

AKDENİZ ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

Kadir Erk PEKMEZ

TÜKETİCİ HUKUKU ÇERÇEVESİNDE PAKET TUR SÖZLEŞMELERİ

Özel Hukuk Ana Bilim Dalı
Yüksek Lisans Tezi

Antalya, 2014

AKDENİZ ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

Kadir Erk PEKMEZ

TÜKETİCİ HUKUKU ÇERÇEVESİNDE PAKET TUR SÖZLEŞMELERİ

Danışman

Doç. Dr. Mehmet ALTUNKAYA

Özel Hukuk Ana Bilim Dalı

Yüksek Lisans Tezi

Antalya, 2014

Akdeniz Üniversitesi
Sosyal Bilimler Enstitüsü Müdürlüğüne,

Kadir Erk PEKMEZ'in bu çalışması jürimiz tarafından Özel Hukuk Ana Bilim Dalı Yüksek Lisans Programı tezi olarak kabul edilmiştir.

Başkan : Prof. Dr. Muharrem KILIÇ (İmza)

Üye (Danışmanı) : Doç. Dr. Mehmet ALTUNKAYA (İmza)

Üye : Yrd. Doç. Dr. Selin SERT (İmza)

Tez Başlığı: Tüketici Hukuku Çerçevesinde Paket Tur Sözleşmeleri

Onay : Yukarıdaki imzaların, adı geçen öğretim üyelerine ait olduğunu onaylarım.

Tez Savunma Tarihi : 28.06.2014

Mezuniyet Tarihi : 10.07.2014

Prof. Dr. Zekeriya KARADAVUT
Müdür

İÇİNDEKİLER

KISALTMALAR LİSTESİ	v
ÖZET	vi
SUMMARY	vii
GİRİŞ.....	1

BİRİNCİ BÖLÜM

PAKET TUR SÖZLEŞMESİNİN TANIMI, UNSURLARI, TARAFLARI, KURULMASI, ŞEKLİ ve HUKUKİ NİTELİĞİ

1.1 Paket Tur Sözleşmesinin Tanımı ve Unsurları	14
1.1.1 Tanımı.....	14
1.1.2 Unsurları	18
1.1.2.1 Edimlerin Bütünlüğü ve Bileşik Edim İçerme	18
1.1.2.2 Ücret	24
1.1.2.3 Süre.....	27
1.2 Paket Tur Sözleşmesinin Tarafları.....	28
1.2.1 Genel Olarak.....	28
1.2.2 Seyahât Düzenleyen.....	28
1.2.2.1 Genel Olarak.....	28
1.2.2.2 Seyahât Acentelerinin Sınıflandırılması	30
1.2.2.2.1 Kanuni Sınıflandırma	30
1.2.2.2.1.1 Genel Olarak	30
1.2.2.2.1.2 A Grubu Seyahât Acenteleri	31
1.2.2.2.1.3 B Grubu Seyahât Acenteleri	31
1.2.2.2.1.4 C Grubu Seyahât Acenteleri	31
1.2.2.2.2 Doktrinde yer alan sınıflandırma.....	32
1.2.2.2.2.1 Perakendeci Seyahât Acenteleri.....	32
1.2.2.2.2.2 Aracı Seyahât Acenteleri	33
1.2.2.2.2.3 Biletçi Seyahât Acenteleri	34
1.2.2.2.3 Değerlendirme	34
1.2.3 Seyahât Eden	35
1.3 Paket Tur Sözleşmesinin Kurulması ve Şekli.....	37
1.3.1 Kurulması	37

1.3.2 Şekli	38
1.3.2.1 Yazılı Olması	38
1.3.2.2 Zorunlu İçerik	39
1.4 Paket Tur Sözleşmesinin Hukuki Niteliği	40
1.4.1 Genel Olarak	40
1.4.2 Eser Sözleşmesi Görüşü	41
1.4.3 Vekâlet Sözleşmesi Görüşü	42
1.4.4 İsimli Sözleşme Görüşü	43
1.4.5 Değerlendirme ve Kanaatimiz	45

İKİNCİ BÖLÜM

PAKET TUR SÖZLEŞMESİNDE TARAFLARIN HAK ve YÜKÜMLÜLÜKLERİ

2.1 Tanıtım Broşürü	46
2.1.1 Genel Olarak	46
2.1.2 Tüketicinin Korunmasına İlişkin İşlevleri	47
2.2 Tarafların Yükümlülükleri	49
2.2.1 Seyahât Edenin Yükümlülükleri	49
2.2.1.1 Ücret ve Ekgiderleri Ödeme Yükümlülüğü	49
2.2.1.1.1 Genel Olarak	49
2.2.1.1.1.1 Paket Tur Bedelinin Ödenmesi	50
2.2.1.1.1.2 Faiz	51
2.2.1.1.1.3 Hizmet Sağlayıcılarına İfa Sorunu	53
2.2.1.1.1.4 İfa Yeri	53
2.2.1.1.1.5 İfa Zamanı	54
2.2.1.2 Özen Yükümlülüğü	55
2.2.2 Seyahât Düzenleyenin Yükümlülükleri	56
2.2.2.1 Hizmet Edimlerini Sağlama Yükümlülüğü	56
2.2.2.2 Özen Yükümlülüğü	58
2.2.2.3 Aydınlatma Yükümlülüğü	58
2.2.2.4 Rehber Bulundurma Yükümlülüğü	61
2.2.2.5 Sigorta Ettirme Yükümlülüğü	62
2.2.2.6 Teminat Gösterme Yükümlülüğü	64
2.2.2.7 Sır Saklama Yükümlülüğü	66
2.3 Sözleşmenin Devri	66
2.3.1 Genel Olarak	66

2.3.2 Paket Tur Sözleşmesinin Devri	67
---	----

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

PAKET TUR SÖZLEŞMELERİNDE SEYAHÂT EDENİN KORUNMASI

3.1 Genel Olarak	69
3.2 Seyahât Edenin Genel İşlem Şartlarına Karşı Korunması	69
3.2.1 Genel İşlem Şartları Kavramı	69
3.2.1.1 Tanımı.....	69
3.2.1.2 Unsurları	70
3.2.1.2.1 Amaç.....	70
3.2.1.2.2 Tek Yanlı Hazırlanma	70
3.2.1.2.3 Soyut ve Genel Hükümler İçerme	71
3.2.1.2.4 Sözleşmenin Kurulmasından Önce Hazırlanma	71
3.2.1.2.5 Zorunlu Olmayan Unsurlar.....	72
3.2.2 Seyahât Edenin Genel İşlem Şartlarına Karşı Korunma İmkânları	73
3.2.2.1 Genel Olarak.....	73
3.2.2.2 Yürürlük Denetimi.....	73
3.2.2.3 İçerik Denetimi	74
3.2.2.4 Yorum Denetimi	76
3.2.3 Sözleşme Değişikliklerinin Sınırlandırılması	77
3.3 Ayıplı Hizmete Karşı Seyahat Edenin Korunması	79
3.3.1 Ayıplı Hizmet Kavramı	79
3.3.2 Ayıplı Hizmet Halinde Seyahât Düzenleyenin Sorumluluğunun Kapsamı.....	80
3.3.2.1 Genel Olarak.....	80
3.3.2.2 Sorumsuzluk Kaydı	82
3.3.3 Seyahat Edene Tanınan Seçimlik Haklar	84
3.3.3.1 Genel Olarak.....	84
3.3.3.2 Bedelden İndirim Talep Etme Hakkı.....	86
3.3.3.3 Alternatif Tur ve İkame Edim Sağlanmasını Talep Etme Hakkı.....	92
3.3.3.4 Sözleşmeden Dönme Hakkı	93
3.3.4 Tazminat	94

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

PAKET TUR SÖZLEŞMESİNİN SONA ERMESİ

4.1 Genel Olarak	96
4.2 Paket Tur Sözleşmesini Kendiliğinden Sona Erdiren Sebepler	96
4.2.1 Ölüm ve Ehliyetsizlik	96
4.2.2 İflas	98
4.3 Paket Tur Sözleşmesin Sona Erdiren Genel Sebepler	98
4.3.1 Sözleşmeyi Sona Erdiren Genel Sebepler	98
4.3.1.1 İfa	98
4.3.1.2 Fesih	99
4.3.1.3 Dönme	100
4.3.1.4 İptal	101
4.3.1.5 Bozma	102
4.3.2 Borcu Sona Erdiren Genel Sebepler Nedeniyle Sona Erme	103
4.3.2.1 Genel Olarak	103
4.3.2.1.1 İbra	103
4.3.2.1.2 Yenileme	104
4.3.2.1.3 İmkânsızlık	104
4.3.2.1.4 Alacaklı ile Borçlu Sıfatının Birleşmesi	106
4.3.2.1.5 Takas	107
SONUÇ	109
EK 1 - Kütahya Çizelgesinde Yüzdelik Hesaba Göre İndirim Oranları	111
KAYNAKÇA	117
ÖZGEÇMİŞ	120

KISALTMALAR LİSTESİ

AB.	: Avrupa Birliği
AD.	: Avrupa Birliği Adalet Divanı
Bkz.	: Bakınız
C.	: Cilt
dn.	: dipnot
E.	: Esas numarası
HD.	: Hukuk Dairesi
HGK.	: Hukuk Genel Kurulu
K.	: Karar numarası
m.	: Madde
N.	: Numara
PTY.	: Paket Tur Sözleşmeleri Uygulama Usul ve Esasları Hakkında Yönetmelik
RG.	: Resmi Gazete
S.	: Sayı
s.	: Sayfa
SASABK.	: Seyahat Acentaları ve Seyahat Acentaları Birliği Kanunu
SAY.	: Seyahat Acentaları Yönetmeliği
SAB.	: Seyahat Acentaları Yönetmeliği
SABY.	: Seyahat Acentaları Birliği Yönetmeliği
T.	: Tarih
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 .	: Yargıtay

ÖZET

Günümüzde turizmin gerek ekonomik gerekse insanların ihtiyaçlarının farklılaşmasından dolayı gelişiminin hızlanması ve oldukça yaygın hale gelmesi nedeniyle uygulamada gezi sözleşmelerinin bir türü olan paket tur sözleşmelerine sıklıkla rastlanmaya başlanmıştır.

Paket tur sözleşmelerini diğer gezi sözleşmelerinden ayıran en önemli özelliklerden biri, hiç şüphesiz ki, bu sözleşmelerin tüketici işlemi olarak kabul edilmesidir. Bu itibarla, sözleşmenin bir yanını tüketici oluşturmaktadır. Böylelikle, kanunkoyucu, uygulamada seyahat eden tarafı oluşturan tüketicinin, gerek deneyimsizliği gerekse güçsüz yan olması sebebiyle zarar görmesinin olabildiğince önüne geçebilmesini hedeflemiştir. Gerçekten de, tüketici hukuku seyahat edenin mağduriyetini engellemeye elverişli birçok imkan sağlamaktadır.

Yukarıda da bahsedilmiş olduğu üzere, paket tur sözleşmelerine uygulamada sıklıkla rastlanmakla birlikte, tüketici hukuku da sözleşmesel hak ve yükümlülüklerin çerçevesinin çizilmesinde etkin rol oynamaktadır. İşbu incelemede de, bu iki husus göz önüne alınarak, bir yandan paket tur sözleşmelerinin genel yapısı incelenmeye çalışılacak, diğer yandan ise yeri geldikçe tüketici hukuku ile bağlantılarına değinilecektir.

SUMMARY
PACKAGE TOUR CONTRACTS IN THE FRAMEWORK OF THE CONSUMER
LAW

Package travel contracts will be tried to explain in the line of consumer law. Both the developments in terms of tourism and changing about the humane needs are constituted the aim of the thesis.

On the other hand, according to the Turkish Law, these contracts are accepted as consumer transaction. In other words, traveler is accepted as consumer in package tour contracts. Law maker's aim is tried to prevent the detriments of travelers which are welded from their inexperienced and weak condition.

It can be seen above, package tour contracts are quite widespread and also in a close relation with consumer law. Because of these reasons, in this thesis, the general frame of the package Travel contracts will be tried to explain. Furthermore, under the some titles, the correlation between The Contract and consumer law will be mentioned.

GİRİŞ

Konunun Takdimi, Önemi ve Sınırlandırılması

Konunun Takdimi ve Önemi

Seyahât etmek, her bireyin hayatında önemli bir yer teşkil etmektedir. Her insan, iş, dinlenme, inanç gibi sebeplerle seyahât etme ihtiyacı duymaktadır. Seyahât sırasında, başta ulaşım, yeme- içme ve barınma olmak üzere birçok gereksinim doğmaktadır. Bu durum, ulaşımın sağlanması için birçok kara, hava, deniz ve demiryolu işletmesinin, konaklama için otel, motel, pansiyon gibi işletmelerin, benzer şekilde yeme içme işletmelerinin de açılmasına ön ayak olmuştur. Öte yandan, zamanla, söz konusu hizmetlerin birden fazlasını yerine getirmeye amaçlayan işletmeler de kurulmuştur. Örneğin, her şey dahil sistemiyle çalışan bir otelde, konaklama, yeme-içme, eğlence, hatta transfer hizmetleri bir çatı altında sunulmaktadır. Bu gelişim, seyahât edenlerin seçebileceği kombinasyonların da fazlalaşmasına neden olmuştur.

Çoğu zaman, tüm bu ihtiyaçların bireysel olarak karşılanması mümkün olmamaktadır. Gerek seyahât edilecek yerin bilinmemesi, gerek ihtiyaç duyulan hizmetlerin seçim ve programlanması için ciddi bir süreye ve belirli bir tecrübeye gereksinim duyulması seyahât acenteliği, rehberlik, tur operatörlüğü gibi yeni mesleklerin doğmasına da neden olmuştur. Tüm bunlar zaman içerisinde, turizm sektörünün karmaşık bir hal almasına yol açmıştır.

Dünya ile paralel olarak, ülkemizde de turizm yirminci yüzyılın başlarından beri hızlı bir gelişme göstermektedir. Bu hızlı gelişimin bir sonucu olarak, turizm alanındaki sözleşme çeşitliliğinin artmasının yanısıra mevcut sözleşmelerin içerikleri de genişlemektedir. Bu alanda faaliyet gösteren kişiler ve kurumlar arasındaki rekabet de özellikle verilen hizmetlerin çeşitlendirilmesi açısından bu duruma katkıda bulunmaktadır.

Turizm alanındaki hızlı gelişim hukuken de büyük önem taşımaktadır. Zira yukarıda bahsedildiği üzere turizmin gelişimden doğrudan etkilenen unsurlardan biri de turizm alanında yapılan sözleşmelerdir. İşletme türlerinin sayısının artması, birçok mutad edimi bir arada sunan işletmelerin yanısıra farklı edimler sunmayı amaçlayan işletmelerin de ortaya çıkması, bu alanda yapılan sözleşmelerin de çeşitlilik göstermesine yol açmaktadır.

Yeni sözleşmelerin ortaya çıkmasının yanısıra, mevcut sözleşmelerin kapsamının değişmesi de uygulanacak hükümleri önemli ölçüde etkilemektedir. Bu itibarla, birçok hukukî müessese ve sözleşme tipinden izler taşıyan, turizm sözleşmelerine uygulanacak hükümlerin

dikkatle belirlenmesi gerekmektedir. Söz konusu belirlemenin yapılması ise ancak her bir sözleşme tipinin incelenmesi ile mümkündür.

Öte yandan, hizmet sağlayıcılarının çoğalması ve seçeneklerin çeşitlenmesi nedeniyle seyahât düzenleyen karşısında daha zayıf duruma düşen tüketicinin korunması ihtiyacı da günden güne üzerinde daha çok durulan bir konu olarak karşımıza çıkmaktadır. Bir yandan tüketiciye kendilerine sunulmakta olan alternatiflerden tam ve etkin olarak yararlanmasının sağlanması, bir yandan da seyahât düzenleyene karşı zayıf yanlarının korunma ihtiyacı, bu konuya atfedilen önemin esas kaynaklarını oluşturmaktadır.

AB Hukuku açısından da bir değerlendirme yapıldığında benzer bir tablo ile karşılaşmaktadır. EEC anlaşmasının 153. maddesinde tüketicilerin ekonomik menfaatlerinin yanısıra, güvenliğe ilişkin ve sağlıksal menfaatlerinin de koruma altına alınması amacından bahsedilerek tüketicinin korunmasına atfedilen öneme ve koruma kapsamının genişliğine işaret edilmektedir. 283/1999 sayılı “Avrupa Parlamentosu ve Konseyi Kararı”nda benzer bir düzenlemeye yer verilerek, tüketiciye sağlanan mal veya hizmet kapsamında olmak üzere, yukarıda belirtmiş olunan hak ve menfaatlerin korunması amacına değinilmiştir. Paket tur kapsamında seyahât edenin tüketici sayılması itibariyle, paket tur sözleşmeleri açısından da böyle bir amacın varlığı kabul edilebilir.

Bu bilgiler ışığında, turizm faaliyetlerinde oldukça sık rastlanan ve rekabetin de oldukça yoğun olduğu bir alan olan acentelerin ürünü olan paket tur sözleşmelerinin de bu kapsamda incelenmesi gerekmektedir. Son zamanlarda seyahât talebinin oldukça büyük bir artış göstermesinin yanısıra, seyahât katılımcılarının özel konumu da bunu gerekli kılmaktadır. Zira, seyahât düzenleyene duyduğu güvene dayanarak, herhangi bir araştırmaya gerek duymaksızın, kendisine tamamen yabancı bir yere giden seyahât eden, özel bir korumaya ihtiyaç duymaktadır.

Hem paket tur sözleşmelerine uygulamada sıklıkla rastlanması sebebiyle karşılaşılan ihtilafların çokluğu, hem de gerek tüketiciye gerekse kendine has haklarla donatılmış olan seyahât edenin sahip olduğu özel konum, paket tur sözleşmelerinin incelenmesi açısından önemli noktaları oluşturmaktadır. Bu nedenle, turizm sözleşmelerinin bir türünü teşkil eden paket tur sözleşmesi bu incelemeye konu edilmiştir.

Paket tur sözleşmeleri, niteliği itibariyle gezi sözleşmesi olmasına karşın, diğer gezi sözleşmelerinden birçok noktada ayrılmaktadır. Bu itibarla, paket tur sözleşmelerinin diğer gezi sözleşmelerinden ayrılması da inceleme açısından önem arz etmektedir. Doktrinde, paket tur sözleşmesinin, gezi düzenleme sözleşmesinden önemli bir ayrım teşkil etmediği,

gezi düzenleme sözleşmesi olarak nitelendirilebileceği savunulmaktadır¹. Paket tur sözleşmeleri kaynağını gezi düzenleme sözleşmesinden almakta ve gezi düzenleme sözleşmesine ilişkin hükümler de uygulama alanı bulmaktadır. Öte yandan, paket tur sözleşmelerinin gezi sözleşmesi olarak adlandırılması yerinde değildir. Zira gezi sözleşmesi bir yandan gezi düzenleme sözleşmesini, öte yandan, gezi aracılığı sözleşmesini içine alan geniş bir kavramdır. Ayrıca ileride de değinileceği üzere, paket tur sözleşmesinin unsurlarını taşımayan, bazı başka türleri de mevcuttur. Bu nedenle iki kavramın birbirini yerine kullanılması mümkün değildir. Gezi aracılığı sözleşmesi tüketicinin yalnızca bir gezi düzenleyen bulunmasına ilişkin akdettiği sözleşmeyi² nitelemekte olmasına rağmen, paket tur sözleşmesi ile bu kurumun karıştırılmaması açısından bu kavramın kullanılması yerinde değildir. Gezi düzenleme sözleşmesi ise, paket tur sözleşmesine daha yakın bir kavram olmasına karşın, unsurlar başlığı altında incelenecek ayrımlardan ötürü iki kavram örtüşmemektedir.

Özetle, uygulamada yaygın olarak paket tur sözleşmeleri yerine gezi düzenleme sözleşmesi kavramı da kullanılmaktadır. Paket tur sözleşmelerinin esasında birer gezi düzenleme sözleşmesi olduğu aşîkârdır. Ancak paket tur sözleşmesi niteliğinde olmayan gezi düzenleme sözleşmeleri de mevcuttur. Bu sebeple gezi düzenleme sözleşmesi kavramının da kullanılmaması gerektiği kabul edilmelidir.

Kaldı ki, TKHK.'da yapılan son değışîklik ile paket tur sözleşmeleri hukukumuzda oldukça kapsamlı şekilde düzenlenmiştir. Gezi düzenleme sözleşmelerinden farklı yönleri, taraflara paket tur sözleşmesine özgü olarak yüklenmiş hak ve yükümlölükler, tüketiciye bu sözleşme kapsamında tanınmış özel korumalar, bu sözleşmeyi büyük oranda farklılaştırmaktadır. Düzenleme sonrasında, paket tur sözleşmelerinin, ayrı bir tür oluşturduğunun tartışmaya yer bırakmayacak şekilde kabul edilmesi gerekmektedir.

Yukarıdaki bilgilerden hareketle, işbu çalışmada paket tur sözleşmesi kavramı kullanılacak olup, yeri geldikçe gezi düzenleme sözleşmesine ilişkin hükümlere de değinilecektir. Her ne kadar paket tur sözleşmelerinin ayrı bir tür olarak değîrlendirilmesi gerekse de, düzenleme bulunmayan hallerde, klasik gezi sözleşmelerinin kıyasen uygulanmasına da bir engel bulunmamaktadır.

¹ **Vardar-Hamamcıoğlu**, Gülşah: Paket Tur Sözleşmelerinde Tüketicinin Korunması, İstanbul Üniversitesi Hukuk Faköltesi Dergisi, C.LXVIII S.1-2 (s.275-304), 2010, 277; **Öksüz**, Ömer: Tüketici Hukukunda Paket Tur Sözleşmeleri, Türkiye Barolar Birliğı Dergisi, Y.19 s.66, 2006, 332vd.; **Kara**, İlhan: Tüketici Hukuku, Ankara 2012, 474.; **Oktay**, Saibe: Gezi Sözleşmesi, İstanbul 1997, 8.; **Zevkliler, Aydın/Aydoğdu**, Murat: Tüketicinin Korunması Hukuku, İstanbul 2004, 197.

² **Zevkliler/ Aydoğdu**, 198; **Oktay**, 12.

Konunun Sınırlandırılması

Turizm alanında rol oynayan müesseselerin çeşitliliği bu alandaki hukukî ilişkilerin türlerindeki çeşitliliği de doğru orantılı olarak etkilemektedir. Seyahât acentesiyle konaklama işletmeleri, transfer işletmeleri, tur operatörleri arasındaki sözleşmelerin yanısıra seyahât eden ile bu işletmelerin her biriyle akdettiği sözleşmeler farklı bir hukukî ilişki oluşturmaktadır.

Seyahât eden ile seyahât acentesi arasında yapılan sözleşmeler genel olarak seyahât sözleşmesi olarak adlandırılmaktadır. Söz konusu sözleşmeler turizmin amacından süresine ve kapsadığı hizmetlere göre farklılık göstermektedir. Bu anlamda paket tur sözleşmeleri de gerek süre gerekse hizmet kapsamı bakımından diğer seyahât sözleşmelerine göre farklılık arz eden bir tür seyahât sözleşmesi olarak karşımıza çıkmaktadır. Zira paket tur sözleşmeleri yirmi dört saatten fazla süren; ulaşım, konaklama veya bu iki unsurun uzantısı olmayan ancak turizm aktivitesinin büyük bölümünü kapsayan edimleri ihtiva etme unsurlarından en az ikisini taşıyan tüketici sözleşmeleri olarak tanımlanmaktadır.

Öte yandan paket tur sözleşmelerinin bir tarafında tüketicinin bulunması nedeniyle, genel müesseseler ile turizm hukukuna ve sözleşmelerine özgü müesseselerin yanısıra tüketici hukukuna ilişkin hüküm ve müesseselerin de dikkate alınması gerekmektedir. Zira paket turlar açısından tüketicinin korunmasına kanunkoyucu tarafından özel bir önem atfedilmiştir. Hem tüketici kapsamı hem de haklar bakımından olağan tüketici hükümlerine göre genişletilme söz konusudur. Buna da, seyahât edenin, seyahât düzenleyen karşısında ekonomik zayıflığının yanısıra tecrübe ve bilgi açısından çok daha güçsüz olmasından kaynaklanan bağımlılık hali ile paket tur sözleşmesinde yüklenilen edim sayısının çokluğu yol açmaktadır³. Bu itibarla, işbu konu incelenirken tüketici hukuku temel alınmış olup diğer dallara da bu bağlamda değinilmeye çalışılmıştır.

Paket Turların Tarihsel Gelişim Süreci

Paket Tur Sözleşmesinin Ortaya Çıkışı

Seyahât kavramı insanlık tarihinin büyük bir bölümünde yer almakla kökü oldukça eskilere dayanmaktadır. Paket tur sözleşmeleri ise seyahâtin amacının, kapsamının, karlılık durumunun ve bunlar gibi birçok etkenin değişmesiyle veya gelişmesiyle birlikte, seyahâtin gelişiminin bir sonucu olarak ortaya çıkmıştır.

Bu sözleşme tipi kaynağını büyük tur (grand tour) adı verilen yalnızca eğitim amacıyla sınırlı turlardan almaktadır⁴. Ancak modern anlamındaki ilk örneklerinin ortaya çıkışı on

³ **Sayın**, Feyza Eren: Paket Tur Sözleşmelerinde Tüketicinin Korunması, İstanbul 2013 (yayınlanmamış yüksek lisans tezi), 13.; Acquis Group/ Machnikowski, 470 (Naklen, **Sayın**, 13).

⁴ **Küçükaslan**, Nazife: Tur Planlaması ve Tur Yönetimi, Bursa 2009, 28.

dokuzuncu yüzyılda gerçekleşmiştir⁵. Thomas Cook ise paket tur sisteminin yaratıcısı olarak anılmaktadır. Söz konusu turlarda demiryolu ile ulaşım, yeme-içme, eğlence ve tur eskortluğu hizmetleri bir arada görülmektedir. Cook tarafından hazırlanan turlarda konaklama hizmeti sağlanmamaktadır. Her ne kadar konaklama hizmetini barındırmasa dahi, ulaşım, yemek hizmeti, eğlence hizmeti ve tur eskortluğu hizmetinin bir arada paket tur sözleşmelerine özgü bir biçimde birbirlerine bağlı olarak satılması bu sözleşmelerin paket turun ilk örnekleri olarak anılmasına yol açmıştır. İlerleyen dönemlerde Cook, paket tur sistemini geliştirerek, konaklama hizmetini de kapsayan paket turları da ortaya çıkartmıştır⁶.

Paket turların gelişiminde bir başka dönüm noktası ise yirminci yüzyılın başlarında buharlı yolcu gemilerinin yaygınlaşması olarak kabul edilmektedir⁷. Her ne kadar I. Dünya Savaşı'na kadar ulaşım imkânlarının yetersiz olması, ulaşımın yeterince güvenli olmaması, turizm tesislerinin yetersizliği ve bu alanda profesyonelleşmenin henüz gerçekleşmemiş olmasından ötürü gerçek anlamda bir yaygınlaşma sağlanamamış olsa da, buharlı yolcu gemilerinin yaygınlaşması bu alanda turlar yapılması itibarıyla, paket tur sisteminin bir nebze de olsa şekillenmesine ve gelişmesine katkı sağlamıştır⁸.

Paket turların gerçek anlamda gelişimi, yaygınlaşması ve modern halini alması ise I. Dünya Savaşı Sonrasında karayolu taşımacılığının yaygınlaşması, II. Dünya Savaşı sonrası dönemde yolcu taşıma amaçlı havayolu taşımacılığının ortaya çıkması, inşa edilen turizm tesisleri ve turizme yönelik aktivitelerin (sergiler, festivaller) yaygınlaşması ile bu alandaki profesyonelleşmenin hızlı bir gelişim göstermesi sonucu gerçekleşmiştir⁹.

Bu gelişmelerle uluslararası seyahâtî konu alan paket tur sözleşmeleri yirminci yüzyılın ortalarında günümüzdeki şeklini almıştır. Yurtiçi paket tur faaliyetlerinin yaygınlaşmaya başlaması ise 1980 yılını bulmuştur¹⁰. Günümüzde ise paket tur sistemlerinde öncü ülke ABD olarak karşımıza çıkmaktadır. Ülkedeki paket tur üreticilerini bir araya toplayan USTDA ile sistem farklılaşma eğilimi göstermektedir. Müşteriler paket turları bu birlik aracılığıyla satın almakta olup bu hal bir garanti işlevi niteliğindedir¹¹. Paket tur sistemindeki başlıca gelişmelerin ise paket tur üretici ve araçlarının seyahât çeşitlerine göre

⁵ **Hacıoğlu**, Necdet: Seyahât Acenteliği ve Tur Operatörlüğü, Bursa 2000, 92; **Küçükaslan**, 28.

⁶ **Mısırlı**, İrfan: Seyahât Acenteleri ve Tur Operatörlüğü, Ankara 2000, 165; **Küçükaslan**, 28 vd.; **Hacıoğlu**, 92; **Ünlü**, 5.

⁷ **Hacıoğlu**, 92.

⁸ **İçöz**, Orhan: Seyahât Acenteleri ve Tur Operatörlüğü Yönetimi, Ankara 2000, 169; **Küçükaslan**, 29; **Hacıoğlu**, 92.

⁹ **Küçükaslan**, 29; **İçöz**, 169.

¹⁰ **Küçükaslan**, 30; **Hacıoğlu**, 92; **Öksüz**, 332.

¹¹ **Hacıoğlu**, 92.

uzmanlaşmaya gitmesinin yanısıra turizmle ilgili şirketlerin (havayolu, oteller) kendi acentelerini açarak bu alanda bağımsızlaşma çabaları olduğu söylenebilir¹².

AB Hukukunda Paket Turların Gelişimi

AB.'de tüketicinin korunmasının temel amacını, tüketicilerin, üye ülkelerin mevzuatları arasındaki farklılıklardan korkmaksızın diğer üye ülkelerden de mal ve hizmet alımı yapabilmesi ile ortak pazarın güçlendirilmesi oluşturmaktadır. Ancak özellikle son zamanlarda, tüketicinin korunması, bu yan amaçtan sıyrılarak AB.'nin asıl politikalarından biri haline gelmiştir¹³. Paket turlar açısından bir değerlendirme yapıldığında ise, tüketicinin korunma ihtiyacının kaynağını ise, turizmin gelişmesi ile birlikte bu alanda yapılan harcamanın yadsınamaz oranda artması ve paket turların bu harcamalar içerisinde önemli bir yer tutması oluşturmaktadır¹⁴.

AB. Hukuku'nda paket turlar, ilk kez 1970 tarihli Brüksel Konvansiyonunda düzenleme alanı bulmuştur. Konvansiyonda, seyahât düzenleme sözleşmesi ve seyahât aracılığı sözleşmesi olmak üzere iki sözleşme tipi düzenlenmiştir. Seyahât düzenleme sözleşmesi olarak adlandırılan sözleşme paket tur sözleşmelerinin temelini oluşturmaktadır. Zira konvansiyonun 1. maddesinde yapılan seyahât düzenleme sözleşmesinin temel unsurları hizmetler kombinasyonunu içermesi ve hizmetler kombinasyonu için tek bir değer biçilmesidir. Gerçekten de, paket tur sözleşmesinin tanımı ve unsurları başlığı altında da ayrıntılı olarak inceleneceği üzere, modern paket tur sözleşmelerinin de esas unsurlarını götürü ücret ve hizmet kombinasyonu oluşturmaktadır. Aynı zamanda, konvansiyonla, seyahât düzenleme sözleşmesi, paket tur sözleşmesi aracılığı sözleşmeleri ayrı ayrı incelenerek farklı tür sözleşmeler olduğu da ortaya konulmuştur¹⁵. Her ne kadar söz konusu düzenleme, yalnızca temel esasları düzenlemesiyle birçok eksiklik barındırmakta ve yalnızca yedi devletin onaylaması sebebiyle uygulamaya geçirilememiş olsa da, sözleşmenin temellerini attığından önemli bir adım olarak değerlendirilmesi gerekmektedir¹⁶.

Günümüzde ise, paket tur sözleşmeleri AB. Hukuku'nda özel bir direktifle¹⁷ düzenlenmiştir. Söz konusu direktif on maddeden oluşmakta olup, paket tur sözleşmelerini oldukça detaylı olarak düzenlemektedir. Direktifte öncelikle sözleşmenin uygulama alanının sınırları sözleşmenin tanımının yapılmasının yanısıra, unsurlarının ve taraflarının da açıklanması ile çizilmiştir. Öte yandan, seyahât düzenleyenin sözleşme kapsamındaki

¹² Hacıoğlu, 93.

¹³ Sayın, 20.

¹⁴ Sayın 21.

¹⁵ Sayın,17.

¹⁶ Sayın, 17.

¹⁷ 90/314/EEC sayılı direktif.

yükümlülüklerine, bu yükümlülüklerinden doğan sorumluluğunun kapsamına da yer verilmiştir. Bu düzenlemede seyahât edenin korunmasına da geniş ölçüde yer verildiği görülmektedir.

Öte yandan Paket Tur Direktifi'nin amacına değinmekte de yarar vardır. Çerçeve amaç AB. sınırlarında ortak pazarın kurulması iken, bir yandan da tüketicinin etkin bir şekilde korunması amaçlamaktadır¹⁸. Zira, yönetmelik AB. vatandaşlarının herhangi bir üye devletten paket tur satın alabilmesini sağlamakta, hem de tüm devletlerde korunma imkânına kavuşturmaktadır¹⁹. Yönetmeliğin 8. maddesindeki düzenlemeden, üye ülkelerde seyahât düzenleyenin korunması bakımından asgari sınırların çizilmesinin amaçlandığı anlaşılmaktadır. 8. maddede üye ülkelerin, direktifin iç hukuka aktarılmasının yanı sıra, tüketiciyi koruyucu daha etkin önlemler alabileceği belirtilmiştir²⁰. Görüldüğü üzere, tüketicinin korunmasında azami sınır belirtilmeyerek paket tur sözleşmesinde tüketicinin korunmasına ayrı bir önem de atfedilmiş bulunmaktadır. Direktifte sözleşmenin bir tarafı organizatör, diğer tarafı ise tüketici olarak nitelendirilmektedir.

Son yıllarda, mevcut direktifin yetersiz kaldığı ileri sürülmektedir. Zira direktif oldukça eski tarihli olup, teknolojinin getirdiği yeniliklere ayak uyduramamaktadır. Özellikle, seyahât edenlerin, hazır paket tur satın almak yerine internet üzerinden “dinamik paketleme” olarak adlandırılan sistemle, kendi turlarını oluşturmaları halinde tüketici koruması kapsamı dışında kalmaları direktifin büyük eksikleri arasında sayılmaktadır²¹.

AB.'nin yaptığı düzenlemeler karşısında, üye ülkelerin temel yükümlülüğünü ise yapılan düzenlemelerin kendi iç hukuklarına aktarılması oluşturmaktadır. Bu itibarla, üye ülkelerin belirlenen süre içerisinde ilgili düzenlemeleri iç hukuklarına aktarmamaları halinde tüketicinin mağduriyetinin nasıl giderileceğine de değinilmesi gerekmektedir. Tüketici işlemleri hakkında mağduriyetin giderilmesi ile ilgili özel bir düzenleme bulunmadığından genel düzenlemelere başvurulması gerekmektedir. O halde, bu durumun “per se” ihlal niteliğinde sayılarak, üye ülkelerin bizzat sorumluluğuna yol açacağı kanısına ulaşılmaktadır²². AD'nin Dillenkoffner davasında da, geri dönüş masrafları ile tura hiç gidilememiş olmasından kaynaklanan zararların, iç hukuka aktarım yapılmamış olmasının

¹⁸ Strauder, 151 (Naklen, Sayın, 21)

¹⁹ Sayın, 21 vd.

²⁰ EU 90/314/ EEE Art. 8: “Member States may adopt or return more stringent provisions in the field covered by this Directive to protect the consumer.”

²¹ Sayın, 23.

²² Sayın, 22.

ihmal niteliğinde olduğu, Alman Devleti'nin zararlarda bizzat sorumlu olacağına karar verilmiştir²³.

Üye ülkeler genel olarak bu direktifi iç hukuklarına aynen geçirmelerine karşın, bazı hususlarda çekince koymuşlar veya bu hususları iç hukuklarına değişiklik yaparak aktarmışlardır.

Alman Hukuku'ndaki düzenlemeler genel olarak AB. direktifinden alınmıştır. İç hukuka aktarım, zaten Medeni Kanun'da mevcut olan hükümlerin direktifle uyumlaştırılması ve kapsamının genişletilmesi ile sağlanmıştır²⁴. Seyahât düzenleyen açısından incelendiğinde, herhangi bir düzenleyici organ olmadığı görülmektedir²⁵. Bu itibarla ülkemizin aksine seyahât düzenleyen için çok daha az şart ve izin arandığı söylenebilir. Ayrıca paket turlar hakkında Alman Hukuku'ndaki haksız şartlara ilişkin hükümler de uygulama alanı bulmaktadır. Neredeyse diğer üye devletlerin tümünde rastlandığı üzere, teminat sistemi ve kompanse sistemi AB. direktifinden farklılaşmaktadır. Teminat sisteminin farklılaşma sebebi, AB. direktifinde düzenlenen sistemin, ayrı bir fon benzeri sistem gerektirmesi olarak gösterilmektedir²⁶. Alman Hukukundaki bir başka düzenleme ise, sözleşme sorumluluğunun sınırlandırılmasına ilişkindir. Buna göre, kişisel yaralanma durumu haricinde, sözleşmesel sorumluluğun tur bedelinin üç katı ile sınırlanabilmektedir. Sigorta ettirme de bir zorunluluk olarak düzenlenmiş olmakla birlikte, seyahât edenin sigorta ettirilmesi yerine banka garantisinin sağlanmasının da yeterli olacağı öngörülmüştür. Fakat bu imkân, paket turun yurt dışını da kapsaması halinde, garantinin seyahâtin gerçekleştiği ülkelerde de sağlandığının, baştan ispatlanması şartı ile kullanılabilir²⁷. Ayrıca, bu yükümlülükle ilgili sınırlandırmalar da mevcuttur. Kamu tüzelkişisinin düzenlendiği turlar, profesyonel bir organizasyon için yalnızca çerçeve şeklinde düzenlenmiş olan turlar, süresi yirmi dört saati aşmayanlar, belirli bir tutarın altındaki turlar ile ticari aktivite dışında düzenlenen turların bu yükümlülüğten muaf olacağı düzenleme altına alınmıştır²⁸.

İngiliz Hukuku'nda ise, mahkemeler AB. Hukuku'nun; bu itibarla paket tur direktifinin uygulanmasında, en önemli rolü üstlenmektedir. AB direktifinin iç hukuka aktarılması bu yolla gerçekleştirilmektedir. Seyahât organizatörleri için kurulmuş üç adet düzenleyici kuruluş mevcut olup, paket tur düzenlenebilmesi için izin alınması gerekmektedir. AB direktifinden farklı olarak, sigorta, teminat ve bahsedildiği üzere izin sistemlerinde

²³ AB Hukuku ve Turizm, 45.

²⁴ Zevkliler/ Aydoğdu, 196; Sayın, 25.

²⁵ Yağub, Zahd: European Travel Law, New York 1997, 252.

