.

²⁹¹ Ayşe Havutçu, “Seyahat Sözleşmesi ve Ayıplı İfa Halinde Tüketicinin Hakları”, Manisa Barosu Dergisi, S.62-63, 1997, s. 36.

²⁹² Bkz. Yukarıda Birinci bölüm 2.2.2.

²⁹³ Bkz. Yukarıda 1.2.4.

²⁹⁴ Kara, *Tüketici Hukuku*, s. 969; Özdemir, *Paket Tur Sözleşmesinde Taraflar ve Tarafların Borçları ve Hakları*, s. 71.

²⁹⁵ Yargıtay 13. HD. T. 1.6.2016, E. 2015/15686, K. 2016/6022, <https://uyap.gov.tr> E.T.: 08.04.2024.

2.2. Paket Tur Düzenleyicisinin Yükümlülükleri

2.2.1. Genel Olarak

Tur düzenleyicisi, tüketiciye karşı aydınlatma, hizmet edimlerini yerine getirme, özen, rehber bulundurma, sır saklama, sigorta ettirme ve teminat gösterme borcuna sahiptir.

2.2.2. Aydınlatma Yükümlülüğü

Tüketicinin sahip olduğu bilgi edinme hakkına karşılık tur düzenleyicisinin de tüketiciyi aydınlatma borcu vardır²⁹⁶. Tur düzenleyicisinin aydınlatma yükümlülüğüne aykırı davranmasına ilişkin mevzuatımızda bir düzenleme yoktur. Ancak aydınlatma yükümlülüğünün yansıması olarak paket tur düzenleyicilerine tüketicinin bilgi alma hakkı kapsamında broşür verme yükümlülüğü getirilmiştir²⁹⁷.

Doktrinde aydınlatma yükümlülüğünün edim yükümlülüğü ya da yan yükümlülük olması noktasında farklı görüşler vardır.²⁹⁸ Bu ayrım olası uyumsuzlukların meydana gelmesi halinde farklı sonuçların oluşmasına neden olur. Aydınlatma yükümlülüğünün yan yükümlülük sayılması halinde ifa davasına konu edilmez ancak tüketicinin yükümlülük ihlali sonucunda uğradığı sorumluluk bakımından tazminat sorumluluğu vardır²⁹⁹. Aynı zamanda aydınlatma yükümlülüğü dürüstlük kuralı bağlamında sözleşme öncesi sorumluluk doğurmaktadır³⁰⁰. Bu sorumluluk ile sözleşme görüşmeleri sırasında henüz sözleşme kurulmadan tarafların bir araya gelmesi neticesinde hukuka aykırı eylem ve davranışlarından korunmaları sağlanır. Sözleşme ile anlık işlemler değil süreç gerektiren sorumluluklar söz konusudur. Bu süreçte de tarafların birbirine güven ilişkisi ile bağlı olması ve doğru bilgiler vererek sözleşmeden doğan yükümlülüklerini yerine getirmeleri gerekir. Aksi halde aydınlatma yükümlülüğünün de ihlali ile sözleşme öncesi sorumluluk dürüstlük kuralına aykırı olarak ihlal edilecek ve gerekli özenin gösterilmemesi ile zarar oluşacaktır. Oluşan bu zarardan ise aydınlatma yükümlülüğüne aykırı davranan tur düzenleyicisi sorumlu olur³⁰¹. Tüketici kendisine sözleşme öncesi verilen bilgiler

²⁹⁶ Bkz. Bilgi Edinme Hakkı.

²⁹⁷ Ceylan, *Paket Tur Sözleşmesiyle İlgili 6502 Sayılı Yeni Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'a Göre Getirilen Düzenlemeler*, s. 81.

²⁹⁸ Oktay, *Gezi Sözleşmesi*, s. 101.

²⁹⁹ Eren, *Borçlar Hukuku Genel Hükümler*, s. 1171.

³⁰⁰ Sayın, *Paket Tur Sözleşmesinde Tüketicinin Korunması*, s. 159-160; Nomer, *Borçlar Hukukun Genel Hükümler*, s.377.

³⁰¹ Tutumlu, *Tüketici Yargılaması Hukuku*, s. 140.

neticesinde seyahat etmekten vazgeçebilir. Tüketicinin sözleşme öncesi ve sonrasında korunması amacıyla seyahat bitene kadar her aşamada bilgilendirilmesi gerekir³⁰².

Paket tur düzenleyicisi TKHK m.51 ve m.4 'te düzenlenen şekil şartlarına uygun davranarak aydınlatma yükümlülüğüne uygun davranmalıdır. İlgili madde hükümlerine göre açıklayıcı bilgiler ve sözleşme içeriğinin tüketiciye iletilmesi, yazı biçimi, açık bir dille yazılması şartlarına uygun davranılması da aydınlatma yükümlülüğünün bir yansımasıdır. Bu düzenlemeye aykırı davranılması durumunda paket tur düzenleyicisi için TKHK m. 77³⁰³ uyarınca idari para cezası öngörülmüştür.

2.2.3. Hizmet Edimlerini Yerine Getirme Yükümlülüğü

Tur düzenleyicinin tüketiciye karşı temel borcu sözleşme kapsamında taahhüt ettiği hizmet edimlerini yerine getirmesidir. Aksi halde tüketici bakımından seçimlik haklar gündeme gelir ve tur düzenleyicisinin sorumluluğu doğar. Tur düzenleyicisi taahhüt edilen hizmetlerin aksamadan sağlanmasını hizmetler arasındaki koordinasyonun sağlanması için gerekli önlemleri almakla yükümlüdür. Tur düzenleyicisi hizmet edimlerinin ifasının gereği gibi yapılması için farklı önlemler alabilir. Örneğin seyahat yapılacak yerlerde seyahat yöneticileri ya da yardımcılarının bulunması hizmetler arasında organizasyonu sağlamak için alınabilecek önlemlerdendir³⁰⁴.

2.2.4. Özen Yükümlülüğü

Tur düzenleyicisi paket tur sözleşmesi ile borç altına girdiği edimi ifa ederken dürüstlük kuralına uygun davranması ve dürüstlük kuralının bir sonucu olarak da edimini gerekli özenle yerine getirme borcu vardır. Tur başladıktan sonra sözleşmede belirtilen şekilde turun

³⁰² Baş Süzal, *Tatil Sözleşmeleri*, s.245; Özdemir, *Paket Tur Sözleşmesinde Taraflar ve Tarafların Borçları ve Hakları*, s. 68.

³⁰³ "Bu Kanunun;

a) 4 üncü, 7 nci, 18 inci, 19 uncu, 20 nci, 21 inci, 26 ncı, 30 uncu, 35 inci, 49 uncu, 51 inci, 52 nci, 54 üncü, 57 nci maddeleri ve 48 inci maddesinin ikinci, üçüncü, dördüncü, altıncı ve yedinci fıkralarında belirtilen yükümlülüklerle aykırı hareket edenler ile 8 inci maddesinin üçüncü fıkrası uyarınca malları süresinde teslim veya monte etmeyenler hakkında aykırılığı tespit edilen her bir işlem veya sözleşme için iki bin iki yüz Türk Lirası, ...idari para cezası uygulanır."

³⁰⁴ Özdemir, *Paket Tur Sözleşmesinde Taraflar ve Tarafların Borçları ve Hakları*, s. 68.

yapılmaması ise eksik veya ayıplı ifa sonucunu doğurur³⁰⁵.Örneğin tur düzenleyicisi tarafından sözleşme kapsamında önceden hazırlanmış tur programının uygun olarak yapılması, yurt dışı turları için zorunlu vize ve sağlık hizmetleri hakkında tüketicinin aydınlatılması özen borcunun sonuçlarındandır³⁰⁶. Paket tur düzenleyicisinin tacir olma ihtimali düşünüldüğünde basiretli bir tacir olmasının sonucu olarak daha fazla özen göstermesi beklenir. İstanbul BAM 19. HD. 01.03.21, 2018/2012 Esas, 2021/405 Karar sayılı kararında da tüketicinin vize alınması sırasında hatalı işlem yapmasına müdahale etmeyen tur düzenleyicisinin basiretli çalışmayarak özen sorumluluğuna aykırı davrandığından bahisle tazminata hükmedilmiştir.

2.2.5. Rehber Bulundurma Yükümlülüğü

Rehber bulundurma yükümlülüğü TKHK m.51’de yer almayıp 1618 sayılı Kanun m. 10 ile hüküm altına alınmıştır. İlgili düzenlemeye göre tur düzenleyicisi tüketici sayısının kırk beş kişiye kadar belirlenmesi halinde en az bir rehber bulundurma yükümlülüğü vardır. Bulundurulan rehberin asıl işinin rehberlik olması başka bir deyişle rehber belgesine sahip kişilerce hizmetin ifa edilmesi gerekir³⁰⁷.

2.2.6. Sigorta Ettirme ve Teminat Gösterme Yükümlülüğü

TKHK m.51/8’de paket tur düzenleyicisinin sigorta ettirme yükümlülüğü için 1618 sayılı Kanun’a gönderme yapılmıştır. 1618 sayılı Kanun m.12’de ise sözleşmenin hiç veya gereği gibi ifa edilmemesi halinde tur düzenleyicinin hukuki sorumluluğunun oluşacağı hüküm altına alınmıştır. Tur düzenleyicisinin iflas etmesi halinde de sözleşmenin hiç ve gereği gibi ifa edilmediği kabul edilerek yaptırılan sigortanın bu durumu karşılaması gerekir. Bunun için de sigorta bedelinin en az paket tur sözleşmesinde belirlenen bedeli kadar olması gerekmektedir³⁰⁸.

³⁰⁵ Çınar, *Sektörel Bazda Tüketici Hukuku ve Uygulamaları*, s.452; Ceylan, *Paket Tur Sözleşmesiyle İlgili 6502 Sayılı Yeni Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun’a Göre Getirilen Düzenlemeler*, s. 88; Baş Süznel, *Tatil Sözleşmeleri*, s. 245.

³⁰⁶ Yurt, *Seyahat Düzenleme Sözleşmesi*, s. 127.

³⁰⁷ Özdemir, *Paket Tur Sözleşmesinde Taraflar ve Tarafların Borçları ve Hakları*, s. 70.

³⁰⁸ Yargıtay’ın, bu sebeple tüketiciye sigorta ödemesi yapılabilmesi için kesinleşen iflas kararının varlığını aramasına rağmen sözleşmenin ifasının, iflas davası ile tehlikeye gireceğinden bahisle sigorta ödemesi için kararın kesinleşmesinin beklenmesine gerek olmadığı yönünde bkz. İsmail AYDIN “*Mücbir Sebeplerden Dolayı İfa Edilemeyen Paket Tur Sözleşmelerinde Tüketicinin Talep Hakları*”, Terazi Hukuk Dergisi, C. 13, S. 146, Ekim 2018, s. 73.

Sigortanın yapıldığı şirketi gösteren sözleşmenin bir nüshası 1618 sayılı Kanun m. 10/1-c hükmüne göre tüketiciye verilmelidir. Tur düzenleyicisine yüklenen bu yükümlülük ile tüketicinin sigorta hakkında bilgilendirilmesi ve sigortadan faydalanabilmesi için haklarının güvence altına alınması amaçlanmıştır³⁰⁹.

1618 sayılı Kanun m.12'ye göre paket tur sözleşmesinin hiç ve gereği gibi ifa edilmemesinin yanı sıra tur sırasında meydana gelebilecek başkaca zarar başlıkları da sigorta ettirilebilir. Tüketicinin sigorta yaptırabileceği hususunun önceden bildirilmesi gerekir. Örneğin paket tur sözleşmesi sırasında hastalanan ya da kaza geçiren tüketici için tedavi masrafları ve geri dönüş masrafları zarar ihtimali kapsamında sigorta ettirilebilir³¹⁰. Sigorta ettirilen başlıkların tüketicinin talebiyle genişletilmesi mümkündür³¹¹.

1618 sayılı Kanun m. 10/1-e'de ise teminat gösterme yükümlülüğü düzenlenmiştir. Tur düzenleyicisi sigorta kapsamı dışında kalan yükümlülükleri sebebiyle bulunduğu seyahat acentesi grubuna bağlı olarak teminat göstermekle yükümlüdür. Seyahat Acentaları Yönetmeliğine göre acentalar, Turizm Bakanlığınca belirlenen kuruluş ve tur için belirlenen teminatı Bakanlığa vermekle yükümlüdürler³¹². Tüketici ise sigorta kapsamı dışında kalan ya da sigorta bedelinin aşıldığı hallerde teminat içinden zararlarının giderilmesini isteme hakkına sahiptir. Bu düzenleme ile aynı zamanda tur düzenleyicisinin ödeme güçlüğüne düşmesi ihtimalinde tüketicinin korunması amaçlanmıştır. Böylelikle tüketici zararını gidermek amacıyla teminatın paraya çevrilmesi hakkına sahiptir³¹³.

2.2.7. Sır Saklama Yükümlülüğü

Tur düzenleyicisi, tur kapsamında tüketiciye dair edindiği bilgileri saklama yükümlülüğüne sahiptir. 1618 sayılı Kanun m. 21'de³¹⁴ de tur düzenleyicisinin sır saklama

³⁰⁹ Özdemir, *Paket Tur Sözleşmesinde Taraflar ve Tarafların Borçları ve Hakları*, s. 69.

³¹⁰ Tüketicinin, tur otobüsünden inerken kaza ile kolunun kırıldığı ve tedavi masraflarının paket tur düzenleyicisi tarafından karşılanmaması sebebiyle tazminat talep ettiği bir olayda; sözleşmede kazalara karşı sigorta yaptırılabilmesine ilişkin kayıt bulunduğu, tüketicinin sigorta yaptırmaması sebebiyle katlandığı tedavi giderlerinin, zarardan sorumlu olmayan paket tur düzenleyicisine yüklenemeyeceği yönünde bkz. İst. BAM. 46. HD. T. 12.11.20, E. 2020/112, K. 2020/303, <https://uyap.gov.tr> E.T.: 08.04.2024.

³¹¹ Pekmez, *Tüketici Hukuku Çerçevesinde Paket Tur Sözleşmeleri*, s. 90.

³¹² Özdemir, *Paket Tur Sözleşmesinde Taraflar ve Tarafların Borçları ve Hakları*, s. 69.

³¹³ Feray Fırıncioğulları, *Tüketici İşlemlerinde Şahsi Teminatlar*, Ankara: Seçkin Yayıncılık, 2018, s. 63 vd.; Pekmez, *Tüketici Hukuku Çerçevesinde Paket Tur Sözleşmeleri*, s. 92; Özdemir, *Paket Tur Sözleşmesinde Taraflar ve Tarafların Borçları ve Hakları*, s. 72.

³¹⁴ “Seyahat acentaları müşterilerinin isim ve adreslerini ve gezileri ile ilgili kişisel hususları gizli tutarlar. Bu hususlarda ilgili kanun hükümleri saklıdır.”

yükümlülüğü düzenlenerek bu konuda açıkça tüketiciye ait ad soyad, yerleşim yeri ve gezileri ile ilgili kişisel hususların paylaşılması gerektiği belirtilmiştir³¹⁵.

Sır saklama yükümlülüğü temelini TMK m.2 kapsamında dürüstlük kuralı ile bu kuralın bir sonucu olarak güven ilkesinden alır³¹⁶. Söz konusu yükümlülükler sözleşmede açıkça belirlenmemiş olsa bile sözleşme içeriğinden dahi varlıkları kabul edilmektedir³¹⁷.



³¹⁵ Özdemir, *Paket Tur Sözleşmesinde Taraflar ve Tarafların Borçları ve Hakları*, s. 68.

³¹⁶ Hüseyin Altaş, *Medeni Hukuk Başlangıç Hükümleri*, Ankara: Yetkin Yayınları, 2018, s. 283; Eren, *Borçlar Hukuku Genel Hükümler*, s. 42.

³¹⁷ Altaş, *Medeni Hukuk Başlangıç Hükümleri*, s. 284.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

PAKET TUR SÖZLEŞMESİNİN HİÇ VEYA GEREĞİ GİBİ İFA EDİLMEMESİ, SÖZLEŞMENİN SONA ERMESİ VE ZAMANAŞIMI

1. Genel Olarak

Tüketici paket tur sözleşmesinde kararlaştırılan edimlerin sözleşmeye uygun bir şekilde ifa edilmesini talep etme hakkına sahiptir. Uygulamada genellikle turun başlamasından sonra sorunlar oluşmaktadır. Bu durumda tur düzenleyicisinin sözleşmede kararlaştırılan ifayı hiç veya gereği gibi ifa etmemesi halinde eksik veya ayıplı ifadan sorumluluk söz konusu olacaktır³¹⁸.

1.1. Sözleşmenin Hiç veya Gereği Gibi İfa Edilmediği Hâller

1.1.1. Sözleşmenin Hiç İfa Edilmemesi

TKHK m.51/8 gereği sözleşmenin hiç ifa edilmemesinden tur düzenleyicisi sorumludur. İfanın mümkün olduğu hallerde borçlunun kusuru ile imkânsızlaşma veya ifanın mümkün olduğu durumlarda çeşitli sebeplerle ifa edilmeme olarak karşımıza çıkmaktadır. Sözleşmenin hiç ifa edilmemesi halinin oluşması için imkânsızlığın sözleşmenin kurulmasından sonra borçlunun kusuru ile oluşması gerekir³¹⁹. Borçlunun kusuru ile yol açmadığı imkânsızlık halinde ise TBK m136/1³²⁰ gereği sözleşme konusu borç sona erer³²¹.