²⁶ Yağub, 257.

²⁷ AB Hukuku ve Turizm, 40.

²⁸ AB Hukuku ve Turizm, 41.

farklılıklar görülmektedir²⁹. AB. direktifinden kaynaklanan düzenlemelerin yanısıra, hükümlerin iç hukuka aktarılmamasından önce mevcut olan sigorta yükümlülüğüne de değinilmesi gerekmektedir. İngiltere’de de, ülkemizdeki SAB.’a benzer, bir tür tur operatörleri birliği (ABTA.) bulunmaktadır. Söz konusu birliğe üyeliğin zorunlu olmamasına karşın, birlik üyelerinin seyahât edenleri sigorta ettirme yükümlülüğü bulunmaktadır³⁰. Seyahât edenlerin menfaatlerinin dört şekilde teminat altına alınması mümkün kılınmıştır. Buna göre, DTİ.’a (Ticaret ve Sanayi Departmanı) yıllık cironun %25’i oranında senet verme, rezerve fon sigorta kurumuna yıllık cironun % 10’u oranında senet verme, tur tutarında sigorta ettirme veya tur bedelinin tur sonuna kadar tutulacağı güvenli bir hesaba yatırma yükümlülüğün yerine getirilmesi için sağlanan imkânlardır³¹. Paket tur başına sorumluluğunun tur bedelinin üç katı ile sınırlandırılmasının mümkün kılınmasının yanısıra, üçüncü kişinin davranışı ile öngörülemeyen hallerin sorumluluk kapsamında olmaması da düzenlemeler arasındadır³². Diğer üye ülkelere nazaran farklılık arz eden diğer düzenlemeleri ise, hizmet sağlayıcı ile müşteri arasındaki bilgilendirmenin sağlanmasına seyahât düzenleyenin aracı olarak kabul edilmesi, ayıp bildiriminin yirmi sekiz günden az olmamak üzere taraflar arasında özgürce kararlaştırılabilmesi ve yaralanma halinde üç, diğer hallerde ise altı yıl olarak belirlenmiş özel zamanaşımı süresi oluşturmaktadır³³.

Avusturya Hukuku’nda ise AB. direktifinin aktarılması öncesinde paket turlar hakkında özel bir düzenlemeye rastlanılmamaktadır. Önceki dönemde, paket tur sözleşmelerinin karma sözleşme olarak değerlendirilmesi ile genel hükümlere göre başvurulması söz konusu olmaktadır. AB. direktifinin tüketici mevzuatına eklenmesiyle bu durum son bulmuştur³⁴. Paket tura ilişkin ilk düzenleme ise, 01.01.1995 tarihli “Profesyonel Sivil Sorumluluk” yasası ile sağlanmıştır. Bu yasa ile sözleşmenin sivil sorumluluk esasına göre yapılacağına ve seyahât edene geçerli bir kredi kurumundan teminat sağlanmasına ilişkin iki temel düzenleme getirilmiştir³⁵. Teminat gösterme yükümlülüğü kapsamında, seyahât düzenleyenin yıllık cirosunun %5 i oranında teminat göstermesi ve her yıl gösterilen teminatının varlığının ispatlanması düzenleme altına alınmıştır. Bunun yanısıra, aydınlatma dokümanları ile birlikte, seyahât edene teminat sağlandığına dair bir garanti belgesinin de verilmesi zorunlu kılınmıştır³⁶.

²⁹ Yağub, 543 vd.

³⁰ AB Hukuku ve Turizm, 42 vd.

³¹ AB Hukuku ve Turizm, 44.

³² AB Hukuku ve Turizm, 41 ve 44.

³³ AB Hukuku ve Turizm, 43 vd.

³⁴ Sayın, 28.

³⁵ AB Hukuku ve Turizm, 37.

³⁶ AB Hukuku ve Turizm, 37.

Belçika’da ise, iç hukuka aktarım, 29.06.1994 tarihli bir torba yasa ile sağlanmıştır³⁷. Genel sistemde farklılık arz eden nokta, çeşitli kriterler için, farklı miktarlarla yükümlülük söz konusu olmasıdır. Yaralanma, maddi hasarlar ve maddi olmayan hasarlar için seyahât edenin sigorta ettirilmesi gereken meblağlar ayrı ayrı belirtilmiştir. Zararın aşılması halindeyse, aşan tutar bakımından seyahât düzenleyenin sorumluluğunun devam edeceği düzenleme altına alınmıştır. Bu kriterlerin sağlanıp sağlanmadığının denetimi ise özel ajanlara bırakılmıştır. Sorumluluk kapsamı bakımından ise olumsuz bir tanıma yer verilmiştir. Bu tanım uyarınca, seyahât düzenleyen, seyahât eden veya üçüncü kişinin davranışından, doğa olaylarından ve öngörülemez hallerden kaynaklanan haller dışındaki tüm hallerden sorumludur³⁸. Belçika Hukuku’nda paket tur düzenlemelerine ilişkin bir başka hususu ise garanti fonu oluşturmaktadır. Seyahât edenin teminat altına alınması amacıyla özel bir seyahât garantisi fonu bulunmaktadır. Seyahât düzenleyenin, bu fona katılma zorunluluğu bulunmamakla birlikte, seyahât edeni sigorta ettirme yükümlülüğü vardır. Sigorta yükümlülüğü ile ilgili yapılan ayrım, ikili bir korumanın sağlanması gerektiği de hüküm altına alınmıştır. Buna göre bir yandan seyahât düzenleyenin iflasına bir yandansa seyahât sırasında sözleşmeden dönülme ihtimaline karşı sigortalama yapılması zorunludur³⁹.

Bu direktifin yanı sıra tüketici hukukuna ilişkin düzenlemelerde, paket tur sözleşmeleri bakımından uygulama alanı bulmaktadır⁴⁰. Zira direktiften anlaşıldığı üzere, bu sözleşme kapsamında seyahât eden tüketici sayılmıştır. Özellikle haksız şartlara ilişkin olan “ The Unfair Contract Terms Directive⁴¹” bu açıdan önemli bir rol oynamaktadır. Bu sebeple yeri geldiğinde, Paket Tur Direktifi’nin yanı sıra, AB Hukukundaki tüketicinin korunmasına ilişkin mevzuattan da bahsedilecektir.

Türk Hukukunda Paket Turların Gelişimi

Ülkemizde ilk turizm hareketleri 1860’lı yıllarda demiryolu hatlarının inşa edilmesiyle başlamıştır. 1800’lü yılların sonlarına doğru demiryoluyla İstanbul’a gelerek Pera Palas otelinde konaklama içeren seyahâtler; paket tur sözleşmelerine benzer ilk örneklerdendir⁴². Cumhuriyet döneminde ise turizmin dönüm noktalarını ilk ulusal seyahât acentemiz olan NATTA ile Reşit Saffet Bey tarafından kurulan Türk Seyahât Cemiyeti (Türk Turing Kurumu) oluşturmaktadır. Ayrıca, havayolu taşımacılığının dünyaya paralel olarak gelişmesi

³⁷ Zevkliler/Aydoğdu, 195 vd.

³⁸ AB Hukuku ve Turizm, 38.

³⁹ AB Hukuku ve Turizm, 38.

⁴⁰ Yağub, 73vd.

⁴¹ 93/13/EEC

⁴² Ünlü, 6.

ile 1968 yılında seyahât acentelerinin kuruluşunu izne tabi tutan düzenlemeleri de içeren hükümler önemli gelişmeler arasında sayılabilir⁴³.

TKHK..’dan önce, hukukumuzda turizm hukuku sözleşmelerine ilişkin düzenlemeler uygulama alanı bulmaktaydı. SASABK., SAY., SBY. ile Kütahya Çizelgesi’nin başlıca düzenlemeler olduğu söylenebilir. Bu düzenlemeler genellikle idari yaptırım sonucuna bağlanan, seyahât edenle seyahât düzenleyen arasındaki ilişkileri yanı sıra, seyahât düzenleyenle hizmet sağlayıcılar arasındaki ilişkileri ve acentelerin bakanlığa karşı yükümlülüklerine de değinen genel kapsamdaki hükümlerden ibarettir. Ancak seyahât edenin tüketici olarak kabul edildiği herhangi bir düzenleme bulunmamaktadır. Bir yandan, söz konusu düzenlemelerin koruma bakımından yetersiz kalması, öte yandan AB müktesebatına uyum hareketleri, paket tur sözleşmelerine katılanların tüketici olarak koruma altına alınmalarına ve bu düzenlemelere ek olarak kendilerine ek koruma imkânı sağlamasına zemin hazırlamıştır.

Buna karşın, paket tur sözleşmeleri, ilk olarak 2003 yılında TKHK. ile hukukumuzda düzenlenmiştir. Ancak, 4077 sayılı TKHK.’da paket tur sözleşmesinin yalnızca bir tanımının yapılması ile yetinilmiş; Paket Tur Sözleşmesi’ne ilişkin usul ve esasların belirlenmesi yönetmeliğe bırakılmıştır⁴⁴. Tüketicinin etkin bir biçimde korunabilmesi için söz konusu düzenlemelerin yönetmeliğe bırakılması bağlayıcılık açısından yerinde değildir. Hükümlerin nisbi emredici nitelikte olması, sözleşmeden dönme, sözleşme özgürlüğünü kısıtlayan hükümler vs. başta olmak üzere esaslı değişikliğe sebep olacak hükümler barındırma da bu konudaki eleştirilerdir⁴⁵. Söz konusu düzenleme, aynı zamanda AB. direktifinin hukukumuzda aktarılmasına ilişkin ilk adım olarak da nitelendirilebilir. Zira, bu düzenleme ile direktif tanımı hukukumuzda alınmış olup; paket tur yönetmeliği de yine çoğunlukla AB direktifinden aktarılmıştır.

28.11.2013 tarihinde Resmi Gazete’de yayımlanan 6502 Sayılı TKHK. ile daha kapsamlı bir düzenleme yapılmıştır⁴⁶. Yapılan yeni düzenleme uyarınca, paket turun tanımı daha kapsamlı bir biçimde yapılmış ve kapsamı daha net bir biçimde belirlenmiştir. Ayrıca AB düzenlemesine de paralel olarak, özellikle tüketicinin hakları ve seyahât düzenleyenin

⁴³ İlhan, Cengiz: Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Şerhi, Ankara 2006, 141; Ünlü, 6.

⁴⁴ 4077 S.K. m.6/c: “(1)Paket tur sözleşmeleri; ulaştırma, konaklama ve bunlara yardımcı sayılmayan diğer turistik hizmetlerin en az ikisinin birlikte, her şeyin dahil olduğu fiyatla satılan veya satış taahhüdü yapılan ve hizmeti yirmi dört saatten uzun bir süreyi kapsayan veya gecelik konaklamayı içeren ve bir nüshasının tüketiciye verilmesi zorunlu, önceden düzenlenmiş yazılı sözleşmelerdir. (2) Paket tur sözleşmelerine ilişkin usul ve esasları Bakanlık belirler.”

⁴⁵ Öksüz, 333; Vardar-Hamamcıoğlu,276; Zevkliler/Aydoğdu, 196 vd.; Sayın, 34.

⁴⁶ Bu Kanun, 28.05.2014 tarihinde yürürlüğe girmiştir.

sorumluluğuna ilişkin yönetmelik hükümlerinin bir kısmı kanuna aktarılmıştır⁴⁷. TKHK. m.51’de sözleşmenin tanımına ve unsurlarına, kısmen de olsa seyahât düzenleyenin sorumluluğunun kapsamına, tanıtım broşürü verilmesi gibi tüketicinin aydınlatılması bakımından oldukça önem arz eden bir yükümlülüğe, seyahât edenin, seyahât düzenleyene karşı sahip olduğu haklara değinilmiştir. AB. direktifinden Paket Tur Yönetmeliği(PTY)’ne alınmış olan birçok hükmün, doğrudan kanun kapsamına alınması, kanunla düzenlenmesine ilişkin noktaların yönetmelikte düzenlenmiş olmasına ilişkin tartışmaların kısmen de olsa önüne geçilmiştir. Zira halen yönetmelikte olan birçok hususun kanuna aktarılması ihmal edilmiş; düzenleme yine açıkça yönetmeliğe bırakılmıştır.

Paket tur sözleşmelerinin paket tatil veya paket seyahât olarak adlandırılması da bu direktifteki düzenlemeye paralel olarak mümkündür⁴⁸.

AB. Hukuku’nda olduğu gibi, ülkemiz mevzuatında, seyahât eden tüketici olarak kabul edilmektedir. Bu itibarla, seyahât eden gerek TKHK.’da gerekse diğer mevzuatta

⁴⁷ 6502 S.K. m.51: “(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 döndüğü 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 Seyahât Acentaları ve Seyahât 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 **Zevkliler, Aydın/ Gökyayla**, Emre: Borçlar Hukuku Özel Borç İlişkileri, Ankara 2013, 197 vd.

tüketiciye sağlanan imkânlardan yararlanma imkânına sahiptir. Özellikle ayıplı hizmet, paket tur sözleşmesinin mesafeli olarak yapılması hali, her tüketici sözleşmesine uygulanacak olan hükümler bakımından Tüketici Hukuku mevzuatı da bu sözleşmeler bakımından önemli bir yer tutmaktadır.

Tüketici hukukuna ilişkin düzenlemelerin yanı sıra, turizm hukukuna ilişkin mevzuatta da seyahât eden ve seyahât düzenleyene ilişkin çeşitli hükümler bulunmaktadır. Seyahât Acentaları Birliği Kanunu'nun yanı sıra, bu kanuna bağlı olan yönetmeliklere ve çizelgelere de bu kapsamda yeri geldiğince değinilmiştir.

BİRİNCİ BÖLÜM

PAKET TUR SÖZLEŞMESİNİN TANIMI, UNSURLARI, TARAFLARI, KURULMASI, ŞEKLİ ve HUKUKİ NİTELİĞİ

1.1 Paket Tur Sözleşmesinin Tanımı ve Unsurları

1.1.1 Tanımı

Paket tur sözleşmeleri, seyahât düzenleme sözleşmesinin bir alt türü olarak karşımıza çıkmaktadır. Dolayısıyla işbu sözleşmeler, seyahât düzenleme sözleşmelerinin özelliklerini de yansıtmaktadır. Bu nedenle, öncelikle seyahât düzenleme sözleşmesinin tanımını yaparak, daha sonra paket tur sözleşmesini tanımlamak daha yerinde olacaktır.

Seyahât sözleşmeleri en genel anlamıyla seyahât işlemleri içeren turistik ürün olarak tanımlanabilir⁴⁹. Bir başka tanıma göre ise bu sözleşmeler bir yanın diğer yandan alacağı götürü ücret karşılığında taşıma, yeme-içme, eğlence, rehberlik hizmetleri verme gibi yükümlülükler altına girdiği sözleşmelerdir⁵⁰. Doktrinde yapılan çeşitli tanımlara göre seyahât düzenleme sözleşmesi (uygulamada kısaca seyahât sözleşmesi olarak adlandırılan) seyahât acenteleri tarafından konaklama, transfer ve çeşitli tekil turistik hizmetleri bir bünyede içeren turizm sözleşmeleri olarak tanımlanabilir⁵¹. Tanımda söz edilen tekil turizm hizmetlerinin ise oldukça fazla çeşitlilik göstermesi nedeniyle bir sınırlamaya tabi tutulması mümkün değildir. Ancak yeme-içme, eğlence, özel aktiviteler, ekstra turlar, rehberlik gibi hizmetler bu tip hizmetlere örnek olarak gösterilebilir⁵².

Paket tur sözleşmeleri ise TKHK. m.51/1 'de tanımlanmıştır. Buna göre, “*Paket tur sözleşmesi, paket tur düzenleyicileri veya aracıları tarafından aşağıdaki hizmetlerden en az ikisinin birlikte, her şeyin dâhil olduğu fiyatla satıldığı veya satınının 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.”

⁴⁹ Küçükaslan, 31; Vardar-Hamamcıoğlu, 278.

⁵⁰ Yurt, Bülent: Seyahât Düzenleme Sözleşmesi, Ankara 2000, 41; Vardar-Hamamcıoğlu, 278.

⁵¹ Küçükaslan, 31; Can, 243; Hacıoğlu, 34; İçöz, 167; Vardar-Hamamcıoğlu, 278.

⁵² Aslan, İ. Yılmaz: Tüketici Hukuku Dersleri, Bursa 2013,307; Küçükaslan, 31; Can, 243; İçöz, 167 vd.; Vardar-Hamamcıoğlu, 278.

Söz konusu düzenleme kaynağını 90/314/EEC sayılı AB. direktifinden almakta olup söz konusu direktifin 2. maddesindeki tanımlamanın baz alındığı görülmektedir⁵³. 4077 sayılı TKHK.'daki tanım da bu direktiften aktarılmıştır. Ancak son değişiklikle, direktifte bulunmakta olan ancak önceki düzenleme kapsamında tanım büyük bir farklılık arz etmemekle birlikte, kapsam belirleyici hükümler yönünden daha fazla hususun aktarıldığı ilk incelemede göze çarpmaktadır. Benzer bir tanıma SAY. m.4/e'de rastlanmaktadır. Bu maddede paket tur “Seyahât acentası tarafından önceden belirlenmiş bir program kapsamında; 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, düzenlenen ticarî faaliyet” olarak tanımlanmaktadır. Kanuni tanımdan farklı olarak, bu tanımda satış taahhüdünün de paket tur kapsamında sayılması ile seyahât düzenleyen tarafından önceden belirlenmiş bir programın varlığına dayandırılması hususlarına değinilmiştir. Satış taahhüdünün de paket tur kapsamında sayılması şüphesiz ki tüketicinin sözleşmenin kurulmasından önce korunmasına imkân sağlamaktadır. Böylece satış yapılmadan önce de tüketicinin paket tur kapsamındaki korumalardan yararlanması mümkün olabilmektedir. Önceden belirlenmiş programa dayandırılma ise tüketicinin korunmasına yönelik şekli bir unsur olup sözleşmenin şekli incelenmiştir.

Mevzuatımızda paket turun bir başka tanımı ise Turizm Tüketici Taleplerini Değerlendirme Amaçlı Kütahya Çizelgesi'nde yapılmıştır. Bu düzenlemenin 1. maddesinde “ulaşım, konaklama, şehir ya da çevre turu, ağırlama, refakat, karşılama ve rent a car hizmetlerinden en az ikisini içeren seyahât acentesi ürününün tek bir fiyat altında tüketiciye pazarlandığı ve bu özellikleri nedeniyle “paket tur” olarak anılan hizmetler” olarak tanımlanmıştır. Bu tanımlamada, kanuni tanımlamadaki paket turun ulaşım ve konaklama dışında içerebileceği diğer edimlerin kapsamı hakkında açıklama da yapılmıştır. Bu tanımlamaya göre, şehir ya da çevre turu, ağırlama, refakat, karşılama ve rent a car hizmetlerinin “diğer edimler” olduğu belirtilmiştir. Çizelgede yapılan tanımlamada diğer edimlerin sınırlı sayıda düzenlendiği görülmektedir. Ancak kanımızca, turistik edimlerin sınırlı olarak sayılması çoğu zaman tüketicinin aleyhine bir halin doğmasına neden olacaktır.

⁵³ 90/314/EEC m.2 “For the purposes of this Directive:

1. ‘package’ means the pre-arranged combination of not fewer than two of the following when sold or offered for sale at an inclusive price and when the service covers a period of more than twenty-four hours or includes overnight accommodation:
 - (a) transport;
 - (b) accommodation;
 - (c) other tourist services not ancillary to transport or accommodation and accounting for a significant proportion of the package.”

Zira tarafların anlaşmasına göre, turistik edim olarak nitelendirilebilecek edimler sözleşme serbestisi ilkesinden ötürü oldukça büyük bir çeşitlilik arz etmektedir. Turistik edimlerin sınırlı olarak sayılması birçok halde seyahât edenin paket tur ve dolayısıyla tüketici hukukundan kaynaklanan haklarını bertaraf edebilecektir. Örneğin, yalnızca konaklama ve olimpiyat oyunlarının izlenmesini konu alan bir paket tur sözleşmesinin yapılması TKHK.'da bulunan tanıma göre mümkündür. Ancak Çizelge'deki tanım dikkate alındığında, akdedilen sözleşmenin gerekli unsurları sağlamaması sebebiyle paket tur olarak nitelendirilmesi mümkün olmayacaktır. Bu itibarla seyahât eden kullanabileceği birçok haktan mahrum kalacaktır. Bu sebeple, Çizelge'deki tanıma sıkı sıkıya bağlı kalınmaması gerekmektedir. Çizelgede sayılmış olan turistik edimlerin örnek kabilinde sayıldığı farz edilerek, belirlemenin kanundaki tanıma göre yapılması daha yerinde olacaktır. Kütahya Çizelgesi'ndeki tanımda, paket turun süre unsuruna da yer verilmemiştir. Unsurlar kısmında da ayrıntılı olarak değinildiği üzere, süre paket turun olmazsa olmaz unsurlarından biridir. Yirmi dört saati aşmayan seyahât sözleşmelerinin paket tur olarak nitelendirilmesi mümkün olmayacaktır. Çizelgede böyle bir unsurun belirtilmemiş olmasının kanun koyucunun iradi bir seçimi olduğu varsayımının kabul edilemeyeceği kanaatindeyiz. Bu nedenle, süre unsurunun ihmalen atlandığı varsayılarak değerlendirmenin buna göre yapılması daha yerinde olacaktır.

Gerek mevzuatımızdaki gerekse AB müktesebatındaki kanuni tanımlamalara ek olarak paket tur sözleşmesi, doktrinde de farklı biçimlerde tanımlanmıştır. Bir tanıma göre, "tüketici ile düzenleyici veya seyahât aracısı arasında yapılan ve konusu bir paket turun düzenleyici tarafından yerine getirilmesi veya getirtilmesi olan ve buna karşılık tüketicinin de belirli bir ücret ödemesi gereken sözleşmedir"⁵⁴.

Doktrindeki diğer tanımlar ise, bu tanıma paralel olmakla birlikte bazı noktalar da farklılık göstermektedir. Bir başka görüşe göre ise, tatil unsurları sınırlandırılmayarak yalnızca tatil unsurlarının bir araya getirilmesi ve bir yanın tüketici olması yeterli bulunurken⁵⁵, unsurlardan bahsedilirken mevzuattaki tanıma göre bir plan izlenmektedir. Diğer tanımlamalar ise yukarıdaki tanımların bir sentezi niteliğinde olup, önemli bir farklılık mevcut değildir⁵⁶.

Yukarıdaki açıklamalar ışığında paket tur şu şekilde tanımlanabilir: Seyahât acentesi ile tüketici arasında akdedilen, en az yirmi dört saatlik süreyi kapsayan, tüketicinin ödeyeceği götürü ücret karşılığında, seyahât acentesinin başta ulaşım ve konaklama olmak üzere birçok tekil turizm unsurundan (yeme-içme, rehberlik, transfer, eğlence) en az ikisinin asli edim

⁵⁴ Aslan, 309.

⁵⁵ Hacıoğlu, 92.

⁵⁶ Bkz. Küçükaslan,32; Can,243; İçöz, 167; Ünlü, 53; Aslan, 309; Oktay, 401; Özel, 166.

olarak birlikte sunulduğu, her türlü gider ve karı da eklenmiş biçimde, tek bir fiyat altında satılan seyahât sözleşmeleridir.

Şüphesiz ki, tanımdaki unsurların bulunmaması halinde, hükmün sınırlayıcı olması nispetiyle, sözleşmenin paket tur olarak sayılması mümkün değildir. Bu itibarla, seyahât eden tüketiciye paket tur kapsamında sağlanmış haklardan yararlanamaz. Özellikle bir kimsenin kendi hazırladığı turların, diğer özellikleri haiz olsa dahi tanım çerçevesinde paket tur olarak nitelendirilmesi mümkün değildir. Bir sözleşme mevcut olmadığından, seyahât edenin tüketici olarak korunması ihtiyacını doğuracak bir karşı taraf da bulunmamaktadır. Doktrinde de, bireyin kendisinin organize ettiği turların tüketici korumasından yararlanamayacağı görüşü hakimdir⁵⁷. Yapılan açıklamalara paralel olarak, bu halde seyahât edenin tüketici olarak korunmamasının, bir yandan diğer tarafta bağımlılık ilişkisi bulunan bir muhatap olmaması, bir yandan da organizasyon yapabilecek nitelikteki kimsenin belli bir deneyime sahip olduğu varsayımından kaynaklandığı ileri sürülmektedir⁵⁸.

Son olarak değinilmesi gereken bir başka husus ise, tarafların sözleşmenin niteliğini aralarında belirlemeleri halinde sözleşmenin türünün ne şekilde etkileneceğine ilişkindir. Bu husus, paket tur sözleşmesinin tüm unsurlarını sağlamasına rağmen, taraflarca adi seyahât sözleşmesi olarak nitelendirilen sözleşmeye hangi hükümlerin uygulanacağını saptanması bakımından büyük bir önem arz etmektedir. Zira bu varsayımın kabulü halinde, seyahât eden tüketici olarak kabul edilemez. Dolayısıyla, paket tur sözleşmelerinde tüketiciye sağlanan imkânlardan yararlanması mümkün değildir. Hakkını daha kısıtlı bir koruma sağlayan genel hükümlere göre aramak zorunda kalmaktadır. Bu sebeple, tarafların paket tur sözleşmesinin içeriğine uygun bir sözleşme yapmasına rağmen farklı bir nitelendirmeye gitmeleri halinde dahi, yapılan sözleşmenin yine de paket tur sözleşmesi olarak kabul edilmesi gerekmektedir⁵⁹. Bu durum, yapılan sözleşmeye paket tur sözleşmesine ilişkin hükümlerin uygulanarak⁶⁰, özellikle tüketicinin olası hak mahrumiyetlerinin önüne geçilmesini sağlar. Kaldı ki, Yargıtay bir kararında paket tur sözleşmesi olarak nitelendirilmemiş bir seyahât sözleşmesinde tüketici işlemi olarak nitelendirme yapmıştır⁶¹. Bu açıdan da tüketicinin korunması bakımından, isimlendirmenin büyük bir önem arz etmediği anlaşılmaktadır.

Unsuruların sağlıklı bir biçimde belirlenebilmesi ve değerlendirilebilmesi için mevzuatımızdaki düzenlemenin yanı sıra Paket Tur Direktifi'nin de dikkate alınması

⁵⁷ Stauder/ Fevre- Bulle, 5(Naklen, Sayın,11); Sayın, s.11.

⁵⁸ Sayın,11.

⁵⁹ Aslan, 309.

⁶⁰ Aslan, 309.

⁶¹ Y. 13 HD. 04.05.1998 T. 1998/2555 E. 1998/3864 K. (Kadioğlu, N. 16), (Ayrıca bkz. Ozanoğlu,61-62).

gerekmektedir. Zira kanun gerekçesinde, AB müktesebatı ile uyumlaştırma amacının özellikle altı çizilmiştir. Kanunun amacının yorumlanmasında AB Direktifi'nin de göz önüne alınması daha doğru olacaktır.

Tüm tanımlamalar dikkate alındığında, paket tur sözleşmesi, edimlerin bütünlüğü ile bileşik edim içerme, ücret ve süre olmak üzere üç temel unsurdan oluşmaktadır. Bu itibarla, sözleşmenin unsurları da bu üç başlık altında incelenecektir.

1.1.2 Unsurları

1.1.2.1 Edimlerin Bütünlüğü ve Bileşik Edim İçerme

Edimlerin bütünlüğü unsuru temel olarak, seyahât düzenleme sözleşmesine göre tur düzenleyen tarafından yerine getirilmekle yükümlü olunan birden çok edimin bir bütün halinde mevcut olması gerekliliğini ifade etmektedir⁶². Bir başka deyişle, birden çok edimin adeta tek bir edimmişçesine ifası söz konusu olmaktadır⁶³. Doktrinde bir başka görüş ise bu unsurun, edim kombinasyonu olarak adlandırılması gerektiğini savunmaktadır. Bu görüşe göre, edimleri bütünlüğü ifadesi sözleşmedeki edimlerin tümünü ifade etmektedir. Buna karşılık paket tur sözleşmelerindeki edimlerin bütünlüğü unsurunda yalnızca asli edimler bulunmakta olup; bu ifadenin kullanılmaması gerekmektedir⁶⁴. Ancak gerek mevzuatımızda edimlerin bütünlüğü ifadesinin kullanılması, gerekse doktrinde yerleşik hale gelmesi sebebiyle bu çalışma kapsamında edimlerin bütünlüğü ifadesi kullanılmıştır.

Edimlerin bütünlüğü ilkesinin varlığından bahsedilebilmesi için, asli nitelikte bulunan birden fazla edimin birbirine bağlı olarak sözleşme içeriğinde bulunması gerekir⁶⁵. Asli nitelikte bulunana iki edimin bulunmaması halinde, yapılan sözleşmenin paket tur olarak kabul edilemeyeceği konusunda tartışma yoktur. Ancak birden fazla olmakla birlikte edim sayısının asgari sayısı ile bu edimlerden birisini ulaşım veya konaklama ediminin oluşturması zorunluluğu konuları tartışmalıdır.

Asgari edim sayısı konusundaki tartışmalar kanun maddesinin yazılış biçiminden ileri gelmektedir. Kanunun lafzından ulaşım, konaklama ve bunların dışındaki asli edimlerden ikisinin bulunmasının yeterli olup olmayacağı net olarak anlaşılamamaktadır. Zira kanuni ifadede “ulaştırma, konaklama ve bunlara yardımcı sayılmayan diğer turistik edim hizmetlerin en az ikisi” ibaresine yer verilmiştir. Bu itibarla, kanuni ibarenin konaklama ve ulaşım

⁶² Deryal, Yahya: Tüketici Hukuku Ders Kitabı, Ankara 2008, 124; Yurt, 44; İlhan, 142; Vardar-Hamamcıoğlu, 279; Kara, 474; Sayın,37; Zevkliler/Aydoğdu, 204.

⁶³ Sayın,37.

⁶⁴ Sayın, 36-37.

⁶⁵ Yurt, 44; Özel, 166; Vardar-Hamamcıoğlu, 279; Zevkliler/ Aydoğdu, 205; Öksüz, 338; Oktay, 9; Sayın, 38vd.

hizmetlerinin yanı sıra bunlara dahil olmayan diğer turistik hizmetlerden en az ikisi olmak üzere toplam dört edimin aranması gerektiği şeklinde yorumlanması da mümkündür. Ancak bu görüşün kabul edilmesi halinde, paket tur sözleşmesinin kapsamının önemli ölçüde daralması ile tüketicinin birçok halde sağlanan korumadan yoksun kalması ihtimali gündeme gelmektedir⁶⁶. Örneğin; ulaşım veya konaklama edimlerini içermeyen turların paket tur olarak kabul edilmesi mümkün değildir. Öte yandan; uygulamada paket turlar arasında büyük bir yer tutan yalnızca konaklama ve ulaşım edimlerini içeren turlar da koruma kapsamında sayılmaz. Tüketicinin aleyhine olan bu durumun önüne geçilebilmesi için, tüketici lehine yorum ilkesinin de gereği olarak, düzeltici yorum uygulanarak, asli nitelikteki iki edimin yeterli olacağının kabul edilmesi gerekmektedir⁶⁷.

Edimlerin bütünlüğü konusundaki bir başka tartışma ise, iki asli edimden en az birisini ulaşım veya konaklama edimlerinden birisinin oluşturması gerekip gerekmediği hususudur. Zira kanunda ulaşım ve konaklama hizmetlerine ayrıca değinilmesi ile bu edimlere özel bir önem atfedildiği görülmektedir. Bu husustan hareketle, ulaşım ve konaklama edimlerden en az birinin asli edim olarak bulunmasının paket turun ayırıcı özelliklerinden olduğu savunulmaktadır⁶⁸. Ancak bu görüşün kabul edilmesi tüketicinin aleyhine sonuçlar doğmasına yol açabilir. Bu nedenle konaklama ve ulaşım edimlerine atfedilen özel önemin, bu edimlerin kural olarak asli edim niteliğinde kabul edilmesine ilişkin olduğunun kabulü ile, zorunlu unsur olarak kabul edilmemesi daha yerindedir⁶⁹.

O halde, ulaşım, konaklama ve bunlara yardımcı olmayan turistik hizmetler olmak üzere başlıca üç grup edimin belirlendiğinin kabul edilmesi gerekmektedir. Bunun yanı sıra, bu üç edim grubuna ait en az iki asli edimin bulunmasının da edimlerin bütünlüğü unsurunun yerine getirilmesi açısından yeterli olduğu sonucuna da ulaşılmaktadır⁷⁰.

Bu itibarla, öncelikle birbirine bağlı olan edimlerin asli edim olarak değerlendirilip değerlendirilemeyeceğinin saptanması önem teşkil etmektedir. Seyahât düzenleme sözleşmelerinde, bir edimin asli edim olarak kabul edilmesi için ilk şart, seyahât edimi niteliğini haiz olmasıdır⁷¹. Başka bir deyişle, söz konusu edim seyahât sözleşmesinin içeriğine uygun bir nitelikte olmalıdır. Bu noktada bu edimlerin vekâlet, aracılık, istisna ya da nadiren kira sözleşmesi hükümleriyle karıştırılması temel sorun olarak karşımıza çıkmaktadır. Söz konusu belirlemenin yapılabilmesi için daha önce de belirtildiği üzere seyahât sözleşmesinin

⁶⁶ Zevkliler/Aydoğdu,205; Vardar-Hamamcıoğlu, 279; Öksüz, 338; Sayın, 38.

⁶⁷ Zevkliler/Aydoğdu,205; Vardar-Hamamcıoğlu, 279; Öksüz, 338; Sayın, 38.

⁶⁸ Vardar-Hamamcıoğlu, 279.

⁶⁹ Sayın,41.

⁷⁰ Vardar- Hamamcıoğlu, 279; Zevkliler/Aydoğdu, 205; Sayın,39.

⁷¹ Yurt, 44; Vardar-Hamamcıoğlu, 279.

muhtevasına, sözleşmenin kurulmasına esas teşkil eden tarafların birbirine uygun karşılıklı irade beyanlarına ve seyahât düzenleyenin sözleşmedeki rolüne bakılması gerekmektedir⁷².

Ulaşım ve konaklama edimlerinin kural olarak asli edim olarak nitelendirilmesi, yalnızca somut olayın gerektirdiği oldukça istisnai hallerde yan edim olarak kabul edilmesi gerektiği de bu belirleme açısından önem arz eden tartışmalar arasındadır⁷³. Ancak bu görüşe katılmak mümkün değildir. Ulaşım ve konaklamanın, yadsınamaz bir çoğunluktaki paket tur sözleşmelerinin kapsamında olması dahi, böyle bir yorumun kabul edilmesini gerektirmemektedir. Zira bu yorumun kabul edilmesi halinde, diğer turistik edimlerin asli edim niteliğini haiz olduğu birçok durumda, böylesi geniş bir yorumlama sebebiyle, yan edim sayılmaları söz konusu olabilir. Bu da özellikle hizmetin ayıplı ifası halinde, tüketicinin haklarından etkin bir şekilde yararlanamaması dolayısıyla mağduriyetine yol açar. Bu nedenle, ulaşım ve konaklama edimlerinin peşinen asli edim kabul edilerek, tüketicinin aksini ispatlaması halinde yan edim olarak kabul edileceğine ilişkin görüşe katılmak mümkün değildir.

İşbu ayrımın yapılması hususunda önemli noktalardan birisini de tatil evi temin etme edimi oluşturmaktadır. Gerek doktrinde gerekse uluslararası hukukta bu edimin niteliği konusunda birbirinden oldukça farklı nitelendirmeler mevcuttur. İsviçre Hukukunda söz konusu edimin vekâlet veya somut olaya göre aracılık edimi olduğu, Alman Hukukunda ise tatil evinin niteliğini garanti etme yükümlülüğünün varlığından hareketle istisna akdi olduğu savunulmaktadır⁷⁴. Ancak Türk Hukukunda her iki görüş de kabul edilmemektedir⁷⁵. Doktrinde, her ne kadar tatil evi sağlama halinde bir kira akdi kurulması söz konusu olsa da, bu akitte kiraya verenin seyahât düzenleyene göre oldukça geri planda kaldığı ifade edilmektedir. Farklı bir anlatımla, kiraya verenin yalnızca “edim fiili maliki” sıfatıyla sözleşmeye dolaylı yoldan müdahil olduğu kabul edilmektedir. Bu nedenle tatil evi sağlama ediminin de asli bir seyahât edimi olarak kabul edilmesi gerektiği ve bu itibarla seyahât sözleşmesinin varlığının kabulü için gereken edim niteliğini haiz olduğu ileri sürülmektedir⁷⁶. Kanaatimizce söz konusu yaklaşım, dayandığı gerekçelerle birlikte değerlendirildiğinde yerinde bir savdır.

⁷² **Yurt**, 45; Starauder/Fevre- Bulle(Naklen, **Sayın**, 43).

⁷³ **Sayın**, 43.

⁷⁴ Bkz. Tonner, 651a, N. 29-30; Tonner, NJW 1981, s.1921- 1922; MK- Tonner, 651 A BGB, N.94- 96; Bartl, 651 a, N.8, 380; aynı yazar, NJW 1983, s.1092- 1094; Eisner , Helmut: Reiserechtentscheidungen, 2.Aufl., Bayreuth 1983, s.20; Staudinger/Schwerdtner, 651a BGB, N.92; Erman/Seiler, 651 A BGB, N. 13- 14; Teichmann Arndt: Die Struktur der Leistungssttörungen im Reisevertrag, s.737-74(naklen, **Yurt**, 47.); **Sayın**, 45.

⁷⁵ **Yurt**, 46 vd.; **Sayın**;45

⁷⁶ **Yurt**, 49; **Sayın**, 45.

Salt tatil köylerine ilişkin yapılan sözleşmelerin paket tur olarak kabul edilmesi mümkün değildir. Her ne kadar tatil köylerince konaklama, animasyon, yeme içme gibi birçok edim bir arada sağlanıyor olsa da, edimlerin her birinin birbirinden bağımsız değerlendirilmesi mümkün değildir. Esasen sağlanan edimlerin neredeyse tamamı, tatil köyü hizmetinden yararlanılmasına istinaden sunulan yan edimler niteliğindedir. Bu itibarla, edimlerin bağımsız olmaması gerekçesiyle paket tur unsularının yerine getirilmemiş olma ihtimali karşımıza çıkmaktadır⁷⁷.

İki seyahât ediminin bütünlük şartını sağlamasına karşı, birinin asli diğerinin ise yan edim niteliğinde olması halinde ise, söz konusu sözleşmenin seyahât düzenleme sözleşmesi olarak kabul edilmesi mümkün değildir⁷⁸. Edimlerin niteliğinin belirlenmesi ise oldukça güçtür. Asli ve yan edim ayrımı yapılırken alınan temel ölçüt edimlerin denkliği ilkesidir⁷⁹. Bu ölçüte göre edimlerin niteliğinin birbirine denk olması gerekmektedir. Ancak bu ölçütün son derece muğlak olması çelişkilere yol açmaktadır. Bu nedenle belirlemenin her somut olaya göre ayrı ayrı değerlendirilmesi gerekmektedir. Örneğin, uçak yolu ile taşıma asli edim iken, uçakta servis edilen yemeği asli edim bazında yedirme içirme edimi olarak veya trenle taşıma halinde kompartımanda konaklama sağlanması halinde yapılan barındırmayı asli edim gibi kabul etmek mümkün değildir. Zira söz konusu edimler taşıma edimi ile karşılaştırıldığında yan edim olarak nitelendirilebilirler. Ancak büyük tur gemilerinde sağlanan yeme-içme ve barındırma hizmetleri ile otellerde uygulanan yarım veya tam pansiyon sistemlerindeki yeme-içme ve barındırma edimleri birer asli edim olarak kabul edilmelidir. Zira söz konusu edimler arasında talilik ilişkisi olmayıp, birbirlerinden bağımsız olmaları itibariyle birer asli edimdir⁸⁰.

Bir başka görüş göre ise, sözleşme serbestisi ilkesi gereğince, edimlerin niteliğinin sözleşmenin yanları tarafından serbestçe kararlaştırılabilmesi gerektiğini öne sürmektedir⁸¹. Ancak söz konusu görüşün kabul edilmesi halinde, tur düzenleyenin seyahât sözleşmesinin içeriğini belirlerken tüketicinin aleyhinde keyfi belirlemeler yapması, haksız şartların ortaya çıkması ihtimaline istinaden, büyük bir risk teşkil etmektedir⁸². Bu yanı ile söz konusu görüşün kabulünün, hukuka aykırılığa yol açması kuvvetle olasıdır.

Sonuç olarak, asli edim belirlenirken birçok unsurun değerlendirilip nihai kararın da bu incelemeye göre verilmesi gerekmektedir. Edimin niteliği belirlenirken, sözleşmenin

⁷⁷ Sayın,45.

⁷⁸ Zevkliler/ Aydoğdu, 206; Oktay, 9vd.

⁷⁹ Yurt, 48; Vardar-Hamamcıoğlu, 279.

⁸⁰ Yurt, 49; İlhan, 142.

⁸¹ Bu doğrultudaki görüşler için bkz. Yurt, 49; İlhan, 142.

⁸² Yurt, 49; İlhan, 142.

içeriğine, edimlerin sözleşmede teşkil ettiği role, edimlerin denk olup olmadığına ve sözleşme serbestisi ilkesine uygun olarak tarafların birbirine uygun karşılıklı irade beyanları ile söz konusu edime yükledikleri role göre dikkat edilerek karar verilmesi⁸³, bu belirlemenin yapılmasında dikkate alınmalıdır. Bu değerlendirme sonucunda ancak asli nitelikte iki edimin, birbirlerine bağımlı nitelikte, varlığı halinde edimlerin bütünlüğü şartının sağlanmış olacağı kabul edilebilir.

Öte yandan, seyahât sözleşmesindeki en az iki edimin bağımlı olmasının yanısıra bu edimlerin sözleşmede birbirlerine kaynaştırılmış olması da gerekmektedir⁸⁴. Bu unsur aynı zamanda edim kombinasyonunun önceden belirlenmiş olması olarak da adlandırılmaktadır⁸⁵. Genel anlamda, bu unsur en az iki seyahât ediminin bir bütün olarak ifasının önceden belirlenmesini ifade etmektedir⁸⁶. Söz konusu bileşik edim şartı da, genel anlamda edimlerin birbirine bağımlı olmasını gerektirmekte olup, esasında edimlerin bütünlüğü ilkesi ile bir yönden benzerlik göstermektedir. Bu ilke uyarınca sözleşmenin ifasının, kısmen seyahât düzenleyen tarafından veya tamamının edimi bilfiil ifa edecek kişi tarafından yerine getirilmesi bir farklılık yaratmamaktadır⁸⁷. Bu şartın ana ölçütünü, asli edimlerin iç içe geçmiş biçimde sunulması oluşturmaktadır. Bir sözleşme içerisindeki edimlerin birlikte değil de ayrı ayrı ifa edilmesi durumunda seyahât sözleşmesine ilişkin edimlerin uygulanması mümkün değildir⁸⁸. Her ne kadar birden çok edim mevcut olsa da, acente söz konusu edimlerden bir bütün olarak yükümlüdür⁸⁹. Asli edimlerin bileşik edim niteliğinde olduğu ise seyahâtin temel niteliğini belirleyen seyahât düzenleyen tarafından hazırlanıp sunulan seyahât programının içeriğine göre belirlenmektedir⁹⁰. Sonuç itibarıyla, bu unsurun sağlanması bakımından tek bir düzenleyenin olması, tek edim görüntüsüne hizmetin farklı sağlayıcılar tarafından sağlanmasının önem arz etmemesi, bu unsur bakımından dikkat edilmesi gereken önemli noktaları oluşturmaktadır⁹¹.

Edimlerin önceden belirlenmesinin, temel olarak tüketiciyi koruma amacıyla olduğunun da vurgulanması gerekmektedir. Önceden düzenleme, tüketici aleyhine düzenleme ve sonradan yapılabilecek aleyhe değişikliklerin önüne geçilmesi amacı taşımaktadır. Bu

⁸³ Yurt, 49.

⁸⁴ Yurt, 50; Kara, 474; İlhan, 142; Zevkililer/Aydoğdu, 205; Oktay, 8vd.; Sayın 45 vd..

⁸⁵ Sayın, 45.

⁸⁶ İlhan, 142; Vardar-Hamamcıoğlu, 280.

⁸⁷ Yurt, 52; Aslan, 311; Vardar-Hamamcıoğlu, 280; Oktay, 12.

⁸⁸ Yurt, 51 vd.; Aslan, 311; İlhan, 142; Vardar-Hamamcıoğlu, 280.

⁸⁹ İlhan, 142; Vardar-Hamamcıoğlu, 280.

⁹⁰ Yurt, 52.

⁹¹ Vardar/Hamamcıoğlu, 48; Sayın, 48 vd.

itibarla, bu unsurun sağlanamaması halinde, sözleşmenin paket tur niteliğini kaybetmesi söz konusu olmamaktadır⁹².

Paket tur sözleşmelerinin ulaşım, konaklama, yeme-içme, çekicilikler ve özel olaylar ile uygulamada ekstralar başlığı altında incelenen bazı ek edimleri içeren unsurlar⁹³ dan en az ikisini asli edim olarak içermesi şarttır. İki asli edimin birlikte bulunması şartı paket tur sözleşmelerinin bireysel seyahât sözleşmelerinden farklılaştığı noktayı oluşturmaktadır⁹⁴.

Yukarıda da değinildiği üzere, paket tura konu olan birden fazla edimin en az ikisinin asli edim niteliğinde olması şarttır⁹⁵. Bu ayrımın daha sağlıklı bir biçimde ortaya konulabilmesi için, paket tur sözleşmesinin konusunu oluşturan başlıca edimlere kısaca değinmek yerindedir⁹⁶.

Ulaşım unsuru, seyahât düzenleyenin müşterisini belli bir yere ulaştırma yükümlülüğü altına girmesini ifade etmektedir. Ulaşımın şekli bu sözleşme bakımından herhangi bir önem arz etmemektedir. Taşımanın uçak, gemi, karayolu veya demiryoluyla sağlanması mümkündür. Bunlara ek olarak araç kiralama hizmetinin dahi ulaşım sağlama edimi kapsamında olduğu da ileri sürülmektedir⁹⁷. Bu yükümlülüğün ifasında tek bir ulaşım türü tercih edilebileceği gibi, birden fazla türün bir arada kullanılması da mümkündür⁹⁸.

Konaklama ise tüketiciye yatacak yer ve barınma imkânı sağlama edimlerini içermektedir. Bu kapsamda otel, motel, pansiyon, konuk evi benzeri işletmeler konaklama tesisleri olarak nitelendirilebilir⁹⁹. Ancak uygulamada, düzenlenen bir paket tur için en azından yirmi yatak kapasiteli bir işletmeye ihtiyaç duyulduğundan, birçok pansiyon gibi küçük işletmenin paket tur bağlamında konaklama işletmesi olarak nitelendirilmesi mümkün değildir¹⁰⁰.

Yeme içme ise adından da anlaşılacağı üzere tüketicilerin gündelik yemek ihtiyaçlarının karşılanmasını ifade etmektedir. Yeme içme edimi için ek bir ücret talep edilebileceği gibi, paket tur içeriğine uygun olarak tek bir fiyatla sunulması da mümkün olabilmektedir¹⁰¹.

⁹² Sayın, 49.

⁹³ İçöz, 168; İlhan, 142.

⁹⁴ Zevkliler/ Aydoğdu, 205.

⁹⁵ Öksüz, 339; Kara, 475.

⁹⁶ İşbu konuya seyahât edenin hizmet edimlerini sağlama yükümlülükleri bölümünde ayrıntılı olarak tekrar değinilmiştir. (Bkz. §7./II/A).

⁹⁷ Ünlü, 48; Kara, 474; Mısırlı, 164.

⁹⁸ İçöz, 168; Mısırlı, 164.

⁹⁹ Ünlü, 49; Kara, 474; Mısırlı, 164.

¹⁰⁰ Ünlü, 49; Mısırlı, 164.

¹⁰¹ Ünlü, 50; Kara, 475.

Çekicilik ve özel olaylar unsuru da ifadenin net olmamasından dolayı ayrıca incelenmesi gereken unsurlardandır. Bu unsur, seyahât düzenleyenin gezme-görme aktiviteleri, tarihi, turistik veya ticari mekânları ziyaret ve boş zamanların değerlendirilmesi anlamı taşıyan rekreasyon etkinliklerini müşteriye sağlamayı üstlenmesini ifade etmektedir¹⁰². Paket tur sözleşmeleri açısından çekicilik ve özel olaylardan her biri değil, bu aktiviteler bir bütün olarak asli edimi teşkil etmektedir. Başka bir deyişle, iki çekicilik aktivitesinin asli edim olarak sözleşmede bulunması, paket tur sözleşmesinin şartlarının sağlandığı anlamına gelmemektedir¹⁰³.

Son olarak, açıklanmaya ihtiyaç duyulan bir başka unsur ise doktrinde ekstralar başlığı altında incelenmektedir. Seyahât düzenleyen yukarıdaki unsurların yanı sıra, transfer, bagaj taşıma, bahşiş, vergilerin ödenmesi, profesyonel rehberlik hizmeti, restoran ve mağaza indirim kuponu sağlama gibi bazı ek edimlerin yerine getirilmesini de üstlenebilirler¹⁰⁴. Daha önce de belirtmiş olduğumuz üzere edimlerin mahiyetleri nedeniyle ayrı ayrı birer asli edim olarak kabulü mümkün değilken, paket olarak sunulması halinde unsurlardan birinin olduğu kabul edilmektedir.

Edimlerin bütünlüğü ve bileşik edim unsurlarının bir sonucu olarak, paket tur sözleşmelerinde birden çok edimin varlığına karşın tek bir borç ve alacak söz konusu olmaktadır. Bu nedenle seyahât düzenleyenin edimlerinden yalnızca birini ifa etmemesi halinde dahi, yalnızca o edim değil, bütün paket tur sözleşmesinin ifa edilmemesi söz konusu olacaktır. Bu iki unsurun mevcudiyetinin en önemli sonuçlarından birini bu husus oluşturmaktadır¹⁰⁵. Bu hale ek olarak, daha önce de belirtilmiş olduğu üzere, bu iki unsurdan birinin eksikliği halinde paket tur sözleşmesinden bahsedilmesi mümkün olamaz.

1.1.2.2 Ücret

Seyahât düzenleyenin paket tur düzenlemesindeki asıl amacını, paket turun içerdiği edimler karşılığında alacağı bedel oluşturmaktadır. Bu itibarla, ücret ödeme, paket tur sözleşmelerinde tüketicinin temel borcunu oluşturmaktadır¹⁰⁶. Seyahât düzenleyen, kar marjını olabildiğince yüksek tutarak paket turdan azami getiriye sağlamayı hedeflerken, tüketici ise paket turu olabildiğince düşük bedelle satın almak gayesindedir. Ancak tüketici çoğu zaman kısıtlı kaynaklara sahiptir. Bu nedenle ücretin, tüm edimler için bir arada ve önceden belirlenmiş olması oldukça büyük bir önem arz etmektedir. Bu nedenle kanunkoyucu

¹⁰² Ünlü, 51; İçöz, 168.

¹⁰³ İçöz, 168.

¹⁰⁴ İçöz, 168.

¹⁰⁵ İlhan, 142.

¹⁰⁶ Aslan, 320.

paket tur sözleşmeleri açısından ücreti ayrı bir unsur olarak kabul ederek, ücret açısından özel düzenlemeler getirmiştir.

Ücret unsuru kaynağını TKHK.. m.51/1 hükmündeki “*her şeyin dahil olan fiyatla satıldığı*” ibaresinden almaktadır. Ancak doktrinde, “sunma” yerine “satma” ibaresinin kullanılması eleştirmektedir¹⁰⁷. Gerçekten de, bu görüşü savunanların da vurguladığı üzere, paket tur sözleşmesinin niteliği itibariyle mal değil hizmet niteliğinde olması, satma yerine sunma ifadesini gerekli kılmakta olup, düzeltici yorum vasıtasıyla satma ibaresinin sunma olarak anlaşılması gerekmektedir.

Paket tur sözleşmeleri kapsamında ücret, kural olarak, paket tur sözleşmesinde belirtilmiş olan tutardır. Ancak TKHK.. m.51 uyarınca paket tur sözleşmesine dahil olacak hususların yanısıra belirlenen ücrete dahil olmayan kalemlerin de olabileceği belirtilmiştir¹⁰⁸. Seyahât düzenleyen, ücretin belirlenmesinde, öncelikle paket tur kapsamındaki edimlerin maliyetlerini göz önüne almaktadır. Toplam maliyetin hesaplanmasından sonra ise maliyetin üzerine kar marjı eklemektedir. Son olarak da, katılanlardan alıp gerekli mercilere ödenmek üzere, ek masrafları ücrete eklemektedir. Böylece paket turun ücretinin belirlenmesi yoluna gidilmektedir¹⁰⁹.

Ücretin türü konusunda, paket tur sözleşmelerine özel bir düzenleme mevcut değildir. Hatta paket turun hediye edilmesi halinde dahi, bir menfaat sağlanmış olacağına, ücret unsurunun varlığının kabul edilmesi gerekmektedir¹¹⁰. Ancak herhangi bir menfaat bulunmaması halinde artık ücret unsurunun bulunduğu söz edilmesi mümkün olmayacaktır¹¹¹. Öte yandan bir miktar nakdin yanı sıra, ücretin aynı veya dolaylı/doğrudan kazandırmada bulunulması yoluyla da ödenebileceği kabul edilmektedir. Bu itibarla, tamamen ivazsız olan bir sözleşmenin paket tur sayılamayacağı kabul edilmekle birlikte, menfaat kavramının oldukça geniş yorumlanması gerekmektedir¹¹².

Söz konusu ücret niteliği itibariyle götürü ücreti ifade etmektedir. Zira seyahât düzenleyen birden çok edimi bir arada yüklenirken, bu edimlerine karşılık tek bir tutar söz konusu olmaktadır¹¹³.

¹⁰⁷ **Ceylan**, Ebru; Paket Tur Sözleşmesinde Tüketicinin Korunması, Erden Kuntalp’e Armağan, Galatasaray Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, 2004, C.I, s.241- 260,244; **Zevkliler/Aydoğdu**,197; **Sayın**,52.

¹⁰⁸ **Oktaç**,195; **Sayın**, 54.

¹⁰⁹ **Askari**, Demand for Package Tours, http://www.bath.ac.uk/e-journals/jtep/pdf/Volume_V_No_1_40-51.pdf (Erişim Tarihi: 11.05.2014), 40.

¹¹⁰ **Sayın**,55.

¹¹¹ **Sayın**,56.

¹¹² **Sayın**,55 vd.

¹¹³ **Aslan**,320; **Yurt**, 133.

Tüketici tarafından götürü ücret ödenmesinin seyahât düzenleme sözleşmeleri bakımından zorunlu bir unsur olarak kabul edilip edilmemesi gerektiği konusu tartışmalıdır. Bir görüşe göre, paket tura temel niteliğini veren temel unsurlardan biri seyahât düzenleyene peşinen bir götürü ücret ödenmesidir¹¹⁴. Gerçekten de kanunun lafzına bakıldığında götürü ücret ödenmesinin paket turun unsurları arasında olduğu açıkça görülmektedir¹¹⁵.

Buna karşın diğer bir görüş, götürü ücretin kanundaki düzenlemeye rağmen zorunlu bir unsur olarak kabul edilmemesi yönündedir. Zira, götürü ücretin zorunlu unsur olarak kabulü halinde, seyahât düzenleyen tarafından seyahât programında keyfi olarak değişiklik yapmasının yolu açılmış olmaktadır¹¹⁶. Düzeltici yorum uygulanarak, edimler bütünü bulunmasının bu halin önüne geçebileceği savunulmaktadır¹¹⁷. Bu halde paket turun diğer unsurlarının sağlanması halinde, paket turun içerdiği edimler ayrı ayrı ücretlendirilse dahi yapılan sözleşme yine de paket tur sözleşmesi sayılacaktır¹¹⁸. Doktrin tarafından desteklenen ve kanaatimizce de kabul edilmesi gereken bu görüşe göre götürü ücret zorunlu bir unsur olarak kabul edilmemelidir¹¹⁹. TKHK. m.51/2'deki düzenleme de bu görüşle paralellik göstermektedir. Buna göre “ 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.” Hükümden de anlaşıldığı üzere paket tura dahil hizmetlerin ayrı ayrı faturalandırılmasının mümkün olduğu düzenleme altına alınmıştır. O halde kanun koyucunun götürü ücreti kural olarak düzenlemiş olmakla birlikte, götürü ücret yerine bağımsız hizmet fiyatlandırmasına gidildiği hallerde sözleşmenin niteliğinin değişmeyeceğini kastettiği açıktır. Götürü ücret kavramı konusundaki eleştirilere katılmakla birlikte, götürü ücret unsurunun tüketiciyi koruyucu bir rolü olduğunun da göz ardı edilmemesi gerekmektedir. Götürü ücret, tek bir fiyat oluşturulmasının sağlanmasını hizmet etmekle, tüketicinin fiyat değişikliklerine karşısında korunması bakımından büyük bir önem arz etmektedir¹²⁰. Bu sebeple, tamamen göz ardı edilmemesinin tüketicinin lehine olduğu söylenebilir.

Öte yandan, götürü ücretin yanı sıra ücret hususu geniş anlamıyla, gerek sözleşmenin niteliği gerekse uygulamadaki durum göz önüne alındığında ücret oldukça büyük bir rol oynamaktadır. Zira zorunlu bir unsur olarak kabul edilmese dahi, ücret ödeme hemen her

¹¹⁴ Yurt, 52 vd.; İlhan, 143; Özel, 166; Kara, 475; Oktay, 12; Deryal, 124.

¹¹⁵ 6502 S.K. m.51/1: “ 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

¹¹⁶ Yurt, 53; Vardar-Hamamcıoğlu, 281; Zevkliler/ Aydoğdu, 207; Sayın, 53.

¹¹⁷ Vardar-Hamamcıoğlu, 281, Havutçu,32; Sayın,53.

¹¹⁸ Aslan, 308; Öksüz, 339; Vardar-Hamamcıoğlu, 280.

¹¹⁹ Zevkliler/ Aydoğdu, 206; Öksüz, 339; Vardar-Hamamcıoğlu, 280 vd.

¹²⁰ Zevkliler/Aydoğdu, 207; Ceylan,243; Vardar-Hamamcıoğlu,281; Oktay,195 vd.

paket tur sözleşmesinde kararlaştırılmaktadır¹²¹. Bu nedenle ücret zorunlu bir unsur olarak kabul edilmemeli, ancak edimlerin bütünlüğüne ve dolayısıyla seyahât sözleşmesinin varlığına karine teşkil etmelidir¹²². Bahsetmiş olduğumuz riskleri bertaraf etmesi nedeniyle, ikinci görüş kanaatimizce de uygulanması gereken görüştür.

1.1.2.3 Süre

Paket tur sözleşmelerinin belirli bir süreye dayalı olarak yapılması gerekmektedir. Süre şartı zorunlu bir unsur olup; bu unsurun sağlanmaması halinde, seyahât sözleşmesinin paket tur sözleşmesi olarak nitelendirilmesi mümkün değildir. Dolayısıyla, tura katılan tüketici paket tur sözleşmesinin tüketiciye sağladığı yararlardan faydalanma imkânına erişemez.

Paket tur sözleşmeleri bakımından sürenin niteliği, TKHK.'da düzenlenmiştir. TKHK. m.51'de paket turun tanımı yapılırken "hizmetin yirmi dört saatten uzun bir süreyi kapsaması" gerektiği hüküm altına alınmıştır¹²³. Madde metninden de açıkça anlaşılacağı üzere, paket tur sözleşmelerine süre açısından taban niteliğinde bir sınırlandırma getirildiği görülmektedir.

Bu düzenleme uyarınca paket tur sözleşmesinin ya yirmi dört saatten fazla sürmesi ya da en az bir gecelik konaklamayı içermesi gerekmektedir. Bir başka deyişle, her iki unsurun bir arada bulunması gerekmemektedir. Paket turun konaklama olmaksızın yirmi dört saatten fazla sürmesi veya konaklamanın bulunması halinde paket turun yirmi dört saatten kısa sürmesi süre unsurunun sağlanması bakımından tek başlarına yeterli sayılmaktadır¹²⁴.

Bu itibarla, süre unsurunun sağlanamaması halinde, diğer unsurların mevcudiyetinin de herhangi bir anlamı kalmamaktadır¹²⁵. Gününbirlik turların da paket tur sözleşmesi kapsamında değerlendirilmeyeceği açıktır¹²⁶. Ancak gününbirlik turların, tur sırasında taraflarca kararlaştırılmak suretiyle uzatılması ile yirmi dört saati aşması sonucunda paket tur olarak nitelendirilmesi mümkün olabilmektedir. Fakat aynı durumun, tarafların iradeleri dışında gelişmesi hali için geçerli olacağını söylemek mümkün değildir¹²⁷.

Öte yandan, sürenin paket tur sözleşmesinde net olarak belirlenmiş olması da gerekmektedir. Zira, tüketici paket tur sözleşmesinin akdedilmesinden uzunca bir süre önce,

¹²¹ Zevkliler/ Aydoğdu, 205.

¹²² Yurt, 53 vd.; Aslan, 308 vd.; İlhan, 142; Özel, 166; Vardar-Hamamcıoğlu, 245; Sayın, 53.

¹²³ 6502 S.K. m.51/1: "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.

¹²⁴ Aslan, 308; Vardar-Hamamcıoğlu, 281; Öksüz, 339; Kara, 475; Vardar-Hamamcıoğlu, 281; Deryal, 124.

¹²⁵ Hanhardt/ Redondo, 8 (Naklen, Sayın, 579).

¹²⁶ İlhan, 143; Zevkliler/ Aydoğdu, 207; Öksüz, 339; Kara, 475; Vardar-Hamamcıoğlu, 281.

¹²⁷ Strauder/Fevre-Bulle, 7 (Naklen, Sayın, 58).

söz konusu sözleşme için planlama yapmaktadır. Bunun yanı sıra paket tur süresi, tüketicinin seyahât düzenleyeni tercihinde de büyük bir rol oynamaktadır. Örneğin; kısıtlı vakti olan beyaz yakalılar için, izin sürelerinin kısıtlı olması nedeniyle, kısa süreli bir paket tur öncelikli tercih sebebidir. Bunun aksine, emeklilerse, paket turu daha ziyade vakit değerlendirmek amacıyla tercih ettiklerinden, uzun süreli paket turlar daha önceliklidir. Bu nedenle, sözleşmenin ifasından önce sözleşme süresinin net bir şekilde belirlenmesi yerinde olacaktır.

Yirmi dört saatten kısa süren turlarda da, seyahât edenin tüketici olarak korunma ihtiyacı bulunduğundan hareketle, sürenin paket turun zorunlu unsurları arasından çıkartılması gerektiğine ilişkin tartışmalar da mevcuttur. Süre unsurunun kaldırılarak, tüketicinin yirmi dört saatten kısa süren turlarda da korunması gerektiği savunulmaktadır¹²⁸.

1.2 Paket Tur Sözleşmesinin Tarafları

1.2.1 Genel Olarak

Paket tur sözleşmelerinin taraflarını en genel anlamda, seyahât düzenleyen ve tüketici oluşturmaktadır¹²⁹. Ancak sözleşmenin niteliğinden dolayı, sorumluluk açısından bir ayırım yapılabilmesi için seyahât araçlarına da değinilmesi gerekmektedir. Bu sebeple, taraflar seyahât düzenleyen ve tüketici olmakla birlikte, seyahât düzenleyen ile seyahât aracısı arasındaki farkların daha iyi anlaşılabilmesi ve seyahât araçlarının paket tur sözleşmelerindeki rolünün netleştirilmesi açısından seyahât düzenleyen başlığı altında seyahât araçlarına da kısaca değinilmiştir. Esasında, seyahât acentelerinin üstlendikleri roller bakımından farklılık görülmekte olduğundan üçlü bir ayırım ile incelenmesi de mümkündür. Bu yapılanmaya göre sözleşmenin taraflarını tur düzenleyicisi, aracı kuruluş ile tüketici oluşturmaktadır¹³⁰. Fakat seyahât aracısının paket tur sözleşmelerinin mevcudiyeti için zorunluluk arz etmediğinden ikili bir ayırım yeterli görülmüştür.

1.2.2 Seyahât Düzenleyen

1.2.2.1 Genel Olarak

Paket tur sözleşmelerinin bir tarafında seyahât düzenleyen bulunmaktadır. Her ne kadar kanunda sözleşmenin bu yanı için herhangi bir sınırlama getirilmemiş olsa da, Paket Tur Yönetmeliği'nde bir nitelendirme yapıldığı görülmektedir. Seyahât düzenleyen tarafın seyahât acentesi olduğu belirtilmiştir. Seyahât düzenleyen, bir yandan turun planlanması,

¹²⁸ Ayrıntılı bilgi için bkz.: **Sayın**, 57 vd.

¹²⁹ **Öksüz**, 334; **Özdemir**, Gökçen Bilge: Paket Tur Sözleşmesinde Taraflar ve Tarafların Borçları ve Hakları, Sosyal Bilimler Dergisi, İstanbul 2011, S.2, s.68-74, 64.

¹³⁰ **Kozak**, Nazmi/ **Akoğlu**- **Kozak**, Meryem/ **Kozak**, Metin: Genel Turizm, Ankara 2011, 56 vd.; **Hacıoğlu**, 101; **İçöz**, 32; **Özel**, 165; **Özdemir**, 64 vd.

diğer yandan ise planlanan programın içerdiği edimlerin bir araya getirilerek paket turun oluşturulması bakımından oldukça büyük bir rol oynamaktadır¹³¹.

TTK.. m.102/1 acenteyi şu şekilde tanımlamıştır: “*Ticari mümessil, ticari vekil, satış memuru veya işletmenin çalışanı gibi işletmeye bağlı bir hukukî konuma sahip olmaksızın, bir sözleşmeye dayanarak, belirli bir yer veya bölge içinde sürekli olarak ticari bir işletmeyi ilgilendiren sözleşmelerde aracılık etmeyi veya bunları o tacir adına yapmayı meslek edinen kimseye acente denir.*” Tanımdan da yola çıkılarak, temel anlamda acentenin, bağımsız bir sıfatı olmaksızın, bir ticari işletmeyi ilgilendiren işlemler hakkında aracılık etmeyi veya onun namına işlemler yapmayı üstlenen kişi olduğu söylenebilir¹³².

Bununla birlikte, aynı maddenin üçüncü fıkrasında “*Taşıma, deniz ticareti, sigorta, turizm gibi alanlara ilişkin özel düzenlemeler saklıdır.*” hükmü düzenlenmiştir. Gerçekten de seyahât acentelerine ilişkin hükümlere bakıldığında, seyahât acentelerinin standart acente tanımından saparak oldukça farklı bir tür olarak düzenlendiği görülmektedir. Örneğin seyahât acenteleri, standart acentelerin aksine, yalnızca ticari işletme değil müşterileri namına da işlem yapabilmektedir. Bunun yanı sıra, kuruluş izinleri ve yapılanmaları bakımından çeşitli şartlara tabidirler¹³³. Bu sebeple, seyahât acentelerinin, TTK. anlamındaki acente kavramından neredeyse tamamıyla farklı bir kurum olduğunun gözetilmesi gerekmektedir.

Acenteler en genel anlamda turizm işletmeleriyle müşteri arasında aracılık faaliyeti üstlenen ticari kurum olarak tanımlanabilir¹³⁴. SAY. m.4/ğ’ de “*kâr amacı ile turistlere, turizmle ilgili bilgiler vermeye, paket turları ve turları oluşturmaya, turizm amaçlı konaklama, ulaştırma, gezi, spor ve eğlence sağlayan hizmetleri görmeye yetkili olan, oluşturduğu ürünü kendi veya diğer seyahât acenteleri vasıtasıyla pazarlayabilen ticarî kuruluş*” olarak tanımlanmıştır. Bu itibarla, paket turun bir tarafını oluşturan seyahât acenteleri işbu kanun hükmündeki nitelikleri de haiz olması gerekmektedir¹³⁵. PTY.’nin 4. maddesinde ise “*kar amacıyla turistlere ulaştırma, konaklama, spor ve eğlence imkânları sağlayan, onlara turizmle ilgili bilgiler veren, bu konuya ilişkin tüm hizmetleri gören ticari kuruluş*” şeklinde bir tanımlamaya gidilmiştir. Öte yandan, acentelerin sözleşmede üstlendikleri yükümlülükler yönünden acentenin türüne göre kimi farklı özellikler arz etmektedir. Bu nedenle, bu hususun daha net anlaşılabilmesi için seyahât acentelerinin yalnızca tanımı yeterli olmayıp seyahât acentelerinin türlerinden söz etmekte yarar vardır.

¹³¹ Askari, 40.

¹³² Kayıhan, s.35 vd.

¹³³ Kayıhan, s.60 vd.; ayrıca bkz. Seyahât Acentaları Birliği Kanunu

¹³⁴ Ünlü, 15; Sezgin, Orhan Mesut: Genel Turizm, Ankara 1995, 108; Özel, 165; Öksüz, 336; Vardar-Hamamcıoğlu, 284.

¹³⁵ Sezgin, 108; İçöz, 48; Hacıoğlu, 39 vd.

1.2.2.2 Seyahât Acentelerinin Sınıflandırılması

1.2.2.2.1 Kanuni Sınıflandırma

1.2.2.2.1.1 Genel Olarak

Seyahât acentaları, SASABK.'de kanuni bir sınıflandırmaya tabî tutulmuştur. Sınıflandırmada seyahat acentelerinin faaliyet türlerinin yanısıra, faaliyet alanı da göz önünde tutulmuştur. SASABK.'nin 3. maddesi uyarınca, “ *Seyahât acentaları gördükleri hizmetlere göre üç grupta toplanırlar:*

A) (A) Grubu seyahât acentaları - 1 inci maddede söz konusu olan tüm seyahât acentalığı hizmetlerini görürler.

B) (B) Grubu seyahât acentaları - uluslararası kara, deniz ve hava ulaştırma araçları ile (A) grubu seyahât acentalarının düzenleyecekleri turların biletlerini satarlar.

C) (C) Grubu seyahât acentaları - yalnız Türk vatandaşları için yurt içi turlar düzenlerler.

(B) ve (C) grubu seyahât acentaları kendi hizmetleri dışında kalan diğer seyahât acentalığı hizmetlerini göremezler. Ancak kendilerine (A) grubu seyahât acentalarının verecekleri hizmetleri görürler.

Yabancı uyruklu seyahât acentaları yurt dışına tur tertip edemezler.

(A) grubu seyahât acentaları, yurt dışına tertipledikleri turlarda kara ulaştırma araçlarını kullanmak istedikleri takdirde, kendilerinden dış hatlara karayolu ile yolcu nakliyatı ruhsatnamesi istenmez. Ancak, aracın Bakanlıkça tespit edilen vasıflara uygunluğu aranır.”

Bu gruplandırmaya SABY.'de de değinilmiştir. Bu yönetmeliğin 7. Maddesi uyarınca, “(1) *Seyahât acentaları yaptıkları hizmetler bakımından üç gruba ayrılır;*

a) A Grubu Seyahât Acentası: Tüm seyahât acentalığı hizmetlerini yapar.

b) B Grubu Seyahât Acentası: Kara, deniz ve hava ulaştırma araçlarına ilişkin rezervasyon ve bilet satışı hizmetleri ile A grubu seyahâtacentalarının düzenledikleri turların biletlerinin rezervasyonunu ve satışını yapar.

c) C Grubu Seyahât Acentası: Yalnız Türk vatandaşı için yurt içi turları tanıtır, üretir, pazarlar veya satar.

(2) Ayrıca, B ve C grubu seyahât acentaları, kendilerine A grubu seyahât acentalarınca verilen hizmeti yerine getirir ve bu acentaların ürünlerini tanıtır, pazarlar veya satar.

(3) A grubu seyahât acentasının, B veya C grubu seyahât acentasına gerçekleştirmeleri için vereceği görevin bir yazı ya da sözleşme ile belgelenmesi gerekir. Bu görev, A grubu seyahât acentası hizmetine giren bir paket tur veya turun tamamının B veya C grubu seyahât acentasınca düzenlenmesi şeklinde olamaz.”

Gerek kanun gerekse yönetmelik hükmünden de anlaşılacağı üzere, seyahat acentaları kanunen A, B ve C grubu olmak üzere üç başlık altında incelenmiştir. Aşağıda da bu türler kanuni sistematığe bağlı kalınarak üç başlık altında irdelenmiştir.

1.2.2.2.1.2 A Grubu Seyahât Acenteleri

A grubu seyahât acentaları, faaliyet alanı bakımından en geniş kapsamlı türdür. Zira hüküm uyarınca, SASABK. m.1’de belirtilmiş olan tüm acentalık faaliyetlerinin yerine getirilmesi bakımından yetkilidir. Bu itibarla, paket tur oluşturulması ve düzenlenmesinin yanı sıra, paket tur kapsamı dışında kalan diğer turların oluşturulması ve düzenlenmesi de bu tip acentelerin faaliyet alanı içerisinde. Paket tur dışında kalan turlardan anlaşılması gereken, paket tur sözleşmesi niteliğini ihtiva etmeyen turlardır. Söz konusu turların, yirmi dört saatten uzun sürmesi gerekli olmadığı gibi, tek bir edimi içermesi veya birden çok edim içermesine rağmen, bu edimler arasında bütünlük unsurunun bulunmaması da mümkündür. Kanunkoyucu tarafından yapılan bu düzenleme ile, tur niteliğinde olabilecek tüm faaliyetlerin kapsam altına alınmasının amaçlandığının kabul edilmesi gerekmektedir.

1.2.2.2.1.3 B Grubu Seyahât Acenteleri

Bu acenteler hakkında ise “uluslararası kara, deniz ve hava ulaştırma araçları ile (A) grubu seyahât acentelerinin düzenleyecekleri turların biletlerini satarlar.” şeklinde bir düzenleme yapılmıştır. Bu itibarla; B grubu seyahât acentelerinin, A grubu acentelere göre oldukça kısıtlı bir faaliyet alanı görülmektedir. Söz konusu acenteler, bir yandan ulaşım biletlerini satmak, diğer yandan ise paket tur biletlerini satmakla görevlidirler. Söz konusu acentelerin, tur düzenlemeleri mümkün değildir. Ancak kanun koyucu, B ve C tipi acentelerinin, A grubu acenteler tarafından verilecek olan görevleri de yerine getirmesine cevaz vermiştir. Bu açıdan bir değerlendirme yapıldığında, B grubu acentelerin, aracı acente ve biletçi acente kavramlarını karşıladığı söylenebilir.

1.2.2.2.1.4 C Grubu Seyahât Acenteleri

C grubu seyahât acenteleri ise, diğer ayrıma nazaran daha farklı bir nitelik arz etmektedir. Söz konusu acentelerin faaliyetleri yer ve kişi bakımından sınırlandırılmıştır. Bu tip acenteler, yalnızca yurt içinde ve Türk vatandaşları için tur düzenleme yetkisine

sahiptirler. A grubu seyahât acenteleriyle farklılıklarını yalnızca bu sınırlandırma oluşturmaktadır. Öte yandan B grubu acentelerin aksine, sınırlı da olsa tur düzenleme ve satma yetkileri bulunmaktadır.

Acente tipleri açısından bir değerlendirme yapıldığında, ilk ayırım bakımından perakendeci seyahât acentelerinin, ikinci ayırım bakımından ise A ve C grubu seyahât acentelerinin paket tur sözleşmelerine taraf olabilecekleri anlaşılmaktadır. Zira yalnızca bu tip acenteler paket tur düzenleme yetkisine sahiptir. Başka bir deyişle, yalnızca bu tür acenteler sözleşmede taraf olma sıfatına sahiptirler. Ancak paket tur sözleşmelerinde temel olarak özellik arz eden perakendeci seyahât acentesi ile tüketici arasındaki sözleşmeler olduğundan, özellikle tarafların birbirlerine karşı hak ve yükümlülükleri açısından, bu tip acenteler esas alınacaktır.

1.2.2.2.2 Doktrinde yer alan sınıflandırma

1.2.2.2.2.1 Perakendeci Seyahât Acenteleri

İşbu acenteler, doktrinde “tur toptancısı” veya “tur operatörü” olarak da adlandırılmaktadır¹³⁶. Perakendeci seyahât acenteleri Dünya Turizm Örgütü tarafından “halka, seyahâtler, konaklama ve ulaştırma hizmetleri hakkında gerekli bilgileri veren; belirli bir komisyon karşılığında ise hizmet-seyahât üreticilerinin ürünlerini belli fiyatlarla halka satış için aracılık yapan” kuruluşlar olarak nitelendirilmiştir. Doktrinde de bu paralel tanımlamalarla nadir de olsa karşılaşmak mümkündür¹³⁷. Bu itibarla, tur operatörü kavramının kullanımı daha yerinde olmakla birlikte, mevzuatımıza perakendeci seyahât acentesi olarak yerleşmiştir. Ancak paket tur sözleşmesi bağlamında seyahât düzenleyen olarak anıldığından çalışmada bu ad tercih edilecektir.

Bu tip acenteler, seyahât sözleşmesini oluşturan unsurlarını bir araya getirerek, öte yandan söz konusu sözleşmeyi pazarlayan acente türüdür¹³⁸. Perakendeci acentelerin, paket tur program üreticilerinden program satın alarak söz konusu programları pazarlayabileceği de kabul edilmektedir. Bu durumda, yalnızca son tüketiciye ilişkin faaliyet kısmında yer almaktadırlar¹³⁹.

¹³⁶ Küçükaslan, 5 vd.

¹³⁷ Hacıoğlu, 40; Kozak, 56 vd.

¹³⁸ Küçükaslan, 1; Ahıpaşaoğlu, 19 vd.; Özdemir, 64 vd.

¹³⁹ Ahıpaşaoğlu, 19.

Bu acenteler aynı zamanda sözleşmenin ifa edilmemesi veya eksik ifa edilmesinden dolayı sorumluluk altındadırlar¹⁴⁰. Paket tur sözleşmeleri açısından önem arz eden de yine bu tip acentelerdir.