Paket tur sözleşmelerinde tur düzenleyicisinin sözleşmeyi hiç ifa etmeme hallerinde sorumluluğunu azaltan veya ortadan kaldıran halleri irdelemek gerekir. Eğer sözleşmenin hiç ifa edilmemesinde bu haller yoksa tur düzenleyicisi sözleşmenin hiç ifa edilmemesinden

³¹⁸ Kara, *Tüketici Hukuku*, s. 979.

³¹⁹ Şahin, *Paket Tur Sözleşmesinin Sona Ermesi*, s. 75.

³²⁰ “Borcun ifası borçlunun sorumlu tutulamayacağı sebeplerle imkânsızlaşırsa, borç sona erer.

Karşılıklı borç yükleyen sözleşmelerde imkânsızlık sebebiyle borçtan kurtulan borçlu, karşı taraftan almış olduğu edimi sebepsiz zenginleşme hükümleri uyarınca geri vermekle yükümlü olup, henüz kendisine ifa edilmemiş olan edimi isteme hakkını kaybeder. Kanun veya sözleşmeyle borcun ifasından önce doğan hasarın alacaklıya yükletilmiş olduğu durumlar, bu hükmün dışındadır.

Borçlu ifanın imkânsızlaştığını alacaklıya gecikmeksizin bildirmez ve zararın artmaması için gerekli önlemleri almazsa, bundan doğan zararları gidermekle yükümlüdür.”

³²¹ Bkz. L. Müjde Kurt, *Borçlunun Sorumlu Olmadığı Sonraki İmkânsızlık (TBK m. 136)*, Ankara 2016.

sorumlu olur. Ancak tur düzenleyicisinin sorumluluğunu azaltan özel düzenlemelerde hiç ifa edilmeme hallerinde sorumluluğu doğmaz. Örneğin Yönetmelik m. 14/1-d ³²² şeklindeki düzenleme gereği tur düzenleyicisi katılımcı sayısının az olması halinde sözleşmenin hiç ifa edilmemesi halinde sorumluluktan kurtulur³²³.

1.1.2. Sözleşmenin Gereği Gibi İfa Edilmemesi

Paket tur sözleşmesinde taahhüt edilen hizmetlerden biri ya da daha fazlasının taşınması beklenen objektif niteliklerden bir kısmını taşınamaması halinde sözleşmenin gereği gibi ifa edilmemesi hali oluşur. Sözleşmenin gereği gibi ifa edilmemesinde, sözleşmeye konu edimin tanıtım broşürlerine aykırı sözleşmede belirtilen özelliklerin ya da yan yükümlülükleri ihlal edilmesi söz konusudur. Sözleşme konusu edimin sözleşmede taahhüt edilen asıl ve yan edimleri içermemesi halinde ayıplı ifa oluşur³²⁴. Paket tur sözleşmesindeki hizmet ediminin gereği gibi ifa edilip edilmediğini tespit etmek için paket tur sözleşmesi ile vaat edilen tur ve fiilen hizmetin ifa edilme şeklini iyi değerlendirmek gerekir³²⁵.

Paket tur sözleşmelerinde taahhüt edilen hizmet olduğundan ayıplı mal değil ayıplı hizmetin gündeme gelmesi gerekir³²⁶. Ayıplı hizmet değerlendirmesinde sözleşme ve broşürler ile tüketiciye taahhüt edilen hizmetler oldukça önemlidir³²⁷. Taahhüt edilenin aksine vaat edilen hizmetten daha az fayda sağlayan, faydayı ortadan kaldıran ekonomik eksiklikler yaratan hizmetler ayıplı hizmettir³²⁸. Genel görüşe göre paket tur sözleşmelerinde sözleşmenin gereği gibi ifa edilmemesi durumunda kanunda da özel olarak düzenlendiği üzere ayıplı hizmete ilişkin özel düzenleme olan TKHK m.51/7 ve Yönetmelik m.12-14 hükümleri uygulanmalıdır. Bu kapsamda genel düzenleme hükümleri olan TKHK m. 13-16 hükümleri uygulanmaz³²⁹.

³²² “Paket turun düzenlenmesi için öngörülen asgari katılımın sağlanamaması nedeniyle iptal edilmesi ve iptalin sözleşmede öngörülen sürede paket turun başlamasından en az yirmi gün önce yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı ile katılımcıya bildirilmiş olması.”

³²³ Sayın, *Paket Tur Sözleşmesinde Tüketicinin Korunması*, s. 246.

³²⁴ Eren, *Borçlar Hukuku Genel Hükümler*, s. 1169; Tamer, *Borca Aykırılık ve Sonuçları*, s.202.

³²⁵ Ceylan, *Paket Tur Sözleşmesiyle İlgili 6502 Sayılı Yeni Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'a Göre Getirilen Düzenlemeler*, s. 88.

³²⁶ Aslı Başak Makaracı, “Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Gereğince Ayıplı Hizmet Hükümlerinin Uygulama Alanı”, *BÜHFD*, C. 11, S. 145-146 – Özel Sayı, Prof. Dr. Özer Seliçi’nin Anısına Armağan, 2016, s. 522.

³²⁷ Ceylan, *Paket Tur Sözleşmesiyle İlgili 6502 Sayılı Yeni Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'a Göre Getirilen Düzenlemeler*, s. 88.

³²⁸ Kırmızı, *Tüketici Hukuku*, s.144.

³²⁹ Murat Aydoğdu, “6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun’un Getirdiği Yeniliklere Genel Bakış, Sözleşmeye Aykırılık, Ayıplı İfa Kavramlarına Getirdiği Farklı Yaklaşım ve Bu Konudaki Önerilerimiz”,

TKHK m. 51/7 ve Yönetmelik m. 12 düzenlemelerine göre sözleşmenin gereği gibi ifa edilmemesi düzenlenmiştir. Genel görüşe göre Yönetmelik m.12/1 eksik ifa değil gereği gibi ifa etmeme hali anlatılmaktadır³³⁰. Tüketici tarafından paket turdan beklenen faydanın azalmasına sebep olan eksikliklerin tümü “kötü ifa” olarak değerlendirilmektedir³³¹. Paket tur sözleşmesi kapsamında kötü ifa halleri ve yerine getirilmeyen hizmetler için yani sözleşmenin gereği gibi ifa edilmemesi hallerinde tüketici tazminat hakkına sahiptir³³².

Paket tur sözleşmesinin gereği gibi ifa edilmemesi durumlarından bir başkası da Yönetmelik m.10 ‘da düzenlenen sözleşme hükümlerinde esaslı değişiklik yapılması halidir. Paket tu sözleşmesinde yapılan esaslı değişiklik halinde tur düzenleyicisinin ihmali varsa tüketicinin tazminat hakkı doğar³³³.Sonuç olarak paket tur sözleşmesinde tüketiciye taahhüt edilen hizmetin gereği gibi ifa edilmemesi halinde tüketici taahhüt edilen hizmetin ifa edilmesini ya da ifa edilmeme nedeniyle tazminat talep hakkına sahiptir³³⁴.

1.2. Sözleşmenin Hiç veya Gereği Gibi İfa Edilmemesinin Sonuçları

1.2.1. Genel Olarak

Paket tur sözleşmesinde taraflar sözleşmede belirtilen şekilde borçlarını ifa etmekle yükümlüdürler. Genellikle tüketiciye karşı sözleşmede belirtilen hizmetlerin gereği gibi ya da hiç ifa edilmemesi haliyle karşılaşılmaktadır. Bu durum gözetilerek tur düzenleyicisinin sözleşmede taahhüt ettiği edimleri yerine getirmemesi halinde tüketicinin sahip olduğu haklar TKHK ve Yönetmelik ile düzenleme altına alınmıştır. Buna göre tüketici hiç ve gereği gibi ifa edilmeyen hizmetin yeniden görülmesini, bedelden indirim yapılmasını ya da hiç ve gereği gibi ifa edilmeme halinde meydana gelen zarar kapsamında tazminat talep etme hakkına sahiptir. Tüketici paket tur sözleşmesinin hiç veya gereği gibi ifa edilmemesi halinde TKHK

DEÜHFD, C. 15, S. 2, 2014, s. 25; Vehbi Umut Erkan, “Tüketici Satış Sözleşmelerinde Kararlaştırılan Sürede Malın Teslim Edilmemesi Durumunda 6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun’un Ayıplı Mallara İlişkin Hükümlerinin Uygulanması”, *TAAD*, C. 7, S. 30, 2017, s. 293-320.

³³⁰ Sayın, *Paket Tur Sözleşmesinde Tüketicinin Korunması*, s. 213; Şahin, *Paket Tur Sözleşmesinin Sona Ermesi*, s. 70.

³³¹ Gözükcü, *Paket Tur Sözleşmesi*, s. 96.

³³² Oktay, *Gezi Sözleşmesi*, s. 177.

³³³ Sayın, *Paket Tur Sözleşmesinde Tüketicinin Korunması*, s. 197.

³³⁴ Ahmet M. Kılıçoğlu, *Borçlar Hukuku Genel Hükümler*, Ankara: Turhan Kitabevi, 2020, s. 850.

mevzuatınca kendisine tanınan seçimlik hakları kullanmasa dahi TBK m.112³³⁵ kapsamında sözleşmeye aykırılık sebebiyle tazminat hakkına sahiptir³³⁶.

1.2.2. Sözleşmenin Hiç veya Gereği gibi İfa Edilmemesinden Sorumluluk

TKHK m. 51/8 ‘deki³³⁷ düzenlemeye göre tur düzenleyicisinin paket tur sözleşmesinin hiç veya gereği gibi ifa edilmemesinden tazminat sorumluluğu vardır³³⁸.

Tur düzenleyicisinin eksik veya ayıplı ifadan sorumluluğu, tüketicinin kendi kusuruyla sebep olduğu ve sözleşmede hüküm bulunmayan hallerde oluşmayacaktır³³⁹. Örneğin; uçak biniş kartını unutan ya da pasaportun yırtık olması sebebiyle geziye katılamayan tüketici bakımından tur şirketinin sorumluluğu doğmaz³⁴⁰.

Paket tur sözleşmesine aykırılık bazı durumlarda tur düzenleyişinin etkisi olmadan hizmet sağlayıcıların davranışlarından kaynaklanabilir. Bu gibi durumlarda her ne kadar tur düzenleyicisi soruna sebep olmasa da tüketiciye karşı meydana gelen maddi manevi zararlardan sorumludur³⁴¹. Paket tur şirketinin her sözleşme kapsamında Türkiye’de temsilciye sahip olmayabilir. Türkiye’de temsilcisi olmaya tur düzenleyicilerinin taraf olduğu sözleşmelerde, paket tur aracıları paket tur düzenleyicisi gibi tüketicinin uğradığı zarardan sorumlu olurlar.

³³⁵ “Borç hiç veya gereği gibi ifa edilmezse borçlu, kendisine hiçbir kusurun yüklenemeyeceğini ispat etmedikçe, alacaklının bundan doğan zararını gidermekle yükümlüdür.”

³³⁶ Ceylan, *Paket Tur Sözleşmesiyle İlgili 6502 Sayılı Yeni Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun’a Göre Getirilen Düzenlemeler*, s. 80; Kara, *Tüketici Hukuku*, s. 979.

³³⁷ “4/9/1972 tarihli ve 1618 sayılı Seyahat Acentaları ve Seyahat Acentaları Birliği Kanununun zorunlu sigorta ile ilgili hükümleri saklı olmak üzere, paket tur düzenleyicisi sözleşmenin hiç veya gereği gibi ifa edilmemesi nedeniyle tüketicinin uğradığı her türlü zarardan sorumludur. Tüketici boşa harcanan tatil zamanı için de uygun bir tazminat talep edebilir.”

³³⁸ Ceylan, *Paket Tur Sözleşmesiyle İlgili 6502 Sayılı Yeni Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun’a Göre Getirilen Düzenlemeler*, s. 90.

³³⁹ Yargıtay 13. HD. T. 25.06.2019, E. 2017/9297, K. 2019/7690; Yargıtay 13. HD. T. 17.10.2019, E. 2016/22776, K. 2019/10171. <https://uyap.gov.tr> E.T.: 08.04.2024.

³⁴⁰ Yargıtay 13.HD T. 29.01.2018, E. 2015/41955, K. 2018/876; Yargıtay 13. HD. T. 8.12.2016, E. 2016/15385, 2016/23047 K. <https://uyap.gov.tr> E.T.: 08.04.2024.

³⁴¹ Kara, *Tüketici Hukuku*, s. 982; Çınar, *Sektörel Bazda Tüketici Hukuku ve Uygulamaları*, s.455.

1.2.3. Hizmetin Yeniden Görülmesini Talep Hakkı

Paket tur sözleşmelerinin gereği gibi ifa edilmemesi halinde tüketicinin sahip olduğu haklar TKHK m.51 ve Yönetmelik m.12 ‘de³⁴² düzenlenmiştir. TKHK m.51’de paket tur düzenleyicisinin tazminat sorumluluğunu düzenlemişse de sözleşmenin gereği gibi ifa edilmemesi halinde tüketicinin sahip olduğu başkaca haklar Yönetmelik m.12’de sözleşmenin eksik ifası başlığı altında ele alınmıştır. Buna göre Yönetmelik m.12/2 düzenlemesi ile sözleşmenin gereği gibi ifa edilmemesi halinde tüketici “eşdeğer alternatif düzenlemeler” talep edebilecektir. İkame edim olarak da anılan eşdeğer alternatif düzenlemeler hizmetin yeniden görülmesi amacıyla tüketiciye sunulan haklardandır³⁴³.

Hizmetin yeniden görülmesini isteme hakkı sözleşmenin gereği gibi ifa edilmemesinin fark edildiği sözleşmenin ifası sırasında talep edilebilmelidir. Tüketicinin hizmetin yeniden görülmesini talep etmesi halinde tur düzenleyicisi TKHK m.15/4 ‘e göre tüketicinin bu talebini makul süre içerisinde karşılamalıdır. Makul süre kanunda belirtilmemişse de TKHK m.15/4 ‘te hizmetin yerine getirilmesi için otuz günlük süre öngörülmüştür. Bu sürede talebin yerine getirilmemesi halinde tüketici TKHK m.15³⁴⁴ gereği seçimlik haklarını kullanabilecektir³⁴⁵.

³⁴² “Katılımcı, sözleşmenin ifası sürecinde ortaya çıkan her türlü eksikliği bağımsız hizmet sağlayıcısına ya da paket tur düzenleyicisi veya aracısına derhal bildirmek zorundadır. Bu eksiklik giderilmediği takdirde katılımcının sözleşme bedelinden indirim talep etme hakkı vardır.

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

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

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

³⁴³ Sayın, *Paket Tur Sözleşmesinde Tüketicinin Korunması*, s. 226; Kara, *Tüketici Hukuku*, s. 974.

³⁴⁴ “Katılımcı, paket tura devam etmesinin mümkün olmaması durumunda, turun başlamasından en az yedi gün önce paket tur düzenleyicisi veya aracısına yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı ile bildirimde bulunarak sözleşmeyi, paket tur açısından geçerli tüm koşulları yerine getiren üçüncü bir kişiye devredebilir.

(2) Paket tur sözleşmesini devreden ve devralan, paket tur düzenleyicisi veya aracısına karşı bakiye tutarın ve söz konusu devirden doğan tüm ek masrafların ödenmesinden müteselsilen sorumludur. Ancak bu masrafların makul olması ve her halükarda paket tur düzenleyicisi veya aracısı tarafından katlanılan gerçek maliyeti aşmaması gerekir.”

³⁴⁵ Demir, *6502 Sayılı Kanun Kapsamında Paket Tur Sözleşmesi*, s.124; Nihat Yavuz, *Öğreti ve Uygulamanın Işığında Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Şerhi*, Ankara 2007, s. 556.

Tüketicinin talebi doğrultusunda hizmetin yeniden görülmesi halinde TKHK m.15/4 gereği yeniden görülen hizmet tüketiciye ciddi sorunlar doğurmayacak nitelikte olmalıdır³⁴⁶. Hizmetin yeniden görülmesini istemekten paket tur sözleşmesinin yeniden yapılması değil sözleşmede taahhüt edilen hizmet ediminin yeniden yapılması anlaşılmaktadır. Tüketicie ek yük getiren, sağlık açısından risk doğuran ve zaman kaybına sebep olan hizmetler ciddi sorunlar olarak nitelendirilir. Yeniden görülen hizmetin tüketiciye sağladığı fayda ile düzenleyicinin karşılaşacağı güçlük arasında orantısızlık olmamalı ve iki taraf için de dengenin sağlanması esastır. Paket tur düzenleyicisi bakımından ortaya çıkabilecek orantısızlık değerlendirmesinde yeniden görülen hizmetin nitelikleri seçimlik haklarını değerlendirilmesinde dikkate alınmalıdır³⁴⁷. Tüketicinin göreceği fayda hizmetin yeniden görülmesi aşamasında önemsiz nitelikte olursa tüketicinin diğer seçimlik haklarını kullanması gerekir. Ayrıca sözleşmenin eksik ifası halinde tüketici hizmetin yeniden görülmesini isteme hakkı yanında TKHK kapsamında tazminat isteme hakkına da sahiptir. Bu konuya ilişkin açıklama diğer başlıklarda yapılacaktır³⁴⁸.

1.2.4. Bedelin İndirilmesini Talep Hakkı

Paket tur sözleşmesinin gereği gibi ifa edilmemesi halinde tüketicinin sahip olduğu bedelin indirilmesini talep etme hakkı TKHK m.51/7 ve Yönetmelik m.12 de düzenlenmiştir. TKHK m.51/7 doğrudan eksik ifa halinde bedelin indirilmesi hakkı tanırken Yönetmelik m.12’de sözleşmenin ifasında oluşan eksikliklerin tur düzenleyicisi tarafından bildirim yükümlülüğüne aykırı davranılması halinde bedelde indirim talep edilebileceği düzenlenmiştir. Sözleşme süresince ifanın eksik yapılması halinde indirim talep etme hakkı varken sözleşmenin gereği gibi ifa edilmeyeceği ya da önemli bir yükümlülüğün ihlal edileceğini anlarsa sözleşmeden dönme hakkına sahiptir³⁴⁹.

Paket tur düzenleyicisi sözleşmenin ifası sırasında önemli bir yükümlülüğü yerine getirmediği ya da getirme imkanının olmadığı durumlarda tüketiciye alternatif turlar sunabilir. Tüketicinin bu turlardan kendisine uygun olanı kabul etmesi halinde tur bedeli, başlangıçtaki

³⁴⁶ Ceylan, *Paket Tur Sözleşmesiyle İlgili 6502 Sayılı Yeni Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun’a Göre Getirilen Düzenlemeler*, s. 90.

³⁴⁷ Gözükcü, *Paket Tur Sözleşmesi*, s. 72.

³⁴⁸ Kara, *Tüketici Hukuku*, s. 981.

³⁴⁹ Ceylan, *Paket Tur Sözleşmesiyle İlgili 6502 Sayılı Yeni Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun’a Göre Getirilen Düzenlemeler*, s. 89; Kara, *Tüketici Hukuku*, s. 981.

tur bedelinden daha düşük ise aradaki bedel farkı TKHK m.51 gereği tüketiciye iade edilir³⁵⁰. Tüketici kendisine sunulan alternatif düzenlemeyi kabul etmeme serbestisine sahiptir. Bu halde dönme hakkını kullanmak isteyen tüketiciyi, tur düzenleyicisi turun başlangıç noktasına bırakmak zorundadır. Ancak tarafların anlaşması halinde başka bir yere tüketicinin bırakılması da mümkündür. Gerek başlangıç noktası gerek kararlaştırılan yere ulaşımında harcanan giderlerin tamamı tur düzenleyicisi tarafından karşılanacaktır. Alternatif tur sebebiyle bedel farkının olduğu durumlarda aradaki miktarın derhal tüketiciye iade edilmesi gerekir. Bedelde indirim talebinin yerine getirilmemesi halinde tur düzenleyicisi temerrüde düşer. Tüketici, sözleşmenin gereği gibi ifa edilmemesi sebebiyle bedelde indirim talep hakkının yanı sıra kendisine taahhüt edilen hizmetin sağlanmaması sebebiyle uğradığı zararın tazminini elde etmek amacıyla tazminat hakkına da sahiptir³⁵¹. Paket tur sözleşmesinde meydana gelebilecek eksikliklere ilişkin eksikliklerde uygulanacak bedelin indirilmesi Kütahya Çizelgesi'ne³⁵² göre belirlenmektedir.

Tüketicinin sözleşmenin ifası sırasında eksikliği fark etmesi halinde Yönetmelik m. 12 gereğince bu durumu derhal tur düzenleyicisine bildirmesi gerekir. Bu düzenleme ile tur düzenleyicisinin sözleşmeyi gereği gibi ifa etmesi için gerekli tedbirleri alması amaçlanmıştır³⁵³. Tüketici tarafından bildirilen aksaklıkların derhal çözülememesi durumunda tüketicinin sözleşmeden haklı nedenle dönmesi mümkündür. Tur sürecinde tüketicinin kaldığı otelin kaloriferlerinin ya da klimalarının çalışmaması, tuvaletin ya da duşun bozuk olması eksik ya da ayıplı ifaya örnek verilebilir³⁵⁴.

1.2.5. Dönme Hakkı

TKHK'nın m.51/7'ye göre tüketicinin eksik veya ayıplı ifa hallerinde kullanabileceği seçimlik haklarından biri de sözleşmeden dönme hakkıdır. Tüketici sözleşmesinin hiç veya gereği gibi ifa edilmemesi halinde dönme hakkına sahiptir. Dönme hakkına dair detaylı açıklama sözleşmenin sona ermesi bölümünde ele alınmıştır.³⁵⁵

³⁵⁰ Karakocalı / Kurşun, *Tüketici Hukuku*, s. 185; Ceylan, *Paket Tur Sözleşmesiyle İlgili 6502 Sayılı Yeni Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'a Göre Getirilen Düzenlemeler*, s. 89.

³⁵¹ Kara, *Tüketici Hukuku*, s. 981.

³⁵² TÜRSAB Turizm Tüketici Taleplerini Değerlendirme Çizelgesi, <https://www.tursab.org.tr/ilkeler/tursab-turizm-tuketici-taleplerini-degerlendirme-cizelgesi> E.T.: 17.08.2024.

³⁵³ Ceylan, *Paket Tur Sözleşmesiyle İlgili 6502 Sayılı Yeni Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'a Göre Getirilen Düzenlemeler*, s. 89.

³⁵⁴ Kara, *Tüketici Hukuku*, s. 981.

³⁵⁵ Bkz.Aşağ. Üçüncü Bölüm 2.3.

1.2.6. Tazminat Talep Hakkı

1.2.6.1. Genel Olarak

TKHK m.51/8³⁵⁶ uyarınca tur düzenleyicileri, paket tur sözleşmelerinin hiç veya gereği gibi ifa edilmemesi sonucunda tüketicinin gördüğü bütün zararlardan sorumludur. Tüketici bu durumda sözleşmenin gereği gibi yerine getirilmemesinin sonucu olarak tazminat talep etme hakkına sahiptir³⁵⁷. Ayrıca mezkur kanun hükmü gereği, tüketiciye taahhüt edilen paket turun gerçekleşmemesi sonucunda boşa geçen tatil zamanı sebebiyle tüketicinin uğradığı zarar için de tazminatı talep hakkı saklıdır. Başka bir deyişle tazminat hakkının kullanılması TKHK m.15'te yer alan seçimlik hakların kullanılmasına engel değildir. Tüketicinin zararı seçimlik haklarla birlikte TBK hükümleri uyarınca da tazmin edilebilir³⁵⁸. Tazminata söz konusu zarar doğrudan ve dolaylı zararları da kapsamaktadır. İlgili düzenlemeden de anlaşılacağı üzere maddi zararların yanında manevi zararlar için de tazminat hakkı saklıdır³⁵⁹.

TKHK m. 51/10 'de tüketicinin hangi hallerde tazminat talep edebileceğine ilişkin düzenlemelerin Yönetmelikle belirlendiğine dair atıf yapılmıştır. Yönetmelik m.13'te³⁶⁰ ise kanuna ek olarak bir tazminat talep hakkı düzenlenmiştir. Düzenlemeye göre tüketici, paket tur süresince bağımsız hizmet sağlayıcısının fiili ile ortaya çıkan zararlar için tazminat hakkına sahiptir. katılımcının paket tur düzenleyicisinden zararlarını tazmin edebilmesi için tur düzenleyicisinin kusuru ile zararın meydana gelmesi gerekir³⁶¹.

³⁵⁶ “(8) 14/9/1972 tarihli ve 1618 sayılı Seyahat Acentaları ve Seyahat Acentaları Birliği Kanununun zorunlu sigorta ile ilgili hükümleri saklı olmak üzere, paket tur düzenleyicisi sözleşmenin hiç veya gereği gibi ifa edilmemesi nedeniyle tüketicinin uğradığı her türlü zarardan sorumludur. Tüketici boşa harcanan tatil zamanı için de uygun bir tazminat talep edebilir.”

³⁵⁷ Bkz. Yarg. 13. HD. T. 12.4.2006, E. 2006/521, K. 2006/5446, <https://uyap.gov.tr> E.T.: 08.04.2024.

³⁵⁸ Maddi tazminata ilişkin ayrıntılı bilgi için bkz. Mustafa Reşit, Karahasan, *Tazminat Hukuku- Maddî Tazminat*, İstanbul 2001.; Manevî Tazminata ilişkin ayrıntılı bilgi için bkz. Arzu Genç Arıdemir, *Sözleşmeye Aykırılıktan Doğan Manevi Tazminat*, İstanbul: On İki Levha Yayıncılık, 2008; A. Dilşad Keskin, *Objektif Manevi Zarar Teorisi Açısından Manevi Tazminat*, Ankara: Yetkin Basımevi, 2016.

³⁵⁹ Aslan, *Tüketici Hukuku*, s. 687.

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

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

³⁶¹ Yargıtay'ın tazminata ilişkin uygulamaları için bkz. Yarg. Hukuk Genel Kurulu T. 1.6.2011, E. 2011/7-352, K. 2011/370; Yarg. 7. HD. T. 22.11.2011, E. 2011/182, K. 2011/7119; Yarg. 15. HD. T. 28.12.2011, E. 2010/5946, K. 2011/8018; Yarg. 4. HD. T. 27.2.2012, E. 2012/1923, K. 2012/2872; Yarg. 4. HD. T. 16.4.2012, E. 2012/4078, K. 2012/6446; Yarg. 7. HD. T. 8.5.2012, E. 2011/4079, K. 2012/3263; Yarg. 4. HD. T. 24.5.2012, E. 2012/6123, K.

1.2.6.2. Maddi Tazminat

TKHK m. 51/8'e göre tüketicinin paket tur sözleşmesinin hiç veya gereği gibi ifa edilmemesi halinde meydana gelen maddi zarar maddi tazminat yoluyla karşılanır³⁶². Genel olarak maddi tazminatı kişinin malvarlığında kendi rızası haricinde oluşan azalma olarak tanımlamak mümkündür³⁶³. Maddi zararın kapsamına malvarlığında doğrudan verilen zararlar dışında bedensel zararlar da dahildir³⁶⁴. Örneğin; tur sırasında konaklama yerinde ayağı kayıp düşen, uçakta bavulu kaybolan, taahhüt edilen nitelik dışında bir yerde konaklayan katılımcı sözleşme kapsamında oluşan maddi zararları isteme hakkı vardır. Paket tur sözleşmesi kapsamında tüketicinin tazminat talep edebilmesi için söz konusu zararın sözleşmenin hiç ve gereği gibi ifa edilmemesi sonucunda oluşması gerekir. Başka bir deyişle meydana gelen zarar ile sözleşmenin hiç veya gereği gibi ifa edilmemesi hali arasında illiyet bağının bulunması gerekir. Aksi halde tur düzenleyicisinin oluşan zarardan katılımcıya karşı sorumluluğu doğmayacaktır. İlliyet bağıni ortadan kaldıran haller olan zarar görenin kusuru, üçüncü kişinin davranışı ve mücbir sebep hallerinin varlığında tur düzenleyicisinin sorumluluğu ortadan kalkar³⁶⁵.

1.2.6.3. Manevi Tazminat

Paket tur sözleşmesinin hiç veya gereği gibi ifa edilmemesi halinde katılımcının kişi varlığı değerleri zarar gördüyse paket tur düzenleyicisinin tazminat sorumluluğu meydana gelir. TKHK m. 51/8³⁶⁶ hükmünde de bahsedildiği üzere tüketicinin talep edebileceği zararlar kapsamında manevi zararlar da yer almaktadır. Bu doğrultuda kişi varlığı değerleri zarar gören tüketici manevi tazminatın giderilmesini talep hakkına vardır. TKHK m.51/8 'de meydana gelen zararların genel anlamda tazmin edilebilmesinin yanı sıra bu düzenleme ile tüketicinin

2012/9243; Yarg. 4. HD. T. 16.1.2013, E. 2012/15094, K. 2013/322; Yarg. 17. HD. T. 9.9.2013, E. 2013/12043, K. 2013/11688, <https://uyap.gov.tr> E.T.: 08.04.2024.

³⁶² Oğuzman/ M.Turgut Öz, *Borçlar Hukuku Genel Hükümler*, s. 537 ;Gözüküçük, *Paket Tur Sözleşmesi*, s. 99.

³⁶³ Oktay, *Gezi Sözleşmesi*, s. 175.

³⁶⁴ Bedensel zararlardan doğan maddi tazminat hukuku için bkz. Mustafa Kılıçoğlu, *Tazminat Hukuku*, Ankara: Bilge Yayınevi, 2016.

³⁶⁵ Ceylan, *Paket Tur Sözleşmesiyle İlgili 6502 Sayılı Yeni Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'a Göre Getirilen Düzenlemeler*, s. 88; Oktay, *Gezi Sözleşmesi*, s. 178.

³⁶⁶ "Tüketici boşa harcanan tatil zamanı için de uygun bir tazminat talep edebilir."

beklentisini karşılamayan tatil zamanı için de tazminat talebinde bulunabileceği açıkça düzenlenmiştir³⁶⁷.

Kanun koyucu her türlü zarar kavramı ile tüketicinin amaçlanan tatilinin yerine getirilmemesi halinde yaşadığı üzüntü ve moral bozukluğunun tazminini talep etme hakkını tüketiciye vermiştir.³⁶⁸ TKHK m. 51/8 düzenlemesinin gerekçesinde “*tatil amacına ulaşmama*” ifadesi ile beklentileri karşılamayan amacına uygun sonuçlanmamış tatil zamanına dikkat çekilmektedir³⁶⁹.

TKHK m.51/8 ‘de boşa geçen tatil sebebiyle meydana gelen zararın tazminine ilişkin düzenlemeden önce de Yargıtay beklediği yararı elde edemeyen tüketici lehine tazminata hükmedilmesine ilişkin kararlar vermiştir. Örneğin bir kararda³⁷⁰ katılımcının bavulunun uçağa alınmaması sebebiyle tatilde yaşadığı mağduriyet sebebiyle manevi zararın meydana geldiği kabul edilmiştir. Taahhüt edilen özelliklere sahip olmayan bir otelde konaklamak zorunda kalan ve yine beş yıldız yerine dört yıldızlı otelde konaklamak zorunda kalan tüketicinin manevi zarar gördüğü kabul edilmiştir³⁷¹. Bir kararda³⁷² ise ulaşım süresinin uzaması ve valizlerin dönüş yolunda kaybolması sebebiyle tüketicinin manevi olarak zarar gördüğünden bahisle tazminata hükmedilmiştir.

Boşa geçen tatil zamanı sebebiyle katılımcının talep ettiği manevi tazminat tüketicinin malvarlığında meydana gelen zarar sebebiyle talep ettiği maddi tazminattan ayrı değerlendirilmelidir. Hatta tatil zamanının boşa geçmesi sonucunda oluşan manevi zararın yanı sıra başkaca zararın meydana gelmesi halinde de farklı bir koldan manevi tazminat talep edilmesi mümkündür³⁷³.

³⁶⁷ Yargıtay bir kararında, paket turun düzenleyici tarafından iptal edildiği ve iletişim bilgilerinden tüketicilere ulaşılamadığı gerekçesiyle bilgilendirmenin yapılmadığı, tüketicilerin balayına gidecekleri gün turun iptalini öğrendikleri bir olayda, manevi tazminata hükmetmiştir. Bkz. Yargıtay 13. HD. T. 05.05.14, E. 2014/99, K. 2014/14443.

³⁶⁸ Oktay, *Gezi Sözleşmesi*, s. 182-183.

³⁶⁹ Murat Topuz, *Sektörel Bazda Tüketici Hukuku ve Uygulamaları: Türk Hukukunda Normatif Zararın Tazmininin Somut Bir Düzenlemesi Olarak TKHK Çerçevesinde Boşa Harcanan Tatil Zamanı İçin Talep Edilen Tazminat*, Ankara: Bilge Yayınevi, 2016, s. 294.

³⁷⁰ Yargıtay 11. HD. T. 29.04.08, E. 2007/3335, K. 2008/4926, <https://uyap.gov.tr> E.T.: 08.04.2024.

³⁷¹ Yargıtay 13. HD. T. 14.10.2010, E. 2010/3213, K. 2010/13240, <https://uyap.gov.tr> E.T.: 08.04.2024; Yargıtay 13. HD. T. 22.06.11, E. 2011/2194, K. 2011/9866, <https://uyap.gov.tr> E.T.: 08.04.2024.

³⁷² Yargıtay 13. HD. T. 30.06.11, E. 2011/2670, K. 2011/10460, <https://uyap.gov.tr> E.T.: 08.04.2024.