1.2.2.2.2 Aracı Seyahât Acenteleri

İsimlerinden de anlaşılabilirceği üzere, yalnızca müşteri ile perakendeci seyahât acenteleri arasında aracılık hizmeti sunmaktadırlar. Temel olarak, perakendeci seyahât acentelerine müşteri sağlama hizmeti sunmaktadırlar. Uygulamada, aracı seyahât acenteleri, birden çok perakendeci tur operatörüyle anlaşarak, sor-sat yöntemiyle, bu acentelerin turlarını pazarlamaktadırlar¹⁴¹.

Perakendeci seyahât acentelerinin aksine sözleşmenin ifa edilmemesinden veya eksik ifa edilmesinden dolayı herhangi bir sorumlulukları bulunmamaktadır¹⁴². Yalnızca Borçlar Kanunu'nun genel hükümlerindeki vekâlet kurumu çerçevesinde sorumlulukları bulunmaktadır. Bu sorumluluk ise tüketiciye perakendeci seyahât acentesi sağlarken gerekli özenin gösterilip gösterilmediği ile sınırlıdır¹⁴³. Öte yandan, acenteler arasında sorumluluk açısından da bir fark olmaması gerektiğini savunan bir görüşün de bulunduğunu belirtmekte yarar vardır¹⁴⁴.

Aracı acentelerin sorumluluğu kural olarak yalnızca özen yükümlülüğü ile sınırlıdır. Ancak TKHK. m.51/3'de aracı acentenin sınırlı sorumluluğuna bir istisna öngörülmüştür. Buna göre, *“Paket tur düzenleyicisinin Türkiye’de temsilcisinin bulunmadığı hâllerde paket tur aracısı paket tur düzenleyicisi gibi sorumlu olur.”* Madde hükmünden de anlaşılacağı üzere, aracı acenteler bir halde doğrudan paket tur düzenleyen gibi sorumlu olacaktır. Bu tip sorumluluktan söz edilebilmesi için, öncelikle tüketicinin paket turu yabancı bir seyahât düzenleyenden alması gerekmektedir. Ayrıca, yabancı seyahât düzenleyenin Türkiye’de temsilcisinin de bulunmaması şarttır. Bu iki halin birlikte varlığı halinde, aracı seyahât acentesi perakendeci seyahât düzenleyen gibi sorumludur. Bir başka deyişle, paket turla ilgili seyahât düzenleyenin sorumluluğunu gerektiren her halde, aracı seyahât acentesine başvurulması mümkün olmaktadır.

¹⁴⁰ Yurt, 37; Ahıpaşaoğlu, 20; Özdemir 65-66.; Vardar-Hamamcıoğlu, 284.

¹⁴¹ Ahıpaşaoğlu, 21.

¹⁴² Yurt, 37; Ahıpaşaoğlu, 21.; Vardar-Hamamcıoğlu, 284 vd.; Oktay, 7.

¹⁴³ Zevkliler/ Aydoğdu, 198; Öksüz, 337.

¹⁴⁴ Bu görüş için bkz. Vardar-Hamamcıoğlu, 277; Öksüz, 337.

1.2.2.2.3 Biletçi Seyahât Acenteleri

Diğer iki türün yaptığı işlemleri de yapmakla birlikte, esas olarak uçak bileti satışıyla ilgilenirler¹⁴⁵. Doğrudan paket tur düzenleyen ve bunların satışını yapan perakendeci acenteler ile perakendeci acentelere müşteri sağlamakla görevli aracı acentelerin aksine temel hizmetleri uçak bileti sağlamaktadır. Genel olarak Uluslar arası Hava Taşımacılığı Birliği'ni (IATA) temsilen, bazen de birliğe üye olmayan hava yolu şirketlerini temsilen biletlerin satılması işi ile uğraşmaktadırlar¹⁴⁶. Bu nedenle, biletçi seyahât acenteleri bu inceleme bakımından önem arz etmemektedir.

1.2.2.2.3 Değerlendirme

Kanuni sınıflandırma ile doktrinde yapılan sınıflandırma karşılaştırıldığında, ortak özelliklere sahip oldukları gibi, birbirlerinden tamamen ayrıldıkları noktalar da bulunmaktadır.

Temel olarak, A grubu seyahât acentelerinin, perakendeci seyahât acenteleri ile aynı nitelikte oldukları söylenebilir. Zira, her iki tür acente de, en kapsamlı faaliyet alanını içeren tipler olup, faaliyet alanları da birbirine paralellik göstermektedir. Bu itibarla A grubu acentelerinin perakendeci seyahat acentesi olarak nitelendirilmesi mümkündür.

Doktrindeki “aracı acente” ve “biletçi acente” türleri ise, kanuni sınıflandırmada aynı grupta yer almaktadırlar. B tipi acentelerin hem A grubu acentelere aracılık yapabileceği hem de bilet satışı ile uğraşabileceği düzenlenmiştir. Ancak kanun koyucu, B ve C tipi acentelerinin, A grubu acenteler tarafından verilecek olan görevleri de yerine getirmesine cevaz vermiştir. Bu itibarla, B ve C grubu acentelerin yetkilerinin genişletilerek, perakendeci seyahat acentelerine yaklaştırılmasının mümkün olduğu söylenebilir.

C tipi acenteleri ise, doktrinde yapılan sınıflandırmadan tamamen farklı bir özellik arz etmektedir. Zira, faaliyetleri yer ve kişi bakımından sınırlandırılmıştır. Bu tip acenteler, yalnızca Türk vatandaşlarına, yurtiçinde hizmet sunmaktadırlar. Ancak sorumluluk bakımından bir değerlendirme yapılması gerekirse, bu acentelerin sorumluluğunun da tur düzenleme yetkisi olması nedeniyle perakendeci acentelerle paralel olduğu söylenebilir.

Doktrinde yapılan sınıflandırma, bir yandan sorumluluk alanlarını daha belirgin bir şekilde çizmek olup diğer yandan kanuni sınıflandırmayı da içine alabilen bir yapıya sahiptir. Bu itibarla, çalışmada açıklamalarda doktrinde yapılan sınıflandırma esas alınmıştır.

¹⁴⁵ Ahıpaşaoğlu, 20; Özdemir, 65.

¹⁴⁶ Ahıpaşaoğlu, 21.

1.2.3 Seyahât Eden

Seyahât sözleşmelerinin değer tarafını ise seyahât eden, bir başka ismiyle geziden yararlanan oluşturmaktadır¹⁴⁷. Seyahât eden, en genel anlamıyla, acentenin düzenlediği seyahâti doğrudan perakendeci seyahât acentesinden veya aracı seyahât acentesi yoluyla belli bir ücret karşılığı satın alan kişidir¹⁴⁸.

Seyahât edenin nitelendirilmesi, paket tur sözleşmeleri açısından farklılık arz etmektedir. Paket tur sözleşmelerinin TKHK.'da düzenlenmiş olması nedeniyle, bu sözleşmeler tüketici işlemi niteliğindedir¹⁴⁹. Bu nedenle paket tur sözleşmelerindeki müşteriler de tüketici sayılmaktadır. TKHK.'da da tüketici sayılacak kişilerin belirlenmesi amacına da hizmet eden bir tanımlama mevcuttur. TKHK. m.3'e göre, "*ticari veya mesleki olmayan amaçlarla hareket eden kişiler*" tüketici olarak kabul edilmektedir. Ancak kanun koyucu paket tur sözleşmeleri bakımından, bu kapsamın genişletilmesi yoluna gitmiştir. TKHK.. m.51/9'de "*Ticari veya mesleki faaliyetleri çerçevesinde paket tur hizmetinden faydalanan kişiler de tüketici olarak kabul edilir.*" düzenlemesi hüküm altına alınmıştır. Bu düzenleme ile paket tur hizmetlerinden faydalananın, seyahât edenin tüketici sayılması için yeterli olduğuna ilişkin bir düzenleme getirildiği söylenebilir. Zira tüketici tanımının ana ayırt edici özelliği olan "*ticari veya mesleki amaçla hareket etmeme*" unsuru da paket turlar bakımından öngörülmemiştir. Şüphesiz ki, tüketici kapsamının paket tur açısından bu denli genişletilmesi, paket tur sözleşmesine katılan herkesin en azından tüketici kadar koruma kapsamına alınması amacına hizmet etmektedir. Böylece, seyahât edenin deneyimsiz olması sebebiyle, düzenleyenin edimlerinden dolayı mağdur olmasının önüne de geçilmiş olmaktadır. AB Direktif'indeki düzenlemede tüketici tanımını genişletir nitelikte olup, mevzuatımızdaki düzenlemeyle paralellik göstermektedir¹⁵⁰.

Paket tur sözleşmesinde satın alan ile hizmetten faydalanan kişi veya kişilerin birbirinden farklı olması mümkündür. Bir kişinin kendisi ile birlikte ailesi için de paket tur satın alması, işyerinin çalışanlarına paket tur hediye etmesi hallerinde hizmeti satın alan kişiyle hizmetten faydalanan kişi ya farklıdır, ya da satın alanın yanısıra hizmetten faydalanan birden çok kişi bulunmaktadır. Bu durumda, "Kim/kimler tüketici sayılacaktır?" sorusuna cevap verilmesi paket tur sözleşmesi ile sağlanan hakların kime ait olduğunun saptanması bakımından önem arz etmektedir. Söz konusu ayırım Kütahya Çizelgesi'nin 3. maddesinde yapılmıştır. Buna göre,

¹⁴⁷ Zevkliler/ Aydoğdu, 200; Vardar-Hamamcıoğlu, 286.

¹⁴⁸ Yurt, 39, Özdemir, 66.

¹⁴⁹ Özel, 165.

¹⁵⁰ Öksüz, 335; Özdemir, 66.

“1-) Hizmetin başkası adına satın alınması, hizmeti satın alan kişi ile hizmete katılan kişinin farklılığı halinde, tüketici sıfatı hizmetten faydalanan kişiye aittir.

2-) Hizmetten faydalanan kişi, reşit veya mümeyyiz değilse, bu kişi adına veli ya da vasisi başvuru hakkını kullanabilir.”

Maddenin ilk fıkrasında, tüketici sıfatının hizmetten faydalananana ait olduğu belirtilmiştir. O halde, işverenin çalışanlarına paket tur hizmeti hediye etmesi halinde, tüketiciye tanınan haklara başvuru hakkı çalışanlara ait olacaktır. Bir kişinin kendisi ile birlikte ailesine de paket tur alması durumunda ise, sunulan haklar, satın alan tarafından değil, her aile ferdince ayrı ayrı kullanılabilir. Söz konusu düzenlemenin, paket tur sözleşmesinden menfaat edinenin paket tura katılan kişi olması nedeniyle yerinde olduğunun kabul edilmesi gerekmektedir. Maddenin devam eden fıkrasında ise, MK genel hükümlere paralel bir düzenleme getirilmiştir. Bu fıkra uyarınca, katılan kişinin reşit veya mümeyyiz olmaması halinde, paket tur sözleşmesinden kaynaklanan haklarını veli veya vasisi vasıtasıyla kullanabileceği düzenleme altına alınmıştır.

Çizelge hükmüne rağmen, tüketici ile birlikte seyahât edenlerin hukukî olarak ne şekilde değerlendirileceği de tartışmalıdır. Bir görüş, söz konusu kişilerin zarar görmesi halinde üçüncü kişi yararına sözleşme hükümlerine başvurması gerektiğini savunmaktadır¹⁵¹. Üçüncü kişi yararına sözleşme hükümlerinin uygulanabileceği hallerle sıklıkla karşılaşılmasına karşın bu hükümlerin her zaman uygulanabilmesi mümkün değildir. Zira, üçüncü kişi lehine sözleşme yapılmasının yanısıra sözleşmenin tarafı ile seyahate katılan arasında bir temsil ilişkisinin varlığı da söz konusu olabilmektedir¹⁵². Esasen paket tur ve tüketici mevzuatındaki düzenlemeler, tüketiciye yeterli koruma sağlamakta olduğundan, uygulamada çoğu kez böyle bir nitelendirme yapma ihtiyacı da duyulmayacaktır. Daha önce de açıklanmış olduğu üzere, mevzuatta katılanların da tüketici sayılacağı açıkça düzenlenmişken, bu konuda kesin bir nitelendirme yapılmasına da ihtiyaç yoktur. Zira, tüketici ile birlikte seyahât edenler de tüketici sıfatını haiz sayılmaktadır. Zira bu halde, tüketici kanununun genel amaçlarına paralel olarak, zarar görenlerin doğrudan seyahât düzenleyene başvurmaları mümkün olabilmektedir¹⁵³. Seyahât edenlerin tüketici sıfatına haiz olmaları nedeniyle, söz konusu kişiler hukukumuzun tüketiciye sağladığı haklara sahiptir. Bu haklara ileride ayrıntılı olarak değinileceğinden, bu aşamada değinilmemiştir¹⁵⁴.

¹⁵¹ Oktay, 20 vd.; Yurt, 39; Özdemir, 66.

¹⁵² Sayın, 75.

¹⁵³ Zevkliler/ Aydoğdu, 200; Özdemir, 66; Vardar-Hamamcıoğlu, 286 vd.

¹⁵⁴ Bkz. §11. Başlık II. Bölüm vd.

1.3 Paket Tur Sözleşmesinin Kurulması ve Şekli

1.3.1 Kurulması

Paket tur sözleşmesinin kurulması hakkında özel bir düzenleme bulunmamaktadır. Bu nedenle paket tur sözleşmesinin kurulması hakkında Borçlar Hukuku'nun genel hükümleri uygulama alanı bulacaktır. TBK. m.1 uyarınca “ *Sözleşme tarafların iradelerini karşılıklı ve birbirine uygun olarak açıklamaları ile kurulur.*” Madde hükmüne ek olarak karşılıklı ve birbirine uygun irade beyanları doğal olarak bir tarafın icabı (öneri) ile diğer tarafın kabul beyanına dayalı olarak açıklanmaktadır. Esasen icap ve kabul beyanlarının her ikisi de nitelikleri itibariyle tarafların irade açıklamalarını ifade etmekle beraber, bu açıklamaların sıralamasına göre icap veya kabul olarak adlandırılmaktadır. Önce yapılan irade beyanı icap, sonraki irade açıklaması ise kabul olarak adlandırılmaktadır¹⁵⁵.

İcabın genel olarak içermesi gereken unsurlar, karşı tarafa varması gereken bir beyan olması, sözleşmenin hem objektif hem de sübjektif esaslı noktalarını içermesi, sözleşmenin hukukî sebebinin de barındırmasıdır¹⁵⁶. Kabul ise niteliği itibariyle icaba uygun, sözleşmenin kurulmasına yol açması gerekli, tek taraflı irade beyanıdır¹⁵⁷.

Her ne kadar bu konuda özel bir düzenleme olmayıp, genel hükümlere göre paket tur sözleşmesinin kurulduğu kabul edilse de, doktrinde, sözleşmenin kurulması için gereken iki şarttan bahsedilmektedir. İlk olarak söz konusu sözleşmenin bir seyahât acentesi tarafından hazırlanmasının zorunlu olduğu öne sürülmektedir¹⁵⁸. Söz konusu şart, esasında bir ön şart niteliğinde olmayıp, taraflarda da belirtildiği üzere sözleşmenin doğasından ve kanundaki sarıh düzenlemeden kaynaklanmaktadır. İkinci olarak seyahât acentesi tarafından hazırlanması gereken tanıtım broşürü olarak karşımıza çıkmaktadır. Söz konusu broşür, sözleşmenin ifası sırasında da seyahât acentesini bağlayan bir ön sözleşme olarak nitelendirilmektedir¹⁵⁹. Ancak, tanıtım broşürü verilmesinin zorunlu olduğuna dair herhangi bir yasal düzenleme bulunmamaktadır. Bu nedenle her iki hususun da birer ön şart olarak kabulü mümkün değildir.

¹⁵⁵ **Eren**, Fikret: Borçlar Hukuku Genel Hükümler, Ankara 2013, 243; **Tarhan**, Cem: Turizm Hukuku, Ankara 1999, 105; **Antalya**, Gökhan: Borçlar Hukuku Genel Hükümler, İstanbul 2013, 190.; **Kılıçoğlu**, Ahmet M.: Borçlar Hukuku Genel Hükümler, İstanbul 2013.

¹⁵⁶ **Eren**, 244 vd.; **Antalya**, 164 vd.; **Kılıçoğlu**, 53 vd.; **Reisoğlu**, 63 vd.; **Antalya**, 190 vd.

¹⁵⁷ **Eren**, 254 (Ayrıntılı bilgi için bkz. **Eren**, 243-261); **Reisoğlu**, 68.; **Kayihan**, 108; **Antalya** 190 vd.

¹⁵⁸ **İlhan**, 144.

¹⁵⁹ **İlhan**, 144; **Zevkliler/ Aydoğdu**, 208.

1.3.2 Şekli

1.3.2.1 Yazılı Olması

Borçlar Hukukunda kural olarak şekil serbestisi ilkesi hakimdir. Bu itibarla, TBK. m.12/I'de “*Sözleşmelerin geçerliliği, kanunda aksi öngörülmedikçe, hiçbir şekle bağlı değildir.*” hüküm altına alınmıştır. Ancak bazı sözleşmelerin geçerli bir şekilde kurulabilmesi için, irade beyanlarının belirli bir şekil içinde ortaya konulması gerektiği gerekmektedir¹⁶⁰. Başka bir deyişle, bu hallerde, sözleşmenin kanunun öngördüğü şekle uyularak yapılması zorunludur. TBK. m.12/III uyarınca kanunda öngörülen şekle uyulmaksızın yapılan sözleşmeler hüküm doğurmayacaktır. Ancak şekle uyulmaması nedeniyle geçersizlik iddiasının ileri sürülmesi hakkın kötüye kullanımı niteliği taşımaktaysa geçersizlik iddiasının ileri sürülmesi mümkün değildir¹⁶¹.

Kanunkoyucu, bir hukukî işlemin yazılı şekilde yapılmasını zorunlu kılabilceği gibi, bunun ötesinde, bir hukukî işlemin geçerliliğini resmi şekle de tabi tutabilir. Yazılı şekilde sözleşmenin yazıya dökülüp imzalanması yeterlidir. Resmi şeklin zorunlu olduğu hallerde ise işlemin resmi bir makam önünde yapılması zorunludur¹⁶².

Paket Tur Sözleşmeleri Uygulama Usul ve Esasları Hakkında Yönetmelik m. 5/1'de “*Paket tur başlamadan önce, paket tur sözleşmesinin yazılı olarak yapılması ve bu sözleşmenin bir nüshasının tüketiciye verilmesi zorunludur.*” hükmü düzenlenmiştir. Bu itibarla, paket tur sözleşmelerinin yazılı şekle uygun olarak yapılması şarttır. Aynı zamanda söz konusu sözleşmenin bir nüshasının da tüketiciye verilmesi gerekmektedir¹⁶³.

Şekil şartlarına uyulması zorunluluğu yanında bu şartlara uyulmaması halinde yapılan sözleşmenin paket tur sözleşmesi niteliğini kaybedip kaybetmeyeceği hususu tartışmalıdır. Doktrinde ağırlıklı olarak savunulan görüşe göre, paket tur sözleşmelerinin tüketici sözleşmesi olması nedeniyle, düzenlemelerin amacının genellikle tüketicinin korunmasına yönelik olduğu, şekil şartının da yine tüketicinin korunmasına yönelik, geçerlilik şekli olarak değil, seyahât acentesine bir yükümlülük olarak tek tarafa yüklenen bir şart olarak anlaşılması gerektiği savunulmaktadır¹⁶⁴. Bu itibarla, şekil şartına uyulmasa dahi paket tur sözleşmesi niteliği değişmemekle beraber seyahât acentesinin cezai bir yaptırımla karşılaşması söz

¹⁶⁰ **Reisoğlu**, Sefa: Borçlar Hukuku Genel Hükümler, İstanbul 2013, 81; **Şenyüz**,Doğan: Borçlar Hukuku Genel ve Özel Hükümler, Bursa 2013, 40vd ; **Kılıçoğlu**,104; **Eren**,264; **Antalya**,328 vd.;

¹⁶¹ **Kara**, 477; **Reisoğlu**,82.

¹⁶² **Reisoğlu**, s.81 vd.; **Kayıhan**,115 vd.

¹⁶³ **Aslan**, 313; **İlhan**, 143; **Vardar-Hamamcıoğlu**, 286; **Zevkliler/ Aydoğdu**, 208; **Özel**,167; **Öksüz**, 340; **Kara**, 477.

¹⁶⁴ **Aslan**, 314; **Vardar-Hamamcıoğlu**, 286 vd.; **Kara**, 477.

konusu olacaktır¹⁶⁵. Söz konusu cezai yaptırımdan kasıt, TKHK. m. 77/I’de düzenlenmiş olan idari para cezası yaptırımıdır¹⁶⁶. Ayrıca şekle aykırı davranıldığı durumlarda seyahât acentesinin olası iddialarını ispatlayamayacağı da savunulmaktadır¹⁶⁷.

1.3.2.2 Zorunlu İçerik

Yukarıda ayrıntılı olarak incelemiş olduğumuz şekli unsurların yanısıra, Paket Tur Yönetmeliği’nin 5. Maddesi uyarınca, bazı maddi unsurların da zorunlu olduğu görülmektedir. Gerçekten de, “*Paket tur başlamadan önce, paket tur sözleşmesinin yazılı olarak yapılması ve bu sözleşmenin bir nüshasının tüketiciye verilmesi zorunludur. Sözleşmede;*

- a) *Sözleşme taraflarının, isim, unvan, açık adres, telefon ve varsa diğer erişim bilgileri,*
- b) *Hareket, dönüş tarihi ve saatleri ile kesintiler dahil paket turun süresi,*
- c) *Paket tur sırasındaki duraklama yerleri ve nakil bağlantıları dahil turun güzergâhı, ulaşım araçlarının cinsi, konaklama yeri ve sınıfı, bunların süreleri, yemek öğün sayısı, varsa rehber ve ücreti ile paket tura dahil diğer hizmetlere ilişkin bilgiler,*
- d) *Paket tur öncesi ve paket tur sırasındaki fesih koşulları,*
- e) *Seyahât acentesinin kusuru veya sözleşmeye kısmen ya da tamamen uymaması hallerinde ödeyeceği tazminat ile ödenmiş olan paranın iadesine ilişkin bir taahhüt,*
- f) *Mücbir sebep sayılan haller ve bu hallerde tarafların hak ve sorumlulukları,*
- g) *Paket turun Türk Lirası olarak vergiler dahil fiyatı ve ödeme şekli,*
- h) *Vadeye göre faiz ile birlikte ödenecek Türk Lirası olarak toplam satış fiyatı,*
- ı) *Faiz miktarı, faizin hesaplandığı yıllık oran ve sözleşmede belirtilen faiz oranının yüzde otuz fazlasını geçmemek üzere gecikme faizi oranı,*
- j) *Peşinat tutarı,*
- k) *Ödeme planı,*
- l) *Borçlunun temerrüde düşmesinin hukukî sonuçları,*

¹⁶⁵ Aslan, 314; İlhan, 143; Vardar-Hamamcıoğlu, 287.

¹⁶⁶ TKHK. m.77/I: “Bu Kanunun 4 üncü, 6 *ncı*, 7 *nci*, 18 inci, 19 uncu, 20 *nci*, 21 inci, 23 üncü, 26 *nci*, 30 uncu, 33 üncü, 35 inci, 48 inci, 49 uncu, 51 inci, 52 *nci*, 54 üncü ve 57 *nci* maddelerinde belirtilen yükümlülükler aykırı hareket edenler hakkında aykırılığı tespit edilen her bir işlem veya sözleşme için iki yüz Türk Lirası idari para cezası uygulanır.”

¹⁶⁷ Aslan, 314.

yer alır.”

Düzenlemede de açıkça görüldüğü üzere, söz konusu unsurlar özellikle fiyatlandırma ve iptal başta olmak üzere tüketicinin aydınlatılmasına ve korunmasına yöneliktir. Söz konusu düzenlemelerin amacı tüketicinin sözleşme konusunda olabildiğince aydınlatılması ile uygulamada tüketicinin mağduriyetine yol açabilecek sorunların en aza indirgenmesidir¹⁶⁸.

Aynı zamanda her sözleşmede bulunması gereken asgari unsurlar da ayrıntılı olarak belirlenmiştir. Sözleşmenin yapıldığı tarih, tarafların isimleri, tarafların hak ve yükümlülüklerinin ayrı ayrı belirtilmesi, söz konusu hak ve yükümlülüklerle uyulmaması halinde ortaya çıkacak olan müeyyideler taraflar arasında çıkacak olası uyuşmazlıkların önüne geçilmesi ve çıkacak uyuşmazlıkların daha kolay bir şekilde çözümünü amaçlamaktadır¹⁶⁹.

Sözleşmede bulunması gereken şartların eksikliği halinde kanunkoyucu sözleşmenin geçerliliğini sürdüreceğini öngörmüştür. Gerçekten de, TKHK. m.4/I ile “*Sözleşmede bulunması gereken şartlardan bir veya birkaçının bulunmaması durumunda, eksiklik sözleşmenin geçerliliğini etkilemez. Bu eksiklik sözleşmeyi düzenleyen tarafından derhal giderilir.*” düzenlemesi getirilmiştir. Madde metninden de açıkça anlaşıldığı üzere, sözleşmede bulunması gereken şartların eksikliği halinde sözleşme geçersiz sayılmayacaktır. Ancak kanunkoyucu düzenleyeni eksik şartların tamamlanması ile yükümlü tutmuştur. Paket tur sözleşmeleri açısından değerlendirildiğinde, seyahât düzenleyenin, sözleşmede bulunması gereken unsurların eksikliği halinde, eksiklerin tamamlanması yönünden yükümlülük altında olacağını söylemek mümkündür.

1.4 Paket Tur Sözleşmesinin Hukuki Niteliği

1.4.1 Genel Olarak

Paket tur sözleşmeleri TKHK.’da düzenlenmiştir. Bu itibarla, öncelikle paket tura has hükümler ile TKHK.’daki diğer hükümler evleviyetle uygulanacaktır. Ancak paket tur sözleşmeleri tüm ayrıntılarıyla düzenlenmemiştir. Öte yandan, TKHK. hükümleri de mevcut boşlukların doldurulmasında yeterli değildir. Böylesi bir boşluk olması halinde, genel hükümlere başvurularak somut meselenin çözümlenmesi yoluna gidilecektir. Ancak genel hükümlere ait hangi hükümlerin uygulanacağını belirlemek için paket tur sözleşmesinin hukukî nitelemesinin yapılması gerekmektedir.

Paket tur sözleşmelerinin hukukî niteliği, aşağıda da ayrıntılı olarak inceleneceği üzere tartışmalıdır. Doktrinde, bu tip sözleşmelerin eser ve vekâlet sözleşmesi niteliğinde olduğuna

¹⁶⁸ İlhan, 146.

¹⁶⁹ Akipek/Küçükgüngör, 44vd.

ilişkin görüşlerin yanısıra isimsiz sözleşme olduğuna ilişkin görüşler de mevcuttur. Ayrıca isimsiz sözleşme görüşünü savunanlar arasında da görüş ayrılıkları bulunmaktadır. Bu sebeple paket tur sözleşmelerinin eser, vekâlet ve isimsiz sözleşme niteliğinde olduğuna ilişkin görüşler ayrı başlıklar altında incelenmiş olup, ardından hukukî nitelendirmenin ne yönde yapılması gerektiği değerlendirme başlığı altında irdelenmiştir.

1.4.2 Eser Sözleşmesi Görüşü

Eser sözleşmesi TBK.. m. 470’ de tanımlanmıştır. Buna göre, “*Eser sözleşmesi, yüklenicinin bir eser meydana getirmeyi, iş sahibinin de bunun karşılığında bir eser meydana getirmeyi üstlendiği sözleşmedir.*”

Eser sözleşmesinin, temel olarak, bir eser meydana getirme, meydana getirilen eserin karşılığında bir ücret ödenmesi ve tarafların anlaşması olmak üzere üç unsuru bulunduğu kabul edilmektedir¹⁷⁰.

İşbu sözleşmenin unsurlarının değerlendirilmesinde, doktrinde tartışmalı olan husus, eser kavramının kapsamıdır¹⁷¹. Temel tartışma maddi olmayan hususların da eser kavramının içinde yer alıp almayacağıdır. Çoğunlukla benimsenen görüşe göre, eser sayılma kriteri, maddi olan veya olmayan bir hususun objektif olarak gözlenebilir olmasıdır¹⁷². Bu durum paket tur sözleşmesinden ayrılan noktalardan da birisini oluşturmaktadır.

Paket tur sözleşmelerinin hukukî niteliğine ilişkin görüşlerden ilkinde göre işbu sözleşmeler eser sözleşmesi niteliğindedir. Bu görüşü savunanlar, paket tur sözleşmelerinde de eser sözleşmelerinde olduğu gibi belli bir sonuç meydana getirilmesi amaçlandığını ileri sürmektedir. Temelde kabul edilebilir bir nedene dayansa da bu görüşün kabul edilmesi mümkün değildir. Zira eser sözleşmelerinde sözleşme eserin sözleşmedeki niteliklere uygun şekilde teslimi ile ifa edilmiş olur. Başka bir deyişle, bu tip sözleşmelerde ifanın gerçekleşmiş sayılması için taahhüt edilen sonucun meydana getirilmiş olması yeterlidir. Buna göre, eser sözleşmelerinde bir edim fiilinin değil, belirli bir yönde taahhüt verilmesi itibarıyla, edim sonucunun yerine getirilmesi söz konusudur¹⁷³. Bu itibarla, sözleşmenin ifası sürecindeki evreler herhangi bir önem teşkil etmemektedir. Öte yandan, paket tur sözleşmelerinde edim sonucunun yanısıra ifa süreci de özellikle ifanın gereği gibi yerine getirilip getirilmediğinin tespiti açısından oldukça önemlidir¹⁷⁴. Başka bir deyişle, paket tur sözleşmeleri sürekli

¹⁷⁰ Yavuz, 507; Zevkliler/Gökyayla, 454 vd.; Aral, 317 vd.; Gümüş, C.II, 3 vd.

¹⁷¹ Yavuz, 508 vd.; Zevkliler/Gökyayla, 455 vd.; Aydoğdu, 655.; Aral, 317 vd.

¹⁷² Yavuz, 508 vd.; Zevkliler/Gökyayla, 455-456.; Aydoğdu, 655 vd.

¹⁷³ Aral, 317.

¹⁷⁴ Aslan, 312; Oktay, 44; Ceylan, 244; Sayın, 62.

sözleşme görünümü taşımaktadır. Sözleşmenin gerçekleşmesi sırasında ifa edilen her edim ayrı önem taşır. Paket tur sözleşmeleri bakımından, edim sonucunun paket tur sözleşmesinin ana karakterini oluşturan edim kombinasyonundan ayrı değerlendirilmesi mümkün değildir¹⁷⁵. Ayrıca söz konusu ayıpların sonradan düzeltilmesi de mümkün değildir. Bu sebeple paket tur sözleşmelerinin eser sözleşmesi niteliğinde olduğuna ilişkin görüş kabul edilebilir değildir¹⁷⁶.

1.4.3 Vekâlet Sözleşmesi Görüşü

Vekâlet sözleşmesi BK m. 512’de tanımlanmıştır. Buna göre, “*Vekâlet sözleşmesi, vekilin vekâlet verenin bir işini görmeyi veya işlemini yapmayı üstlendiği sözleşmedir.*” Bu itibarla vekâlet sözleşmesinin beş ana unsuru olduğu kabul edilmektedir. Bu unsurlar,

- Vekilin bir iş görme borcu altına girmesi,
- Söz konusu iş görme borcunun mevzuattaki diğer iş görme borçlarından birinin kapsamına girmemesi,
- İş görmenin bir başkasının menfaatine ilişkin olması,
- Belirli bir sonuç taahhüdünde bulunulmaması,
- Tarafların anlaşması olarak sıralanabilir¹⁷⁷.

Bu itibarla vekâlet sözleşmeleri, vekilin iş görme borcu üstlendiği, taraflar arasındaki güven ilişkisine dayanan, vekilin sonuçtan sorumlu olmadığı sözleşme tipleridir.

Vekâlet sözleşmesiyle paket tur sözleşmeleri arasındaki ana farkı belirli bir sonuç taahhüdünde bulunulmaması oluşturmaktadır. Vekâlet sözleşmelerinde, vekil müvekkile bir işin istenen şekilde sonuçlandırılacağına dair herhangi bir taahhütte bulunmamaktadır. Oysaki paket tur sözleşmelerinde seyahât düzenleyen, yüklendiği edimler hakkında gerek ayrı ayrı gerekse bütün olarak sonuç taahhüdünde bulunmaktadır¹⁷⁸. Vekâlet sözleşmelerinin aksine, belli bir edimin yerine getirilmesi sırasında gerekli özen ve dikkatin gösterilmiş olması paket tur sözleşmeleri için yeterli değildir.¹⁷⁹

İki sözleşme, sona erdirilmeleri bakımından da farklılık arz etmektedir. Vekâlet sözleşmeleri her an sona erdirilebilir. Buna karşılık paket tur sözleşmelerinin her an sona

¹⁷⁵ Aynı görüş için bkz. **Oktay**, 40.

¹⁷⁶ **Aslan**, 312; **Oktay**, 49 vd.

¹⁷⁷ **Yavuz**, 603; **Zevkliler/Gökyayla**, 590vd.; **Aydoğdu**, 681 vd.; **Aral**, 390 vd.

¹⁷⁸ **Aslan**, 312; **Oktay**, 39; **Ceylan**, 244; **Sayın**, 59.

¹⁷⁹ **Aslan**, 312; **Oktay**, 39; **Stauder/Fevre-Bulle**, 419 (Naklen, **Sayın**, 59)

endirilememesi bir yana, sözleşmenin olabildiğince ayakta tutulmasına çalışılmaktadır. Her iki tarafta sözleşmenin sürmesi için gerekli özeni göstermekle yükümlüdür¹⁸⁰.

Yukarıda da belirtildiği üzere, vekâlet sözleşmelerinde, kural olarak, vekil ile müvekkil arasında bir talimat ilişkisi bulunmaktadır. Ancak paket tur sözleşmelerinde seyahât eden ile seyahât düzenleyen arasında bir talimat ilişkisi mevcut değildir¹⁸¹. Tam aksine, sözleşmenin, genellikle, önceden seyahât düzenleyen tarafından oluşturulması, talimat ilişkisi ile zıt bir görünüm arz etmektedir¹⁸².

Öte yandan, seyahât düzenleyen ile tüketici arasındaki güvene dayalı bir ilişkiye de ihtiyaç yoktur. Tüketici için seyahât düzenleyenden çok paket tur sözleşmesinin içeriği ve bedeli daha ön plandadır. Başka bir deyişle, vekâlet sözleşmesinin temel yapıtaşlarından birini oluşturan kişisel güven ilkesi paket turlar açısından oldukça küçük bir yer teşkil etmektedir¹⁸³.

Bu itibarla, paket tur sözleşmelerinin vekâlet sözleşmesinin bir türü olarak sınıflandırılması mümkün değildir.

1.4.4 İsimsiz Sözleşme Görüşü

Kanunlarda hiç düzenlenmemiş olan veya ismen anılmış olsa dahi en azından asli edim yükümlükleri ile hüküm ve sonuçlarından bahsedilmemiş sözleşmeler isimsiz sözleşme olarak adlandırılır¹⁸⁴. Bu itibarla, bir isimsiz sözleşmeden bahsedilebilmesi için, ya mevzuatta hiç anılmamış olması, ya da anılsa dahi asgari olarak hüküm ve sonuçlarının belirtilmemiş olması gerekmektedir¹⁸⁵. Kanunda mevcut olan sözleşmelerin, kanunun öngörmediği biçimde bir araya gelmesiyle oluşan sözleşmeler de bu kapsamda değerlendirilir¹⁸⁶.

Paket tur sözleşmeleri de, içerisinde birçok edimi bir arada bulundurmaktadır. Birçok paket turda, taşıma, kira, satış sözleşmeleri başta olmak üzere birçok sözleşmenin birleşmiş olduğu görülmektedir¹⁸⁷. Doktrinde büyük bir çoğunluk tarafından kabul edilen görüşe göre ise, paket tur sözleşmeleri kanunda tüm unsurlarıyla düzenlenmemiş olmaları sebebiyle isimsiz sözleşmedir¹⁸⁸. Gerçekten de, yapılan söz konusu değişiklikle beraber daha ayrıntılı bir düzenlemeye gidilmiş olmasına rağmen, halen tarafların hak ve yükümlülükleri ile sözleşmenin hükümlerine ilişkin birçok hususun sadece ismen anılması, birçoğuna ise hiç

¹⁸⁰ Oktay, 39; Sayın,60.

¹⁸¹ Oktay, 40; Ceylan, 244; Stauder/ Fevre- Bulle, 419 (Naklen, Sayın, 60)

¹⁸² Sayın,60.

¹⁸³ Oktay,40; Ceylan, 244; Slauder,420(naklen, Sayın,61); Sayın, 60vd.

¹⁸⁴ Gümü, 4; Eren, 84vd.; Zevkliler/Gökyayla, 10vd.; Aydoğdu,18-19.

¹⁸⁵ Akipek, 24, Eren, 84; Zevkliler/Gökyayla, 10..

¹⁸⁶ Yavuz,11; Aydoğdu,31vd..

¹⁸⁷ Ceylan, 244; Sayın,64.

¹⁸⁸ Öksüz, 334; Zevkliler/ Aydoğdu, 201; Vardar-Hamamcıoğlu, 282.

değnilmemesi sebebiyle, paket tur sözleşmesinin tipik bir sözleşme olarak nitelendirilmesi mümkün değildir. Ancak tanımları ve unsurlarının belirtilmiş olması, kısmen de olsa kanun ve yönetmelikte sözleşmenin hükümlerine ilişkin düzenlemeler bulunması ile uygulamada sıkça karşılaşılmaması ve teamüllerin oluşması itibariyle, tipik sözleşmeye daha yakın bir görünüm arz eden “kitlesel tipikleşmiş sözleşme” kategorisine sokulması mümkün görünmektedir¹⁸⁹.

Bu sözleşmelerin atipik sözleşme olduğu büyük çoğunluk tarafından kabul edilmekle birlikte meydana geliş bakımından karma sözleşme veya kendine has bir atipik sözleşme olduğu konusu tartışmalıdır¹⁹⁰.

İşbu sözleşmelerin kendine has (sui generis) yapıda atipik sözleşme olduğunu savunanlar, paket tur sözleşmelerinin, her ne kadar kanunda düzenlenmiş bazı sözleşmelerin unsurlarını içerse de, kanunda düzenlenmemiş unsurların da varlığı nedeniyle bu görüşün kabul edilmesi gerektiğini savunmaktadırlar¹⁹¹. Gerçekten de, doktrinde seyahât edimleri olarak da adlandırılan yedirip içirme, gezdirmeye, rehberlik hizmet sağlama gibi edimler içermesi nedeniyle paket tur sözleşmesi diğer bütün sözleşme tiplerinden ayrılmaktadır¹⁹². İşbu sözleşmelerde, tüketici ücret ödeme borcu altına girerken, karşı yan birçok tipik sözleşmenin yanı sıra kanunda düzenlenmemiş, herhangi bir sözleşmenin konusu olarak belirlenmemiş edimlerinden oluşan bir bütünü ifa etme borcu altına girmektedir¹⁹³. Öte yandan, sui generis atipik sözleşme olduğunun kabul edilmesi halinde hiçbir sözleşmenin hükümleri, paket tur sözleşmeleri bakımından doğrudan uygulama alanı bulamayacaktır. Ancak bu hükümlerin dürüstlük kuralına göre kıyasen uygulanmasından söz edilebilecektir. Kıyasen uygulamanın mümkün olmadığı hallerde ise, hakimin somut olaya göre kendisini kanunkoyucu yerine koyarak hukuk yaratması söz konusu olacaktır¹⁹⁴.