³⁷³ O. Gökhan Antalya, “*Manevi Zararın Belirlenmesi ve Manevi Tazminatın Hesaplanması -Türk Hukukuna Manevi Zararın İki Aşamalı Olarak Belirlenmesine İlişkin Bir Model Önerisi*” BÜHFD, C. 11, S. 145-146 – Özel Sayı, Prof. Dr. Özer Seliçi’nin Anısına Armağan, 2016, s. 38.

Doktrinde TKHK m.51/8 kapsamında boşa geçen tatil zamanı için talep edilebilecek tazminat bedelinin en az sözleşme kapsamında belirlenen bedel kadar olması gerektiği kabul edilmektedir³⁷⁴.

TKHK m.51/9 gereği tur sözleşmesinin tarafı olan tacirlerin de boşa geçen tatil kapsamında oluşan zararları tazmin etme hakları vardır. Örneğin kendi çalışanlarının eğitilmesi için eğitim planlı tatil organize eden şirketlerin paket tur sözleşmesinden bekledikleri amacın boşa çıkması durumunda oluşan zararın giderilmesini istemesi mümkündür³⁷⁵.

1.3. Sorumluluğu Azaltan veya Sorumluluktan Kurtaran Haller ve Sorumsuzluk Kayıtları

1.3.1. Sorumluluğu Azaltan veya Sorumluluktan Kurtaran Hâller

Paket tur düzenleyicisi sözleşmenin hiç veya gereği gibi ifa edilememesi halinde doğan zararlardan ancak Yönetmelik m.14'te³⁷⁶ düzenlenen durumların varlığı halinde tur düzenleyicisinin sorumluluğu azalır veya ortadan kalkar³⁷⁷.

1.3.1.1. Zararın Tüketicinin Kusurlu Davranışından Kaynaklanması

Tüketicinin kusurlu davranışı sonucunda paket tur sözleşmesi hiç veya gereği gibi ifa edilmezse Yönetmelik m.14/1-a maddesi gereğince tur düzenleyicisinin sorumluluğu ortadan

³⁷⁴ Murat Aydoğdu, *Tüketici Hukuku Dersleri*, Ankara: Adalet Yayınevi, 2015, s. 317.

³⁷⁵ Topuz, *Sektörel Bazda Tüketici Hukuku ve Uygulamaları: Türk Hukukunda Normatif Zararın Tazmininin Somut Bir Düzenlemesi Olarak TKHK çerçevesinde Boşa Harcanan Tatil Zamanı İçin Talep Edilen Tazminat*, s.298.

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

a) Katılımcının kusurunun bulunması.

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

c) Mücbir sebebin bulunması.

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

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

(2) Birinci fıkranın (b), (c) ve (ç) bentlerinde belirtilen hallerde, paket tur düzenleyicisi veya aracısı ile o yerdeki temsilcileri, katılımcının zor durumda kalması halinde hızlı bir şekilde yardıma bulunmakla yükümlüdür.”

³⁷⁷ Kara, *Tüketici Hukuku*, s. 983.

kalkar³⁷⁸. Tur düzenleyicisinin eksik veya ayıplı ifadan sorumluluğu, tüketicinin kendi kusuruyla sebep olduğu ve sözleşmede hüküm bulunmayan hallerde oluşmayacaktır. Örneğin; uçak biniş kartını unutan ya da pasaportun yırtık olması sebebiyle geziye katılamayan tüketici bakımından tur şirketinin sorumluluğu doğmaz³⁷⁹.

Tüketici sözleşmenin hiç veya gereği gibi ifa edilmemesi halinde oluşması muhtemel zarara karşı makul orta zekalı bir kişiden beklenen kaçınma davranışını göstermeli ve zararın oluşmasına kendi kusuruyla yol açmamalıdır³⁸⁰. Tüketicinin kusurunun paket tur sözleşmesinin hiç veya gereği gibi ifa edilmemesi halinde meydana gelen zararlar nedensellik bağının yapısı, kusurun meydana geliş şekli tur düzenleyicisinin sorumluluğunu azaltabileceği gibi ortadan da kaldırabilir. Yargı kararlarına bakıldığında da katılımcının rehberle yaşadığı rahatsız edici tartışma sebebiyle turun erken bitmesinde tüketici kusurlu bulunarak tur düzenleyicisi aleyhine tazminata hükmedilmemiştir³⁸¹. Başka bir kararda³⁸² ise katılımcının sözleşmede belirtilen saatte tur başlangıcı için hazır olmaması sebebiyle uçağı kaçırarak tura katılamaması halinde yine zarar tur düzenleyicisine yüklenmemiştir. Söz konusu kararlarda meydana gelen olaylarda tüketicinin kusuru zarar ile sözleşmenin hiç veya gereği gibi ifa edilmemesi arasındaki illiyet bağını ortadan kaldırmışsa da bazı durumlarda illiyet bağının tamamen ortadan kalkmadığı ancak zayıflaması söz konusu olabilir. Bu durumlarda ise meydana gelen zararın tazmini sebebiyle hükmedilecek tazminatta indirim yapılacaktır³⁸³. Örneğin İsviçre Federal Mahkemesi bir kararında katılımcının değerli eşyalarının bulunduğu valizin kaybolduğu bir durumda değerli eşyalar katılımcı tarafından tur düzenleyicisine bildirilmediğinden katılımcının kusurlu davranışı sebebiyle normal valiz değeri ile sınırlandırma yapılmıştır³⁸⁴.

³⁷⁸ Ömer Öksüz, “Tüketici Hukukunda Paket Tur Sözleşmeleri”, *TBB Dergisi*, S. 66, 2006, s. 347; Ceylan, *Paket Tur Sözleşmesiyle İlgili 6502 Sayılı Yeni Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun’a Göre Getirilen Düzenlemeler*, s. 92.

³⁷⁹ Yargıtay 13.HD T. 29.01.2018, E. 2015/41955, K. 2018/876; Yargıtay 13. HD. T. 8.12.2016, E. 2016/15385, K. 2016/23047 <https://uyap.gov.tr> E.T.: 08.04.2024.

³⁸⁰ Eren, *Borçlar Hukuku Genel Hükümler*, s. 868; Özdemir, *Paket Tur Sözleşmesinde Taraflar ve Tarafların Borçları ve Hakları*, s. 71.

³⁸¹ İst. BAM. 46. HD. T. 12.11.20, E. 2020/112, K. 2020/303, <https://uyap.gov.tr> E.T.: 08.04.2024.

³⁸² İst. BAM. 19. HD. T. 02.10.20, E. 2018/2255, K. 2020/1322, <https://uyap.gov.tr> E.T.: 08.04.2024.

³⁸³ Eren, *Borçlar Hukuku Genel Hükümler*, s. 868.

³⁸⁴ Doğan Kara,; H. Murat Develioğlu,; *Borçlar Hukuku Genel Hükümler İle İlgili İsviçre Federal Mahkemesi Kararlarından Örnekler*, İstanbul 2020, s. 131-132.

1.3.1.2. Uygun Nedensellik Bağıının Üçüncü Kişinin Davranışlarıyla Kesilmesi

Hukuka aykırı eylemin meydana getirdiği zarar ile eylem arasında hayat tecrübelerine göre normal akışta zarar sonucu doğabileceği kabul ediliyorsa eylem ve zarar arasında uygun illiyet bağı olduğu kabul edilir³⁸⁵. Paket tur sözleşmelerinde ise Yönetmelik m. 14/1-b’de³⁸⁶ yer alan düzenleme ile paket tur düzenleyicisinin üçüncü kişinin davranışı ile illiyet bağıının kesileceği ve sorumluluktan kurtulabileceği hüküm altına alınmıştır. Düzenlemeye göre kötü ifa halinde sebebiyle tüketicide oluşan zarar üçüncü kişinin davranışından meydana gelirse paket turdan kaynaklı zarar ile arasındaki nedensellik bağı ortadan kalkar. Bazı durumlarda ise üçüncü kişinin kusurlu davranışı zararın oluşmasına tek başına etki etmez. Tur düzenleyicisinin eylemi ile de mevcut zarara ek olarak üçüncü kişinin davranışının zarara sebep olduğu hallerde tur düzenleyicisi yalnızca kendisinin sebep olduğu sözleşmeye aykırı davranışının yarattığı zarardan sorumlu olur³⁸⁷.

Yönetmelik 14/1-b’de yer alan düzenleme ile paket tur sözleşmesinde taahhüt edilen hizmeti sağlayan bağımsız hizmet sağlayıcıları hüküm dışında bırakılmak istenmiştir. Böylelikle paket tur düzenleyicilerinin bağımsız hizmet sağlayıcılarının eylemlerinden sorumluluğu devam edecektir³⁸⁸.

1.3.1.3. Zararın, Mücbir Sebep veya Öngörülemeyen ve Engellenemeyen Bir Olaydan Kaynaklanması

Paket tur sözleşmesinin hiç veya gereği gibi ifa edilememesi durumunda tüketicinin mal veya kişi varlığı sözleşme yapılırken öngörülmeyen ve engellenemeyen bir olaydan dolayı zarar görebilir³⁸⁹. Mücbir sebep objektif olarak meydana gelmesi engellenemeyen, kaçınılamayan bir olaydır. Ancak engellenemeyen ve öngörülemeyen olaylar daha subjektif niteliktedir. Ancak paket tur sözleşmesinde tur düzenleyicisinin sorumluluğunu ortadan kaldıran durumlar bakımından iki hal arasında fark yoktur³⁹⁰.

³⁸⁵ Oğuzman/ Öz, *Borçlar Hukuku Genel Hükümler*, s.519.

³⁸⁶ “Sözleşmenin ifası sürecine dahil olmayan üçüncü bir kişinin beklenmeyen ve önlenemez bir davranışı”

³⁸⁷ Ceylan, *Paket Tur Sözleşmesiyle İlgili 6502 Sayılı Yeni Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun’a Göre Getirilen Düzenlemeler*, s. 93; Hâluk Tandoğan, *Türk Mes’uliyet Hukuku (Akit Dışı ve Akdi Mes’uliyet)*, İstanbul 2010,s.329

³⁸⁸ Gözükcü, *Paket Tur Sözleşmesi*, s. 106.

³⁸⁹ Eren, *Borçlar Hukuku Genel Hükümler*, s. 635.

³⁹⁰ Selâhattin Sulhi Tekinay / Sermet Akman/ Halûk Burcuoğlu/ Atilla Altop, *Borçlar Hukuku Genel Hükümler*, 7. Baskı, İstanbul 1993, s. 1003.

Mücbir sebep herkes için geçerli savaş, salgın hastalık, doğal afet gibi durumlarda gündeme gelebileceği gibi tüketici bakımından yakının ölümü, tur başlangıcından önce bacağı kırması gibi durumlarla da karşımıza çıkabilir. Bu mücbir sebep hallerinin turun başlamasına 30 günden az süre kalması halinde oluşması durumunda yine ödenmesi zorunlu yasal yükümlülükler haricinde başka kesinti yapılmadan bedelin tüketiciye iade edilmesi gerekir. Kesinti yapılabilecek yasal yükümlülükler, vergi, harç, üçüncü kişilere ödenip belgelendirilebilen iadesi mümkün olmayan ödemeler olabilir.³⁹¹

Mücbir sebebe Covid-19 salgınına örnek verebiliriz. Salgının mücbir sebep başlığı altında değerlendirilebilmesi için sözleşmenin düzenlendiği tarihe dikkat edilmesi gerekir. pandeminin resmi olarak Dünya Sağlık Örgütü tarafından ilan edildiği 11/03/2020 tarihinden sonra yapılan paket tur sözleşmeleri salgın biliniyorken sözleşme kurulduğundan mücbir sebep olarak kabul edilmeyecektir³⁹². Ayrıca salgın kapsamında turun yapıldığı yerin salgın bölgesi ya da yakını olması halinde turun daha erken bitirilmesi gerektiği ifade edilmektedir³⁹³. Örneğin; dünya çapında yaşanan Covid-19 virüs salgını, yaşanan büyük çaplı deprem, toplumsal karışıklıklar sebebiyle paket tur sözleşmelerinin iptal edilmesi hallerinde tüketici sadece sözleşmede belirlenen tur bedelinin iadesini talep edebilecektir. Tüketicinin bu gibi durumlarda tazminat hakkı bulunmamaktadır. Salgın durumunda sözleşmenin iptali tur düzenleyicisinin bakımından nasıl haklı bir sebepse tüketici için de turun iptal olmaması durumunda tura katılmamak istememesi haklı bir sebeptir. Bu sebeple tüketicinin dürüstlük kuralına, yaşam hakkı ve güvenlik hakkının bir sonucu olarak sözleşmeden dönme hakkına sahip olduğu kabul edilmektedir³⁹⁴.

1.3.1.4. Katılımcı Sayısının Yetersiz Kalması

Yönetmelik m.14/1-d'ye göre paket tura katılması beklenen katılımcı sayısının sağlanamaması halinde tur düzenleyicisinin asgari katılımcı sayısına ulaşamadığı gerekçesi ile paket turu iptal etme hakkı vardır. Ancak tur düzenleyicisi paket tur sözleşmesinde turun iptal edileceği son tarih ile asgari katılımcı sayısını belirtmek zorundadır. Aksi halde katılımcı

³⁹¹ Kara, *Tüketici Hukuku*, s. 988.

³⁹² Kara, *Tüketici Hukuku*, s. 985.

³⁹³ Betül Özlük, “*Pandeminin Paket Tur Sözleşmelerine Etkisi*”, Pandeminin (Covid-19'un) Sözleşmelerin İfasına Etkisi, (Ed. Çiğdem KIRCA/F. Tülay KARAKAŞ), Ankara 2021, s. 171-199, s. 187.

³⁹⁴ Kara, *Tüketici Hukuku*, s. 979.

sayısının yetersiz kalması sebebiyle turun iptal edilmesi halinde tur düzenleyicisinin paket turun hiç ifa edilmemesinden sorumluluğu söz konusu olur³⁹⁵.

Tur düzenleyicisinin asgari katılımcı sayısı ve bu sayının sağlanamaması halinde turun iptal edileceği tarihe ilişkin bilgilendirmeyi tur broşüründe belirtmesi gerektiğine ilişkin Yönetmelik m.5/1-f 'de düzenleme bulunmaktadır³⁹⁶. Buna göre broşürde asgari katılımcı sayısı ve sözleşmenin iptalinin bildirileceği son tarihe yer verilmemesi ya da iptal bildiriminin tur başlangıç tarihinden yirmi gün öncesinde yapılmamış olması halinde tur düzenleyicisinin sorumluluğu oluşur. Tur düzenleyicisinin sorumluluğunun olduğu bu durumlarda tüketici için Yönetmelik m.11 yollamasıyla m.10/3³⁹⁷ gündeme gelir ve seçimlik haklar kullanılır.

1.3.2. Sorumsuzluk Kayıtları

Sorumsuzluk anlaşmaları borçluların sözleşme konusu edimi gereği gibi ifa etmemesi halinde alacaklının taleplerini sınırlayan anlaşmalar olmakla beraber sorumsuzluk kaydı olarak sözleşmelerin içinde ayrıca yer alabilmektedir. Sorumsuzluk kaydına ilişkin Yönetmelik m.18 'te sözleşmenin hiç veya gereği gibi ifa edilmemesi sebebiyle katılımcının uğradığı zarardan tur düzenleyicisinin sorumluluğunun sınırlandırılmayacağı düzenlenmiştir. Düzenlemeye göre katılımcının Yönetmelikte yer alan hakları kullanmaktan vazgeçip feragat ettiğine, katılımcının karşısındaki tarafın yükümlülüklerinin daraltıldığı veya tamamen yok edildiğine dair sözleşme ile belirlenmiş sorumsuzluk kayıtları geçersizdir. Sorumsuzluk kayıtları açıkça bir hüküm ile düzenleme altına alınmadan örtülü olarak ifade edilse dahi TKHK m.5 kapsamında haksız şartlar kategorisinde değerlendirilerek geçersiz sayılacaktır. Böylece sorumsuzluk kayıtları da haksız şartlar gibi herkes için önceden hazırlanmış standart sözleşme niteliğindeki sözleşme hükümlerinin de tüketicinin bilgisi dışında sözleşmeye dahil edildiği kabul edilir. Tüketicinin korunduğu daha zayıf konumda olduğu paket tur sözleşmelerinde haksız şartların girişimci aleyhine tüketici lehine dürüstlük kuralına aykırı olmadan değerlendirilmesi oldukça önemlidir³⁹⁸.

³⁹⁵ Sayın, *Paket Tur Sözleşmesinde Tüketicinin Korunması*, s. 205; Ceylan, *Paket Tur Sözleşmesiyle İlgili 6502 Sayılı Yeni Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'a Göre Getirilen Düzenlemeler*, s. 94.

³⁹⁶ Kara, *Tüketici Hukuku*, s. 978.