İkinci görüş ise, paket tur sözleşmelerinin karma tipli kombine atipik sözleşme niteliğinde olduğunu savunmaktadır¹⁹⁵. Önceki görüşün aksine, paket tur sözleşmesindeki edimlerin tümünün çeşitli tipik sözleşmelerle ortak olduğu savunulmaktadır. Bu görüşü savunanlar, işbu sözleşmelerin, taşıma, kira ve satış sözleşmesi gibi çeşitli sözleşmelere ilişkin unsurlardan en az birisini içerdiğini savunmaktadır. Kaldı ki, kombine sözleşmeler, kanunda en az birisi kanunda öngörölmüş birden fazla sözleşmenin kaynaştırılarak yeni bir

¹⁸⁹ Eren, İsimli Sözleşmeler, 87; Sayın, 66.

¹⁹⁰ Zevkliler/ Aydoğdu, 201; Vardar-Hamamcioğlu, 282.

¹⁹¹ Aslan, 312; Vardar-Hamamcioğlu, 283; Oktay, 52.

¹⁹² Aslan, 312 vd.; Öksüz, 334.

¹⁹³ Öksüz, 334; Zevkliler/ Aydoğdu, 201.

¹⁹⁴ Yurt, 114; Ceylan, 246; Sayın, 66.

¹⁹⁵ Öksüz, 334

sözleşme oluşturulması şeklinde tanımlanmaktadır¹⁹⁶. Bu itibarla, bir yanın ücret ödeme unsuru, karşı yanın ise çeşitli sözleşme tiplerine ait edimler sentezinin ifasını içerdiğinden niteleme bu şekilde yapılması da yerindedir¹⁹⁷.

1.4.5 Değerlendirme ve Kanaatimiz

Eser ve vekâlet sözleşmelerinin unsurları ile paket tur sözleşmelerinin unsurları karşılaştırıldığında, paket tur sözleşmelerinin bu sözleşmelerin bir türü olarak kabul edilemeyeceği açıktır. Zira eser sözleşmesi, esaslı unsurlarından birini taahhüd edilen eserin sözleşmeye uygun bir şekilde teslimi oluşturmaktadır. Paket tur sözleşmelerinde ise yalnızca edim sonucunun yerine getirilmesi yeterli değildir. Sözleşmenin ifasının da kararlaştırılan hususlara uygun olarak yerine getirilmesi gerekmektedir. Bu da iki sözleşmeyi birbirinden ayırmaktadır. Öte yandan, vekâlet sözleşmesinde ise vekilin herhangi bir sonuç taahhüdünde bulunmaması başta olmak üzere aralarındaki farklılıklar paket tur sözleşmesinin vekâlet sözleşmesi olarak nitelendirilmesine engel teşkil etmektedir.

Seyahât düzenleyen, paket tur sözleşesi ile, sözleşme içeriğine dahil tüm edimleri ifa taahhüdünde bulunmaktadır. Paket tur sözleşmeleri, seyahât düzenleyenin birçok sözleşme tipine ait unsurları içeren edimler içermektedir. Bunların yanısıra paket tur sözleşmesi diğer sözleşmelerle benzerlik göstermeyen birçok esaslı unsuru da (edimlerin bütünlüğü, yirmi saatten fazla süreye yayılması vs.) içermektedir. Bu itibarla yukarıda da belirtildiği üzere, kombine sözleşme olarak nitelendirilmesi yerinde olacaktır. Ancak doktrinde de desteklenen görüşe göre paket tur sözleşmelerine uygulanacak hükümler bakımından ayrık bir yorumun yapılması kanımızca da gereklidir. Kombine sözleşme olarak kabul edilmesi karşısında, hükümler yönünden kıyas teorisini ön plan da tutan bir anlayışın kabul edilmesi daha tutarlı sonuçların elde edilmesini sağlayacaktır¹⁹⁸. Kıyas teorisine göre, paket tur sözleşmesinin içinde bulunan sözleşmelere ilişkin hükümlerin uygulanabilirliği, her somut olaya göre farklı değerlendirilecek olup böylece uygun düşmemesi halinde tipik bir sözleşmenin barındırılmasına rağmen o sözleşmeye hükümlerin uygulanmaması dahi söz konusu olabilecek, adil bir sonuca varılması sağlanacaktır¹⁹⁹.

¹⁹⁶ Eren, İsimli Sözleşmeler, 94.

¹⁹⁷ Öksüz, 334; Sayın, 67.

¹⁹⁸ Zevkliler/Aydoğdu, 202; Oktay, 52; Sayın, 68 vd.

¹⁹⁹ Zevkliler/Aydoğdu, 202; Sayın, 69.

İKİNCİ BÖLÜM

PAKET TUR SÖZLEŞMESİNDE TARAFLARIN HAK ve YÜKÜMLÜLÜKLERİ

2.1 Tanıtım Broşürü

2.1.1 Genel Olarak

Tüketiciler, paket tur sözleşmesi yaparken, genellikle seyahât düzenleyen tarafından verilen bilgiye göre hareket ederler. Zira daha önce de belirtildiği üzere, tüketiciler yapılacak seyahât, alınacak hizmetler ve sunulacak aktiviteler konusunda deneyimsizdir²⁰⁰. Bu nedenle tanıtım broşürleri bu tip sözleşmelerin akdedilmesinde büyük bir rol oynamaktadır. Seyahât düzenleyen tarafından sunulan tanıtım broşürlerine bazı hükümler bağlanmıştır. TKHK. m.51/IV ile *“Paket tur sözleşmesinin kurulmasından önce tüketiciye ön bilgilendirme amaçlı broşür verilmesi zorunludur.”* hükmü getirilmiştir. Ayrıca, PTY. m.12 *“Seyahât acentesi, paket tur hakkında bilgi isteyen tüketiciye tanıtım amaçlı bir broşür vermek zorundadır. Broşürün içerdiği hususlar, seyahât acentesi için bağlayıcıdır. Söz konusu özelliklerde yapılacak değişiklikler ancak broşürde açıkça belirtilmek ve sözleşme akdedilmeden önce tüketiciye bildirilmek şartıyla, sözleşme akdedildikten sonra ise tarafların açık mutabakatı ile değiştirilebilir. Bu broşürde;*

a) Vergiler dahil fiyat ve ödeme koşulları,

b) Gidilecek yer ve ulaşım biçimi,

c) Kalınacak yerin özellikleri,

d) Yemek ve gezi planı,

e) Paket tur programı,

f) Uluslararası seyahâtlerde pasaport ve vize koşulları,

g) Seyahât acentesinin, paket tura katılacak tüketici sayısının yeterli olmadığı durumda paket turun iptalini tüketiciye bildireceği en son tarih gösterilir.

Bu broşürdeki bilgilere ek olarak seyahât acentesi tüketiciye sözleşme akdedilmeden önce yazılı olarak aşağıdaki hususları içeren konularda bilgi verir:

a) Seyahât acentesinin yerel temsilcisinin adı, adresi ve telefon numarası ile bunların

bulunmaması halinde tüketicinin zor durumda kaldığında başvurabileceği yerel irtibat

noktasının adı, adresi ve telefon numarası,

²⁰⁰ Özdemir, 69; Öksüz, 342 vd.; İlhan, 145 vd.

b) Varsa ara durakların zamanı, yeri ve ulaştırma bağlantıları ile yolcu tarafından kullanılacak ulaşım aracının özellikleri,

c) Reşit olmayan kişilerin yurt dışına yolculuğu veya yurt dışında kalmaları halinde, tüketici veya tüketicinin kaldığı yerle doğrudan teması sağlayacak bilgiler,

d) Tüketici tarafından iptal masraflarını ya da kaza veya hastalık halinde ülkesine geri gönderilme de dahil olmak üzere yardım masraflarını teminat altına alacak, isteğe bağlı bir sigorta sözleşmesi yapılmasıyla ilgili bilgiler.” düzenlemesini hüküm altına alınmıştır.

TKHK.’da tüketiciye tanıtım broşürü verilmesinin zorunlu olduğunun belirtilmesiyle yetinilmiştir. Tanıtım broşürü hakkındaki diğer düzenlemeler ise PTY..’de bulunmaktadır. PTY.. m.12’de broşürün verilmesi zorunluluğu tekrar edilmiştir. Devamında ise, tanıtım broşürünün seyahât düzenleyen bakımından bağlayıcı olduğuna ve bağlayıcılığın kapsamına ilişkin açıklamalar bulunmaktadır. Ayrıca, tanıtım broşürünün içermesi gereken zorunlu unsurlar da aynı madde kapsamında liste halinde sayılmıştır.

2.1.2 Tüketicinin Korunmasına İlişkin İşlevleri

Temel olarak, tanıtım broşürü, sözleşme öncesi tüketicinin aydınlatılması amacı güden bir dokümandır. Ancak aynı zamanda, icaba davet niteliğini de haizdir²⁰¹. Zira seyahât düzenleyen tanıtım broşüründeki hususlarla bağlı olmasına rağmen, broşürün sözleşmenin tüm esaslı noktalarını barındırması mümkün değildir. Kaldı ki, tanıtım broşürü için zorunlu tutulan unsurlar incelendiğinde de bu sonuca varılabilir. Bu belgenin icaba davet olarak nitelendirilmesi, seyahât düzenleyen için bağlayıcılığın yanısıra, TKHK. kapsamında olması nedeniyle sözleşme yapma zorunluluğunu da beraberinde getirmektedir. Sözleşme yapma zorunluluğunun kaynağını hizmet sağlayıcının haklı bir sebep olmaksızın hizmet vermekten kaçınamayacağı ilkesi oluşturmaktadır²⁰².

Seyahât düzenleyen tarafından tüketiciye bir tanıtım broşürü verilmesi zorunludur. Daha önce de bahsedildiği üzere, tanıtım broşürü verilmesinin zorunlu kılınmasının amacı, paket tur seyahât sözleşmelerinde tüketicinin sözleşme öncesinde kapsamlı bir şekilde aydınlatılmasına duyulan ihtiyaçtır. Ancak belirtmek gerekir ki, tanıtım broşürü verilmesi yalnızca tüketicinin talebinin varlığı halinde seyahât düzenleyen için bir zorunluluk arz etmektedir²⁰³. Ancak tüketici tarafından talep edilmese dahi tanıtım broşürünün sunulmasında yarar vardır. Zira tanıtım broşürü verilmesinin, seyahât düzenleyenin sözleşme öncesi

²⁰¹ Stauder/Fevre-Bulle, 13 (naklen, Sayın,113)

²⁰² Sayın, s.114, dn. 32’deki yazarlar.

²⁰³ Öksüz, 342; Kara, 473; Deryal, 126.

aydınlatma yükümlülüğünü yerine getirdiğine dair bir karine teşkil ettiği kabul edilmektedir²⁰⁴. Tanıtım broşürü verildiği takdirde, sözleşme öncesi aydınlatma yükümlülüğünün yerine getirilip getirilmediğine dair ispat yükü artık tüketiciye geçecektir²⁰⁵.

Yönetmeliğin ikinci fıkrasında tanıtım broşüründe bulunması zorunlu olan unsurlar bentler halinde sayılmıştır. Bu itibarla, tanıtım broşürü ulaşım ve tur programının yanısıra, sağlanacak hizmetlerin nitelikleri ile bilgilendirme yükümlülüğü kapsamında sayılabilecek birçok unsuru da barındırmak zorundadır. Söz konusu hususlar, seyahât düzenleyenin verdiği programla ve yaptığı diğer açıklamalarla birlikte seyahât düzenleyenin yükümlülüklerinin belirlenmesinde de büyük bir rol oynamaktadır²⁰⁶. Sağıksal (aşı, seyahât yerindeki sağık koşulları vs.) bilgilendirmenin tanıtım broşürlerinde bir zorunluluk olarak düzenlenmemesi doktrinde haklı olarak eleştirilmektedir²⁰⁷. Her ne kadar, sağık konusundaki bilgilendirmenin, seyahât düzenleyenin kapsamlı aydınlatma yükümlülüğü dahilinde zorunlu olduğu kanaatine varılması mümkün olsa da, kanunkoyucunun oldukça ayrıntılı olarak düzenlediği zorunlu içerik listesinde bulunmaması bir eksiklik olarak kabul edilmelidir.

Seyahât düzenleyen broşürde belirtilmiş olan hususlarla bağıdır²⁰⁸. Tanıtım broşüründeki hususların değıştirilmesi ise sözleşmenin akdedilmesinden önce veya daha sonra olmasına göre farklı şartlara tabidir. Sözleşme akdedilmeden önce yapılan değışikliklerin geçerli olabilmesi için, değıştirilecek hususun tanıtım broşüründe açıkça belirtilmesinin yanısıra tüketicinin bu hususta da bilgilendirilmesi gerekmektedir. Buna karşın, sözleşmenin akdinden sonraki değışiklikler için tarafların açık muvafakatine ihtiyaç duyulmaktadır.

Tanıtım broşürünün tüketiciye sunulması zorunluluğu yanında, bunun yazılı olması bir geçerlilik şartı değildir. Çünkü broşürün bir veri taşıyıcı vasıtasıyla, günümüzde uygulamada sıklıkla karşılaşıldığı üzere, internet üzerinden, reklam filmi halinde, elektronik posta yoluyla ve görsel bilgilendirme yolu ile de sunulabileceği kabul edilmektedir²⁰⁹.

Tanıtım broşüründeki eksiklikler ve yanlış bilgilendirmeler paket turun ayıplı hizmet olarak nitelendirilmesine yol açmaktadır²¹⁰. Zira TKHK. m. 4 uyarınca da bu hal reklamlara uygun hizmet vermeme kapsamındadır.

²⁰⁴ Sayın, 113.

²⁰⁵ Sayın, 117.

²⁰⁶ Özdemir, 69; Öksüz, 341; Kara, 482; Oktay, 68.

²⁰⁷ Sayın, 118.

²⁰⁸ Özdemir, 69; Öksüz, 341; Kara, 483; Vardar-Hamamcıoğlu, 288.

²⁰⁹ Oktay, 68; Stauder/Fevre-Bulle, 12 (naklen, Sayın 115); Sayın, 115.

²¹⁰ Özdemir, 69; Öksüz, 342; Kara, 483; Oktay, 68.

2.2 Tarafların Yükümlülükleri

2.2.1 Seyahât Edenin Yükümlülükleri

2.2.1.1 Ücret ve Ek giderleri Ödeme Yükümlülüğü

2.2.1.1.1 Genel Olarak

Ücret ödeme, paket tur sözleşmesi kapsamında, seyahat edenin, seyahat düzenleyene karşı asli borcunu oluşturmaktadır. Seyahât eden, seyahât düzenleyene paket tur hizmeti karşılığında bir ücret ödeme yükümlülüğü altına girmektedir²¹¹. Söz konusu ücret, daha önce de değinmiş olduğumuz üzere, alınacak paket tur hizmetleri için belirlenmiş olan götürü ücreti ifade etmektedir. Bu ücreti ödememesi halinde tüketicinin temerrüdü söz konusu olacaktır²¹².

Tüketicinin ücret ödeme yükümlülüğü, kural olarak, baştan belirlenen götürü ücretle sınırlıdır. Aşağıda değinmiş olduğumuz ek masrafların dışında, paket tur kapsamında düzenlenen ek edim ücretleri ise bu kurala bir istisna teşkil etmektedir. Söz konusu ek edimler mevzuatımızda ekstra tur olarak adlandırılmaktadır. Ekstra tur, Kütahya Çizelgesi m.9'da *"Yarım gün, tam gün veya gece turu şeklinde, rehberlik, ulaşım ve verilen hizmetler dahil edilerek hazırlanan ve belirli sayıda katılımcının varlığı halinde düzenlenen ayrı bir ücrete tabi olan tur"* olarak tanımlanmıştır. Tanımdan da anlaşıldığı üzere, ekstra tur, paket tur kapsamında, seyahât düzenleyen tarafından sunulan, isteğe bağlı, küçük ek turlar olarak adlandırılabilir. Ekstra turların gerekli sayıya ulaşılması halinde düzenleneceği ibaresinden, seyahâte katılanın, seyahât düzenleyen tarafından ek bir yükümlülük altına girmediği anlaşılmaktadır. Bunun aksine, tüm edimler kapsama sokulamayarak paket turun maliyeti düşürüldüğünden, tüketici lehine bir uygulama olduğu dahi söylenebilir. Ancak, seyahât edenin söz konusu turlara katılmak istemesi halinde, seyahât düzenleyen tarafından belirlenmiş ücreti ödemesi gerekmektedir.

Paket tur ücretinin yanısıra tüketici seyahât düzenleyenin yaptığı bazı ek masrafları da ödemekle yükümlüdür²¹³. Ek giderler genellikle seyahât belgelerinin düzenlenmesinden kaynaklanan giderleri ifade etmektedir²¹⁴. Ancak belirtmek gerekir ki, bahsedilen ek giderler tüketici tarafından yapılması gereken zorunlu masraflardan ibarettir. Ek giderlere, yurtdışı seyahâtlerindeki vize giderleri ile ulaşımın havayolu ile yapılması halindeki havalimanı vergileri örnek gösterilebilir. Ek giderlerden, seyahât düzenleyen tarafından sunulan edimlere ilişkin alınabilecek ücretler anlamının çıkartılmaması gerekmektedir.

²¹¹ Özdemir, 70; Zevkliler/ Aydoğdu, 100; Öksüz, 343.

²¹² Özdemir, 70.

²¹³ Öksüz, 343.

²¹⁴ Özdemir, 70; Zevkliler/ Aydoğdu, 100.

2.2.1.1.1.1 Paket Tur Bedelinin Ödenmesi

Ücret, temel olarak, bir miktar parayı ifade etmektedir. Bu itibarla, TBK'nın para borçlarına ilişkin hükümleri uygulama alanı bulacaktır. TBK. m.99 uyarınca “*Konusu para olan borç Ülke parasıyla ödenir.*”

Ülke parası dışında başka bir para birimiyle ödeme yapılması kararlaştırılmışsa, sözleşmede aynen ödeme veya bu anlama gelen bir ifade bulunmadıkça borç, ödeme günündeki rayiç üzerinden Ülke parasıyla da ödenebilir.

Ülke parası dışında başka bir para birimiyle belirlenmiş ve sözleşmede aynen ödeme ya da bu anlama gelen bir ifade de bulunmadıkça, borcun ödeme gününde ödenmemesi üzerine alacaklı, bu alacağının aynen veya vade ya da fiilî ödeme günündeki rayiç üzerinden Ülke parası ile ödenmesini isteyebilir.”

Genel düzenleme uyarınca, kural olarak, seyahat düzenleyen borcunu ülke parası ile ödemekle yükümlüdür. Ancak bu düzenleme emredici değildir. Tarafların bu durumun aksini kararlaştırmaları mümkündür. Başka bir deyişle, ücret, Türk parası ile ödenebileceği gibi yabancı para ile de ödenebilir²¹⁵. Ayrıca, sözleşmede ücretin yabancı parayla ödeneceğine ilişkin bir hüküm varsa, aynen ödeme klotu bulunmayan hallerde, bedelin ödeme günündeki rayiç üzerinden ülke parası ile ödenebileceği de belirtilmiştir. Ayrıca borcun vadesinde ödenmemesi halinde de, alacaklı yabancı paraya ilişkin borcunu ödeme günündeki rayiç üzerinden talep etme hakkına sahiptir.

Ücretin, bir defada ödenmesi mümkün olduğu gibi, taksitler halinde ödenmesi de mümkündür. Kredi kartıyla ödemede nispeten herhangi bir sorun çıkmamakla birlikte, elden ödemelerde seyahat düzenleyen senet düzenleme yoluna başvurulabilmektedir. Bu konuda kanunkoyucu özel bir düzenleme getirmiştir. TKHK.'nın m.4/V uyarınca “*Tüketicinin yapmış olduğu işlemler nedeniyle kıymetli evrak niteliğinde sadece nama yazılı ve her bir taksit ödemesi için ayrı ayrı olacak şekilde senet düzenlenebilir. Bu fıkra hükümlerine aykırı olarak düzenlenen senetler tüketici yönünden geçersizdir.*”

TKHK. m.4/5'de tüketicinin ücreti, elden, taksitler halinde ödenmesi durumunda senet düzenlemesi haline ilişkin bir düzenlemeye yer verilmiştir. Kanunkoyucu, tüketicinin paket tur bedelini taksitler halinde ödeyecek olması durumunda, senet düzenlenmesine cevaz vermiştir. Ancak söz konusu senetlerin üç şarta haiz olması gerektiğini hüküm altına almıştır. Öncelikle söz konusu senetler ancak kıymetli evrak şeklinde olabilecektir. Bunun yanı sıra senetlerin yalnızca nama yazılı olabileceği düzenleme altına alınmıştır. Son olarak da, bu

²¹⁵ Yurt, 133.

senetlerin her bir taksit için ayrı ayrı düzenlenmesi gerektiği şart koşulmuştur. Böylece tüketicinin paket tur bedelini taksitlerle ödeyecek olması durumunda, istenmeyen sonuçların önüne geçilmesi amaçlanmıştır. Örneğin, her bir taksit için ayrı senet düzenlenmesi, tüketicinin her taksit sonunda ödediği kısma ait senedi almasını sağlamaktadır. Böylece seyahât düzenleyenin ödenmeyen taksit nedeniyle veya kötü niyetli olarak tüm bedeli tüketiciden talep etmesinin önüne geçilmiş olmaktadır. Söz konusu şartlara uyulmaması halinde, düzenlenen senetlerin geçersizlik yaptırımıyla karşılaşması söz konusu olacaktır.

Belirlenen şekle uygun olmayan senetlerin geçersiz olacağına ilişkin hüküm, kıymetli evrakın illetten mücerret olması ilkesi ile çelişmektedir. Bilindiği üzere kıymetli evrak illetten mücerrettir. Temeldeki ilişkinin geçersizliği, senedin geçerliliğini etkilememektedir. Oysa, TKHK ile getirilen düzenleme dikkate alındığında, her bir taksit için ayrı senet düzenlenmemesi veya senedin nama yazılı olmaması halinde tüketici için bağlayıcı olmayacağı hüküm altına alınmıştır. Madde gerekçesinde ise, yapılan senedin geçerli olacağı, ancak tüketici için bağlayıcı olmadığı belirtilerek çelişkinin giderilmesi amaçlanmıştır. Ancak yine de bu düzenlemenin, kambiyo senetlerinde işlem güvenliğini sağlama açısından risk oluşturduğunun kabul edilmesi gerekmektedir.

2.2.1.1.1.2 Faiz

Paket tur sözleşmelerinde akdi faiz ve temerrüt faizi oranları belirlenmektedir. Esasen, aşağıda da belirtileceği üzere, bu belirleme PTY.'de düzenlenmiş bir zorunluluktan kaynaklanmaktadır. Bu sebeple faiz oranının belirlenmesi konularının üzerinde durulması gerekmektedir.

TBK. m.88 uyarınca “*Faiz ödeme borcunda uygulanacak yıllık faiz oranı, sözleşmede kararlaştırılmamışsa faiz borcunun doğduğu tarihte yürürlükte olan mevzuat hükümlerine göre belirlenir.*

Sözleşme ile kararlaştırılacak yıllık faiz oranı, birinci fıkra uyarınca belirlenen yıllık faiz oranının yüzde elli fazlasını aşamaz.” hükmü getirilmiştir. 3095 sayılı Kanuni Faiz ve Temerrüt Faizleri’ne ilişkin Kanun’un 1/I. Maddesi uyarınca ise “*Borçlar Kanunu ve Türk Ticaret Kanununa göre faiz ödenmesi gereken hallerde, miktarı sözleşme ile tespit edilmemişse bu ödeme yıllık yüzde on iki oranı üzerinden yapılır. Bakanlar Kurulu, bu oranı aylık olarak belirlemeye, yüzde onuna kadar indirmeye veya bir katına kadar artırmaya yetkilidir.”* Kanuni faiz oranının, 1/1/2006 tarihinden geçerli olmak üzere yıllık yüzde on ikiden yüzde dokuza indirilmesi 19/12/2005 tarihli ve 2005/9831 sayılı Bakanlar Kurulu Kararı ile kararlaştırılmıştır. O halde, taraflarca kararlaştırılmamış olması halinde, ticari

olmayan işlere uygulanacak faiz oranı yüzde dokuzdur. Ayrıca, taraflarca kararlaştırılacak faiz oranının kanuni faiz oranının yüzde ellisini aşamayacağı göz önünde bulundurulduğunda, kararlaştırılabilecek en yüksek oranın %13,5 olduğu anlaşılmaktadır.

Temerrüt faizi ise TBK. m.120’de düzenlenmiştir. Buna göre, “*Uygulanacak yıllık temerrüt faizi oranı, sözleşmede kararlaştırılmamışsa, faiz borcunun doğduğu tarihte yürürlükte olan mevzuat hükümlerine göre belirlenir.*

Sözleşme ile kararlaştırılacak yıllık temerrüt faizi oranı, birinci fıkra uyarınca belirlenen yıllık faiz oranının yüzde yüz fazlasını aşamaz.

Akdi faiz oranı kararlaştırılmakla birlikte sözleşmede temerrüt faizi kararlaştırılmamışsa ve yıllık akdi faiz oranı da birinci fıkroda belirtilen faiz oranından fazla ise, temerrüt faizi oranı hakkında akdi faiz oranı geçerli olur.” 3095 Sayılı Kanun’un 2/I. Maddesinde ise “*Bir miktar paranın ödenmesinde temerrüde düşen borçlu, sözleşme ile aksi kararlaştırılmadıkça, geçmiş günler için 1 inci maddede belirlenen orana göre temerrüt faizi ödemeye mecburdur.*” düzenlemesi hüküm altına alınmıştır. Bu itibarla kanuni temerrüt faiz oranı yüzde dokuz olup, tarafların kararlaştırabileceği azami oran ise yüzde on sekizdir.

Tüketicinin ödeyeceği faiz oranının, PTY uyarınca paket tur sözleşmesinde belirlenmiş olması gerekmektedir. PTY m.5/h ve m.5/i bentlerinde,

“h) Vadeye göre faiz ile birlikte ödenecek Türk Lirası olarak toplam satış fiyatı,

ı) Faiz miktarı, faizin hesaplandığı yıllık oran ve sözleşmede belirtilen faiz oranının yüzde otuz fazlasını geçmemek üzere gecikme faizi oranı” sözleşmenin zorunlu içeriği olarak düzenlenmiştir.

Söz konusu düzenlemede özel bir akdi faiz oranının düzenlenmediği görülmektedir. Bu itibarla TBK.’daki düzenlemeler uygulama alanı bulacaktır. Ancak temerrüt faizinin belirlenmesinde bir sınırlama getirildiği görülmektedir. Düzenleme uyarınca, temerrüt faizi oranının, akdi faiz oranının yüzde otuzunu aşması mümkün olmayacaktır. Akdi faiz oranı yüzde dokuz olduğuna göre, kararlaştırılabilecek azami temerrüt faiz oranı, yaklaşık %11,7’dir.

Ayrıca TKHK.’nın 4. maddesinin VII. fıkralarında da tüketicinin ücret ödeme yükümlülüğüne ilişkin olarak tüketiciyi koruyucu bazı hükümlere yer verilmiştir. Buna göre,” *Temerrüt hâli de dâhil olmak üzere, tüketici işlemlerinde bileşik faiz uygulanmaz.*” Bu maddede tüketicinin temerrüde düşmesine ilişkin bir düzenleme bulunmaktadır. Söz konusu düzenlemede, tüketicinin temerrüde düşmesi halinde uygulanacak faiz şekline

değnilmektedir. Tüketicinin temerrüde düşmesi halinde, borca bileşik faiz uygulanamayacağı hüküm altına alınmıştır. Bu düzenleme TTK. m.8’de bileşik faize ilişkin düzenleme ile de paralellik göstermektedir²¹⁶. Bu yönden de kanunkoyucu tüketiciyi koruma altına almıştır.

2.2.1.1.1.3 Hizmet Sağlayıcılarına İfa Sorunu

Turizm İşletmelerinin Bakanlıkla, Birbirleriyle ve Müşterileriyle İlişkileri Hakkında Yönetmelikte ise konaklama ediminin sunulduğu sözleşmelerde ödemenin konaklama işletmesine kim tarafından ödeneceği düzenlenmiştir. Yönetmeliğin 14. maddesinde, “Ödemenin bizzat müşteri tarafından yapılacağı konusunda anlaşmaya varılan durumlar dışında, fatura, otel sözleşmesini yapan acenta tarafından ödenir.” hükmü getirilmiştir. Bu madde uyarınca, konaklama işletmelerine ödemenin kural olarak acenta tarafından yapılacağı belirtilmektedir. Ancak tarafların aksini kararlaştırmalarının mümkün olduğu anlaşılmaktadır. Hüküm seyahât sözleşmelerinin tümünü kapsar niteliktedir. Ancak, kanımızca, paket tur sözleşmeleri bakımından ödemenin seyahât eden tarafından yapılmasının kararlaştırılması mümkün değildir. Zira paket tur sözleşmelerinde bir götürü ücret karşılığında edimler bütününe alınması söz konusu olmaktadır. Tarafların aksini kararlaştırması hali, ne götürü ücret ne de edimlerin bütünlüğü unsuru ile bağdaşır nitelikte değildir. Ödemenin her halükarda seyahât düzenleyen tarafından yapılması gerektiğinin kabul edilmesi gerekmektedir.

2.2.1.1.1.4 İfa Yeri

Bir sözleşme kapsamında, borcun nerede ifa edileceği büyük önem taşımaktadır. Zira borcun tam ve gereği gibi ifa edildiğinden söz edebilmek için kanun veya sözleşmede kararlaştırılmış olan yerde ifa edilmelidir²¹⁷. Para borçları için borcun kural olarak “ödeme yerinde” ifa edilmesi gerekmektedir²¹⁸.

Sözleşmesel borcun ifa edileceği TBK. m.89’da düzenlenmiştir. TBK. m.89/I’de “Borcun ifa yeri, tarafların açık veya örtülü iradelerine göre belirlenir.” düzenlemesi mevcuttur. Bu hüküm uyarınca, ifa yeri öncelikle tarafların iradelerine göre belirlenecektir. Seyahat eden açısından da, ücret ödeme borcunun nerede ifa edileceğine ilişkin öncelikle

²¹⁶ TTK. m.8 “(1) Ticari işlerde faiz oranı serbestçe belirlenir.

(2) Üç aydan aşağı olmamak üzere, faizin anaparaya eklenerek birlikte tekrar faiz yürütülmesi şartı, yalnız cari hesaplarla her iki taraf bakımından da ticari iş niteliğinde olan ödünç sözleşmelerinde geçerlidir. Şu şartla ki, bu fıkra, sözleşenleri tacir olmayanlara uygulanmaz.

(3) Tüketicinin korunmasına ilişkin hükümler saklıdır.

(4) Bu maddenin ikinci ve üçüncü fıkralarına aykırı olarak işletilen faiz yok hükmündedir.

²¹⁷ Eren, 938; Kılıçoğlu, 539.

²¹⁸ Eren, 939.

paket tur sözleşmesi hükümlerine bakılması gerekmektedir. Tarafların belirledikleri ifa yeri, emredici hukuk kurallarına, ahlâka, kişilik haklarına ve kamu düzenine uygun olmak ve imkansız olmamak, başka bir deyişle sözleşmenin geçerlilik koşullarına sahip olmak, kaydıyla taraflar için bağlayıcıdır²¹⁹.

Tarafların, ödeme yerini kararlaştırmamaları halinde ifa yeri, TBK. m.89/I uyarınca, kanuna göre belirlenecektir. TBK. m.89/I b.1 uyarınca, tarafların aksini kararlaştırmamaları halinde “*Para borçları, alacaklının ödeme zamanındaki yerleşim yerinde*” ödenecektir. Bu itibarla, seyahat eden, seyahat düzenleyenle aralarında farklı bir anlaşma bulunmadıkça, ücret ödeme borcunu seyahat düzenleyenin yerleşim yerinde ödemekle yükümlüdür. TBK. m. 89/2’de ise bu kurala bir istisna getirilmiştir. Buna göre, “*Alacaklının yerleşim yerinde ifası gereken bir borcun doğumundan sonra alacaklının yerleşim yerini değiştirmesi sebebiyle ifa önemli ölçüde güçleşmişse borç, alacaklının önceki yerleşim yerinde ifa edilebilir.*” Bu istisnada alacaklının yerleşim yeri değişikliğiyle ilgili bir düzenleme getirilmiştir. Yerleşim yeri değişikliğinin borcun ifasını önemli ölçüde güçleştirmesi halinde, borcun, alacaklının önceki yerleşim yerinde ödenmesi de mümkün olacaktır.

Elden ödemenin yanısıra, ifanın banka, posta çeki veya internet yoluyla gerçekleştirilmesi de mümkündür. Paket tur sözleşmeleri açısından da bu duruma oldukça sık rastlanılmaktadır. Günümüzde, paket tur sözleşmelerinin internet üzerinden kurularak, ödemenin de internet veya banka yoluyla yapılması oldukça yaygındır. Bu tip bir ifanın söz konusu olması halinde, para borçlarında götürmenin bir edim fiili sayılmasından ötürü taşıma ve havale masraflarının borçlu tarafından karşılanması gerekmekte olup, bedelin zamanında alacaklıya ulaşma yükümlülüğü de yine borçluya aittir²²⁰. Ayrıca paranın alacaklının yerleşim yerine tam olarak ulaştırılması gerektiği de kabul edilmektedir. Posta yoluyla yapılan ödemede, hesaba gönderilmenin yeterli olmayıp, konutta/işyerinde ödemeli olarak gönderilmesi gerektiği savunulmaktadır²²¹.

2.2.1.1.1.5 İfa Zamanı

İfa zamanının taraflarca kararlaştırılarak özgürce belirlenmesi mümkündür. Bu husus TBK.m.90 hükmünden anlaşılmaktadır. Buna maddede “*İfa zamanı taraflarca kararlaştırılmadıkça veya hukuki ilişkinin özelliğinden anlaşılmadıkça her borç, doğumu anında muaccel olur.*” ifadesine yer verilmiştir. Taraflar borcun sözleşmenin kurulmasıyla derhal ödeneceğini kararlaştırabilecekleri gibi, belirli bir süre içerisinde veya belirli bir tarihte

²¹⁹ Eren, 940; Kılıçoğlu 540; Reisoğlu, 324.

²²⁰ Eren, 943.

²²¹ Reisoğlu, 325.

de ödeneceğine ilişkin bir anlaşma yapabilirler²²². Tarafların ifa zamanını kararlaştırmamaları halinde ise, borç sözleşme kurulduğu anda muaccel olacaktır.

Ücretin, kural olarak, seyahât sözleşmesinin başlangıcında ödenmesi gerekmektedir. Söz konusu uygulamanın nedenini, seyahât düzenleyenin paket tur sözleşmesinin başlangıcından önce yaptığı masraflar ve sözleşme sonunda beklenen yararı elde eden seyahât eden ücret ödemede gecikme ihtimalinin yükselmesi oluşturmaktadır²²³.

Paket tur sözleşmelerinde, ücretin sözleşmeden önce veya sözleşme kurulduğu anda ödenmemesi halinde sıklıkla karşılaşılan kavramlardan birisi “no show” bedelidir. No show bedeli Kütahya Çizelgesi’nin 9. Maddesinde tanımlanmış olup “*Müşterinin rezervasyon yaptırdığı veya satın almış olduğu hizmetleri belirlenen süreden sonra iptal etmesi veya haber vermeksizin rezervasyon yaptırdığı veya satın almış olduğu hizmetlerden yararlanmamasından dolayı ödemesi gereken tutar*”ı ifade etmektedir. Bu halde, seyahât edenin yararlanmamış olduğu bir yükümlülüğe ait bedeli ödemesi söz konusu olmaktadır. Ancak şüphesiz ki, seyahât edenin özen yükümlülüğü de dikkate alındığında, no show bedelinin haklı bir dayanağı olduğu açıktır. Zira, seyahât düzenleyen, seyahât edenin yararlanmak istediği edimlere istinaden rezervasyon, kaparo vs. gibi bedelleri hizmet sağlayıcılarına ödemek durumundadır. Bu sebeple, seyahât edenin katılmayı taahhüt ettiği edimden vazgeçmesi halinde, bunu makul bir süre içerisinde bildirmekle yükümlü olacaktır. Aksi halde, no show bedeli ödemesiyle karşı karşıya kalacaktır.

Ücret sözleşmenin yapılması sırasında veya taraflarca belirlenen bir tarihte ödenebileceği gibi, söz konusu bedelin taksitle, parça parça ödenmesine de herhangi bir engel bulunmamaktadır.

2.2.1.2 Özen Yükümlülüğü

Tüketici, paket turun işleyişini engelleyecek davranışlar ile seyahâtin olağan bir şekilde geçmesini engelleyecek hareketlerden kaçınmak suretiyle seyahât süresince özenle davranmakla yükümlüdür²²⁴. Ayrıca tüketicinin gerekli hallerde seyahât düzenleyene bilgi verme borcu da bulunmaktadır²²⁵. Örneğin, dalış eğitimine ilişkin bir edim içeren sözleşme kapsamında, seyahât eden, bu edime katılma konusunda risk teşkil edebilecek fiziksel bir rahatsızlığının bulunması konusunda, seyahât düzenleyene bilgi vermek yükümlülüğü altında olacaktır. Aksi halde, edimin ifası sırasında, seyahât edenin bu rahatsızlığından dolayı bir

²²² Eren, 948; Reisoğlu, 326 vd.; Kılıçoğlu, 546 vd.

²²³ Yurt, 134.

²²⁴ Özdemir, 71; Öksüz, 343

²²⁵ Özdemir, 71; İlhan, 150.

sorun yaşaması halinde, seyahât düzenleyenin kendisine bilgilendirmede bulunmadığı iddiasını ileri süremeyecektir.

Özen borcuna ek olarak, tüketici paket tur sözleşmesinin ifa edilebilmesi için gereken hususlarda seyahât düzenleyenle işbirliği yapmakla yükümlüdür²²⁶. Bu itibarla, tüketici seyahât için gerekli belgelerinin temininde üzerine düşen sorumlulukları yerine getirmek, programa uygun davranmakla yükümlüdür²²⁷. Ulaşım edimini de içeren bir sözleşme kapsamında seyahât edenin belirtilen saat ve yerde bulunması zorunluluğu bu davranışa örnek olarak gösterilebilir. Tüketicinin belirtilen yer ve saatte hazır olmaması halinde, artık seyahât düzenleyenin sorumluluğundan bahsetmek mümkün olmayacaktır. Ancak özellikle tur sırasındaki ulaşım edimleri için, tüketicinin mağduriyetinin engellenmesi için, tüketici belirtilen saatte kararlaştırılan yerde hazır olmazsa, seyahât düzenleyenin sözleşmenin sorunsuz geçirilmesine ilişkin özen yükümlülüğüne bağlı olarak, imkân dahilinde tüketiciye ulaşmaya çalışmalıdır.