³⁹⁷ Bu haklar: *paket tur düzenleyicisi veya aracısı tarafından sunulan, eşit veya daha yüksek değerde başka bir paket tura ek bir bedel ödemeksizin katılma, fiyat farkının kendisine iade edilmesi şartıyla daha düşük değerde bir paket tura katılma, herhangi bir tazminat ödemeksizin sözleşmeden dönme hakkıdır.*

³⁹⁸ Nilgün Başalp, *Sorumsuzluk Anlaşmaları*, On İki Levha Yayıncılık, 2011 s.17; Kara, *Tüketici Hukuku*, s. 989; Kırmızı, *Tüketici Hukuku*, s.164; Aslan, *Tüketici Hukuku*, s. 677; Baş Süzel, *Tatil Sözleşmeleri*, s. 273

Bir Yargıtay kararında da ayıplı hizmet sebebiyle paket tur sözleşmesinde taahhüt edilen hizmetin yeniden görülmesi durumunda katılımcının ayıplı hizmet iddiasından feragat ettiğine dair düzenlemeler haksız şart özelliğinde olduğundan taraflar arasındaki mevcut olan dürüstlük kuralına ait dengeyi bozacağından geçersiz sayılmıştır³⁹⁹.

Haksız şartlar tüketicinin lehine geçersiz sonuç doğuracak olsa dahi tüketicinin de dürüstlük kuralına aykırı olmadan bu geçersizliği kullanması gerekir. Turun başlamasından 2 gün önce tura katılımın az olması sebebiyle sözleşmenin iptal edilmesi haklı bir sebep olmadığı gibi mücbir sebep de değildir. Bu sebeple tüketiciye sözleşme bedelinin iadesi edilmesi gerekir. Ancak Yargıtay'ın, sözleşmenin bu şekilde iptali sonucunda tüketici bakımından manevi tazminat hakkının doğmayacağı görüşünde olup bu yönde kararları vardır⁴⁰⁰.

TBK m.115'te borçlunun, TBK m. 116'da ise yardımcı kişilerin sorumsuzluk anlaşması ile borca aykırı davranışları sonucunda doğan sorumluluklarının hangi hallerde kaldırılabilirliği başka bir deyişle hangi hallerde sorumsuzluk anlaşmasının hüküm ve sonuçlarını doğuracağı düzenlenmiştir. TKHK'nın aksine TBK'da sorumsuzluk anlaşmalarının geçerli olabileceği düzenlenmişse de bu sözleşmenin geçerliliği belli şartlara bağlanmıştır. TBK m.115'e göre sorumsuzluk sözleşmesinin geçerli olması için öncelikle taraflar arasında geçerlilik şartı öngörülmeeyen bir anlaşmanın olması gerekir. Bu anlaşma borçlunun ağır kusuruna dayanan davranışından bağımsız, sadece borçlunun hafif kusuruna dayanan davranışları ile ilgili olmalıdır⁴⁰¹. Kanun koyucu TBK m.115/2'de hizmet sözleşmesinden kaynaklanan her borç için önceden yapılmış bütün sözleşmelerin hükümsüz olacağını düzenleyerek hizmet alanı korumayı amaçlamıştır. TBK m.115/3'te ise borçlunun hafif kusurundan sorumlu olmayacağına dair yapılan sorumsuzluk sözleşmelerinin hükümsüz olacağı düzenlenmiştir. TBK m.116/2'de yardımcı kişilerin her türlü kusuru kapsayan eylemlerinden doğan sorumluluğun önceden düzenlenen sözleşme ile tamamen ya da kısmen ortadan kaldırılabilirliği düzenlenmiştir. TBK m.116/3'te ise TBK m.115/3 düzenlemesinde olduğu gibi uzmanlığı gerektiren bir hizmet, meslek veya sanatın ancak kanun veya yetkili makamlar vasıtasıyla izin verilerek yürütülmesinin mümkün olduğu hallerde her türlü fiilin yarattığı sorumluluğun olmayacağına dair sözleşmelerin geçersiz olacağı hüküm altına alınmıştır⁴⁰².

³⁹⁹ Yargıtay 13. HD. T. 20.01.10, E. 2009/9084, K. 2010/235.

⁴⁰⁰ Kara, *Tüketici Hukuku*, s. 989.

⁴⁰¹ Çetiner, *Borçlar Hukuku Genel Hükümler*, s.575; Başalp, *Sorumsuzluk Anlaşmaları*, s.27 vd.

⁴⁰² Kocayusufoğlu/Hatemi/Serozan/Arpacı, *Borçlar Hukuku Genel Bölüm, Üçüncü Cilt, İfa - İfa Engelleri - Haksız Zenginleşme*, s.6; Numan Tekelioğlu, "Sorumluluk Anlaşmalarına İlişkin Bir Yargıtay Kararı İncelemesi", Süleyman Demirel Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi 6/1-2 (Eylül 2017), 1-34, s.3; Bahar Şenel, *Yardımcı Kişilerin Fiillerinden Doğan Sorumsuzluk Anlaşması*, Yüksek Lisans Tezi, Ankara Üniversitesi, Ankara, 2022, s.67; Karakocalı / Kurşun, *Tüketici Hukuku*, s.187.

2. Paket Tur Sözleşmesinin Sona Ermesi

Sözleşme ilişkisini bitiren bozma anlaşması, fesih, dönme, geri alma, ölüm gibi genel nedenler paket tur sözleşmesini de sona erdirir⁴⁰³.

2.1. Ölüm

Paket tur sözleşmesi kural olarak ölümle sona ermez⁴⁰⁴. Ancak ifanın kişisel özellikler bakımından ayrıcalıklı sayıldığı durumlarda borçlunun ölümü sözleşmeyi sona erdirir. Paket tur sözleşmelerinde de TBK’da düzenlenen özel sözleşmelerden eser sözleşmesine ilişkin hükümlere tabii kabul edilir. Bu kabule göre TBK m.486 hükmüne göre yüklenicisinin kişilik özelliğinin önemli olduğu durumlarda yüklenicinin ölümü ile sözleşme ilişkisi biter. Eser sözleşmesine kıyasen paket tur sözleşmelerinde de tur düzenleyicisinin kişiliğinin dikkate alınması durumunda tur düzenleyicisinin ölümü ile paket tur sözleşmesi sona erer.

Sözleşmenin tarafı olan tüketici gerçek kişinin ölmesi halinde, sözleşmeden doğan haklar mirasçıya geçer. Ancak paket tur sözleşmesinde katılımcının ticari şirket olması halinde ise sözleşmeden kaynaklanan alacak hakları, şirketin olası iflas, konkordato, iflas erteleme, yeniden yapılandırma, tasfiye süreçlerinde tasfiye masasının aktifine geçer⁴⁰⁵.

Paket tur düzenleyicisinin tüzel kişi olduğu durumlarda ise gerçek kişilerde ölümün doğurduğu sonuçlar iflasın varlığı ile gündeme gelir⁴⁰⁶.

Tüketici paket tura katılamayacağı durumlarda sözleşmeyi devretme hakkına⁴⁰⁷ sahip olduğundan tüketicinin ölümü ile paket tur sözleşmesinin sona ermeyeceği kabul edilir. Ancak tüketici kural olarak sözleşmeyi devredebilse de istisnai olarak sözleşmeyi devredemediği hallerde yani tüketicinin kişiliğinin sözleşme yapılmasında önem arz ettiği durumlarda tüketicinin ölümüyle de paket tur sözleşmeleri sona erer. Aksi halde devri mümkün olan paket tur sözleşmelerinde tüketicinin ölümü ile paket tur sözleşmesi tüketicinin mirasçısına intikal eder⁴⁰⁸.

⁴⁰³ Eren, *Borçlar Hukuku Genel Hükümler*, s. 1394-1399; Kara, *Tüketici Hukuku*, s. 995.

⁴⁰⁴ Oktay, *Gezi Sözleşmeleri*, s. 224; Demir, *6502 Sayılı Kanun Kapsamında Paket Tur Sözleşmesi*, s. 134-135

⁴⁰⁵ Kara, *Tüketici Hukuku*, s. 995.

⁴⁰⁶ Gözükcü, *Paket Tur Sözleşmesi*, s. 111.

⁴⁰⁷ Bkz Yukarıda İkinci Bölüm.1.1.7.

⁴⁰⁸ Demir, *6502 Sayılı Kanun Kapsamında Paket Tur Sözleşmesi*, s. 134.

2.2. Fesih

2.2.1. Genel Olarak

Paket tur sözleşmesi sözleşme özgürlüğü ilkesi kapsamında tarafların karşılıklı anlaşması sonucunda her zaman sona erdirilebilir. Ancak anlaşmanın sağlanamaması halinde her bir taraf tek taraflı irade açıklaması ile sözleşmeyi sona erdirebilir. Karşı tarafın onayı gerekmez. Fesih talebinin haklı sebebe dayanması halinde sözleşme doğrudan sona ererken haksız sebebe dayanan fesih sonucunda fesih yapan diğer tarafın fesih sebebiyle uğradığı zararlar tazmin etmek zorundadır⁴⁰⁹.

Paket tur sözleşmesinin tüketici tarafından feshedilmesi halinde, fesih bildiriminin nasıl yapıldığı ve fesih sebebiyle yapılan ücret iadesi Yönetmelik m. 16'da⁴¹⁰ düzenlenmiştir. Tüketicinin sebep göstermeden fesih bildirimi ile paket tur sözleşmesini sona erdirmesi mümkündür. Fesih bildirimi paket tur düzenleyicisi ya da aracısına yapılabilir. Yönetmelik m.16'ya göre bu bildirim yazılı veya kalıcı veri saklayıcısı aracılığıyla yapılmalıdır⁴¹¹.Örneğin; yeterli katılım sayısına erişilemediği için paket turun iptalinin gündeme geldiği bir durumda, sözleşmede bu gibi durumlarda sözleşmenin iptal edileceğine ilişkin bir hüküm yoksa tur düzenleyicisinin haklı bir nedene dayanmadan sözleşmeyi haksız feshettiği söylenebilir. Tarafı olduğu sözleşme haksız feshedilen tüketici, sözleşme bedelinin iadesini ve boşa çıkan tur beklentisi sebebiyle manevi tazminat talebinde bulunabilir. Paket tur sözleşmesinin tur düzenleyici tarafından feshi halinde tüketicinin tazminat talep edemeyeceği iki durum

⁴⁰⁹ Ceylan, *Paket Tur Sözleşmesiyle İlgili 6502 Sayılı Yeni Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'a Göre Getirilen Düzenlemeler*, s. 93; Kara, *Tüketici Hukuku*, s. 986.

⁴¹⁰ "(1) Katılımcı, fesih talebini paket tur düzenleyicisi veya aracısına yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı ile bildirmek kaydıyla sözleşmeyi tek taraflı olarak feshedebilir.

(2) Paket turun başlamasından en az otuz gün önce yapılan fesih bildirimlerinde, ödenmesi zorunlu vergi, harç ve benzeri yasal yükümlülüklerden doğan masraflar hariç olmak üzere, herhangi bir kesinti yapılmaksızın katılımcının ödemiş olduğu bedel kendisine iade edilir.

(3) Paket turun başlamasına otuz günden daha az bir süre kala yapılan fesih bildirimlerinde, paket tur sözleşmesinde belirtilmek şartıyla belirli bir tutar veya oranda kesinti yapılabilir.

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

(5) Bu madde kapsamında yapılacak bedel iadelerinin, fesih bildiriminin paket tur düzenleyicisi veya aracısına ulaşmasından itibaren on dört gün içerisinde katılımcıya yapılması zorunludur."

⁴¹¹ Ceylan, *Paket Tur Sözleşmesiyle İlgili 6502 Sayılı Yeni Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'a Göre Getirilen Düzenlemeler*, s. 93.

Yönetmelik m.14'te⁴¹² düzenlenmiştir. Bunlar; turun yeterli sayıya ulaşmaması halinde tazminat ödenmeyeceği konusunda sözleşmede hüküm bulunmaması ve gerekli özenin gösterilmiş olsa bile turun mücbir sebeplerden dolayı yapılamamış olmasıdır. İki durumda da tur düzenleyicisinin sözleşmeyi fesih nedeni haksız nitelikte olmadığından kanun koyucu tüketiciye tazminat hakkı tanımamıştır.

Japonya'ya düzenlenen turda gezi yerinde radyoaktif madde sızıntılarının meydana gelmesi, covid-19 salgını sebebiyle turların iptal edilmesi gibi durumlarda tüketici tazminat talep edemez. Ancak Yönetmelik 15. Madde gereği sadece ödediği bedelin iadesini talep edebilir. Tur şirketinin sorumlu tutulmadığı mücbir sebep hallerinde TBK m.136⁴¹³ kapsamında ifa imkansızlığı gündeme gelecektir⁴¹⁴.

Tur düzenleyicisinin paket tur sözleşmesini haksız feshetmesi durumunda tüketiciye yapılacak iadelere ilişkin düzenlemeler TKHK m. 51/6'da düzenlenmiştir. Buna göre haksız fesih tarihine kadar tüketicinin yaptığı tüm ödemeler ve tüketiciyi borç yükleyen tüm kayıtlar tur düzenleyicisi tarafından derhal tüketiciye iade edilmek zorundadır.

Fesih bildirimine kadar yapılan ödemelerin iadesinde bildirim zamanı ile paket tur tarihi arasında bulunan süre farklılıklara sebep olmaktadır. Başka bir deyişle fesih ile paket turun başlaması arasında otuz gün ya da daha fazla zaman varsa tur düzenleyişi ya da aracısı yasal yükümlülükleri sebebiyle yaptığı masraflar dışında tüketicinin kendisine ödediği ücretin tamamını ödemekle yükümlüdür. İadesi mümkün olmayan yasal yükümlülüklerden doğan

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

a) Katılımcının kusurunun bulunması.

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

c) Mücbir sebebin bulunması.

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

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

(2) Birinci fıkranın (b), (c) ve (ç) bentlerinde belirtilen hallerde, paket tur düzenleyicisi veya aracısı ile o yerdeki temsilcileri, katılımcının zor durumda kalması halinde hızlı bir şekilde yardıma bulunmakla yükümlüdür.”

⁴¹³ “Borcun ifası borçlunun sorumlu tutulamayacağı sebeplerle imkânsızlaşırsa, borç sona erer.

Karşılıklı borç yükleyen sözleşmelerde imkânsızlık sebebiyle borçtan kurtulan borçlu, karşı taraftan almış olduğu edimi sebepsiz zenginleşme hükümleri uyarınca geri vermekle yükümlü olup, henüz kendisine ifa edilmemiş olan edimi isteme hakkını kaybeder. Kanun veya sözleşmeyle borcun ifasından önce doğan hasarın alacaklıya yükletilmiş olduğu durumlar, bu hükmün dışındadır.

Borçlu ifanın imkânsızlaştığını alacaklıya gecikmeksizin bildirmez ve zararın artmaması için gerekli önlemleri almazsa, bundan doğan zararları gidermekle yükümlüdür.”

⁴¹⁴ Kara, Tüketici Hukuku, s. 985.

masraflar için tur düzenleyicileri bu masrafın iadesinin mümkün hale gelmesi için çaba harcayabilirler. Bu durumda yaptıkları ulaşım, vekalet, yemek vb. masrafları tüketiciden talep etmeleri mümkündür.

Fesih bildirimi ile tur başlangıcı arasında otuz günden az süre varsa tur düzenleyicisinin sözleşmede belirlenen ücretten kesinti yapma hakkı vardır. Kesinti yapılma ihtimali bulunan bedel ya da oran sözleşmede belirtilerek tüketici önceden bu konuda bilgilendirilmelidir⁴¹⁵. Sözleşme bedelinin iadesi ise fesih bildiriminin paket tur düzenleyicisine ulaşmasından itibaren on dört gün içinde tüketiciye yapılmalıdır.

Paket turun başlamasına otuz günden fazla süre kaldığı durumlarda tüketici tarafından paket tur sözleşmesinin feshedilmesinde fesih nedeni önemli değildir. Tüketici otuz günden fazla süre kala yaptığı fesihlerde yasal yükümlülük masrafı harici yaptığı ödemeyi tamamen geri alma hakkına sahiptir. Fakat fesih bildirimi tur başlangıç tarihinden otuz günden az süre kalması halinde yapılırsa fesih nedeni ayrıca incelenmelidir. Bu durumda fesih bildiriminin mücbir sebep, öngörülemeyen veya engellenemeyen bir sebepten kaynaklanması halinde Yönetmelik m.16/4⁴¹⁶ düzenleme ile tur düzenleyicisinin hangi hallerde kesinti yapılacağı hüküm altına alınmıştır⁴¹⁷. Bu düzenlemeye göre tur başlangıcından otuz gün öncesinde mücbir sebep öngörülemeyen hal ile feshedilen sözleşmelerde bazı ödemelerin tutarında kesinti yapılması mümkündür⁴¹⁸. Bu kesintiler dışında kalan miktarın tamamı tüketiciye ödenir. Yine fesih halinde ücret iadesi Yönetmelik düzenlemesi gereği bildirimin tur düzenleyicisi ya da aracısına ulaştığı tarihten itibaren on dört gün içerisinde yapılmalıdır⁴¹⁹.

Sözleşmede olası turun iptali hallerine ilişkin hükümlerin olması oldukça olağandır. Ancak bu hükümlerle bedelin iadesi gündeme geldiğinde tüketici lehine düzenlemelerin sonuç

⁴¹⁵ Aslan, *Tüketici Hukuku*, s. 687; Kara, *Tüketici Hukuku*, s. 987.

⁴¹⁶ “Katılımcının gerekli tüm özeni göstermesine rağmen öngöremediği ve engelleyemediği bir durum veya mücbir sebep nedeniyle paket turun başlamasına otuz günden daha az bir süre kala fesih bildiriminde bulunması halinde, ödenmesi zorunlu vergi, harç ve benzeri yasal yükümlülüklerden doğan masraflar ile üçüncü kişilere ödenip belgelendirilebilen ve iadesi mümkün olmayan bedeller hariç olmak üzere, herhangi bir kesinti yapılmaksızın katılımcının ödemiş olduğu bedel kendisine iade edilir.”

⁴¹⁷ Abdülkerim Yıldırım: “Koronavirüs Krizinin Özel Hukuk Sözleşmelerine Etkisi”, *Terazi Hukuk Dergisi*, C. 15, S. 165, 2020, s. 991.

⁴¹⁸ *Paket tur düzenleyicisinin, rezervasyon iptali nedeniyle havayolu şirketine ödediği ve belgelendirdiği ceza koşulu bu kapsamda değerlendirilerek paket tur bedelinden indirilmesinin hukuka uygun olduğu yönünde* bkz. İst. BAM. 18. HD. T. 23.12.20, E. 2018/1623, K. 2020/1872, <https://uyap.gov.tr> E.T.: 08.04.2024 *Mücbir sebep nedeniyle turun başlamasına altı gün kala feshedilen paket tur sözleşmesinde, paket tur düzenleyicisinin havayolu şirketine ödediği bedeli ispatlayamaması nedeniyle paket tur bedelinin tamamını ödemesine hükmedilmiştir.* Bkz. İst. BAM. 18. HD.T. 11.11.20 E. 2018/1211, K. 2020/1627, <https://uyap.gov.tr> E.T.: 08.04.2024.

⁴¹⁹ Ceylan, *Paket Tur Sözleşmesiyle İlgili 6502 Sayılı Yeni Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun’a Göre Getirilen Düzenlemeler*, s. 94.

doğurması gerekir. Başka bir deyişle haksız şartlar tüketici açısından geçerli değildir. Turun iptali halinde, bu iptalde tüketicinin bir kusuru yoksa sözleşmede hüküm bulunmasa dahi sözleşme bedeli tüketiciye iade edilecektir. Ancak Yargıtay uygulamasına göre hak ve menfaatlerin dengelenmesi bakımından ulaşım konaklama gibi zorunlu yapılan giderlerin tenkis edilerek kalan bedelin tüketiciye iadesine karar verilmesi gerekir⁴²⁰.

Yönetmelik m.6'da sözleşme düzenleme yükümlülüğü ile mücbir sebep sayılan durumlar ve tarafların hak yükümlülüklerinin belirtilmesi gerektiği düzenlenmiştir. Bu durumda Yönetmelikte de açıkça belirtildiği üzere sözleşme metninde mücbir sebep haller düzenlenmemiş olsa bu eksiklik dahi tüketici aleyhine değerlendirilmemelidir⁴²¹. Mücbir sebep düzenlemesinin sözleşmede yer alması her somut olayda hâkim tarafından ayrıca değerlendirilmektedir. Bir yargı kararında⁴²² paket tur başlangıç tarihinden iki gün önce annesi hayati tehlike geçirerek rahatsızlanan katılımcının tura katılamaması mücbir sebep olarak değerlendirilmiştir.

Paket tur sözleşmesinin feshinde tüketici sözleşmenin yapılması sırasında beklediği amacın yok olması ya da boşa çıkması haliyle karşılaşılabılır. Bu durumlarda Yönetmelik 16/4 kapsamında değerlendirilerek tüketicinin korunması gerekir. Örneğin balayı amacıyla paket tur sözleşmesi kuran çiftin düğünden önce ayrılmaları neticesinde sözleşme imkansızlaşmasa bile paket tur tüketici için artık anlam ifade etmeyeceğinden çiftlerinin ayrılığı ile sözleşmenin amacının çöktüğü veya boşa çıkması olarak değerlendirmek yerindedir. Bu doğrultuda da amacın boşa çıkması çökmesi ile paket tur sözleşmesinin feshedilmesi mücbir sebep ya da tüketicinin öngöremediği engelleyemediği durumlar kapsamında değerlendirilebilir. Alman Federal Mahkemesi bir kararında⁴²³ çiçek aşısına karşı alerjisi olan bir aile bireyinin çiçek aşısı yaptıramaması sebebiyle ailecek paket tura katılamamasını sözleşmenin amacının çökmesi olarak nitelendirmiştir. Yine paket turun düzenlendiği ülkeye vize alamayan katılımcının tur başlangıcına otuz günden az süre kalması halinde durumu öğrenmesi halinde sözleşme amacının çöküşünün Yönetmelik m.16 kapsamında değerlendirilmesi gerekecektir. Yargıtay ise bir kararında⁴²⁴ iki farklı ülkeye seyahat planı olan paket tur sözleşmesinde bir ülkeden vize

⁴²⁰ Kara, *Tüketici Hukuku*, s. 987.

⁴²¹ HGK T. 24.02.16, E. 2014/826, K. 2016/170, <https://uyap.gov.tr> E.T.: 08.04.2024.

⁴²² İst. BAM. 18. HD. T. 01.10.20, E. 2018/757, K. 2020/1302, <https://uyap.gov.tr> E.T.: 08.04.2024.

⁴²³ BGH 30.11.72 (VII ZR 239/71), NJW 1973, s. 318-321.

⁴²⁴ "[...] Davacı ...'nın Yeni Zelanda vizesinin onaylanmaması nedeni ile sadece Avustralya gezisine katılabildiğini, Yeni Zelanda gezisine ilişkin ödenen bedelin davalı şirket tarafından iade edilmediğini belirterek, fazlaya ilişkin hakları saklı kalmak kaydı ile toplam tur bedelinin yarısı olan 3500 Euro'nun dava tarihi itibarıyla Türk lirası karşılığı olan 10.535 TL'nin dava tarihinden itibaren işleyecek yasal faizi ile birlikte davalıdan tahsiline karar verilmesini talep etmiştir. Davalı, davanın reddini dilemiştir. Mahkeme, 'turun ikinci kısmına katılan davacı

alınamaması sebebiyle tek ÷lkeye seyahat düzenlenmesi durumunu esaslı değişiklik olarak kabul etmiş ve Yönetmelik m. 10/3 kapsamında ele almıştır.

Paket tur düzenleyenin fesih hakkını haklı nedene dayandırmadan kullanması halinde tüketicinin uğradığı zararı tazmin etme hakkı saklıdır. Tur düzenleyicisi gerekli tüm özeni göstermesine rağmen turun yeterli sayıya ulaşmamasından dolayı turun gerçekleşmemesi haklı neden olarak kabul edilir⁴²⁵.

2.2.2. Covid-19 Salgını Dolayısıyla Yapılan Düzenleme

11/03/2020 tarihinde Covid-19 salgının pandemi olarak resmen ilan edilmesinden sonra paket tur sözleşmelerine ilişkin düzenleme yapılarak Yönetmelik'e geçici madde eklenmiştir⁴²⁶. Yönetmelik geçici madde 1⁴²⁷ düzenleme ile pandemi ilanından sonra yapılması öngör÷len havayolu ulaşımı öngören paket turların bedel iadelerinde tur düzenleyicisi veya aracıları lehine düzenleme yapılmıştır. Tur düzenleyicisi pandemi sebebiyle paket tur sözleşmesinin tüketici tarafından feshedilmesi halinde havayolu ulaşımı için ödenen ve belgelendirilen uçuş bedelini ile uçuş yasağının ortadan kalktığı altmışıncı günden itibaren on dört gün içinde ödemelidir. Bu hükme bağlı olarak sözleşmede belirtilen bedelin uçuşa ait kısmının tüketiciye iadesinin uçuş yasağı nedeniyle ertelenebilmesi için tüketicinin bu konuda bilgilendirilmesi ve mutlaka açık rızasının alınması gerekir⁴²⁸.

tüketicinin Paket Tur Sözleşmeleri Yönetmeliği'nin 10/3-b maddesi kapsamında değerlendirileceği ve fiyat farkı talep edebileceği, sözleşmede iki ÷lkeyi kapsayan turda hangi ÷lke için ne kadar ücret alındığı açıkça kararlaştırılmadığından davacının katılmadığı kısım için ücretin yarısını iade almasının hak ve menfaatler dengesine uygun olduğu' gerekçeleri ile davacıların davalarının kabulü ile 10.535 TL'nin dava tarihi olan 25/6/2015 tarihinden itibaren işleyecek yasal faiziyle birlikte davalıdan alınarak davacılar a verilmesine karar verilmiştir:

Her ne kadar mahkemece, hakkaniyet gereği paket tur bedelinin yarısı olan 3500 Euro'nun dava tarihi itibarıyla Türk Lirası karşılığı olan 10535 TL'nin iadesine karar verildi ise de, paket turun Yeni Zelanda gezisini oluşturan kısmına davacı Mustafa'nın katılımı için davalı şirket tarafından yapılan masrafların bu alanda uzman bilirkişi marifetiyle tespiti ile tespit edilecek miktarın, tur bedelinin yarısı olarak belirlenen meblağdan düş÷lmesi ve oluşacak sonuca göre karar verilmesi gerekirken, mahkemece eksik inceleme ile yazılı şekilde hüküm tesisi us÷l ve yasaya aykırı olup, bozmayı gerektirmiştir." Y. 3. HD. T. 17.09.20, E. 2020/4790, K. 2020/4375, <https://uyap.gov.tr> E.T.: 08.04.2024.

⁴²⁵ Kırmızı, *Tüketici Hukuku*, s. 163; Ceylan, *Paket Tur Sözleşmesiyle İlgili 6502 Sayılı Yeni Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'a Göre Getirilen Düzenlemeler*, s. 94.

⁴²⁶ Özge Yücel "Covid-19 Salgınının Borç İlişkilerine Hukuksal Etkileri", *Terazi Hukuk Dergisi*, C. 15, S. 166, 2020, s. 1194-1202.

⁴²⁷ "İfası öngör÷len ve hava yolu ile ulaştırma içeren paket tur sözleşmelerine ilişkin bedel iadelerinde, paket tur düzenleyicisi veya aracısı tarafından hava taşıma işletmelerine ödenip belgelendirilen uçuş bedeli, uçuş yasağı kalktıktan sonraki altmışıncı günü izleyen on dört gün içerisinde katılımcıya iade edilir."

⁴²⁸ Gözükcük, *Paket Tur Sözleşmesi*, s. 117; Şahin, *Paket Tur Sözleşmesinin Sona Ermesi*, s. 75

2.3. Sözleşmeden Dönme

2.3.1. Genel Olarak

Mevzuatımızda tüketicinin paket tur sözleşmesinden dönme hakkı, TKHK m.51/6, 51/7 ve Yönetmelik m. 10, 11, 12’de sözleşmenin esaslı unsurlarında değişiklik yapılması, paket turun iptali ve sözleşmenin eksik ifa edilmesi hallerinde özel olarak düzenlenmiştir. Sözleşmeden dönmeyi sözleşmenin feshi olarak ele alan yazarlar da bulunmaktadır⁴²⁹.

TKHK’nın m.51/7’ye göre tüketicinin eksik veya ayıplı ifa hallerinde kullanabileceği seçimlik hakları düzenlenmiştir. Bunlar;

- a) Bedelde indirim isteme
- b) Sözleşmeden dönme hakkının kullanılmasıdır.

Tüketici, sözleşmenin ifası yani tur sürecinde tespit edilen her türlü eksiklik için tur bedelinde indirim yapılmasını talep edebilir. Bedelde indirim isteme hakkına ilişkin yukarıda açıklama yapılmıştır⁴³⁰.

2.3.2. Eksik veya Ayıplı İfa Halinde Kullanılan Sözleşmeden Dönme Hakkı

TKHK’nın m.51/7’ye göre seçimlik hak olan dönme hakkı düzenleyicinin önemli bir yükümlülüğü yerine getiremediğinden bahisle ya da getiremeyeceğinin anlaşılması halinde talep edilebilir⁴³¹.

Tüketici, haklı nedenin varlığında sözleşmeden dönme hakkını kullanacağını tur düzenleyicisine bildirdikten sonra düzenleyici Yönetmelik m.10/4 gereği sözleşme bedelini 14 gün içinde derhal tüketiciye iade etmelidir⁴³². Buna göre tüketici sözleşmeden dönme hakkını kullanınca tur düzenleyicisi ücret talep etme hakkını kaybetmektedir. Ancak bir görüş⁴³³ tüketicinin sözleşmeden dönme tarihine kadar tur sürecinde ifa edilen hizmetlere karşılık tur düzenleyicisi ifa ettiği edimlere karşılık ücret isteme hakkına sahip olduğunu savunmaktadır.

⁴²⁹ Oktay, *Gezi Sözleşmesi* s. 170-175; Aydoğdu / Kahveci, *Tüketici Hukuku*, s.439.

⁴³⁰ bkz. Yukarıda 1.2.4.

⁴³¹ Şahin, *Paket Tur Sözleşmesinin Sona Ermesi*, s. 73.Kara, *Tüketici Hukuku* s. 980; Şahin, *Paket Tur Sözleşmesinin Sona Ermesi*, s. 76; Özdemir, *Paket Tur Sözleşmesinde Taraflar ve Tarafların Borçları ve Hakları*, s. 71.

⁴³² Kara, *Tüketici Hukuku*, s. 980.

⁴³³ Çınar, Ömer: “Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunun Paket Tur Sözleşmelerine İlişkin Hükümlerinin Değerlendirilmesi”, *Sektörel Bazda Tüketici Hukuku ve Uygulamaları 2014-2015*, (Ed. Hakan Tokbaş, Fehim Üçışık), Ankara: Bilgi Yayınevi, 2015, s. 453.

Bu görüşe göre tur düzenleyicisi de dönme hakkının kullanıldığına dair bildirimin kendisine ulaştığı ana kadar ifa ettiği edimleri tüketiciden talep etme hakkına sahiptir. Örneğin; Paris, Londra ve Berlin'in gezi planında yer aldığı bir paket tur sözleşmesinde, Londra gezisinin tur sürecinde iptal edilmesi halinde tüketici haklı nedenle sözleşmeden dönme hakkını kullandığı takdirde, tur düzenleyicisi, dönme hakkının kullanımına kadar gerçekleştirilen Paris ve Berlin planına uyarak ifa etmiş olduğu hizmetin bedelini tüketiciden talep edebilecektir⁴³⁴. Başka bir görüş ise dönme anına kadar ifa edilen edimler için ücret talep edilemeyeceğini ancak sebepsiz zenginleşme dahilinde zenginleşilen kısımdan elinden kalanı tüketicinin iade etmesi gerektiğini savunmaktadır⁴³⁵.

Tur başladıktan sonra, sözleşmenin gereği gibi ifa edilmemesi sebebiyle sözleşmeden dönme hakkını kullanan tüketici başlangıç noktasına ya da sözleşme ile kararlaştırılan yere ücretsiz olarak ulaştırılmalıdır. Zorunlu konaklama gerektiren bir durumun varlığında ise konaklama giderleri de tur düzenleyici tarafından karşılanır⁴³⁶.

Paket tur sözleşmelerinde, tur düzenleyicisi tarafından yapılan esaslı olmayan değişiklikler tüketiciye sözleşmeden dönme hakkı vermez. Dönme hakkının kullanılabilmesi için değişikliğin esaslı olması gerekir. Uçak ve yemek saatlerinde yapılan bir saatlik değişiklikler esaslı değişiklik niteliğinde değildir. Ancak her ne kadar yapılan değişiklikler esaslı nitelikte olmasa da tüketicinin değişiklikle ilgili derhal bilgilendirilmesi gerekir⁴³⁷.

Tüketici kısmi ifaya rıza gösterir ve geriye kalan kısmın ifasına razı olursa imkânsız hale gelen bölüme isabet eden tur bedeli tüketiciye iade edilir. Sözleşmeye uygun olarak yapılabilecek imkânsızlık dışında kalan kısım ifa edilir. Kısmi imkânsızlık halinde tüketici kısmi ifayı kabul etmeme hakkına sahiptir. Kısmi ifayı kabul etmeyen tüketici TBK m.137'ye⁴³⁸ göre ödemiş olduğu paket tur bedelinin tamamının iadesini talep edebilir⁴³⁹.

⁴³⁴ Kara, *Tüketici Hukuku*, s. 980.

⁴³⁵ Özdemir, *Paket Tur Sözleşmesinde Taraflar ve Tarafların Borçları ve Hakları*, s. 71; Kocayusufpaşaoğlu/Hatemi/ Serozan/ Arpacı, *Borçlar Hukuku Genel Bölüm, Üçüncü Cilt, İfa - İfa Engelleri - Haksız Zenginleşme*, s.371.

⁴³⁶ Gözükcü, *Paket Tur Sözleşmesi*, s. 78.

⁴³⁷ Kara, *Tüketici Hukuku*, s. 977.