2.2.2 Seyahât Düzenleyenin Yükümlülükleri

2.2.2.1 Hizmet Edimlerini Sağlama Yükümlülüğü

Seyahât eden, belirli bir ücret ödeyerek paket tur satın almaktadır. Paket turların, esasen hizmet edimleri bütünü olduğu da göz önüne alındığında, seyahât eden tarafından elde edilmek istenen menfaatin de bu edimler bütünü olduğu açıktır. Bu itibarla, söz konusu hizmet edimlerinin ifası, seyahât düzenleyen için asli edim yükümlülüğüdür. Seyahât düzenleyen öncelikle paket tur sözleşmesine dahil olan edimleri tam ve gereği gibi ifa etmekle yükümlüdür²²⁸.

Paket tur sözleşmesinde, seyahât düzenleyen tur kapsamındaki tüm edimlerin ifasından en ince ayrıntısına kadar sorumludur. Yalnızca ulaşım ve konaklamayı içeren basit bir paket turda dahi, yeri geldikince değinileceği üzere, rezervasyonların yapılması, uygun bir ulaşım planı hazırlanarak katılanların zaman bakımından fayda maksimizasyonunun sağlanması dahi seyahât düzenleyenin yükümlülüğündedir. Öte yandan uygulamada paket turlar oldukça fazla edim içermektedir.

Kütahya Çizelgesi'nin 9. Maddesinde seyahât edimleri örnek kabilinde sayılmıştır. Buna göre, *“Kar amacı ile Yerli ve yabancı turistlere yönelik olarak sunulan konaklama, ulaşım, yeme, içme, eğlence, transfer, gezi, sportif faaliyet, araç kiralama hizmeti, bilet satışı veya rezervasyon, yurt içi ve yurt dışına turlar, yurt içi ve yurt dışında toplantı ve kongre*

²²⁶ Özdemir, 70; Zevkliler/Aydoğdu, 100; Öksüz, 344.

²²⁷ Özdemir, 70

²²⁸ Zevkliler/ Aydoğdu, 100; Özdemir, 68; Öksüz, 333-334.

organizasyonu, inanç turizmi, hac ve umre organizasyonu, yurt dışına sağlık ve eğitim organizasyonu, vb. hizmetler” seyahât edimi olarak örneklendirilmiştir. Hükümde edimler türlerine ve konularına göre olmak üzere iki şekilde sınıflandırılmıştır.

Türlerine göre sınıflandırma yapılırken, ulaşım ve konaklamanın yanısıra, yeme-içme, eğlence, transfer, gezi, sportif faaliyet, araç kiralama hizmeti, bilet satışı ve rezervasyon seyahât edimleri arasında sayılmıştır. Daha önce de belirtmiş olduğumuz üzere, bu hizmetler sınırlı olarak sayılmamış olup genişletilmesi mümkündür. Bu itibarla, hükümde sayılanların yanısıra, şehir ve müze gezileri, yasal zorunluluk bulunması halinde yabancı rehber temini, taahhüt edilmiş olması veya ifanın niteliğinden zorunlu olduğunun anlaşılması halinde çevirmen temini dahi edimlerin arasında yer alabilecektir²²⁹.

Edimlerin konuları bakımından yapılan sınıflandırmada ise kongre organizasyonları, hac ve umre organizasyonu, sağlık ve eğitim organizasyonları örnek olarak gösterilmiştir. Her iki sınıflandırma birlikte incelendiğinde, seyahât edimlerinin oldukça geniş kapsamlı olduğu açıkça anlaşılmaktadır. Bir paket tur sözleşmesi, asli edim niteliğinde olmak üzere, bu hizmetlerden yalnızca ikisini ihtiva edebileceği gibi, onlarca edimi içeren bir paket tur sözleşmesi akdedilmesi de mümkündür.

Öte yandan bu yükümlülüğe bağlı olarak seyahât düzenleyenin seyahât edenlerin güvenli bir şekilde ulaşımının sağlanması borcu da mevcuttur²³⁰. Bu yükümlülük, paket tur sözleşmelerinin büyük bir çoğunluğunda ulaşımın asli edim yükümlülüğü olarak düzenlenmekte olduğundan büyük önem arz etmektedir. Ulaşım sağlanmasının yanısıra ulaşım sırasındaki güvenliğin sağlanmasından da seyahât düzenleyen sorumludur²³¹. Ancak genel yaşam rizikolarından ötürü herhangi bir sorumluluk söz konusu değildir²³².

Bu edim, seyahât düzenleyenin asli edim yükümlülüğü olup, tüketici açısından en önemli rolü oynayan edimlerden birini oluşturmaktadır. Diğer bölümlerde değinildiği üzere tüketici gerek sözleşmede gerekse tanıtım broşüründe belirtilmiş olan edimlerin ifasını talep etme hakkına sahiptir.

²²⁹ Askari, 41.

²³⁰ Özdemir, 68

²³¹ Özdemir, 68; Öksüz, 344

²³² Özdemir, 68

2.2.2.2 Özen Yükümlülüğü

Söz konusu borç seyahât ediminin gereği gibi yerine getirilmesi borcu olarak da nitelendirilebilir²³³. Özen borcu seyahât düzenleyenin asli borcu olup²³⁴ işbu sözleşmenin ifası açısından da çeşitli özellikler arz etmektedir.

Öncelikle seyahât düzenleyen rezervasyona uygun olarak hareket etmek zorundadır. Bu borcun yükümlülük olarak getirilmesindeki temel amaç tüketicinin korunmasıdır. Rezervasyona uygun hareket edilmesi ile tüketicinin gidilen yer veya yapılacak aktiviteler konusundaki bilgisizliğinin kendisinin mağduriyetine yol açmasının önlenmesi amaçlanmaktadır²³⁵.

Bu borcun içine organizasyon borcu da dahil edilebilir. Bu borç hizmetler arasında koordinasyon sağlama yükümlülüğünü ifade etmektedir²³⁶. Daha önce de incelendiği gibi, paket tur sözleşmesindeki asli edim yükümlülüğü, birden fazla edimi bir arada ve birbirlerine bağımlı olarak içermektedir. Bu nedenle söz konusu edimlerin tüketiciye azami yarar sağlayacak şekilde düzenlenmesi gerekmektedir²³⁷. Bu borç kapsamında seyahât süresince yeterince ve yeterli nitelikte eleman sağlanması, hizmet sağlayıcılarının özenle seçilmesi ve belli dönemlerde denetimi şarttır²³⁸.

Paket tur sözleşmesinin tam veya gereği gibi ifa edilmemesi halinde özen borcu ihlal edilmiş sayılacaktır. Bu halde tüketiciye sözleşmeden dönme hakkı tanınmıştır. Bu imkân sözleşmenin sona erme halleri başlığı altında ayrıntılı olarak incelenmiştir.

2.2.2.3 Aydınlatma Yükümlülüğü

Bu yükümlülük tüketicinin seyahât konusundaki gerekli hususlarda bilgi verilmek suretiyle aydınlatılmasını ifade etmektedir²³⁹. Bu yükümlülük kapsamındaki hususlara pasaport-vize işlemleri ile olası tehlikelere karşı sigorta önermenin yanısıra alınması gereken sağlık önlemleri örnek olarak gösterilebilir²⁴⁰. Bu itibarla, tüketici, öğrenmesi durumunda kararlarını veya seyahâtin gidişatını etkileyebilecek durumların tümünden haberdar edilmeli; özellikle seyahât öncesi bilgilendirmeler sonucunda sözleşmeyi devam ettirme konusundaki iradesini tartması amacıyla tüketiciye gerekli imkân tanınmalıdır²⁴¹.

²³³ Özdemir, 68; Zevkliler/ Aydoğdu, 100

²³⁴ Özdemir, 68; Havutçu, 35.

²³⁵ Özdemir, 68; Yurt, 128; Oktay, 66.

²³⁶ Özdemir, 68

²³⁷ Özdemir, 68; Can, Halil/ Güner, Semih: Turizm Hukuku, Ankara 2000, 246.

²³⁸ Özdemir, 69.

²³⁹ Özdemir, 68; Vardar-Hamamcıoğlu, 302

²⁴⁰ Özdemir, 68; Havutçu, 35; Vardar-Hamamcıoğlu, 302.

²⁴¹ Özdemir, 68

SASABK. m10/c’de benzer bir hüküm mevcuttur: *“Sunulan tüm hizmetlere ilişkin detaylı program ve bilgiler ile paket tur programının hangi sigorta şirketi tarafından sigortalandığını gösteren sözleşmenin bir nüshasını tüketiciye vermek”* seyahât acentasının yükümlülükleri arasında sayılmıştır. Şüphesiz ki, aydınlatma yükümlülüğü paket tur sözleşmelerine ilişkin en önemli yansımalarından birisini tanıtım broşürü ve sözleşmenin bir nüshasını yazılı olarak seyahât edene verme zorunluluğu oluşturmaktadır. Kanunkoyucu, istek halinde tanıtım broşürü ve her halükarda sözleşmenin yazılı bir nüshasının seyahât edene verilmesini şart koşturmuştur. Bunun ötesinde, gerek broşürde gerekse sözleşmede yer alması gereken zorunlu hususları da ayrıntılı bir biçimde belirtmiş, söz konusu eksiklerin tamamlanmaması halinde seyahât düzenleyenin yükümlülüğüne işaret etmiştir. Seyahât edenin, seyahât hakkında aydınlatılması işlevi gören bir başka belge ise “voucher” dir. Voucher Kütahya Çizelgesi’nde *“Tüketici ile acente arasında imzalanan sözleşmeye istinaden hazırlanan konaklama, ulaşım, rehberlik hizmetleri, yemek durumu v.s. gibi ayrıntıların belirtildiği, genellikle ilgili hizmetin alımı sırasında tüketici tarafından ilgili kişiye verilen belge”* olarak ifade edilmiştir. Bu itibarla, voucher’in bir tür tur programı olduğunu söylemek mümkündür. Bu belge ile seyahât edenin paket tur kapsamında sunulacak edimler ve bu edimlerin gerçekleştirileceği zaman hakkında bilgilendirilmesi sağlanmaktadır. Voucher genellikle seyahât düzenleyenin ek bir ücret karşılığında sunacağı edimler ve bu edimler karşılığında alınacak olan bedeller konusunda da bilgiler içermektedir. Böylece tüketici yapacağı ek masraflar konusunda da ayrıntılı bir şekilde aydınlatılmaktadır. Kanunkoyucu voucher ın bağlayıcılığı konusunda herhangi bir düzenleme getirmemiştir. Ancak şüphesiz ki edimlerin bu programdan farklılaşması halinde, eksik ve yanlış bilgi verilmesi nedeniyle aydınlatma yükümlülüğünün ihlali, hatta bazı durumlarda hizmet ayıplı sayılması dahi söz konusu olabilecektir. Bu nedenle voucherin de seyahât düzenleyeni bağlayacağının kabul edilmesi gerekmektedir. Söz konusu yükümlülüklerin getirilmesinden amaç, tüketici konumunda seyahât düzenleyenin olabildiğince bilgilendirilmesine yöneliktir. Aynı şekilde, seyahât edene, zorunlu sigorta kapsamında hangi sigorta şirketince sigortalandığının bildirilmesi ve poliçenin bir nüshasının da kendisine verilmesi şart koşulmuştur.

Seyahât düzenleyen, yalnızca sözleşmenin esaslı unsurları hakkında değil, aynı zamanda gerek ifa öncesinde tüketicinin gerekli hazırlıkları yapması, gerekse ifa sırasında azami verimi alabilmesi açısından da seyahât edeni aydınlatmalıdır. Bu tip aydınlatma yükümlülüğüne yurt dışında gerçekleşecek veya hali hazırda gerçekleşmekte olan bir

seyahâtte ülkenin para birimi ve kurlar, vize, hava durumu, serbest zamanlardaki mekanlar hakkında kalite bilgilendirmesi örnek olarak gösterilebilir²⁴².

Bir yandan da, bu yükümlülük, seyahât edenin bilgi alma hakkının seyahât düzenleyenin borçlarına yansması olarak karşımıza çıkmaktadır. Bu itibarla, seyahât eden, sözleşme hakkında bilgi almak istediğinde, seyahât düzenleyen gerekli açıklamaları yapmak ve bilgileri vermekle yükümlüdür. Seyahât edenin talebine rağmen, istenen bilgilerin verilmemesi veya açıklamaların yapılmaması halinde aydınlatma yükümlülüğünün ihlali söz konusu olacaktır.

Seyahât düzenleyenin, doğrudan aydınlatma yükümlülüğünün yanı sıra, esasen aydınlatma yükümlülüğünün bir kolunu oluşturan dolaylı aydınlatma yükümlülüğü de bulunmaktadır. SABBMİ. Yönetmeliği'nin 23. maddesinde “*Otelci acentaya otelin yeri, sınıfı, servislerinin niteliği konusunda doğrudan ve eksiksiz bilgi vermek zorundadır. Acenta otelcinin verdiği bilgileri doğru ve eksiksiz olarak müşterilerine yansıtır.*” hükmü düzenleme altına alınmıştır. Bu hükümde esasen, konaklama hizmetini sağlayacak olan otelcinin, seyahât acentasına karşı bilgi verme yükümlülüğünden bahsedilmektedir. Bu madde uyarınca, otelci, konaklama tesisinin nitelikleri konusunda seyahât düzenleyenlere bilgi vermekle yükümlü tutulmuştur. Ancak bilgi verme yükümlülüğünden bahsedildikten sonra, acentanın da otelden aldığı bilgileri doğru ve eksiksiz biçimde müşteriye yansıtmakla yükümlü olduğu belirtilmiştir. Bu itibarla, seyahât acentası kendisinden kaynaklanmadığı halde, hizmet sağlayıcısına ait bilgiler konusunda da seyahât edeni aydınlatmakla yükümlü kılınmıştır.

Kaynağını aydınlatma borcundan alan başka bir yükümlülük ise seyahât düzenleyenin tanıtıcı materyal sunma yükümlülüğüdür. SASABK. ile seyahât düzenleyenin yükümlülüklerine tanıtıcı materyal sunmada eklenmiştir. Kanunun 10/f maddesi uyarınca “*Tur programındaki yerlerde yönetmelikte belirtilen kamu kurumu niteliğindeki meslek kuruluşları tarafından hazırlanan tanıtıcı materyallerin müşterilere sunulmasını, bu kuruluşların talebi halinde sağlamak*” seyahât düzenleyenin yükümlülükleri arasında sayılmıştır. Aynı maddenin üçüncü fıkrasında ise konu ile ilgili düzenlemelerin bir yönetmelikle düzenleneceği hüküm altına alınmıştır. Buna göre, “*Seyahât acentaları ve şubelerine, teminatlara, kamu kurumu niteliğindeki meslek kuruluşlarının tanıtımlarına, personel, işyeri, turist taşıma araçları, transfer elemanlarının nitelikleri ile (a) bendindeki hususlara ilişkin usûl ve esaslar Bakanlıkça hazırlanacak yönetmelikle belirlenir.*” Bu hükümle seyahât edenin, paket tur kapsamında tam ve doğru biçimde bilgilendirilmesi ve aydınlatılmasının amaçlandığı söylenebilir. Kanunkoyucu, özellikle ülkenin tarihi ve kültürel

²⁴² Askari, 41.

değerleri konusunda aydınlatma hususuna attığı özel önemi bu hükümle ifade etmektedir. Bakanlığın sunacağı materyallerin, tüketiciye verilmesi de, bu itibarla, seyahât düzenleyen açısından bir yükümlülük olarak karşımıza çıkmaktadır.

2.2.2.4 Rehber Bulundurma Yükümlülüğü

Seyahât düzenleyenin paket tur kapsamındaki yükümlülüklerinden birisini de rehber bulundurmak oluşturmaktadır. SASABK. m. 10/a ile düzenlenen *“Turlarda veya sadece tek bir otelde konaklamayı ve konaklanacak otele ulaşımı içerenler hariç olmak üzere paket turlarda; paket tur veya tur başına kırk beş kişiye kadar en az bir rehber bulundurmak; tek araç kapasitesi kırk beş kişiyi aşan araçlarda bir rehber bulundurmak; turistlere, rehberler dışında herhangi bir kimse vasıtasıyla Türkiye’nin tarihi, doğası, kültürü ve turizmi ile ilgili rehberlik faaliyeti niteliğinde bilgi vermemek”* hükmü bu yükümlülüğün dayanağını oluşturmaktadır. Düzenleme uyarınca kırk beş kişiye kadar olan paket turlarda en az bir rehber bulundurulmak zorundadır. Bunun yanısıra, kırk beş kişilik sınırın standart bir otobüsün büyüklüğüne göre hesaplandığı anlaşılmaktadır. Zira, düzenlemenin devamında bir araç kapasitesinin kırk beş kişiyi aşması durumunda da bir rehber bulundurmanın yeterli olduğu belirtilmiştir. O halde, seyahât düzenleyenin, araç başına bir rehber bulundurma yükümlülüğü bulunduğu açıktır. Öte yandan, rehberlik hizmetinde bulunacak kişinin rehber olması zorunluluğu bulunmaktadır. Rehber niteliğini haiz olmayan kimselerin rehberliğe ilişkin hizmet vermesi mümkün değildir²⁴³. Bu yükümlülüğün ihlali halinde seyahât düzenleyene ihtar veya para cezası verilmektedir. Esasında seyahât düzenleyenin özen yükümlülüğü dikkate alındığında, yalnızca rehber niteliğindeki kimsenin de zaman zaman kabul edilemeyeceği durumlar söz konusu olabilir. Seçilecek rehberin, paket tur düzenlenecek bölge hakkında yeterli bilgi ve donanımına da sahip olması gerekmektedir. Aksi halde seyahât düzenleyenin özen yükümlülüğünü ihlali gündeme gelebilecektir.

Öte yandan, kanımızca, rehber bulundurma yükümlülüğünün her tur bakımından zorunlu olması gerekmemektedir. Zira tüketicilerin paket turları çok çeşitli sebeplerle satın aldıklarının da göz önünde bulundurulması gerekir. Doktrinde yapılan bir görüşe göre paket turların “escortlu” ve “escortsuz” olmak üzere ikili bir ayrıma da tabi tutulabileceği öne sürülmektedir²⁴⁴. Bu ayrımda eskort kavramı ile kast edilen rehberdir. Bilindiği üzere, seyahât düzenleyen gerek ulaşım, gerek konaklama, gerekse yeme içme tesislerinden toplu alımlar yapmaktadır. Bu itibarla da, söz konusu edimleri oldukça düşük bir fiyata mal etmektedir. Öyle ki, kimi durumlarda, yalnızca bu edimlerin maliyetinin üzerine kar marjı eklendiği

²⁴³ Ayrıntılı bilgi için bkz. Özdemir, 68.

²⁴⁴ Askari, 41.

takdirde ortaya çıkan bedel, tüketicinin söz konusu edimleri aracısız olarak tek tek alması halindeki bedelden daha düşük olabilmektedir. Bu halde eskortsuz (rehbersiz) turlar karşımıza çıkmaktadır. Örneğin, birçok tüketici, rehberli olarak katıldığı turlar sonrasında, aynı şehre ikinci defa gitmek gayesinde olabilir. Hatta, daha önce gitmediği bir şehre, iş veya herhangi bir organizasyon dolayısıyla gitmek durumunda kalabilir. Sözleşme serbestisi ilkesi gereğince, seyahât düzenleyenle yalnızca ulaşım ve konaklama edimlerine ilişkin anlaşma yapabilmesi mümkün olmalıdır. Oysa rehber bulundurma yükümlülüğünün bulunması halinde, tüketici ihtiyaç duymasa dahi rehberlik edimlerine ilişkin ücreti de ödemek durumunda kalacaktır. Bu nedenle rehber bulundurma zorunluluğunun daha yumuşak biçimde yorumlanması gerekmektedir.

Rehber bulundurma yükümlülüğüne aykırı davranılması halinde ise SASABK. m.27 hükmü uyarınca seyahât düzenleyene idari para cezası yaptırımını uygulanacaktır.

2.2.2.5 Sigorta Ettirme Yükümlülüğü

Paket turun ifa edilememesi, yarıda bırakılması veya ayıplı ifası halinde seyahât düzenleyen seyahât edenin zararlarını karşılamakla yükümlüdür. Ancak seyahât edenin düzenleyenin güçlüğüne düşmesi veya kasten ödeme yapmaktan kaçınması halinde tüketici seyahât edenin mağduriyeti söz konusu olabilecektir. Bu nedenle, seyahât edeni korumak amacıyla sigorta ettirme yükümlülüğü getirilmiştir. TKHK. m.51 f.8 ile “ 14/9/1972 tarihli ve 1618 sayılı Seyahât Acentaları ve Seyahât 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.” Zorunlu sigorta, dolayısıyla da seyahât düzenleyenin, seyahât edeni sigorta ettirme yükümlülüğü konusunda SASABK.’ye atıfta bulunulmuştur. SASABK. m.12’deki düzenleme uyarınca,

“Seyahât 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.

Seyahât 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 seyahât 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.” Zorunlu sigorta poliçesinin tanımı SAY. m.4/h’de yapılmıştır. Buna göre, zorunlu sigorta poliçesi “Kanun kapsamında zorunlu olarak sigortalanan müşteriye verilen belge”dir. Zorunlu sigorta ise SAY. m.4/m uyarınca “Türkiye’de satılan paket turlarda; seyahât acentalarının düzenledikleri paket tur kapsamındaki müşteriye taahhüt edilen hizmetin, acentanın iflası da dâhil olmak üzere herhangi bir nedenle verilmemesi veya taahhüt edilen şekilde verilmemesinden kaynaklanan seyahât acentalığı faaliyetlerine ilişkin sorumluluklarını en az paket tur bedeli kadar sigortalanmasını sağlayan sigorta” olarak tanımlanmıştır.

Bu hükümler çerçevesinde öncelikle sigortayla güvence altına alınan kısmın kapsamına değinmek gerekir. Zorunlu sigorta yükümlülüğü, seyahât düzenleyenden kaynaklanan sebeplerle hizmetin verilmemesi, verilememesi veya ayıplı olarak ifası hallerini kapsamaktadır²⁴⁵. Öyle ki, seyahât düzenleyenin iflası dahi bu kapsamdadır. Diğer bir ifadeyle, zorunlu sigorta kapsamında, seyahât acentesinden kaynaklanmayan sebeplerden dolayı paket turun tamamen veya kısmen gerçekleşmemesi halinde zorunlu sigortaya başvurularak tur bedelinin karşılanması mümkün olmayacaktır.

Kanunkoyucu, seyahât edenin kötüniyetle hareket etmesinin önüne geçilebilmesi için, yapılacak zorunlu sigortanın miktarını da belirlemiştir. Yapılacak zorunlu sigorta için bir asgari değer belirlenmiş olup, sigortalanan miktarın en az paket tur bedeli kadar olması gerektiği hükmolunmuştur. Böylece sigortaya başvurma zorunluluğunun hasıl olması halinde, tüketicinin mağduriyetinin tam olarak giderilmesi sağlanmaktadır.

Zorunlu sigorta yükümlülüğünün yanısıra tarafların aralarında anlaşarak daha kapsamlı bir sigortayı kararlaştırabilmeleri de mümkündür. Tarafların yapacakları sözleşmeyle, zorunlu sigorta kapsamından daha geniş kapsamlı bir sözleşme yapmaları söz konusu olmaktadır. Bu itibarla, yapılacak sigorta, temel olarak seyahât düzenleyenden kaynaklanmayan halleri de kapsar nitelikte olacaktır. Seyahât edenden, mücbir sebepten veya üçüncü kişiden kaynaklanan sebeplerle sözleşmenin ifa edilememesi veya gereği gibi ifa

²⁴⁵ Sayın,108.

edilememesi söz konusu olduğunda dahi sigorta şirketi seyahât edenin zararlarını karşılamakla yükümlü olacaktır.Öyle ki, seyahât düzenleyene tüketiciden kaynaklanan sebeplerden hastalık veya kaza halinde ve diğer kapsamdaki kazalardan dolayı sigorta ettirilebileceği hakkında seyahât edene bildirimde bulunma yükümlülüğü de getirilmiştir. Ancak bilgilendirme yükümlülüğünün kapsamının sınırlandırılması, yapılacak sigortanın kapsamının da bu sınırlar içerisinde kalması gerektiği anlamı taşımamaktadır. Taraflar aralarında yapacakları bir anlaşmayla, sigorta kapsamını özgürce genişletebilirler. Örneğin, uygulamada, paket turların daha uygun bir bedelle satın alınabilmesi için, erken alım durumuna oldukça sık rastlanmaktadır. Ancak aylar öncesinden paket tur satın alınması nedeniyle, seyahât edenin paket tur tarihlerinde müsait olabileceğini kesin olarak belirleyebilmesi güçtür. Bu durumda, bir sigorta sözleşmesi yapılması halinde, seyahât eden paket tura katılamasa dahi, ödeyeceği küçük bir bedel karşılığında tüm paket tur bedelini ödemekten kurtulacaktır.

Zorunlu sigorta yükümlülüğünün yerine getirilmemesi halinde ise, SASABK. M.27/1 uyarınca, seyahât acentesi belgesinin iptali söz konusu olacaktır. Bu bakımdan, söz konusu yaptırım oldukça caydırıcı olup, seyahât edenin sigorta ettirilmesi garanti altına alınmış olmaktadır.

2.2.2.6 Teminat Gösterme Yükümlülüğü

Teminat gösterme borcu seyahât düzenleyenin iflas veya aczine sebep olacak herhangi bir halin varlığı halinde tüketicinin korunması amacıyla düzenlenmiştir. SASABK. m.10'e uyarınca *"Müşterileri ile biletlerini satacakları ulaştırma müesseselerine sunacakları hizmetler ve sigorta limiti kapsamındaki yükümlülükler hariç olmak üzere tüm seyahât acentalığı işlemlerinden doğacak yükümlülüklerini yerine getirmek, karşılığı olmak ve bu yükümlülüklerin yerine getirilmemesi halinde Bakanlıkça paraya çevrilerek ilgililere ödeme yapılmak üzere seyahât acentasının grubuna göre asgari beşbin Yeni Türk Lirası azami otuz bin Yeni Türk Lirası arasında Bakanlıkça belirlenecek teminatı, 4734 sayılı Kamu İhale Kanununun 34 üncü maddesinde belirtilen değerler üzerinden vermek ve teminatın eksilmesi halinde, otuz gün içerisinde tamamlamak"* seyahât acentesinin yükümlülükleri arasında sayılmıştır. Bu yükümlülüğün ayrıntıları ise SAY. m.29 ile düzenlenmiştir. Bu madde uyarınca, *"(1) Seyahât acentaları ve şubeleri, müşterileri ile biletlerini satacakları ulaştırma müesseselerine sunacakları hizmetler ve sigorta limiti kapsamındaki yükümlülükler hariç olmak üzere tüm seyahât acentalığı işlemlerinden doğacak yükümlülüklerini yerine getirmek, karşılığı olmak ve bu yükümlülüklerin yerine getirilmemesi hâlinde Bakanlıkça paraya çevrilerek ilgililere ödeme yapılmak üzere seyahât acentasının grubuna göre 30 uncu*

maddede belirtilen miktarda teminatı, 4/1/2002 tarihli ve 4734 sayılı Kamu İhale Kanununun 34 üncü maddesinde belirtilen değerler üzerinden vermek ve teminatın eksilmesi hâlinde, otuz gün içinde tamamlamak zorundadır.

(2) Teminat, teminat mektubu olarak verilecekse, kesin ve süresiz teminat mektubunda; acenta unvanı ve ticaret unvanı bulunur ve aslı Bakanlığa verilir.

(3) Teminat mektupları dışındaki teminatlar, Bakanlık Merkez Muhasebe Birimine veya il veya ilçelerde genel bütçeli dairelere ait muhasebe birimleri vasıtasıyla Bakanlık Merkez Muhasebe Birimine yatırılır.

(4) Teminatlara ilişkin olarak, Kanun ve bu Yönetmelikte hüküm bulunmayan hâllerde 4734 sayılı Kanun ve ilgili mevzuat uygulanır.

(5) Seyahât acentasının başvuru talebinin, Bakanlıkça uygun görülmediği durumlarda teminat Bakanlıkça iade edilir.”

Seyahât düzenleyen, işletmenin kuruluş aşamasında belli miktarda teminatı Turizm Bakanlığı'na tevdi ile yükümlüdür²⁴⁶. Esasında söz konusu yükümlülük, tüm seyahât sözleşmeleri için geçerlidir. Ancak paket tur sözleşmeleri açısından, zorunlu sigorta yükümlülüğünü tamamlayıcı bir yükümlülük olarak kabul edilebilir. Tüketici paket tur bedelini aşan zararlarının teminattan karşılanmasını isteyebilir. Böylece tüketicinin görmüş olduğu zarar paket tur bedelini aşması veya seyahât düzenleyenin ödeme güçlüğüne düşmesi halinde, alacağını tahsil edememe riskinin önüne geçilmiş olmaktadır.

Madde hükmünden, teminatın nakden sağlanmasının yanısıra, gerekli usullere uyulması şartıyla, bir teminat mektubu vasıtasıyla da sağlanması mümkün kılınmıştır. Bu düzenlemenin, daha önce ayrıntılı olarak incelenmiş olduğu üzere, birçok AB üye ülkesiyle de paralellik arz ettiği söylenebilir.

Öte yandan, paket tur sözleşmeleri açısından, seyahât edenin teminata başvurulabilmesi için öncelikle zorunlu sigortaya başvurması gerekmektedir. Zorunlu sigortanın yeterli olmaması halinde, kalan zararın teminattan karşılanması söz konusu olacaktır. Sigortaya başvurmaksızın, doğrudan zararın teminattan karşılanmasının talep edilmesi mümkün değildir²⁴⁷.

Teminatın eksilmesi halinde, seyahât acentesinin eksilen miktarı otuz gün içerisinde tamamlama yükümlülüğünün bulunduğu da hüküm altına alınmıştır. Ayrıca, SASABK. m.10 f.2'de ise “ Bakanlıkça gerekli görülen hallerde bu maddenin (e) bendinde belirtilen

²⁴⁶ Özdemir, 69.

²⁴⁷ Sayın, 110.

teminatın alt ve üst limitleri, geçmiş yıllar için 213 sayılı Vergi Usul Kanununun mükerrer 298 inci maddesi uyarınca tespit ve ilan edilen yeniden değerlendirme oranında artırılarak uygulanabilir.” hükmü yer almaktadır. Böylece, zaman içinde teminat miktarının zaman içinde sembolik bir hale gelmesi ile tüketicinin mağduriyetine yol açma riskinin önüne geçilmesi amaçlanmaktadır.

Teminat gösterilmemesi konusunda bir yaptırım düzenlenmesinden ziyade, SASABK. m.27/1 uyarınca, teminat gösterilmeksizin seyahât acentesi izin belgesi alınması mümkün olmayacaktır. Bu nedenle, seyahât düzenleyenin, teminat göstermemesi hali söz konusu dahi olmamaktadır. Ancak verilen teminat mektubunun geçersizliği gibi teminatın yokluğuna sebep olacak bir neden bulunması durumunda, gerekli şartların sağlanamaması nedeniyle, seyahât acenteliği izin belgesinin iptalinin gündeme geleceği kabul edilmelidir.

2.2.2.7 Sır Saklama Yükümlülüğü

Seyahât eden özen borcu çerçevesinde, özel durumu hakkında seyahât düzenleyeni bilgilendirmek durumundadır. Kimi zaman seyahât eden özel durumunun üçüncü kişilerce bilinmemesini isteyebilir. Aynı şekilde, paket tura katılıp katılmadığının bilinmesi ile ilgili de endişeleri olabilir. Bu itibarla, seyahât düzenleyene sır saklama yükümlülüğü getirilmiştir SASABK. m.21 uyarınca *“Seyahât acentaları müşterilerinin isim ve adreslerini ve gezileri ile ilgili kişisel hususları gizli tutarlar.*

Bu hususlarda ilgili kanun hükümleri saklıdır.”

Aslında bu hüküm seyahât düzenleyenin özen yükümlülüğünün de bir uzantısı olarak kabul edilebilir. Bu itibarla, yükümlülüğe aykırı davranılması halinde, seyahât düzenleyen özen yükümlülüğüne aykırı hareket edilmesine ilişkin yaptırımlarla karşı karşıya kalabilecektir. Sır saklama yükümlülüğüne ilişkin olarak bu hükümlerin uygulanacağı kabul edilmelidir.

2.3 Sözleşmenin Devri

2.3.1 Genel Olarak

Sözleşmenin devri, genel olarak, taraflardan birinin, bir sözleşmeden doğan tüm hak ve borçlarını bir başkasına devrini ifade etmektedir. TBK.’daki genel düzenlemenin yanı sıra, paket tur sözleşmeleri açısından da sözleşmenin devri konusunda çeşitli düzenlemeler mevcuttur. Bu nedenle öncelikle sözleşmenin devri hakkında genel hükümler incelenmiş olup sonrasında paket tur sözleşmeleri açısından sözleşmenin devri müessesesine değinilmiştir.

Sözleşmenin devri, TBK.'nın 205. maddesinde düzenlenmiştir. Bu düzenleme uyarınca “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.

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.”

Kanuni tanımdan da anlaşıldığı üzere, sözleşmenin devri, taraf olma sıfatı dahil tüm hak ve borçların üçüncü kişiye geçirilmesidir²⁴⁸.

Sözleşmenin devredilmesi için geçerli bir sözleşme ilişkisinin bulunmasının yanısıra, işbu sözleşmenin taraflarından birisi ile üçüncü kişi arasında sözleşmenin devrine ilişkin bir sözleşme yapılmış olması gerekmektedir²⁴⁹.

Bununla birlikte sözleşmenin diğer tarafının da sözleşmenin devrine muvafakat etmesi gerekmektedir. Sözleşmenin devrine önceden muvafakat edilmesi de mümkündür²⁵⁰.

Sözleşmenin devrinin tabi olacağı şekil TBK. m.205/II hükmünde düzenlenmiştir. Bu itibarla, sözleşmenin devri, devredilecek olan sözleşmenin şekline tabidir. Başka bir deyişle, sözleşme hangi şekle tabi ise, devrin de bu şekle göre gerçekleştirilmesi şarttır²⁵¹.

2.3.2 Paket Tur Sözleşmesinin Devri

Sözleşme devri müessesesi, paket tur açısından büyük bir önem arz etmektedir. Zira, seyahâte katılan tüketicinin, çeşitli sebeplerle paket tura katılmaktan vazgeçmesi mümkündür. Ancak katılamama sebebinin seyahât düzenleyenin kusurundan kaynaklanmaması, sözleşmede veya kanunda sayılmış dönme veya fesih sebeplerinden birini içermemesi de ihtimal dahilindedir. Bu halde tüketici, paket tur edimlerinden yararlanmadığı halde, kendisine ait ücret ödeme borcunu ödeme yükümlülüğüyle karşı karşıya kalmaktadır. Oysa, sözleşmenin devri, söz konusu halde, bir yandan tüketiciyi bu riskten kurtarmakta, öte yandan seyahât düzenleyenin menfaatlerine herhangi bir zarar gelmemektedir. Paket tur

²⁴⁸ Kılıçoğlu, 829; Reisoğlu, 483; Eren, 1255-1256.

²⁴⁹ Kılıçoğlu, 830; Reisoğlu, 483; Eren, 1255-1256.

²⁵⁰ Kılıçoğlu, 831; Reisoğlu, 483; Eren, 1255-1256.

²⁵¹ Kılıçoğlu, 831; Eren, 1255-1256.

sözleşmesinde, tüm hak ve borçların üçüncü kişiye geçirilmesi ile seyahâte katılanın göreceği zarar engellenmiş olmaktadır.

Paket tur sözleşmeleri bakımından da kanunkoyucu bazı şartların varlığı halinde tüketiciye sözleşmeyi devretme hakkı tanımaktadır. Paket Tur Yönetmeliği'nin 7. Maddesine göre “Tüketici, paket tura devam etmesinin mümkün olmaması durumunda, hareketten en az 7 gün önce seyahât acentesine niyetini bildirerek rezervasyonunu, paket tur açısından geçerli tüm koşulları yerine getiren bir üçüncü kişiye devredebilir. Bu durumda, paket turu devreden ve devralan, sözleşmeye taraf seyahât acentesine karşı, bakiye tutarın ve söz konusu devirden doğan tüm ilave masrafların ödenmesinden müteselsilen sorumludurlar.”

Tüketiciden kaynaklı çeşitli objektif veya sübjektif sebeplerden dolayı sözleşmenin sonlandırılmasına yol açacak bir sebep ortaya çıkabilir²⁵². Bu halde sözleşmenin devam etmesi her iki tarafın da çıkarına olacağından kanunkoyucu tarafından bu kural hüküm altına alınmıştır²⁵³. Hüküm uyarınca yedi gün önceden bildirmek koşulu ile tüketicinin sözleşmeyi bir başka kişiye devri mümkün kılınmıştır. Ayrıca sözleşmeyi devralacak şahsın devreden şahısla aynı nitelikte olması veya seyahât düzenleyen için kişinin herhangi bir özellik arz etmemesi şarttır²⁵⁴. Ancak bu halde devreden tüketici ile devralan tüketici yönetmelik maddesinde de açıkça düzenlendiği üzere paket tur ücreti ve her türlü ek masraftan müteselsilen sorumlu olacaklardır.

²⁵² Özel, 169; Özdemir, 69; Öksüz, 346; Kara, 478; İlhan, 148; Vardar-Hamamcıoğlu, 290; Atamer, 91.

²⁵³ Özel, 170; Öksüz, 346; Kara, 478 vd.; Vardar-Hamamcıoğlu, 291vd.; Atamer,91.

²⁵⁴ Özdemir, 69; Can/Güner, 247; Öksüz, 346; Kara, 478 vd.; İlhan, 148; Vardar-Hamamcıoğlu, 291vd.; Oktay, 103.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

PAKET TUR SÖZLEŞMELERİNDE SEYAHÂT EDENİN KORUNMASI

3.1 Genel Olarak

Paket tur sözleşmelerinde, seyahat edenin korunması öncelikle paket tura özgü düzenlemeler vasıtasıyla olmaktadır. Gerek TKHK. m.51, gerek PTY, gerekse sair mevzuatlarda seyahat edene çeşitli korunma imkanları ve haklar tanınmıştır. Öte yandan, paket tur kapsamında seyahat düzenleyenin tüketici sayılması nedeniyle, başta TKHK olmak üzere, tüketicinin sahip olduğu imkanlarda uygulama alanı bulmaktadır. Son olarak, seyahat edenin, genel hükümlere başvurarak hak aramasının önünde de herhangi bir engel yoktur.

Bu bölümde, farklı mevzuatlara göre tüketicinin korunmaya ihtiyaç duyduğu temel durumlar baz alınarak, yukarıdaki düzenlemelere de yeri geldiğinde değinilerek seyahat edenin sahip olduğu haklar ve korunma imkanları açıklanmaya çalışılmıştır.

3.2 Seyahât Edenin Genel İşlem Şartlarına Karşı Korunması

3.2.1 Genel İşlem Şartları Kavramı

3.2.1.1 Tanımı

Genel işlem şartları TBK.'nın 20 ila 25. maddeleri arasında düzenlenmektedir. TBK.. ile genel işlem şartları düzenlenmesine karşın tüketici hukukuna ilişkin mevzuatta da özellikle haksız şartlara ilişkin düzenlemeler mevcuttur.

TBK. m. 20'de genel işlem şartlarının tanımına yer verilmiş olup, akabinde tanıma ilişkin açıklamalar yapılmıştır. Buna göre, “*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.*

Aynı amaçla düzenlenen sözleşmelerin metnlerinin 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.”

İşbu madde uyarınca genel işlem şartları, bir sözleşme yapılırken düzenleyenin, ilerde çok sayıda benzer sözleşmede kullanmak amacıyla, önceden, tek başına hazırlayarak karşı tarafa sunduğu sözleşme hükümleridir²⁵⁵.

İşbu tanımın yanısıra bir hususa daha değinmek gerekmektedir. Her ne kadar genel işlem şartları düzenleyen tarafından benzer hukukî ilişkiler için hazırlanmış olsa da genel işlem şartlarını içeren metinlerin özdeş olması şart değildir²⁵⁶. Başka bir deyişle metinlerin birebir aynı olmaması veya bazı farklı hükümler içermesi, genel işlem şartlarının niteliğini etkilemeyecektir²⁵⁷.

3.2.1.2 Unsurları

Bir sözleşmenin veya sözleşmedeki hükümlerin bir kısmının genel işlem şartı olarak nitelendirilebilmesi için bazı unsurların mevcut olması şarttır. Genel işlem şartının amacına uygunluğun yanısıra tek yanlı hazırlanmış olması, genel ve soyut nitelikte hükümler içermesi ve sözleşmenin kurulmasından önce hazırlanmış olması gerekir. İşbu unsurların çerçevesinin çizilerek genel işlem şartı kavramının daha net anlaşılabilmesi için bu unsurlar aşağıda ayrıntılı olarak incelenecektir.

3.2.1.2.1 Amaç

Genel işlem şartından söz edilebilmesi için gerekli olan temel unsur şüphesiz ki aynı zamanda işbu kurumun amacını da oluşturan, birçok benzer sözleşmede kullanılmak amacıyla hazırlanmış olmasıdır²⁵⁸. Bir sözleşmenin şartları aynı türde çok sayıda sözleşmeye uygulanması amacıyla hazırlanmamışsa, o sözleşmede genel işlem şartlarından söz edilemez²⁵⁹. Hazırlanan şartların fiilen kaç sözleşmede kullanıldığına bakılmaksızın aynı türde birden fazla sözleşmeye uygulama amacı güdülmesi, genel işlem şartı sayılması için yeterlidir²⁶⁰.

3.2.1.2.2 Tek Yanlı Hazırlanma

Genel işlem şartlarının en önemli unsurlarından birisinin tek yanlı olarak önceden belirlenmesi olduğunu söylemek mümkündür. Bu unsur kısaca, aynı türde birçok sözleşmenin

²⁵⁵ Reisoğlu, 70; Aslan, 171; Eren, 215.

²⁵⁶ Kılıçoğlu, Ahmet; Borçlar Hukuku Genel Hükümler, Ankara 2011, 112; Reisoğlu,72; Eren, 218.

²⁵⁷ Reisoğlu, 72vd.; Eren,218.

²⁵⁸ Eren, 218; Kılıçoğlu, 113; Atamer, 62 vd.

²⁵⁹ Havutçu, 81; Hatemi/ Gökyayla, 62; Eren,218.

²⁶⁰ Atamer,68; Eren,218.

kurulması esnasında kullanıma hazır olmasını ve benzer hukukî ilişkilerin bir seferde düzenlenmesini ifade etmektedir²⁶¹.

Bu unsura ilişkin olarak TBK. m. 20/III'te bir düzenleme bulunmaktadır:

Genel işlem şartlarını içeren sözleşmeye veya ayrı bir sözleşmeye konulan bu koşulların her birinin tartışılarak kabul edildiğine ilişkin kayıtlar, tek başına, onları genel işlem koşulu olmaktan çıkarmaz (TBK. 20/III). Bu itibarla müşterinin hakkaniyete aykırı bir durumla karşılaşmasının önüne geçilmesinin amaçlandığı madde hükmünden anlaşılmaktadır.

Bu itibarla, genel işlem şartı içeren sözleşmenin içinde veya bu sözleşmeye atıfta bulunan farklı bir sözleşmeyle söz konusu şartların müzakere edildiğine dair hükümler, işbu şartların genel işlem şartı niteliğini etkilememektedir²⁶².

3.2.1.2.3 Soyut ve Genel Hükümler İçerme

Genel işlem şartları, kimliği henüz belli olmayan kişilerle daha sonradan yapılacağından dolayı genel niteliktedir. Şartlar herhangi bir kişi göz önüne alınmadan oluşturulmaktadır. Birden fazla sözleşmede aynı şekilde kullanılması amacıyla yeknesak biçimde düzenlenmelerini bir unsur olarak genel ve soyut olmak zorundadırlar²⁶³.

3.2.1.2.4 Sözleşmenin Kurulmasından Önce Hazırlanma

Sözleşmenin kurulması aşamasında taraflardan birinin önceden hazırladığı şartlara dayanmasını ifade etmektedir. Sözleşmenin kurulmasından önce şartları belli olup sonraki safhada bireysel anlaşma söz konusu olmamaktadır²⁶⁴. Bu bağlamda bireysel anlaşmanın söz konusu olduğu durumlarda genel işlem şartlarının varlığından söz etmek mümkün değildir. Bireysel anlaşmanın mevcut olup olmadığına dair ayırt edici nitelik, müşterinin sözleşmenin içerdiği hükümler hakkında söz sahibi olup olmamasına göre belirlenmektedir. Karşılıklı bir müzakerenin söz konusu olması ve tüketicinin şartlara müdahale edilmesi halinde, genel işlem şartları değil bireysel anlaşma ile sözleşmeye alınmış işlem şartlarının varlığı söz konusu olacaktır²⁶⁵.

²⁶¹ Hatemi/ Gökyayla, 61 vd.; Kılıçoğlu, 113; Havutçu, 80 vd.; Reisoğlu, 72; Eren, 219.

²⁶² Reisoğlu, 73; Eren, 219 vd.; Kılıçoğlu, 116.

²⁶³ Atamer, 65; Eren, 219; Havutçu, 80; Reisoğlu, 72; Eren, 219 vd..

²⁶⁴ Atamer, 65 vd.; Eren, 219; Antalya, 304.

²⁶⁵ Atamer, 65 vd.; Eren, 219; Antalya, 304.

3.2.1.2.5 Zorunlu Olmayan Unsurlar

Yukarıda incelenmiş olan zorunlu unsurların varlığına karşılık, bazı unsurların genel işlem şartlarının niteliğine etki etmeyeceği ileri sürülmektedir²⁶⁶.

Öncelikle genel işlem şartları geniş kapsamlı olabileceği gibi, sözleşmenin birkaç veya yalnızca bir hükmünün bile genel işlem şartı niteliği taşıyabileceği kabul edilmektedir. Özellikle mağazalarda bulunan satılan malı geri alınamayacağına ilişkin ibare bu halin tipik örneğini oluşturmaktadır²⁶⁷.

Genel işlem şartlarının konusunun asli edim ya da yan edimlerle ilgili olmasına ilişkin herhangi bir zorunluluk bulunmamaktadır. Her ne kadar genelde ifanın tarzı ve unsurları ya da akde aykırılığın sonuçları (temerrüt faizi, dönme hakkı vb.) gibi yan noktaları içerse de, asli unsurların da genel işlem şartlarıyla belirlenebilmesi mümkündür²⁶⁸.

Genel işlem şartları, genellikle, yazılı şekilde hazırlanır ve basılarak çoğaltılırlar. Ancak bu her zaman böyle olmayabilir. Basılması ve çoğaltılması yerine el ya da makine yazılmış olması, hatta hiç yazılmadan bir mültimedya aracına kaydedilmiş olması bile yeterli görülebilmektedir. Yazılı olma hususunda da sıra dışı da olsa aksi örnekler olabilir. Genel işlem şartlarını kullanmak isteyen kişinin şartları temsilcilerine ezberletmesi ve ileride müşterilerle bu şartlar altında sözleşme yapmalarını istemesi halinde de genel işlem şartının mevcudiyetinden bahsedilecektir²⁶⁹.

Ayrıca, genel işlem şartlarının sözleşmenin hangi kısmında yer alacağına dair de kesin bir koşul yoktur. Sözleşmenin içinde bir başlıkta yer alabileceği gibi, ayrı bir belge olarak da verilebilir. Genel işlem şartlarının sözleşmenin arka yüzüne bastırılması da uygulamada sıkça rastlanan bir durumdur²⁷⁰.

Tarafların kişisel nitelikleri, genel işlem şartları açısından önem taşımaz. Genel işlem şartlarıyla ilgili hükümler, sundukları hizmetleri kanun veya yetkili makamlar tarafından verilen izinle yürütmekte olan kişi ve kuruluşların hazırladıkları sözleşmelere de, niteliklerine bakılmaksızın uygulanır (TBK. 20/4). Bu itibarla muhatabın tacir, gerçek kişi veya kamu tüzel kişisi olması da mümkündür²⁷¹.

²⁶⁶ Atamer, 65 vd.

²⁶⁷ Havutçu, 91

²⁶⁸ Havutçu, 91 vd.

²⁶⁹ Atamer, 65; Havutçu, 91 vd.

²⁷⁰ Eren, 217; Havutçu, 91

²⁷¹ Kılıçoğlu, 114, Aslan, 174.

3.2.2 Seyahât Edenin Genel İşlem Şartlarına Karşı Korunma İmkânları

3.2.2.1 Genel Olarak

Genel işlem şartları içeren sözleşmelerin nitelikleri itibariyle, sözleşmede düzenleyen taraf güçlü konumda iken karşı yan (genellikle müşteri) düzenleyene nazaran oldukça zayıf konumdadır. Bu sebeple zayıf olan yanın korunması için kanunkoyucu bu konu ile ilgili bazı emredici kurallar getirmiştir²⁷².

Söz konusu emredici hukuk kuralları genel işlem şartlarının çeşitli yollarla denetlenmesi imkânı tanımaktadır. Söz konusu yargısal denetim halleri yürürlük denetimi, içerik denetimi ve yorum denetimi olmak üzere üç ana grupta incelenebilir²⁷³.

3.2.2.2 Yürürlük Denetimi

Yürürlük denetimi, uygulama denetimi ve bağlayıcılık denetimi olarak da adlandırılmaktadır²⁷⁴. TBK. m.21/I'de “ *Karşı tarafın menfaatine aykırı genel işlem koşullarının sözleşmenin kapsamına girmesi, düzenleyen tarafın sözleşmenin yapılması sırasında karşı tarafa, bu koşulların varlığı hakkında açıkça bilgi vermesine, bu koşulların içeriğini öğrenme imkânı sağlamasına ve karşı tarafın bu koşulları kabul etmesine bağlıdır.*” düzenlemesi getirilmiştir. Bu hüküm, madde metninden de anlaşılacağı üzere genel işlem şartlarının uygulanabilmesi için gereken öncelikli şartları ele almaktadır. Mahkemelerce, söz konusu şartların sözleşmeye dahil edilip edilmediği bakımından bir değerlendirme söz konusu olmaktadır²⁷⁵.

Uygulanabilirlik şartları incelendiği zaman karşı tarafa koşulların varlığı hakkında bilgi verilmesi, bu koşulları öğrenme imkânının sağlanmasının yanısıra karşı yanın bu şartları kabul etmesi halinde genel işlem koşullarının uygulanabilirliğinden söz edilebilecektir²⁷⁶.

TBK. m.22'de genel işlem şartlarının uygulanması için gerekli şartlara uyulmamasına bağlanan yaptırımlar öngörülmektedir. Buna göre, “*Sözleşmenin yazılmamış sayılan genel işlem koşulları dışındaki hükümleri geçerliliğini korur. Bu durumda düzenleyen, yazılmamış sayılan koşullar olmasaydı diğer hükümlerle sözleşmeyi yapmayacak olduğunu ileri süremez.*”

TBK. m.22 ile kanun koyucu genel işlem şartlarının yukarıdaki şartları taşıması halinde söz konusu genel işlem şartlarının yazılmamış sayılacağına ilişkin bir düzenleme getirmiştir. Ancak genel işlem şartları haricindeki hükümler yine aynı madde uyarınca

²⁷² Eren, 220.

²⁷³ Havutçu, 39; Eren, 220.

²⁷⁴ Aydoğdu, 6; Eren, 220.

²⁷⁵ Reisoğlu, 77.

²⁷⁶ Eren, 220 vd.; Hatemi/Gökyayla, 63; Kılıçoğlu, 113; Atamer, 81 vd.; Reisoğlu, 77

geçerliliğini koruyacaktır. Yazılmamış sayılma ibaresinden anlaşılması gereken durumun yokluk; sözleşmenin geri kalanının ayakta kalacağına ilişkin düzenlemenin varlığı nedeniyle söz konusu emredici kurala uymamanın müeyyidesinin ise kısmi yokluk olduğu söylenebilir²⁷⁷.

Mevcut kurallara uygulanan yazılmamış sayılma yaptırımı TBK. m.24 uyarınca istisnai bir durumda daha söz konusu olmaktadır. Genel işlem şartlarına karşı tarafın aleyhine sözleşmede tek taraflı değişiklik yapma yasağı da konularak yine karşı tarafın olası menfaat ihlalleri önlenmeye çalışılmıştır. TBK. m.24'te “*Genel işlem koşullarının bulunduğu bir sözleşmede veya ayrı bir sözleşmede yer alan ve düzenleyene tek yanlı olarak karşı taraf aleyhine genel işlem koşulları içeren sözleşmenin bir hükmünü değiştirme ya da yeni düzenleme getirme yetkisi veren kayıtlar yazılmamış sayılır.*” düzenlemesi mevcuttur. Hükme göre düzenleyenin karşı yan aleyhine sözleşmede değişiklik yapmasını veya sözleşmeyi yeni hüküm getirmesine ilişkin şartlar da yazılmamış sayılacaktır²⁷⁸.

3.2.2.3 İçerik Denetimi

Genel işlem koşullarının içerik bakımından denetlenmesi de ayrı bir madde ile mümkün kılınmıştır. TBK. m.25 uyarınca “*Genel işlem koşullarına, dürüstlük kurallarına aykırı olarak, karşı tarafın aleyhine veya onun durumunu ağırlaştırıcı nitelikte hükümler konulamaz.*” Böylelikle genel işlem koşullarının karşı yanın menfaatlerinin ihlaline sebep olması mümkün olabildiğince engellenmeye çalışılmıştır.

Söz konusu madde uyarınca geçersizlik yaptırımı uygulanırken kullanılacak ölçütün dürüstlük kuralı olacağı açıkça belirtilmiştir²⁷⁹. Ancak geçersizlik ibaresinden ne anlaşılacağı hususu açık değildir. Geçersizlik ibaresinin mutlak butlan kurumunu ifade ettiği ileri sürülmektedir²⁸⁰.

Gerek yukarıda açıklamalardan gerekse hükümden anlaşıldığı üzere, içerik denetimi genel işlem şartlarının somut olay bakımından değerlendirilmesine dayanmaktadır. Söz konusu değerlendirmenin yapılmasında “ karşı tarafın menfaatlerine aykırılık kısıtı” esas alınmaktadır. Bu ilke kapsamında dürüstlük kuralına göre karşı yanın menfaatine aykırılık teşkil eden genel işlem şartları kavram kısmında da belirtmiş olunduğu üzere geçersiz sayılacaktır²⁸¹.

²⁷⁷ Eren, 221; Kılıçoğlu, 114 vd.; Atamer, 81 vd.

²⁷⁸ Eren, 221; Kılıçoğlu, 114.

²⁷⁹ Kılıçoğlu, 117; Atamer, 146 vd.; Reisoğlu, 77; Eren, 222.

²⁸⁰ Eren, 222; Kılıçoğlu, 117.

²⁸¹ Aydoğdu, 25.

TBK.'daki düzenlemenin yanısıra TKHK.'da da genel işlem şartları ile ilgili düzenlemeler mevcuttur. Genel işlem şartlarına karşı tüketicilerin etkin olarak korunması amacıyla birtakım düzenlemeler getirilmiştir.

Haksız şartlara ilişkin düzenlemeye TKHK.'nın 5. Maddesinde rastlanılmaktadır. Buna göre, *“(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.”

TKHK.’da da TBK. ile paralel bir düzenlemenin mevcut olduğu görülmektedir. Ancak TKHK. m.5/1 hükmündeki düzenlemeden de anlaşılacağı üzere, haksız bir şart bulunması halinde, söz konusu şarta kesin hükümsüzlük yaptırımı uygulanacaktır.

Öte yandan sözleşmeyi düzenleyen söz konusu şartların yokluğu halinde, sözleşmeyi akdetmeyeceğine ilişkin herhangi bir iddiada da bulunamayacaktır.

İşbu düzenleme uyarınca, tüketicinin sözleşme şartına etki edememiş olması, söz konusu şartın genel işlem şartı sayılması yönünden yeterli sayılmaktadır. Doktrinde “etki edememiş olma” kavramının söz konusu şartın içeriğinde esaslı bir değişiklik yapamama olarak anlaşılması gerektiği savunulmaktadır²⁸². Bu itibarla, tüketici sözleşmeleri açısından genel işlem şartlarının müzakere edilmemiş olduğu kanuni bir karine olarak kabul edilmektedir²⁸³.

Ayrıca, aynı düzenlemenin 6. maddesinde de tüketicinin haklarına yer verilmiştir. Buna göre, “*Satıcı, sağlayıcı veya kredi veren tarafından tüketici ile akdedilen sözleşmede kullanılan haksız şartlar batıldır. Yok sayılan bu hükümler olmadan da sözleşme ayakta tutulabiliyorsa sözleşmenin geri kalanı varlığını korur.*” hükmü getirilmiştir. Bu itibarla, haksız şartların batıl sayılacağı, yönetmelikle de tekrar edilmiş olmaktadır. Ayrıca haksız şartların yokluğunda sözleşmenin ayakta tutulamaması halinde sözleşmenin tümünün batıl hale geleceği de düzenleme altına alınmıştır. Bu konuda bir Yargıtay kararı da mevcuttur²⁸⁴.

3.2.2.4 Yorum Denetimi

Genel işlem şartlarının denetimiyle ilgili son imkân yorum denetimidir. Kanun koyucu genel işlem şartlarında yer alan bir hükmün, açık veya anlaşılır olmaması ya da birden çok anlama gelmesi halinde, işbu koşulların düzenleyen aleyhine ve karşı tarafın lehine yorumlanacağına ilişkin bir hüküm getirmiştir. Bu durumda madde hükmünden de açıkça anlaşıldığı üzere sözleşmeye hazırlayanın aleyhine yorum ilkesinin benimsendiği

²⁸² Aslan, 178; Aydoğdu, 31.

²⁸³ Aslan, 178.

²⁸⁴ Y.13.HD. T. 14. 12. 2004, E.2004/9747, K.2004/18207 (Ankara Barosu Tüketici Hakları Kurulu Yayınları no:3, 2005, 37-40)

anlaşılmaktadır²⁸⁵. Öte yandan aynı konuyu düzenleyen bir genel işlem şartı ile özel hükmün bir arada olması halinde de bu hükmün uygulanarak özel hüküm yanında genel işlem şartının uygulama alanı bulmayacağı da ileri sürülmektedir²⁸⁶.

Genel işlem şartının karşı taraf/tüketici lehine yorumlanacağına ilişkin ilke de işbu açıklamalara paralellik göstermektedir. TKHK. m.5/IV e göre “*Sözleşmede yer alan bir hükmün açık ve anlaşılır olmaması veya birden çok anlama gelmesi hâlinde; bu hüküm, tüketicinin lehine yorumlanır.*” madde hükmünden de anlaşılacağı üzere genel işlem şartının yorumlanmasında tüketicinin lehine olacak yorumun seçilmesi gerektiği açıktır²⁸⁷.

Aynı zamanda 2003 yılında yürürlüğe giren “Tüketici Sözleşmelerindeki Haksız Şartlar Hakkında Yönetmelik”te de paralel bir düzenleme mevcuttur. Buna göre, sözleşme şartlarının haksızlığının değerlendirilmesinde şartların açık ve anlaşılır olması gerektiği belirtilmiştir. Bir şartın anlamı hiçbir şekilde belirlenemezse, yorumun tüketicinin lehine yapılacağı 6.maddede belirtilmiştir

Bu yaptırımların yanısıra genel işlem şartlarını içeren kayıtların açık olmaması halinde hükmün karşı taraf lehine yorumlanacağı da hüküm altına almıştır²⁸⁸.

3.2.3 Sözleşme Değişikliklerinin Sınırlandırılması

Paket tur sözleşmelerinin, genellikle genel işlem şartları baz alınarak yapılması, seyahât düzenleyene sözleşme hakimiyeti konusunda oldukça geniş bir imkân sunmaktadır. Öyle ki, seyahât düzenleyene, genel işlem şartlarına konulacak bir hüküm ile, sözleşmeyi, ifa tarihinden sonra dahi özgürce değiştirmesine yönelik hak tanınması mümkündür.

Bu hususta, paket tur sözleşmeleri açısından üstünde durulan en önemli konulardan biri paket tur sözleşmesinde yapılacak fiyat ve program değişiklikleridir. Zira sözleşmenin ifasından önce, hatta sözleşmenin ifası sırasında yapılacak fiyat değişiklikleri, genellikle kısıtlı kaynağa sahip olan, seyahât düzenleyenin seçiminde paket tur fiyatını öncelikli olarak göze alan tüketici bakımından ciddi menfaat ihlallerine sebep olabilecek niteliktedir. Bu sebeple fiyat değişiklikleri hakkında, paket tur sözleşmeleri açısından özel bir düzenleme yapılmasına ihtiyaç duyulmuştur.

Kanunkoyucu, tüketicinin korunması amacıyla, paket seyahâtin fiyatlandırılmasında seyahât düzenleyen tarafından değişiklik getirilmesine bazı sınırlamalar getirmiştir. TKHK.

²⁸⁵ Hatemi/Gökyayla, 63; Kılıçoğlu, 115; Atamer, 124 vd.;Eren, 222 vd.

²⁸⁶ Eren, 222, Kılıçoğlu, 115 vd.

²⁸⁷ Aslan, 180.

²⁸⁸ Reisoğlu,77; Eren,222 vd.

m.51/VI uyarınca “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.” ile Paket Tur Yönetmeliği m. 6 uyarınca “Sözleşmede öngörülen fiyat ve koşullar değiştirilemez. Ancak, liman ve havaalanına iniş vergileri gibi harç, vergi ve ücretler ile döviz kurlarından kaynaklanan fiyat değişikliklerine bu hüküm uygulanmaz.

Seyahât acentesi, paket turdan önce, yukarıda verilen nedenlerle meydana gelen fiyat artışını tüketiciye derhal bildirir. Bu durumda tüketici herhangi bir tazminat ödemediği sözleşmeden dönme hakkını kullanır ya da değişiklikleri ve fiyat üzerindeki etkisini açıkça belirten ek sözleşmeyi kabul eder.

Tüketici, sözleşmeden döndüğü takdirde; seyahât acentesinin kendisine ikame bir paket tur sunabilmesi halinde eşdeğerde bir başka paket tur alma ya da sözleşme kapsamında ödemiş olduğu tüm bedeli 10 gün içinde geri alarak sözleşmeden dönme haklarından birini kullanabilir.” İşbu özel düzenlemenin yanısıra TKHK. m.4/II ve devamındaki hükümler de de bu yasağı destekler niteliktedir. Buna madde ise “ sözleşmede öngörülen koşullar, sözleşme süresi içinde tüketici aleyhine değiştirilemez.” düzenlemesini hüküm altına almaktadır.

Maddenin içeriğinden de açıkça anlaşılabileceği üzere paket tur fiyatlarında değişiklik yapılması kural olarak yasaktır. Ancak maddede örnekleme yolu ile sayılmış objektif ve haklı nedenlerin varlığı halinde seyahât düzenleyen tarafından ücretin değiştirilmesi mümkündür²⁸⁹. Buna karşılık, tarafların aksini kararlaştırmaları halinde, fiyat artışının her şartta yasaklanması da mümkündür²⁹⁰.

Fiyat artışının söz konusu olduğu durumlarda, seyahât acentesi durumu bildirme yükümlülüğü altına girerken tüketiciye bir imkân tanınmıştır. Tüketiciye tanınan seçimlik hak uyarınca, tüketici tazminat ödemeksizin ödediği ücreti veya eşdeğer bir tur için gerekli parayı alarak sözleşmeden dönebilir veya “artış miktarının açıkça belirtildiği ek sözleşmeyi²⁹¹” imzalayarak sözleşmenin ayakta kalmasını sağlayabilir.

²⁸⁹ Özel, 169; Öksüz, 345; Kara, 477 vd.; İlhan, 134; Vardar-Hamamcıoğlu, 290; Deryal, 127.

²⁹⁰ Özel, 169; Öksüz, 345; Kara, 477 vd.; İlhan, 134; Vardar-Hamamcıoğlu, 290.

²⁹¹ Özel, 169; Öksüz, 345; Vardar-Hamamcıoğlu, 290- 294; Oktay, 82vd.

3.3 Ayıplı Hizmete Karşı Seyahat Edenin Korunması

3.3.1 Ayıplı Hizmet Kavramı

Tüketici işlemlerinde, tüketici, sözleşmenin diğer yanına nazaran daha zayıf konumdadır. Kanunkoyucu, tüketicilerin menfaatlerinin zedelenmemesi amacıyla, onlara özgü bazı özel haklar ve korunma yolları düzenlemiştir. Paket tur sözleşmesi de, TKHK.'da düzenlenmiş olmakla, bir tür tüketici sözleşmesidir. Bu sebeple, seyahât edenler TKHK.'nın tüketicilere tanıdığı haklardan da yararlanma imkânına sahiptir.

Tüketicinin korunmasına yönelik düzenlemelerden birini de tüketici sözleşmelerinde hizmetin ayıplı olarak ifa edilmesi hali oluşturmaktadır. TKHK.'da, ayıplı hizmetin tanımlanmasının yanı sıra, ayıplı hizmetten ötürü sorumluluğun çerçevesi de çizilmiş, ayıplı ifa halinde tüketiciye has bazı seçimlik haklar tanınmıştır. Özellikle hizmetin ayıplı ifası halinde tüketiciye tanınmış olan haklar, işbu sözleşmelerde seyahât eden tüketicilerin haklarının korunması bakımından oldukça büyük bir önem arz etmektedir.

Paket tur sözleşmelerinde, seyahât düzenleyen bir hizmetin ifasını üstlenmektedir. Bu sebeple, ayıplı mallardan ziyade ayıplı hizmetler bakımından incelenmiştir.

Ayıplı hizmet TKHK. m. 13'te tanımlanmıştır. Ayrıca aynı maddede ayıplı hizmetin kapsamına da değinilmiştir. Buna göre “(1) *Ayıplı hizmet, sözleşmede belirlenen süre içinde başlamaması veya taraflarca kararlaştırılmış olan ve objektif olarak sahip olması gereken özellikleri taşınamaması nedeniyle sözleşmeye aykırı olan hizmettir.*

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

Bir hizmetin ayıplı sayılması için bazı kriterler getirilmiştir. Hizmetin ayıplı olup olmadığının tespitinde gerek reklam ve ilanlar, gerek hizmetin standartları gerekse teknik kurallar göz önüne alınacaktır²⁹². Bu kriterlerle karşılaştırıldığında, nitelik veya nicelik açısından, sağlanan hizmetin ,değerinin daha az olması veya tüketici tarafından hizmetten beklediği yararın daha az olması veya tamamen ortadan kalkması sonuçlarına varılmakta ise, söz konusu hizmetin ayıplı olduğu kabul edilmektedir²⁹³.

Sağlayıcının ayıplı hizmet nedeniyle sorumluluğunun kapsamı TKHK. m.14'te düzenlenmiştir:

²⁹² Kırmızı, 144; Deryal, 88.

²⁹³ Kırmızı, 144; Deryal, 88.

“(1) Sağlayıcı, hizmeti sözleşmeye uygun olarak ifa etmekle yükümlüdür.

(2) Sağlayıcı, kendisinden kaynaklanmayan reklam yoluyla yapılan açıklamalardan haberdar olmadığını ve haberdar olmasının da kendisinden beklenemeyeceğini veya yapılan açıklamanın içeriğinin hizmet sözleşmesinin kurulduğu tarihte düzeltilmiş olduğunu veya hizmet sözleşmesinin kurulması kararının bu açıklama ile nedensellik bağı içermediğini ispatladığı takdirde açıklamanın içeriği ile bağlı olmaz.”

Bu hüküm uyarınca, sağlayıcının yerine getirme borcu altına girdiği hizmeti sözleşmeye uygun olarak ifa etmesi gerektiği hüküm altına alınmıştır. Hükümün devamında ise, önceki maddede açıklanan, sağlayıcının yapmış olduğu bilgilendirmelerden dolayı sorumluluğunun istisnalarına yer verilmiştir. Reklam yoluyla yapılan açıklamalardan haberdar olmadığını, açıklama içeriğinin hizmet tarihinden önce değiştirilmiş olduğunu veya tüketicinin sözleşme yapma kararı ile hatalı açıklama arasında nedensellik bağı bulunmadığını ispat eden sağlayıcı, artık bu açıklamalarla bağlı olmayacaktır.

Yukarıdaki açıklamalar ışığında, hizmetin, sağlayıcının sorumluluk alanına giren bir sebepten ötürü ayıplı olması halinde, tüketici kanunkoyucu tarafından kendisine tanınmış olan haklardan yararlanabilecektir. Paket tur sözleşmeleri açısından, gerek ayıplı hizmetin kapsamı, gerekse seyahat edenin sorumluluğu bakımından özel düzenlemeler mevcuttur. Bu nedenle öncelikle özel düzenlemelerle sorun çözümlenmeye çalışılarak daha sonra genel düzenlemeler uygulama alanı bulabilir.

3.3.2 Ayıplı Hizmet Halinde Seyahât Düzenleyenin Sorumluluğunun Kapsamı

3.3.2.1 Genel Olarak

Her sözleşmede olduğu gibi paket tur sözleşmelerinin de hiç veya gereği gibi ifa edilmemesi söz konusu olabilir. Seyahât düzenleyenin sözleşmenin şartlarını yerine getirmemesi ihtimaline karşı kanunkoyucu tüketicinin korunması amacıyla bu hale bazı sonuçlar bağlamıştır. Başka bir deyişle seyahât düzenleyenin paket tur sözleşmesini hiç veya gereği gibi ifa etmemesi hallerindeki sorumluluğu diğer sözleşmelere nazaran kimi farklılıklar arz etmektedir. Paket Tur Yönetmeliği m.9 uyarınca *“Sözleşmeye taraf seyahât acentesi sözleşmeden doğan yükümlülüklerin gereği gibi ifa edilmemesinden dolayı sorumludur. Ancak sözleşmenin hiç ya da gereği gibi ifa edilmemesi tüketicinin kusuruna veya mücbir bir sebebe dayanıyorsa, seyahât acentesi sorumlu tutulamaz.*

Paket tur sırasında, seyahât acentesinin sözleşmenin esaslı unsurunu oluşturan hizmetlerden bir veya birkaçını sağlamaması ya da sağlamayacağının anlaşılması durumunda; seyahât acentesi, paket turun devam etmesi için tüketiciye ilave maliyet

getirmeyen eşdeğerde alternatif düzenlemeler yapar ve sözleşmede yer alan hizmetler ile sunulan hizmetler arasındaki farkı tazmin eder.

Söz konusu düzenlemeleri yapmak mümkün değilse, ya da bunlar haklı nedenlerle tüketici tarafından kabul edilmez ise; seyahât acentesi tüketicinin hareket yerine veya kabul edeceği herhangi bir dönüş noktasına geri dönmesi için eşdeğerde ulaşım imkânı sağlar. Tüketicinin yaptığı tüm ödemeleri 10 gün içinde iade eder ve gerekli hallerde tüketicinin zararını tazmin eder.”

Madde metninden de açıkça anlaşılabileceği üzere, seyahât düzenleyen, tüketicinin kusuru veya mücbir sebep halleri saklı kalmak üzere sözleşmenin hiç veya gereği gibi ifa edilmemesi nedeniyle sorumludur. Düzenleme, seyahât düzenleyenin sorumluluğunu sebep sorumluluğuna yaklaştırmaktadır²⁹⁴. Bu anlamda, seyahât düzenleyenin genel hükümlerden daha geniş kapsamda sorumlu olduğu görülmektedir. Bir yüksek mahkeme kararına göre, paket turun gerçekleşmemesi dolayısıyla, paket tur bedelinin seyahât edene iade edildiğine dair ispat yükümlülüğü dahi seyahât düzenleyene aittir²⁹⁵.

Söz konusu maddede sorumluluğun kapsamının yanısıra seyahât düzenleyenin sorumluluğundan kaynaklanan bir takım yükümlülükler de hüküm altına alınmıştır. Söz konusu yükümlülükler paket tur sözleşmesinin niteliğine uygun olarak, somut olayda karşılaşılabilecek sorunlara çözüm getirme amacı gütmektedir²⁹⁶. Bu kapsamda tüketiciye sağlanan haklar seyahât düzenleyenden eşdeğer düzenlemeler yapmasını , kusurlu olduğu kısmın sebep olduğu farkı tazmin ve seyahâtin başlangıç noktası veya tüketicinin kabul edeceği farklı bir noktaya ulaşımının sağlanması ile ücretin tüketiciye iadesidir²⁹⁷.

Seyahât düzenleyenin paket tur kapsamındaki hizmetlerinin hangi kriterlere göre ayıplı sayılacağı ise Kütahya Çizelgesi'nin 6. ve 7 maddelerinde düzenlenmiştir. Çizelgenin 6. Maddesi uyarınca, “Eksiklik iddiası tüketiciye reklam, broşür ve diğer tanıtım araçları ile ve sözleşme ile taahhüt edilen unsurların veya mevzuat ve yaygın örf gereği olması gerekli unsurların eksik olması durumunda değerlendirmeye alınır.

6.1. Eksiklik iddiasına konu unsur, mevzuat ve yaygın örf gereği olması gereken bir unsur değilse bu unsurun tüketiciye taahhüt edildiği yazılı veya basılı belge ile kanıtlanmak zorundadır.

6.2. Eksiklik iddiası fotoğraf gibi belgeler ve/veya tüketiciler dışında bir ilgilinin de

²⁹⁴ Özel, 170; Öksüz, 347; Kara, 481 vd.; Vardar-Hamamcıoğlu, 293.

²⁹⁵ Y. 13. HD. 7041- 15582 (Kadioğlu, 375).

²⁹⁶ Özel, 171; Öksüz, 347; Kara 481 vd.; Vardar-Hamamcıoğlu, 293.

²⁹⁷ Özel, 172; Öksüz, 347; Kara, 481 vd.; Deryal, 128.

imzası ile düzenlenmiş tutanak ile kanıtlanır.” ve 7. maddesi uyarınca “Eksiklik iddiası bu eksiklikten dolayı alıp kullanacağı hizmetleri alamayan kişilerce ileri sürülebilir.” hükümleri getirilmiştir.

Hizmetin ayıplı sayılabilmesi için öncelikli şart, sunulan hizmetin ayıplı olduğunun, broşür, reklam gibi sözleşme öncesi belgelerden, sözleşme içeriğinden veya örf ve adetlerden anlaşılmasıdır. Bu hüküm daha çok seyahât düzenleyenin, bir hizmet hakkında yükümlülük altına girip girmediğinin belirlenmesinde kullanılacaktır. Bu şartlara uyumasa da seyahât düzenleyenin bir hizmetin ifasından sorumlu olması da ihtimal dahilindedir. Ancak bu kouda ispat yükü seyahât edene aittir. Seyahât düzenleyenin hizmetle sorumlu olduğu seyahât düzenleyenin taahhüt altına girdiğini gösterir yazılı veya basılı belgeyle kanıtlanmak zorundadır.

Sözleşme için gerekli bir unsurun eksik ifasının nasıl kanıtlanacağı ise başka bir sorun olarak karşımıza çıkmaktadır. Kanunkoyucu, söz konusu eksikliğin kanıtlanabilmesi için iki yol öngörmüştür. Seyahât edenin sahip olduğu ilk imkân, fotoğraf gibi belgelerle kanıtlamadır. Bu halde, eksikliğin mevcudiyetini şüpheyi yer bırakmayacak şekilde kanıtlayan hukuka uygun her türlü belgenin yeterli olacağının kabul edilmesi gerekir. Bu nitelikte bir belgenin bulunmaması halinde tutulacak bir tutanakla da hizmetin eksik ifa edildiğinin kanıtlanması mümkündür. Ancak tutanağın geçerli bir kanıtlama aracı olarak kabul edilebilmesi, tutanakta seyahât eden tüketicinin yanısıra bir ilgilinin de imzasının bulunmasına bağlıdır. Örneğin, bir konaklama tesisinde, animasyon aktivitesinin bulunmadığına dair tutanakta, bir otel yetkilisinin imzası da aranacaktır.

3.3.2.2 Sorumsuzluk Kaydı

Kural olarak, bir borçlunun borcunu hiç veya gereği gibi ifa etmemesi halinde, borçlu gerek sözleşmede gerekse kanunda öngörülmüş olan yaptırımlarla karşı karşıya kalacaktır. Ancak, taraflar aralarında yapacakları bir sözleşme ile borca aykırı davranılması halinde borçlunun sorumluluğunun doğmayacağını kararlaştırabilirler²⁹⁸. Fakat borçlunun tamamen sorumsuzluğunun kararlaştırılması halinde artık bir borç ilişkisinin varlığından söz edilmesi mümkün değildir²⁹⁹. Bu nedenle sorumsuzluk kaydı/anlaşmasından anlaşılması gereken mutlak anlamda bir sorumsuzluk değil sorumluluğun sınırlandırılmasıdır³⁰⁰.

²⁹⁸ Başalp, Nilgün: Sorumsuzluk Anlaşmaları, İstanbul 2011, 7 vd.

²⁹⁹ Kılıçoğlu, 655.; Reisoğlu, 358; Eren, 1085-1086.

³⁰⁰ Kılıçoğlu, 655; Reisoğlu, 358.;Eren, 1085-1086; Ayrıntılı bilgi için bkz. Başalp, 175 vd..

Sorumsuzluk anlaşması TBK. m.115’ te düzenlenmiştir. Buna göre, “*Borçlunun ağır kusurundan sorumlu olmayacağına ilişkin önceden yapılan anlaşma kesin olarak hükümsüzdür.*

Borçlunun alacaklı ile hizmet sözleşmesinden kaynaklanan herhangi bir borç sebebiyle sorumlu olmayacağına ilişkin olarak önceden yaptığı her türlü anlaşma kesin olarak hükümsüzdür.

Uzmanlığı gerektiren bir hizmet, meslek veya sanat, ancak kanun ya da yetkili makamlar tarafından verilen izinle yürütülebiliyorsa, borçlunun hafif kusurundan sorumlu olmayacağına ilişkin önceden yapılan anlaşma kesin olarak hükümsüzdür.”