⁴³⁸ “Borcun ifası borçlunun sorumlu tutulamayacağı sebeplerle kısmen imkânsızlaşırsa borçlu, borcunun sadece imkânsızlaşan kısmından kurtulur. Ancak, bu kısmi ifa imkânsızlığı önceden öngörülseydi taraflarca böyle bir sözleşmenin yapılmayacağı açıkça anlaşılırsa, borcun tamamı sona erer.

Karşılıklı borç yükleyen sözleşmelerde, bir tarafın borcu kısmen imkânsızlaşır ve alacaklı kısmi ifaya razı olursa, karşı edim de o oranda ifa edilir. Alacaklının böyle bir ifaya razı olmaması veya karşı edimin bölünemeyen nitelikte olması durumunda, tam imkânsızlık hükümleri uygulanır”

⁴³⁹ Özel, *Tüketicinin Korunması Hukuk*, s.263; Kara, *Tüketici Hukuku*, s. 985.

2.3.3. Sözleşmede Esaslı Değişiklik Yapılması Halinde

Paket tur sözleşmesinde esaslı değişiklikler, esaslı unsurlarda meydana gelen, tüketicinin paket tur sözleşmesinde elde etmeyi umduğu sonuca erişmesine engel olan katılımcıdan kaynaklanmayan değişikliklerdir. Esaslı unsurlar her tüketici için farklı değerlendirildiğinden her somut olay kendi içerisinde ayrıca ele alınmalıdır. Bu sebeple olası uyuşmazlıkta, yapılan değişikliğin esaslı niteliğe sahip olup olmadığı içinde bulunulan olaya göre hâkim tarafından değerlendirilecektir. Yapılacak değerlendirmede, geziden beklenen amacın elde edilme imkânı oldukça önemlidir. Paket tur sözleşmesinde yapılan değişiklik ile tüketicinin sözleşmeden beklediği amacın elde edilmesi imkânsız hale geldiyse değişiklik esaslı değişiklik olarak kabul edilir⁴⁴⁰. Gezi yerine uçakla ulaşımın belirlendiği sözleşmede gemi ile ulaşım değişikliğinin yapılması, gemi fobisi olan tüketici için sözleşmeden beklediği amacın imkansız hale gelmesi kabul edileceğinden değişiklik esaslı nitelikte sayılacaktır. Ancak otobüs kalkış ve yemek saatlerinin makul miktarda ertelenmesi ya da öne alınması, paket tur katılımcılarından birinin rahatsızlanması sebebiyle programın saatlerinde gecikme yaşanması gibi durumlar beklenen amaç bakımından önemli nitelendirilemeyeceğinden tüketiciye sözleşmeden haklı nedenle dönme hakkı vermez⁴⁴¹.

Esaslı unsurlarda tüketiciden bağımsız olarak meydana gelen değişiklikler ve turun başlamasından önce iptal edilmesi halinde tüketici TKHK m.51/6 uyarınca kendisine sunulan alternatif turu kabul etmeyip sözleşmeden dönme hakkını kullanabilir⁴⁴².

Tur düzenleyicisi tarafından kendisine derhal değişiklikler bildirilen tüketici, alternatif turu kabul etmediğinde tazminat ödemedi seçimsel haklarını kullanarak sözleşmeden dönebilir⁴⁴³.

Tüketici, esaslı değişiklikler sonucunda hangi seçimsel hakkını kullandığını tur düzenleyicisi ya da aracısına makul bir süre içinde bildirmek zorundadır⁴⁴⁴.

⁴⁴⁰ Sayın, Feyza. *Paket Tur Sözleşmesinde Tüketicinin Korunması*, s.175; Kara, *Tüketici Hukuku* s. 975.

⁴⁴¹ Kara, *Tüketici Hukuku*, s. 976.

⁴⁴² Yeşim M. Atamer, “*Paket Tur Sözleşmesine İlişkin TKHK m.6/C’nin Revizyonuna İlişkin Teklifler*”, Uğur Alacakaptan’a Armağan, C. 2, İstanbul 2008, s. 87-101.s. 95 s.; Ceylan, *Paket Tur Sözleşmesiyle İlgili 6502 Sayılı Yeni Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun’a Göre Getirilen Düzenlemeler*, s. 86; Şahin, *Paket Tur Sözleşmesinin Sona Ermesi*, s. 76.

⁴⁴³ “Bu seçimsel haklar;

a) *Paket tur düzenleyicisi ya da aracısı tarafından sunulmakta olan eşit veya daha yüksek değerde başka bir paket tura ek bir bedel ödemedi katılma,*

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

c) *Sözleşme kapsamında ödemiş olduğu bedeli geri iade alabilir.”*

⁴⁴⁴ Kara, *Tüketici Hukuku*, s. 977.

Tüketicinin dönme hakkının oluşmasına sebep olan esaslı değişiklik tur düzenleyicisinin kusuru ile meydana gelip gelmemesine ilişkin olarak doktrinde bu hususun sözleşmeye aykırılık sonucunu ve tazminat hakkı doğuracağına ilişkin görüşler vardır⁴⁴⁵. Yönetmelik m.10 'da da düzenlendiği üzere Yönetmelik m.9 haricinde fiyatta yapılan değişiklikler esaslı değişiklik olarak nitelendirilmektedir. Buna göre Yönetmelik m.9'da belirtilen şartları sağlamayan fiyat değişiklikleri esaslı değişiklik kabul edileceğinden bu durumlarda tüketicinin sözleşmeden dönme hakkı söz konusu olacaktır. Tur düzenleyicisi esaslı değişiklikleri ve fiyata olan etkileri katılımcılara Yönetmelik m.10'a göre derhal bildirmelidir⁴⁴⁶. Dönme hakkı sonucunda seçimlik haklara sahip olan tüketici, bu hakların yanında yasal koşulların varlığı durumunda maddi ve manevi tazminat talebinde de bulunabilir. Örneğin; sözleşme dahilinde belirlenen tutarın üzerinde havaalanında ek ücret talep edilmesi sonucu tüketicinin haklı nedenle tura katılmaktan vazgeçmesi halinde, tatil planını tura göre ayarlayan tüketici beklentisinin haksız şekilde boşa çıkması sebebiyle madde ve manevi tazminat talep edebilir⁴⁴⁷.

Tüketici esaslı değişiklik sebebiyle oluşan sözleşmeden dönme hakkını kullanmak için esaslı değişikliği kabul etmediğine ilişkin bildirim yazılı ya da kalıcı veri saklayıcısı aracılığıyla tur düzenleyişine yapmalıdır. Bu bildirim sonucunda tüketici seçimlik haklarını kullanabilir. Tüketicinin seçimlik haklarının esaslı değişiklikler sonucunda kullanması sınırlandırılmış olması halinde ise bu sınırlandırmalar genel işlem şartı kategorisinde değerlendirilerek haksız şart olacağından TKHK m. 5 gereği geçersizlik yaptırımına tabi olacaktır⁴⁴⁸.

3. Zamanaşımı

Zamanaşımı alacaklının dava aracılığıyla alacağını talep etme imkanını ortadan kaldıran böylelikle borcu sona erdiren sebeplerden biridir. Zamanaşımı TBK'nın 146. maddesi uyarınca kural olarak 10 yıldır. Paket tur sözleşmeleri için de zamanaşımı süresi 10 yıldır. Bu süre TBK 149. maddesi gereği alacağın muaccel olduğu tarihten itibaren başlar. Asıl alacağın

⁴⁴⁵ Sayın, *Paket Tur Sözleşmesinde Tüketicinin Korunması*, s. 197; Şahin, *Paket Tur Sözleşmesinin Sona Ermesi*, s. 72.

⁴⁴⁶ Ceylan, *Paket Tur Sözleşmesiyle İlgili 6502 Sayılı Yeni Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'a Göre Getirilen Düzenlemeler*, s. 86.

⁴⁴⁷ Kara, *Tüketici Hukuku*, s. 977.

⁴⁴⁸ Atamer, *Paket Tur Sözleşmesine İlişkin TKHK m.6/C'nin Revizyonuna İlişkin Teklifler*, s.95; Çınar, *Sektörel bazda Tüketici Hukuku ve Uygulamaları*, s. 31; Ceylan, *Paket Tur Sözleşmesiyle İlgili 6502 Sayılı Yeni Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'a Göre Getirilen Düzenlemeler*, s. 90.

zamanaşımına uğraması ile asıl alacakla ilişkili faiz ve feri alacaklar da zamanaşımına uğrar. TBK'nın 153. maddesinde⁴⁴⁹ belirlenen sebeplerin varlığı halinde zamanaşımı süresi kendiliğinden durur ve durma sebebinin ortadan kalkması ile zamanaşımı süresi kaldığı yerden devam eder. Zamanaşımı süresinin kesilmesi halinde ise 10 yıllık süre yeniden işlemeye başlar. Paket tur sözleşmesinin, sözleşme dahilinde turun veya hizmetin ifa edilmemesi halinde tazminat hakları ayıba yönelik ihbar süreleri dikkate alınmaksızın, zamanaşımı süresi içinde kullanılabilir⁴⁵⁰. Bu doğrultuda katılımcılar ya da tur şirketleri dava zamanaşımı süresi içinde sözleşmenin ifa edilmemesi sebebiyle dava açabilir. Bu başlık altında tüketici ve paket tur düzenleyicisinin taleplerini zamanaşımı hususunda inceleyeceğiz.

3.1. Tüketicinin Talepleri Bakımından

TKHK m.51'de ve genel olarak tüketici mevzuatında paket tur sözleşmesinde taraf taleplerinin zamanaşımına ilişkin düzenleme yapılmamıştır. Ancak ayıplı mal için TKHK m.12 ve ayıplı hizmet için TKHK m.16'da zamanaşımı düzenlendiğinden ve paket tur sözleşmelerinde de taahhüt edilenin hizmet olması sebebiyle bir görüşe göre ayıplı hizmet dahilinde zamanaşımı değerlendirmesi yapılması gerektiği savunulmaktadır⁴⁵¹. Tüketicinin talepleri açısından zamanaşımına ilişkin TKHK'da düzenleme bulunmadığından TKHK m.83 hükmü ile genel hükümlere göre değerlendirme yapılmalıdır.

Genel hükümler irdelendiğinde de TBK m.146 düzenlemesi ile her alacağın on yıllık zamanaşımına tabii olduğu açıktır. Ancak özel düzenleme ile TBK m.147'de düzenlenen istisna hallerde⁴⁵² zamanaşımının beş yıl olduğu hüküm altına alınmıştır. Paket tur sözleşmelerinin de

⁴⁴⁹ “Aşağıdaki durumlarda zamanaşımı işlemeye başlamaz, başlamışsa durur:

1. Velayet süresince, çocukların ana ve babalarından olan alacakları için.
2. Vesayet süresince, vesayet altında bulunanların vasiden veya vesayet işlemleri sebebiyle Devletten olan alacakları için.
3. Evlilik devam ettiği sürece, eşlerin diğerinden olan alacakları için.
4. Hizmet ilişkisi süresince, ev hizmetlilerinin onları çalıştıranlardan olan alacakları için.
5. Borçlu, alacak üzerinde intifa hakkına sahip olduğu sürece.
6. Alacağı, Türk mahkemelerinde ileri sürme imkânının bulunmadığı sürece.
7. Alacaklı ve borçlu sıfatının aynı kişide birleşmesinde, birleşmenin ileride geçmişe etkili olarak ortadan kalkması durumunda, bu durumun ortaya çıkmasına kadar geçecek sürece.

Zamanaşımını durduran sebeplerin ortadan kalktığı günün bitiminde zamanaşımı işlemeye başlar veya durmadan önce başlamış olan işlemini sürdürür.”

⁴⁵⁰ Kara, *Tüketici Hukuku*, s. 995.

⁴⁵¹ Gözükcük, *Paket Tur Sözleşmesinde Tüketicinin Korunması*, s.118.

⁴⁵² “otel, motel, pansiyon ve tatil köyü gibi yerlerdeki konaklama bedelleri ile lokanta ve benzeri yerlerdeki yeme içme bedelleri, vekalet sözleşmesi, eser sözleşmesinden doğan alacaklarda”

vekalet ve eser sözleşmesi olarak değerlendirilebilmeleri sebebiyle zamanaşımı süresi bakımından beş yıllık zamanaşımına tabii olabilecekleri savunulmaktadır⁴⁵³. Ancak başka bir tartışma ise kanundaki düzenlemenin sınırlı sayı ilkesine tabi olup olmadığıdır. Sınırlandırıcı saymanın kabul edilmesi halinde kanunda beş yıl zamanaşımına tabii sözleşmeler haricisindeki borçlar için kıyasen TBK m.147'nin uygulanmaması gerekir⁴⁵⁴.

3.2. Paket Tur Düzenleyicisinin Talepleri Bakımından

TKHK' da paket tur düzenleyicisinin paket tur sözleşmesinden doğan alacaklarına ilişkin zamanaşımı süresi bakımından düzenleme yapılmamıştır. Bu sebeple genel hükümlere göre belirleme yapılır. Genel hükümlerde TBK m.146'da sözleşmeden doğan alacaklar için düzenlenen zamanaşımı süresi olan on yıl paket tur düzenleyicisi için de geçerlidir. Tüketici için TBK m.146 özel düzenlemesi ile beş yıllık zamanaşımı süresinin kıyasen uygulanabileceği savunulsa da paket tur düzenleyicisi için bu kıyas yapılmamaktadır⁴⁵⁵.

⁴⁵³ Demir, *6502 Sayılı Kanun Kapsamında Paket Tur Sözleşmesi*, s. 137.

⁴⁵⁴ Kemal Gözler, *Hukuka Giriş*, Bursa: Ekin Yayınevi, 2020, s. 348.

⁴⁵⁵ Kara, *Tüketici Hukuku*, s. 995.

SONUÇ

Paket tur sözleşmeleri, 6502 sayılı TKHK' nın 51. Maddesinde düzenlenmiştir. İlgili düzenlemeye göre paket tur sözleşmesinde taraflar, tüketici konumundaki katılımcı ile tur düzenleyicisi ya da aracısıdır. Tur düzenleyicisi sözleşmede belirtilen hizmetleri ifa etme yükümlülüğüne sahiptir. Bu edimler, edimlerin bütünlüğü unsuru ile kanunda da belirtildiği üzere ulaştırma, konaklama, ulaştırma ve konaklama hizmetleri dışında belirlenen başkaca bir hizmettir. Hizmetler sözleşmenin süre unsuru bakımından ise yirmi dört saatten uzun bir sürede ya da en az bir gece konaklama süresi içerisinde sunulmalıdır. Sözleşme bedelinin de her şey dahil bir şekilde tüketiciyi koruyacak şekilde edimlerin bütünlüğünü de sağlayarak belirlenmesi gerekir.

Paket tur sözleşmesinde tura katılan katılımcı taraf, TKHK' ya göre tüketicidir. “Katılımcı” ifadesi Yönetmelikte düzenlenmişse de TKHK' da tüketici teriminin tanımı ile katılımcının örtüştüğü görülmektedir. Tüketici, ticari ve mesleki olmayan amaçlarla hareket eden gerçek veya tüzel kişiyi ifade etmektedir.

Paket tur sözleşmelerinin hukuki niteliği incelendiğinde edimlerin bütünlüğü ilkesi kapsamında birden çok farklı edimi barındırdığı ve bu edimler ücret ödeme borcu altında gerçekleştiğinden kombine karma sözleşme olarak değerlendirilmektedir.

Paket tur düzenleyicisinin en önemli borcu katılımcının bilgi edinme hakkını karşılayan aydınlatma yükümlülüğünü yerine getirmektir. Bu yükümlülük ile tüketicinin sözleşme öncesi bilgilendirilmesi amaçlanmıştır. Katılımcının aydınlatılması gereken diğer haller; sözleşme dahilinde var olan sigortalar, sözleşme bedeli, tur planı, sözleşme bedelidir. Sözleşmede esaslı yapılacak değişiklikler de tüketiciye derhal bildirilmelidir. Asgari katılımcının sağlanamaması halinde paket tur sözleşmesinin iptalinin gündeme gelmesi söz konusu olmaktadır. Bu durumda turun başlamasından en az yirmi gün önce katılımcıya gerekli bildirimlerin yapılması gerekir.

TKHK' da paket tur sözleşmesinde yapılması muhtemel fiyat değişiklikleri, sorumluluk ve sorumluluktan kurtulma halleri, değişiklik yapılması koşulları, sözleşmenin feshine ilişkin detaylı düzenlemeler yer almamışken bu düzenlemelerin Yönetmelik ile yapılmış olması eleştiri sebebidir. Sözleşmeden dönülmesi hallerinin varlığında sözleşme bedelinin “derhal” katılımcıya ödenmesi TKHK' da düzenlenmişken Yönetmelik ile iadenin en geç on dört gün içinde yapılması gerektiği şeklindeki düzenleme her ne kadar düzenlemeyi detaylandırmışsa da her somut olayda süre karışıklığına sebep olabilmektedir.

Paket tur sözleşmelerinde tüketicinin özel olarak korunduğu diğer düzenleme alanı ise hizmetlerin hiç veya gereği gibi ifa edilmemesi halidir. Sözleşmede belirlenen hizmet edimlerinin hiç ifa edilmemesi yani turun hiç başlamaması, konaklama veya belirlenen hizmetin ifa edilmemesi durumunda katılımcının paket tur sözleşmesini iptal etme hakkı vardır. Sözleşmeyi iptal hakkı sözleşmeden dönme hakkı ile aynı sonuçları doğurmaktadır. Katılımcı, sözleşmenin hiç veya gereği gibi ifa edilmemesi halinde, sözleşmeden dönme hakkı kapsamında başka bir tura katılma ve paket turun gerçekleşmemesi sebebiyle meydana gelen zararları maddi ve manevi tazminat olarak talep hakkına sahiptir. Sözleşmenin hiç ve gereği gibi ifa edilmemesi halinde paket tur düzenleyicisinin de sorumluluktan kurtulduğu durumlar vardır. Bunlar, zararın tüketicinin kusurlu davranışından kaynaklanması, üçüncü kişinin önlenemez davranışının zarara sebep olması, mücbir sebepten veya öngörülemeyen ve engellenemeyen bir olayın zarara sebep olması, katılımcı sayısının yetersiz kalması halleridir. Her somut olayda paket tur düzenleyicisinin sorumluluktan kurtulma hallerinin ayrıca değerlendirilmesi gerekliliği karışıklığa sebep olabildiğinden güncel durumlara uyarlanabilir daha detaylı bir düzenlemenin yararlı olabileceği kanaatindeyiz.

KAYNAKLAR

- Altaş, Hüseyin. *Medeni Hukuk Başlangıç Hükümleri*, Ankara: Yetkin Yayınları, 2018.
- Antalya, O. Gökhan. “Manevi Zararın Belirlenmesi ve Manevi Tazminatın Hesaplanması -Türk Hukukuna Manevi Zararın İki Aşamalı Olarak Belirlenmesine İlişkin Bir Model Önerisi” *BÜHFD*, C. 11, S. 145-146 – Özel Sayı, Prof. Dr. Özer Seliçi’nin Anısına Armağan, 2016 s. 221-250.
- Arslan, Merve. *Elektronik Ticaret ve Mesafeli Elektronik Sözleşmelerde Tüketicinin Korunması*, Ankara: Seçkin Yayıncılık, 2021.
- Aral, Fahrettin / Ayrancı, Hasan. *Borçlar Hukuku Özel Borç İlişkileri*, Ankara: Yetkin Basımevi, 2015.
- Aslan, İ. Yılmaz. *Tüketici Hukuku*, İstanbul: Ekin Yayınevi, 2015.
- Atamer, Yeşim M. “Paket Tur Sözleşmesine İlişkin TKHK m.6/C’nin Revizyonuna İlişkin Teklifler”, Uğur Alacakaptan’a Armağan, C. 2, İstanbul 2008, s. 87-101.
- Aydın, İsmail. “Mücbir Sebeplerden Dolayı İfa Edilemeyen Paket Tur Sözleşmelerinde Tüketicinin Talep Hakları”, *Terazi Hukuk Dergisi*, C. 13, S. 146, Ekim 2018, s. 73
- Aydın, Ramazan. “Tüketici Sözleşmelerindeki Haksız Şartlar (TKHK m. 5)”, *Erciyes Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi* 11, No. 1, 2016, 83-123.
- Aydoğdu, Murat / Nalan Kahveci. *Tüketici Hukuku*, İstanbul: Adalet Yayınevi, 2021.
- Aydoğdu, Murat. “6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun’un Getirdiği Yeniliklere Genel Bakış, Sözleşmeye Aykırılık, Ayıplı İfa Kavramlarına Getirdiği Farklı Yaklaşım ve Bu Konudaki Önerilerimiz”, *DEÜHFD*, C. 15, S. 2, 2014, s. 1-62.
- Aydoğdu, Murat. *Tüketici Hukuku Dersleri*, Ankara: Adalet Yayınevi, 2015.
- Aydoğdu, Murat. *Türk Borçlar Hukukunda Genel İşlem Koşullarının ve Tüketici Hukukunda Haksız Şartların Denetimi*, Ankara: Seçkin Yayıncılık, 2014.
- Ayrancı, Hasan. “Sözleşme Kurma Zorunluluğu”, *AÜHFD*, C. 52, S. 3, 2003, s. 229-252.
- Bardakçı Kaynar, Aybike. *Paket Tur Sözleşmeleri*, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Bilgi Üniversitesi, İstanbul 2018.
- Baş Süzel, Ece. *Tatil Sözleşmeleri*, İstanbul: On İki Levha Yayıncılık, 2019.
- Başalp, Nilgün. *Sorumsuzluk Anlaşmaları*, İstanbul: On İki Levha Yayıncılık, 2011.

- Ceylan, Ebru. “Paket Tur Sözleşmesiyle İlgili 6502 Sayılı Yeni Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun’a Göre Getirilen Düzenlemeler”, *İstanbul Aydın Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi*, C. 1, S. 1, 2015, s. 82-109.
- Çetiner, Bilgehan. *Borçlar Hukuku Genel Hükümler*, İstanbul: On İki Levha Yayıncılık, 2024.
- Çınar, Ömer. “Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunun Paket Tur Sözleşmelerine İlişkin Hükümlerinin Değerlendirilmesi”, *Sektörel Bazda Tüketici Hukuku Uygulamaları*, (Ed. Hakan Tokbaş, Fehim Üçışık), Ankara: Bilgi Yayınevi, 2015, s. 442-459.
- Çınar, Ömer. *Sektörel Bazda Tüketici Hukuku ve Uygulamaları*, Ankara: Bilge Yayınevi, 2015.
- Çınar, Ömer. *Tüketici Hukukunda Haksız Şartlar*, İstanbul: On İki Levha Yayıncılık, 2009.
- Demir, Bahadır. *6502 Sayılı Kanun Kapsamında Paket Tur Sözleşmesi*, Yüksek Lisans Tezi, Ankara Üniversitesi, Ankara 2014.
- Deryal Yahya / Yakup Korkmaz. *Yeni Tüketici Hukuku Ders Kitabı*, Ankara: Adalet Yayınevi, 2015.
- Deryal, Yahya. *Tüketici Hukuku*, Ankara: Seçkin Yayıncılık, 2004.
- Doğan, Gül. “Otelcilik Sözleşmesi”, *Yeditepe Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi*, C. 1. S. 2, 2005, s. 229-251.
- Dural, Mustafa / Sarı, Suat. *Türk Özel Hukuku, C:1, Temel Kavramlar ve Medeni Kanunun Başlangıç Hükümleri*, İstanbul: Filiz Kitabevi, 2018.
- Erdoğan, İhsan / Keskin, A.Dilşad. *Türk Medeni Hukuku*, Ankara: Gazi Kitabevi, 2018.
- Eren Sayın, Feyza. *Paket Tur Sözleşmesinde Tüketicinin Korunması*, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Üniversitesi, İstanbul 2013.
- Eren, Fikret. *Borçlar Hukuku Genel Hükümler*, Ankara: Yetkin Basımevi, Ankara 2020.
- Eren, Fikret. *Borçlar Hukuku Özel Hükümler*, Ankara: Yetkin Basımevi, 2016.
- Erkan, Vehbi Umut. “Tüketici Satış Sözleşmelerinde Kararlaştırılan Sürede Malın Teslim Edilmemesi Durumunda 6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun’un Ayıplı Mallara İlişkin Hükümlerinin Uygulanması”, *TAAD*, C. 7, S. 30, 2017, s. 293-320.
- Fırıncioğulları, Feray. *Tüketici İşlemlerinde Şahsi Teminatlar*, Ankara: Seçkin Yayıncılık, 2018.
- Genç Arıdemir, Arzu. *Sözleşmeye Aykırılıktan Doğan Manevi Tazminat*, İstanbul: On İki Levha Yayıncılık, 2008.
- Gözler, Kemal. *Hukuka Giriş*, Bursa, Ekin Yayınevi, 2020.

- Gözüküçük, Hilal Nur. *Paket Tur Sözleşmesi*, Yüksek Lisans Tezi, Ankara Üniversitesi, Ankara 2021.
- Havutçu, Ayşe “*Seyahat Sözleşmesi ve Ayıplı İfa Halinde Tüketicinin Hakları*”, Manisa Barosu Dergisi, S.62-63, 1997.
- İnal, Tamer. *Tüketici Hukuku*, Ankara: Seçkin Yayıncılık, 2014.
- İnal, Tamer. *Borça Aykırılık ve Sonuçları*, İstanbul: Papatya Yayıncılık, 2009.
- İnceoğlu, Mehmet Murat. “Sözleşme Yapma Zorunluluğu ve Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunun 5. Maddesinin Bu Açıdan Değerlendirilmesi”, *Prof. Dr. M. Kemal Oğuzman’ın Anısına Armağan*, İstanbul: Beta, 2000.
- Kaçmaz Adak, Mine, *Medeni Hukukta Yaratılan Hukuki Görünüşe Güvenin Olumlu Korunması*, İstanbul: On İki Levha Yayıncılık, 2023.
- Kara, Doğan/ Develioğlu, H. Murat. *Borçlar Hukuku Genel Hükümler İle İlgili İsviçre Federal Mahkemesi Kararlarından Örnekler*, İstanbul 2020.
- Kara, İlhan. *Tüketici Hukuku*, Ankara: Yetkin Basımevi, 2021.
- Karabağ, Nil. *Üçüncü Kişiyi Korumaya Etkili Sözleşme*, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Üniversitesi, İstanbul 2007.
- Karadağ, Özgür. *Türk Borçlar Kanununda Genel İşlem Şartları ve Tüketici Sözleşmelerindeki Haksız Şartlar*, Ankara: Adalet Yayınevi, 2015,
- Karahasan, Mustafa Reşit. *Tazminat Hukuku- Maddî Tazminat*, İstanbul 2001.
- Karakocalı, Ahmet / Ali Suphi Kurşun. *Tüketici Hukuku*, İstanbul: Aristo Hukuk Yayınevi, 2015.
- Kartal, Dilşah Buşra. *Üçüncü Kişi Yararına Sözleşme*, On İki Levha Yayıncılık, 2021
- Keskin, A. Dilşad. *Objektif Manevi Zarar Teorisi Açısından Manevi Tazminat*, Ankara: Yetkin Basımevi, 2016.
- Kılıçoğlu, Ahmet M. *Borçlar Hukuku Genel Hükümler*, Ankara: Turhan Kitabevi, 2020.
- Kılıçoğlu, Mustafa. *Tazminat Hukuku*, Ankara: Bilge Yayınevi, 2016.
- Kırmızı, Mustafa. *Tüketici Hukuku*, Ankara: Bilge Yayınevi, 2011.
- Kocayusufpaşaoğlu, Necip/ Hatemi, Hüseyin /Serozan, Rona / Arpacı, Abdulkadir. *Borçlar Hukuku Genel Bölüm, Üçüncü Cilt, İfa -İfa Engelleri - Haksız Zenginleşme*, İstanbul: Filiz Kitabevi, 2016.

- Kurt, L. Müjde. *Borçlunun Sorumlu Olmadığı Sonraki İmkânsızlık (TBK m. 136)*, Ankara 2016.
- Makaracı, Aslı Başak. “Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Gereğince Ayıplı Hizmet Hükümlerinin Uygulama Alanı”, *BÜHFD*, C. 11, S. 145-146 – Özel Sayı, Prof. Dr. Özer Seliçi’nin Anısına Armağan, 2016, 507-537.
- Nomer, Halûk N. *Borçlar Hukukun Genel Hükümler*, İstanbul: Beta Yayıncılık, 2015.
- Oğuzman, M. Kemal / Öz, M. Turgut. *Borçlar Hukuku Genel Hükümler*, İstanbul: Filiz Kitabevi, 2005.
- Oktay, Saibe. “İsimsiz Sözleşmelerin Geçerliliği, Yorumu ve Boşlukların Tamamlanması”, *İÜHFM*, C. 55, S. 1-2, 2011, s. 263-296.
- Oktay, Saibe. *Gezi Sözleşmesi*, İstanbul: Beta Yayınevi, 1997.
- Öksüz, Ömer. “Tüketici Hukukunda Paket Tur Sözleşmeleri”, *TBB Dergisi*, S. 66, 2006, s. 331-351.
- Özak, Yunus. “Tüketici Hukuku Uygulamasında Paket Tur Sözleşmelerinden Kaynaklanan İhtilaflar”, *İBD*, C. 87, S. 2, 2013, s. 726-735.
- Özdemir, Gökçen Bilge. “Paket Tur Sözleşmesinde Taraflar ve Tarafların Borçları ve Hakları”, *Sosyal Bilimler Dergisi*, C. 2, 2011, s. 68-74.
- Özel, Çağlar. *Tüketicinin Korunması Hukuku*, Ankara: Seçkin Yayınevi, 2018.
- Özlük, Betül. “Pandeminin Paket Tur Sözleşmelerine Etkisi”, Pandeminin (Covid-19’un) Sözleşmelerin İfasına Etkisi, (Ed. Çiğdem KIRCA/F. Tülay KARAKAŞ), Ankara 2021, s. 171-199.
- Pekmez, Kadir Erk. *Tüketici Hukuku Çerçevesinde Paket Tur Sözleşmeleri*, Yüksek Lisans Tezi, Akdeniz Üniversitesi, Antalya 2014.
- Serozan, Rona. “Turistik Gezi Sözleşmesi”, *Yargı Dergisi*, Sayı 49, 1980, s. 20-27.
- Serozan, Rona / Baysal, Başak / Sanlı, Kerem Cem. *Borçlar Hukuku Özel Bölüm*, İstanbul: On İki Levha Yayıncılık, 2019.
- Sert Sütçü, Selin. *Cayma Hakkı*, Ankara: Adalet Yayınevi, 2016.
- Şahin, Turan. “Paket Tur Sözleşmelerinin Sona Ermesi”, *İnönü Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, İÜHFD*, C. 13, S. 1, 2022, s. 66-78.
- Tandoğan, Hâluk. *Türk Mes’uliyet Hukuku (Akit Dışı ve Akdi Mes’uliyet)*, İstanbul 2010.

TDK, Türkçe Sözlük, <https://sozluk.gov.tr/?ara=konaklama> E.T.:10.02.2024.

Tekinay, Selâhattin Sulhi / Akman, Sermet / Burcuoğlu, Halûk / Altop, Atillâ. *Borçlar Hukuku Genel Hükümler*, 7. Baskı, İstanbul 1993.

Tekelioğlu, Numan. “*Sorumsuzluk Anlaşmalarına İlişkin Bir Yargıtay Kararı İncelemesi*”, Süleyman Demirel Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi 6/1-2, Eylül 2017, 1-34.

Topuz, Murat. *Sektörel Bazda Tüketici Hukuku ve Uygulamaları: Türk Hukukunda Normatif Zararın Tazmininin Somut Bir Düzenlemesi Olarak TKHK çerçevesinde Boşa Harcanan Tatil Zamanı İçin Talep Edilen Tazminat*, Ankara: Bilge Yayınevi, 2016.

Tutumlu, Mehmet Akif. *Tüketici Yargılaması Hukuku*, Ankara: Seçkin Yayıncılık, 2015.

Tuzcuoğlu, Tuğçe. *Avrupa Birliği Normları ve 6098 s. TBK Hükümleri Işığında Genel İşlem Şartları*, Ankara: Seçkin Yayıncılık, 2020.

Türkyılmaz, Emin. “*Paket Tur Sözleşmeleri*”, Yüksek Lisans Tezi, Kadir Has Üniversitesi, İstanbul 2017.

Uyanık Çavuşoğlu, Ayfer. *Sektörel Bazda Tüketici Hukuku ve Uygulamaları: Turizm Sektörü*, Ankara: Bilge Yayınevi, 2016.

Vardar Hamamcıoğlu, Gülşah. “*Paket Tur Sözleşmelerinde Tüketicinin Korunması*”, *İÜHFM*, C. 68, S. 1-2, 2010, s. 275-304.

Yavuz, Nihat. *Üçüncü Kişiyi Koruyucu Etkili Sözleşme ve Bunun Kira Hukukundaki Bazı Yansıma Örnekleri*, *Terazi Hukuk Dergisi*, Cilt: 3, Sayı: 26, Ekim 2008, s. 27-35.

Yelmen, Adem. *Türk Borçlar Kanununa Göre Genel İşlem Şartları*, Ankara: Yetkin Basımevi, 2014.

Yıldırım, Abdülkerim. “*Koronavirüs Krizinin Özel Hukuk Sözleşmelerine Etkisi*”, *Terazi Hukuk Dergisi*, C. 15, S. 165, 2020, s. 986-995.

Yurt, Bülent. *Seyahat Düzenleme Sözleşmesi*, Ankara: Yetkin Yayınları, 2000.

Yücel, Özge. “*Covid-19 Salgınının Borç İlişkilerine Hukuksal Etkileri*”, *Terazi Hukuk Dergisi*, C. 15, S. 166, 2020, s. 1189-1202

Zevkliler, Aydın. *Açıklamalı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun*, Ankara: Seçkin Yayıncılık, 2001.