Düzenlemeden de anlaşıldığı üzere, borçlunun sorumluluğunun kısıtlanmasına ilişkin olumsuz düzenlemeler mevcuttur. Madde hükmünde sorumsuzluk anlaşmasının sınırlarının çizilmesi ile yetinilmiştir. İşbu hükümden hareketle, sorumluluk anlaşmasının geçerli sayılması için bir sorumsuzluk anlaşmasının mevcudiyeti, borçlunun ağır kusuruyla sebebiyet verdiği davranışları kapsamaması, yalnızca hafif kusura ilişkin davranışlara ilişkin olması, sorumsuzluk anlaşmasının özel bir hükümle yasaklanmamış olması ve bir hizmet ilişkisinden kaynaklanmaması veya sözleşme konusu işin yetkili makamlarca verilen izne tabi olmaması gerekmektedir³⁰¹. Bu şartları taşıyan sorumsuzluk anlaşmaları geçerli olacaktır³⁰².

Bu düzenlemenin yanısıra yine tüketicinin korunması amacıyla söz konusu yönetmeliğin 10. maddesinde “ *sözleşme metninde veya müstakil herhangi bir belgede tüketicinin bu Yönetmelikte yer alan haklarını kullanmaktan feragat ettiğine dair veya seyahât acentesinin bu Yönetmelikten kaynaklanan yükümlülüklerini sınırlayan veya ortadan kaldıran kayıtlar geçersizdir.*” hükmü düzenlenmiştir. Söz konusu hüküm seyahât düzenleyenin sorumsuzluk kaydı koymak suretiyle, söz konusu yükümlülüklerden kurtulmasını bertaraf etmektedir. Böylece tüketicinin daha etkin bir biçimde korunması amaçlanmaktadır. Zira seyahât düzenleyenin bu maddede düzenlenen yükümlülüklerden kurtulması mümkün değildir³⁰³.

Öte yandan maddeden açıkça anlaşıldığı üzere, bu şartları taşımayan anlaşmalar kesin olarak hükümsüz sayılacaktır³⁰⁴.

³⁰¹ Kılıçoğlu, 656 vd.; Reisoğlu, 359; Eren, 1088; Başalp, 175 vd.

³⁰² Kılıçoğlu, 656 vd.; Reisoğlu, 359; Eren, 1088.

³⁰³ Özel, 172; Öksüz, 348; Atamer, Yeşim M.: Paket Tur Sözleşmelerine İlişkin TKHK. m.6/c’nin Revizyonuna İlişkin Teklifler, Uğur Alacakaptan’a Armağan, C.2, 86- 101, İstanbul 2008, 91.

³⁰⁴ Kılıçoğlu, 663; Eren, 1087 vd.

3.3.3 Seyahat Edene Tanınan Seçimlik Haklar

3.3.3.1 Genel Olarak

Hizmetin ayıplı olmasından ötürü, tüketiciye sağlamış olan haklar, TKHK. m. 15/I'te sayılmıştır. Buna göre, *“Hizmetin ayıplı ifa edildiği durumlarda tüketici, hizmetin yeniden görülmesi, hizmet sonucu ortaya çıkan eserin ücretsiz onarımı, ayıp oranında bedelden indirim veya sözleşmeden dönme haklarından birini sağlayıcıya karşı kullanmakta serbesttir. Sağlayıcı, tüketicinin tercih ettiği bu talebi yerine getirmekle yükümlüdür. Seçimlik hakların kullanılması nedeniyle ortaya çıkan tüm masraflar sağlayıcı tarafından karşılanır. Tüketici, bu seçimlik haklarından biri ile birlikte Türk Borçlar Kanunu hükümleri uyarınca tazminat da talep edebilir.”*

TKHK.'nın genel hükümleri uyarınca, tüketici hizmetin yeniden görülmesi, ücretsiz onarım, bedelden indirim veya dönme haklarını seçimlik olarak kullanabilecektir. Öte yandan söz konusu seçimlik hakların tümü, paket tur sözleşmesine uygulanamaz. Örneğin paket tur sözleşmesinin ücretsiz onarımı mümkün değildir veya hizmetin yeniden görülmesi her zaman mümkün olamamaktadır. Bu itibarla, paket tur sözleşmesinde tüketicinin seçimlik haklarına ilişkin özel düzenlemeler getirilmiştir.

Genel hükümlerdeki ayıplı hizmet tanımının aksine, paket turlardaki ayıplı hizmet kavramı daha geniş kapsamlıdır. Hiç veya gereği gibi ifa edilmeme, seyahat düzenleyenin kusuru nedeniyle ifanın imkansızlaşması ve eksik ifa hallerinin tamamında seyahat edenin, ayıplı hizmete ilişkin haklardan yararlanması mümkün olabilecektir. Bu kapsamda paket turun ifasından önce dahi ayıplı hizmetin varlığından söz edilmesi mümkün olabilmektedir.

Paket tur sözleşmeleri kapsamında, tüketici seyahat edenin kullanabileceği haklara ise TKHK. m.51/VI-VII-VIII ve PTY. m.9 hükmünde değinilmiştir. TKHK. 51/VI vd. maddeleri uyarınca,

“(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 getirmediği veya getiremeyeceği tespit edildiğinde tüketici sözleşmeden dönebilir. Bu hâllerde paket tur düzenleyicisi veya aracısının ücret talep etme hakkı sona erer. Yapılmış olan ödemelerin sözleşmeden dönüldüğü tarihten itibaren tüketiciye derhâl iade edilmesi zorunludur. Ancak paket tur düzenleyicisi o ana kadar ifa etmiş olduğu edimler için tüketiciden hizmetten faydalandığı oranda uygun bir karşılık talep edebilir.

(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.”

PTY m.9 uyarınca da “Sözleşmeye taraf seyahat acentası sözleşmeden doğan yükümlülüklerin gereği gibi ifa edilmemesinden dolayı sorumludur. Ancak sözleşmenin hiç ya da gereği gibi ifa edilmemesi tüketicinin kusuruna veya mücbir bir sebebe dayanıyorsa, seyahat acentası sorumlu tutulamaz.

Paket tur sırasında, seyahat acentasının sözleşmenin esaslı unsurunu oluşturan hizmetlerden bir veya birkaçını sağlamaması ya da sağlamayacağını anlaşılmaması durumunda; seyahat acentası, paket turun devam etmesi için tüketiciye ilave maliyet getirmeyen eşdeğerde alternatif düzenlemeler yapar ve sözleşmede yer alan hizmetler ile sunulan hizmetler arasındaki farkı tazmin eder.

Söz konusu düzenlemeleri yapmak mümkün değilse, ya da bunlar haklı nedenlerle tüketici tarafından kabul edilmez ise; seyahat acentası tüketicinin hareket yerine veya kabul edeceği herhangi bir dönüş noktasına geri dönmesi için eşdeğerde ulaşım imkanı sağlar. Tüketicinin yaptığı tüm ödemeleri 10 gün içinde iade eder ve gerekli hallerde tüketicinin zararını tazmin eder.” hükmü getirilmiştir.

Hem TKHK’nın paket turu düzenleyen 51. maddesi hem de PTY m.9 incelendiğinde seyahat edenin seçimlik haklarının TKHK’nın genel hükümlerinde bahsedilmiş olan korumadan farklı olduğu ortadır.

Tüketicinin söz konusu hakları kullanabilmesi için, şüphesiz ki, öncelikle seyahât düzenleyen tarafından sunulan hizmetin ayıplı olması gerekmektedir. Bunun yanı sıra, ayıbın ifa tarihinden itibaren otuz gün içerisinde seyahât düzenleyene bildirilmesi de zorunludur. Ancak gizili ayıp söz konusu ise veya ayıp hile ile tüketiciden gizlenmişse sınırlayıcı bir süre

söz konusu olmayacaktır³⁰⁵. Seyahat edene tanınmış olan otuz günlük süre TKHK genel hükümlerdeki düzenlemeye paralel olarak getirilmiştir. Ancak söz konusu sürenin paket tura katılana has seçimlik haklara uygulanması mümkün değildir. Bu nedenle işbu sürenin derhal bildirim olarak anlaşılması gerekmektedir³⁰⁶. İleride de incelendiği üzere ikame edim, seyahat edenin paket turun ifası sırasında kullanabileceği haklardandır. Oysa, birçok paket tur sözleşmesi, otuz günden kısa süreli olup, bu halde hakkın kullanılması imkansız hale gelecektir. Bu sebeple “derhal bildirim olarak yorumlanma” kanımızca da yerindedir. Tüketici söz konusu şartların gerçekleşmesi halinde, kendisine tanınan seçimlik haklardan birini kullanma imkanına sahip olacaktır³⁰⁷.

Her ne kadar tüketiciye, seçimlik haklar tanınmış olsa da, tüketicinin, söz konusu haklarını sınırsız olarak kullanması mümkün değildir. Şöyle ki, tüketicinin sözleşmeyi sona erdirebilmesi için, durumun gereği olarak haklı görülmesi gerekmektedir. Eğer somut olaya göre sözleşmenin sona erdirilmesi gerekmiyorsa, yalnızca bedel indirimi veya ikame edim sağlanması haklarından yararlanılabilmesi mümkün olacaktır³⁰⁸.

Seçimlik haklar bakımından önem arz eden bir başka husus ise, seçimlik haklardan yalnızca birinin kullanılabileceğidir. Yargıtay’ın, seçimlik haklardan birinin kullanılması halinde, artık diğer seçimlik hakların kullanılamayacağına ilişkin bir kararı da mevcuttur³⁰⁹. Ancak karardan da anlaşıldığı üzere, bu sınırlama, seçimlik hakkın kullanılıp, tüketicinin bu haktan yarar sağlayabilmesi halinde söz konusu olacaktır.

Yukarıdaki açıklamalar ışığında tüketiciye tanınan haklardan bedelden indirim talep etme hakkı, ikame edim sunulmasını talep ve alternatif turu kabul etme hakkı ve dönme hakkı bu başlık altında incelenmiştir. Alternatif tur sunulması ise, seyahat düzenleyenin feshi sonucu ortaya çıkan bir hak olduğundan, bu hakka sözleşmenin sona ermesi başlığı altında yer verilmiştir.

3.3.3.2 Bedelden İndirim Talep Etme Hakkı

TKHK. 51/VII’de, seyahât edenin, sözleşmenin ifası süresince ortaya çıkacak her türlü eksiklik nedeniyle bedelden indirim talep etme hakkı bulunduğu belirtilmiştir. Maddenin devamında ise seyâhat düzenleyenin önemli bir yükümlülüğünün yerine getirmemesi veya

³⁰⁵ Kırmızı,144; Deryal, 101 vd.

³⁰⁶ Özdemir, 71; Vardar-Hamamcıoğlu, 298; Sayın, 159 vd.

³⁰⁷ Deryal, 101; Aslan,98.

³⁰⁸ Kırmızı,144; Aslan,98 vd.

³⁰⁹ 13. HD 10.01.2004 T. 2003/11575 E. 2004/1243 K: “ Davaya konu telefonların birer kez arızalanması, davacının tercih hakkını tamirden yana kullanması ve arızanın giderilerek ürünün davacıya teslim edilmesi karşısında, davacı artık bedelin ödenmesi yolunda talepte bulunmaz.”(Deryal,95.)

getiremeyeceğinin anlaşılması halinde seyahat edenin sözleşmeden dönme hakkına değinilmiştir. Bu itibarla, bedelden indirim hakkının, dönmeyi gerektirmeyecek sebeplerin varlığı halinde, sözleşmenin devamının sağlanması ile tüketicinin mağduriyetinin de önüne geçilmesi amacını güttüğü söylenebilir.

Öte yandan, paket tur sözleşmeleri açısından indirim taleplerine ilişkin PTY.'de de bir düzenleme mevcuttur. PTY. m.9/II uyarınca *“Paket tur sırasında, seyahât acentesinin sözleşmenin esaslı unsurunu oluşturan hizmetlerden bir veya birkaçını sağlamaması ya da sağlamayacağının anlaşılması durumunda; seyahât acentesi, paket turun devam etmesi için tüketiciye ilave maliyet getirmeyen eşdeğerde alternatif düzenlemeler yapar ve sözleşmede yer alan hizmetler ile sunulan hizmetler arasındaki farkı tazmin eder.”* görüldüğü üzere indirim ifadesi klasik anlamda ödenen bedelin bir kısmının iadesini değil, alternatif eşdeğer bir hizmet sağlanması ile önceki ve sonraki hizmet arasında bir fark oluşması halinde bu farkın tazminini de ifade etmektedir. Bir başka deyişle, indirim “fazla ödenen bedelin iadesi” anlamını da taşımaktadır³¹⁰. Her ne kadar söz konusu hal ikame edim sunulmasını talep etme hakkına istinaden ortaya çıkmakta ise de, indirim olarak nitelendirilmesi kabul edilmelidir.

İndirim oranı hesaplanırken ayıplı veya eksik ifanın, sözleşme içindeki öneminin dikkate alınması gerekmektedir³¹¹. Söz konusu fark, TKHK.'nın ifadesiyle indirim tutarı, ayıplı kısmın sözleşmedeki rolü de göz önüne alınarak, sözleşmenin ayıpsız değeri ile ayıplı değeri arasındaki farkın hesaplanması suretiyle belirlenmektedir³¹².

İndirim bedelinin yüzdelik hesaba göre hesaplanmasında, kimi hallerde indirim tutarının azaltılacağı hüküm altına alınmıştır. Çizelge'nin m.8, *“Eksiklik iddiasına konu unsur, tüketiciye ayrı bir külfet ve zahmet getirmeden ürün sahibi tarafından başka işletmeden alınarak tüketiciye sunulmuşsa iade toplamı % 50 azaltılır.”* düzenlemesini hüküm altına almıştır. Bu hüküm herhalde hizmet sağlayıcısından alınmış olan ayıplı hizmetler için mi, yoksa ayıplı hizmet yerine sunulan ikame edim sunulması halini mi kapsadığı konusunda muğlak bir ifade içermektedir. Ancak seyahât düzenleyenin, seyahât edimlerini sunulması yönünden tam kapsamlı olarak sorumlu olması dikkate alındığında ilk ihtimalin kabul edilemeyeceği açıktır. Bu hükmün ikame edim sağlanması halinde, taahhüt edilen edimle ikame arasındaki farkın iadesine ilişkin olduğu kabul edilmelidir. Zira tüketici lehine yorum ilkesi de böyle bir yorumlamayı zorunlu kılmaktadır.

³¹⁰ Özdemir, 71; Vardar-Hamamcıoğlu, 299.

³¹¹ Özdemir, 71; Vardar-Hamamcıoğlu, 298.

³¹² Özdemir, 72; Aslan, 584; Y.13 H.D. 2011/ 11513- 149 (Kadıoğlu, 379 vd.).

Çizelgenin 10. maddesi ise “*Eksiklik ya da ayıp iddiasının seyahât sırasında seyahât acentesi veya tesis görevlisine bildirilip eksiklik ya da ayıbın giderilmesinin talep edilmemesi halinde iade miktarı %50 azaltılır.*” düzenlemesini hüküm altına almıştır. Bu madde temel olarak tüketicinin ihbar külfetini konu almaktadır. Tüketicinin indirim bedelinin tamamını iade alabilmesi için eksiklik veya ayıbın giderilmesini talep etmesi gerekmektedir. Aksi halde indirim bedelinin yalnızca yüzde ellilik kısmının iade alabilmesi mümkün olacaktır. Bu durumun kanıtlanabilmesi için de, söz konusu talebin yazılı olarak yapılp, bir ilgiliyle birlikte tutanak tutulmasının yerinde olacağı kanaatindeyiz.

Bedel indiriminin ne oranda yapılacağı ise Kütahya Çizelgesi’nin 12. maddesinde düzenlenmiştir. Bu madde ile bedel indirimine ilişkin genel açıklamaların yanısıra, farklı edim türleri için, eksiklerin niteliklerine göre ne kadar indirim yapılması gerektiği de oldukça ayrıntılı biçimde ele alınmıştır.

Kütahya Çizelgesi m.12’de “*İade oranını belirlemede yüzde hesabı, bir seyahât acenteliği hizmetinin münferiden sunulması durumunda hizmet bedeli üzerinden, paket turlarda yer alan ulaşım ile ilişkin eksikliklerde ulaşım bedelinden, ulaşım dışındaki eksikliklerde ulaşım bedeli dışında kalan bedel üzerinden yapılır.*” düzenlemesi hüküm altına alınmıştır. Öncelikle, indirim hesabının yüzdeler bir sisteme göre yapılacağı hüküm altına alınmıştır. Bu sisteme göre, seyahât düzenleyen için ödenmiş/ödenecek bedelin tamamı bir bütün olarak kabul edilmekte, sonrasında belirtilen kriterlere göre ayıplı hizmetin, ücretin ne kadarlık kısmına tekabül edeceği hesaplanmaktadır. Hesaplama sonucunda elde edilen değer, turun toplam bedelinden yapılacak indirim bedelini belirleyecektir. Ancak yüzdeler sistem konusunda ulaşım bakımından özel bir düzenleme getirilmiştir. Buna göre, ulaşım hizmetinin de sağlandığı sözleşmelerde, bedel indirimi hesaplanırken ulaşım bedeli diğer bedellerden ayrılarak hesaplama ayrı ayrı yapılacaktır. Söz konusu düzenlemenin, seyahât düzenleyenin müşkül duruma düşmesini engellemek için getirildiği söylenebilir. Zira çoğu paket tur sözleşmesinde ulaşım bedeli oldukça büyük bir tutar teşkil etmektedir. Diğer hizmetlerin ayıplarından ötürü, ulaşım bedelinin de indirime katılması çoğu kez seyahât düzenleyeni oldukça büyük bir zarara uğratabilir. Bu itibarla, ulaşım kaleminin bedel indirimi bakımından ayrıca değerlendirilmesinin yerinde olacağı kanaatindeyiz.

Çizelgenin 12. Maddesinin devamında bu kıstas da göz önüne alınarak yüzdeler hesaba göre bedel indiriminin ne şekilde hesaplanılacağı açıklanmıştır. Buna göre,

“1. Yurt dışı veya yurt içi turlarda paket fiyat içinde ulaşım bedelinin tespiti mümkün değilse, paket fiyatının %30u ulaşım bedeli olarak hesaplanır.

2. Ulaşımın veya diğer hizmetlerin ayrı bedel olarak sunulduğu paketlerde her hizmete ilişkin eksiklik o hizmetin bedeli üzerinden hesaplanır.

3. Birbirine bağlı hizmetlerden oluşan pakete ilişkin her hizmet için ayrı olarak hesaplanan eksiklikler toplanır.

4. Toplam iade miktarı paket bedelini aşamaz.”

Düzenlemede öncelikle ulaşım bedelinin tespit edilmesinin mümkün olmaması halinde hesaplanan nasıl yapacağına ilişkin bir hüküm getirilmiştir. Bu hüküm uyarınca, ulaşım bedelinin belirlenmesinin mümkün olmadığı hallerde, paket fiyatının %30'unun ulaşım bedeli olarak hesaplanacağı hüküm altına alınmıştır. Gerçekten de, paket tur sözleşmelerinin çoğu zaman tek bir fiyatlandırmaya tabi tutulması, böylesi bir düzenleme ihtiyacını doğurmaktadır. Ancak, ulaşım bedelinin toplam paket tur bedeline olan oranının, sözleşmeden sözleşmeye oldukça büyük farklılıklar arz edebileceği göz ardı edilmiştir. Örneğin yalnızca ulaşım ve rent a car (araç kiralama) hizmetinin üstlenildiği bir paket tur sözleşmesinde, ulaşım yüzde otuzun çok üzerinde bir değere tekabül edecektir. Yahut, oldukça kapsamlı bir paket tur sözleşmesi kapsamında, özellikle seyahât edilecek yerin mesafe olarak da yakın olması halinde, bu defa ulaşım yüzde otuzun çok altında bir denk gelecektir. Bu itibarla, ulaşım maktu bir oran biçilmesi yerine, ulaşımın bedeli belirlemese dahi, somut olaya göre uygun bir oran belirlenmesi daha uygundur.

İkinci olarak, hizmet değerlerinin, ayrı ayrı belirlenip belirlenmemesi hallerine özgü olarak, hesaplanan farklılık arz edeceği belirtilmektedir. Bir paket tur kapsamında dahi olsa, hizmet bedellerinin sözleşmede ayrı ayrı belirtilmiş olması halinde, her hizmet bedeli için bağımsız olarak indirim yapılacağı öngörülmüştür. Buna karşılık fiyatların ayrıca belirtilmediği sözleşmelerde ise her edim için mevcut olan eksiklerin toplanarak buna göre hesaplama yapılacağı hüküm altına alınmıştır.

Son olarak, yapılan indirimler toplamının, paket turun toplam bedelini aşamayacağı belirtilmiştir. Söz konusu düzenleme oldukça yerindedir. Zira yapılacak indirimlerin, paket tur bedelini aşması halinde, seyahât edenin sebepsiz zenginleşmesi söz konusu olacaktır. Bedel indiriminin paket turun toplam bedelini aşması halinde, seyahât acentesine yapılmış olan tüm ödemenin iadesinin yeterli bir tazmin olacağı da aşıkardır. Öte yandan söz konusu hükmün amacı da dikkate alındığında, aynı sonuca varılması mümkündür. Zira hükmün getirilmesindeki amaç seyahât düzenleyenin cezalandırılması değil tüketicinin korunmasıdır. İleride değinilmiş olduğu üzere tüketicinin tazminat hakkının da saklı olması, böylesi bir düzenlemeyi adeta zorunlu kılmaktadır.

Çizelgenin 13. maddesinde ise yüzdeler hesaplamaya ilişkin bazı özel durumlara değinilmiştir. Buna göre, “İade oranları hesaplamada herkes ve her olay için aynıdır. Özel durumlar bu çizelgede bulunan esaslar çerçevesinde sonuca yansıtılır.

1. Şeker hastalığı, fiziksel engellilik, gibi kendi kişisel özellikleri konusunda seyahât acentesini rezervasyon sırasında bilgilendirdiği ve bu özelliklerin seyahât acentesi tarafından sözleşmeye kaydedildiği ve tüketiciye seyahâtin buna karşın tekeffül edildiği halde tekeffül edilen hususlardaki eksikliklerde tüketicinin turu haklı sebeple yarıda bırakma hakkı olduğu gibi, çizelge hesabı % 50 arttırılır.

2. Konaklama ve diğer hizmetlerin bölündüğü (Anadolu turu, Kuzey Avrupa turu gibi) ve eksikliklerin hizmetlerin bir kısmında oluşması ve bu eksikliğin toplamda %10 u aşmaması durumunda iade talebi dikkate alınmaz.

3. Ulaşımın paket tur süresi içinde en az %30 süreyi kapsamaması durumunda ulaşımındaki aksaklık toplam paket bedelinden yapılan hesaplama ile belirlenir.

4. Döviz olarak satılan seyahât acenteliği hizmetlerinde iade oranlarında bedel, satışa konu döviz üzerinden hesaplanır.

5. Hesaplama bölümünde yer alan eksiklik gruplandırmasına uymayan ve eksikliğin bu gruplandırmaya kıyasen uygulanamadığı eksiklik iddiaları dikkate alınmaz.”

Maddenin birinci fıkrasında, çizelgedeki düzenlemelerin genelliğinden bahsedilmiştir. Bu düzenleme uyarınca seyahât edenlerin özel durumları dahi, yalnızca çizelgeyle sınırlı olarak düzenlemeye yansıtılacaktır. Bu halin ötesinde, hükmün beşinci fıkrasında, katalogda sayılmayan eksiklik iddialarına bulunanların kıyasen uygulanamayacağı da hüküm altına alınmıştır. Ancak böylesine sınırlı bir düzenlemenin tüketicinin aleyhine sonuçlar doğurabileceği açıktır. En azından özel durumların tüketici lehine yorum ilkesinin özel durumlar bakımından olabildiğince geniş yorumlanması bir nebze de olsa tüketici aleyhine ortaya çıkabilecek durumların önüne geçilmesinde faydalı olabilir.

Hüküm uyarınca, özel durum olarak kabul edilen hallerden birisinin tüketicinin kişisel özellikleri oluşturmaktadır. Fiziksel engel gibi hallerin, seyahât düzenleyene özellikle bildirilmesi, ancak buna rağmen, seyahât düzenleye tarafından gerekli önlemlerin alınmaması veya aybın bu özellikler nedeniyle seyahât edeni olağandan daha fazla etkilemesi halinde ayıp bedelinin yüzde elli arttırılacağı hükme bağlanmıştır.

Kapsamlı paket turlarda ise iade talebinin kabul edilmesi için eksikliğin gerçekleştiği kısmın sözleşmenin yüzde onluk kısmından fazlasını oluşturması gerekmektedir. Kapsamlı

paket turlara örnek olarak Çizelge’de Kuzey Avrupa turu örnek olarak gösterilmiştir. Hükümden hareketle, ayıplı davranışın seyahât kapsamındaki yalnızca bir şehirde gerçekleşmesi ve bu şehre ilişkin edimlerin paket turun yüzde onunu aşmaması halinde iade talebi kabul edilemez. Ancak birden fazla kısımda ayıp olması halinde, kümülatif bir değerlendirme yapılarak yüzde on şartının bu şekilde değerlendirilmesinin tüketici lehine yorum ilkesi gereğince zorunlu olduğu kanaatindeyiz. Ancak bunların ötesinde, turun yüzde onluk kısmını aşmamasına rağmen tüketicinin yüklediği önemin de oranın belirlenmesinde göz önüne alınmasının gerektiği ortadır. Örneğin kapsamlı bir Avrupa turunda, normal şartlarda, Disneyland turu muhtemelen turun yüzde onluk kısmından daha küçük bir kısmı teşkil edecektir. Ancak tura katılan bir çocuk açısından söz konusu edim oldukça büyük bir önem arz etmekte olduğundan, yine de indirim kapsamında olması gerekmektedir.

Kural olarak, paket turda ulaşım ediminin bulunması halinde, indirim hesabı yapılırken ulaşımın ayrı değerlendirileceğini yukarıda belirtmiştik. Ancak kanunkoyucu bu hale bir istisna getirmiştir. Bu istisnai düzenleme uyarınca, ulaşımın süre bakımından paket turun tamamının yüzde otuzunu aşmaması halinde diğer edimlerden ayrı değerlendirilmeyeceği hükme bağlanmıştır.

Hesaplama konusundaki bir başka önemli özel durumu ise paket tur bedelinin döviz olarak alınması oluşturmaktadır. Böyle durumlarda, ayıp bedelinin hesaplanmasının ödemenin yapıldığı döviz üzerinden yapılacağı hüküm altına alınmıştır. Ancak kanaatimizce, hesaplama tarihindeki döviz kurundan yapılacak hesaplamanın da, ilkiyle bir farklılık arz etmediğinden, neden kapsam altına alınmadığına anlam vermek güçtür.

Seyahât acenteliği hizmetinin yarıda bırakılması hali de kanunkoyucu tarafından özel bir önem atfedilmiş konular arasındadır. Çizelge’nin 14. maddesi ile “*Tüketici talebine ilişkin eksiklik ya da ayıp, seyahât acenteliği hizmetinden %50 veya daha fazla iade gerektiren miktarda ise tüketici hizmetten yararlanmamakta veya hizmeti yarıda bırakmakta haklıdır. Seyahât acenteliği hizmetinin yarıda bırakılması durumunda tüketici talebi ile tazminat, bu çizelgeye göre hesaplanır ve iade miktarı yüzde 20 arttırılır. Haklı olarak yarıda bırakılan turlarda dönüş bedeli tüketiciye ayrıca ödenir. Tüketicuyu Koruma Kanununa göre tüketicinin sözleşmeyi sona erdirmesi, durumun gereği olarak haklı görülemiyor ise bedel indirimi ile yetinilir.*” hükmü getirilmiştir. Bu madde, tüketicinin dönme konusundaki haklı sebeplerden birini düzenlemesinin yanı sıra, indirim bedelinin arttırılmasına ilişkin bir ibareyi de içermektedir. Düzenlemeye göre, ayıbın seyahât acenteliği hizmetlerinin yüzde ellilik oranı aşması halinde indirim bedeli yüzde yirmi oranında arttırılacaktır. Tatilden beklediği faydayı büyük oranda elde edemeyen tüketiciye böyle bir hak sağlanması, kanaatimizce de yerinde

olmuştur. Zira tatilden beklenen faydanın önemli ölçüde azalması halinde, yalnızca ayıplı kısmın indirilmesi tatmin edici olmayabilir.

3.3.3.3 Alternatif Tur ve İkame Edim Sağlanmasını Talep Etme Hakkı

Alternatif tur sağlama ve ikame edim sağlama hakları birbirine benzer haklar olup, aralarındaki farkı sözleşmenin ifasına başlanıp başlanmaması ile kapsamı oluşturmaktadır. Aşağıda ayrıntılı olarak incelenmiş olduğu üzere, alternatif tur sunulması, paket turun ifa başlamadan önce iptal edilmesi sebebiyle seyahat edene sunulan eşdeğer bir turu ifade etmektedir. İkame edim sağlanması ise, sözleşmenin ifası başladıktan sonra, paket tur kapsamındaki edimlerin ifa edilmeme ve edilememesi halinde, seyahat düzenleyene yerine getirilmeyen edimlere eşdeğer edimler sunulmasını ifade etmektedir.

Alternatif edim sağlanmasını talep etme hakkı, m.51/VI ile düzenlenmiştir. Buna göre *“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”* hüküm altına alınmıştır. Madde hükmünden de anlaşıldığı üzere, tüketicinin iki halde alternatif tur sağlanmasını talep etme hakkı bulunmaktadır. Bu sebeplerden birincisi sözleşmenin esaslı unsurlarından birinin değişmesidir. Diğerisi ise paket tur sözleşmesinin ifanın başlamasından önce iptal edilmesi halidir. Bu iki halin mevcut olduğu durumlarda, tüketiciye iki seçimlik hak tanınmıştır. Bunlardan biri bu başlık altında incelenecek olan alternatif tur talep etme hakkı diğeri ise sözleşmeden dönme hakkıdır. Sözleşmenin esaslı unsurlarından birisinin değişmesi halinde, seyahat eden öncelikle yapılan değişikliği kabul ederek mevcut paket tur sözleşmesinin devamını sağlayabilmesi mümkündür. Bunu kabul etmemesi halinde seyahat düzenleyenden alternatif bir tur talep edebilir veya halihazırda seyahat düzenleyen tarafından sunulmuş alternatif bir turu kabul edebilir. Ancak her iki durumda da seyahat edenin alternatif turu kabul etme yükümlülüğü bulunmamaktadır. Hem sözleşmedeki esaslı unsur değişikliğini hem de kendisine sunulmuş olan alternatif turu reddederek sözleşmeden dönme hakkını da kullanabilir.

Paket turun ifasının başlamasından sonra ise, artık ikame edim talep etme hakkının kullanılması söz konusu olabilecektir. Esasen, ikame edim sağlanmasını paket turun onarımı olarak da nitelendirmek mümkündür. Bu hakkın kullanılabilmesi için paket turun ifasına başlanmış olması ve sözleşmenin esaslı unsurlarından bir veya birkaçının ifa edilmemesi veya edilemeyeceğinin anlaşılması gerektiği ileri sürülmektedir³¹³. Ancak bizim de katıldığımız

³¹³ **Acquis Group/ Machnikowski**, 468 (naklen, **Sayın**, 162)

görüŖe göre, yalnızca esaslı unsurların değil, yan edimlerin de ifa edilmemesi halinde, sözleşmenin devamlılığının sağlanması açısından, bu hakkın kullanılabilceğinin kabul edilmesi gerekmektedir³¹⁴. Seyahat edenin talebi veya seyahat düzenleyenin önerisi üzerine bu hak kullanılabilir. Hakkın kullanımı sonucunda, seyahat düzenleyen sunulmayan edimle eşdeğer bir edim sunma yükümlülüğü altına girecektir. İkame edim değerinin daha yüksek olması halinde herhangi bir bedel istenemeyecektir³¹⁵. Buna karşın daha önce de belirtmiş olduğumuz üzere, ikame edim bedelinin daha düşük olması halinde aradaki farkın iadesi söz konusu olacaktır.

Yukarıdaki açıklamalar ışığında, söz konusu hakkın seyahât edene, sözleşme sırasında ifa edilmeyen veya ifa edilemeyeceği anlaşılan esaslı unsur niteliğindeki bir hizmetin yeniden görölmesini niteliğinde olduğu sonucuna varılabileceği savunulmaktadır³¹⁶. Ancak kanaatimizce, sunulan edim değiştiiğinden böyle bir nitelendirme yapılması mümkün değildir.

3.3.3.4 Sözleşmeden Dönme Hakkı

Seyahat edene, birçok durumda sözleşmeden dönme hakkı tanınmıştır. Ancak, paket tur sözleşmelerinde, sözleşmenin olabildiğince ayakta tutulması amaçlandığından, bu hakkın kullanılabilmesi için, çoğu zaman dönmeye alternatif olarak sunulan seçimlik hakkın kullanılmasının mümkün olmaması veya seyahat edene herhangi bir fayda sağlamaması gerekli kılınmıştır. Bu nedenle sözleşmeden dönme hakkının kullanımının farklı durumlara göre ayrı ayrı incelenmesi gerekmektedir.

İlk olarak paket turun ifasından önce, sözleşmenin iptali veya esaslı unsurlarından birisinin değiştirilmesi halinde, seyahat eden sözleşmeden dönme hakkını kullanabilir. Kanunkoyucu, seyahat edene, sözleşmenin ayakta tutulması amacıyla, sunulacak alternatif bir tura katılma hakkı da tanımıştır. Ancak dönme karşısında alternatif turu kabul yükümlülüğü de getirmemiştir. O halde ifa öncesi iptal halinde derhal bildirimde bulunmak suretiyle sözleşmeden dönme hakkının kullanılması mümkündür. TKHK 51/VI uyarınca sözleşmeden dönölmesi 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.

Paket tur esnasında edimlerin yerine getirilmemesi veya getirilemeyeceğinin anlaşılması halinde de, TKHK. 51/VII hükmü ile, seyahat edene sözleşmeden dönme hakkı tanınmıştır. Bu halde, seyahat edenin, seyahat düzenleyenin sunduğu ikame edimi kabul

³¹⁴ Sayın, 164.

³¹⁵ Sayın, 172.

³¹⁶ Özdemir, 71; Vardar-Hamamcıoğlu, 298.

etmeyerek sözleşmeden dönmesi söz konusu olmaktadır. Ancak PTY m.9/III ‘te “Söz konusu düzenlemeleri yapmak mümkün değilse, ya da bunlar haklı nedenlerle tüketici tarafından kabul edilmez ise” ibaresi getirilerek dönme hakkının kullanımı sınırlandırılmıştır. Bu madde hükmü uyarınca, dönme hakkının kullanılabilmesi için ikame edimin sağlanmaması, sağlanamaması veya seyahat edenin haklı bir sebeple ikame edimi reddetmiş olması gerekmektedir. Paket tur esnasında sözleşmeden dönülmesi halinde, TKHK 57/VII uyarınca, paket tur düzenleyicisi veya aracısının ücret talep etme hakkı sona erecektir. Bunun yanı sıra, 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. PTY 9/III’te ise seyahat acentasının tüketicinin hareket yerine veya kabul edeceği herhangi bir dönüş noktasına geri dönmesi için eşdeğerde ulaşım imkanı sağlama yükümlülüğü altında olduğu belirtilmiştir. Ayrıca paket tur bedelinin iadesi için on günlük bir süre öngörmüştür.

PTY m.9/III uyarınca getirilen bir başka düzenleme ise seyahat edenin zararlarının karşılanmasına ilişkindir. Bu hükme göre, seyahat düzenleyen, sözleşmeden dönme dolayısıyla tüketicinin görmüş olduğu zararları da karşılamakla yükümlüdür.

Hizmet sağlayan ise, yerine getirmiş olduğu hizmetlerin bedelinin iadesini talep edemeyecek olup; buna karşılık, tüketicinin haksız kazanımlarını sebepsiz zenginleşme hükümlerine göre talep edebilecektir³¹⁷.

3.3.4 Tazminat

Seyahât eden yukarıdaki hakların yanı sıra tazminat talep etme hakkına da sahiptir³¹⁸. Seyahât düzenleyenin tazminat talep etme hakkı hem TKHK.’da hem de PTY.’de düzenlenmiştir.

TKHK. m.51/8 uyarınca “14/9/1972 tarihli ve 1618 sayılı Seyahât Acentaları ve Seyahât 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.” Ayrıca Tur Yönetmeliği m.9/2 ve devamında “Paket tur sırasında, seyahât acentasının sözleşmenin esaslı unsurunu oluşturan hizmetlerden bir veya birkaçını sağlamaması ya da sağlamayacağının anlaşılması durumunda; seyahât acentası, paket turun devam etmesi için tüketiciye ilave maliyet getirmeyen eşdeğerde alternatif

³¹⁷ Özdemir, 71; Vardar-Hamamcıoğlu, 293- 297vd.; Oktay, 174 vd.

³¹⁸ Kırmızı, 144.

düzenlemeler yapar ve sözleşmede yer alan hizmetler ile sunulan hizmetler arasındaki farkı tazmin eder.

Söz konusu düzenlemeleri yapmak mümkün değilse, ya da bunlar haklı nedenlerle tüketici tarafından kabul edilmez ise; seyahât acentası tüketicinin hareket yerine veya kabul edeceği herhangi bir dönüş noktasına geri dönmesi için eşdeğerde ulaşım imkânı sağlar. Tüketicinin yaptığı tüm ödemeleri 10 gün içinde iade eder ve gerekli hallerde tüketicinin zararını tazmin eder.” düzenlemesi hüküm altına alınmıştır. Bu düzenlemeye göre seyahât düzenleyen, herhangi bir kısıtlama getirilmemiş olması nedeniyle, maddi zararlarının yanısıra manevi zararları da karşılamakla yükümlüdür³¹⁹.

Seyahât düzenleyenin tazminat sorumluluğunun doğması için, zararın ortaya çıkması ve kusur nedeniyle oluşması gerekli ve yeterlidir. Kusurun ispatlanmasına gerek yoktur. Zira aynı hüküm uyarınca, seyahât düzenleyen “ *mücbir sebep veya tüketicinin kusurun dayanan*” zararlar dışında sorumludur.

Bu hallerden farklı olarak, yüksek mahkeme içtihatlarından ötürü, seyahât düzenleyenin sözleşmeyi haksız olarak feshi halinde de seyahât eden tarafında tazminat talep edilmesi mümkündür³²⁰.

³¹⁹ Özdemir, 72; Vardar-Hamamcıoğlu, 300; Atamer, 100.

³²⁰ İlgili içtihat için bkz. Y. 13. HD., 27.06.2011 T., 3068/ 10238 (Kara, 479); Y. HGK. 12.12.2001 T/ 11-1161 (Vardar-Hamamcıoğlu, 300)

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

PAKET TUR SÖZLEŞMESİNİN SONA ERMESİ

4.1 Genel Olarak

Sözleşmeler, kural olarak, ifa, bozma, fesih, dönme, iptal yolları ile sona erer. Kimi zaman da, sözleşme ilişkisini sona erdiren bu sebeplerin yanı sıra, borcu sona erdiren sebepler de sözleşmenin tümüyle sona ermesi sonucunu doğurabilmektedir. Borcu sona erdiren sebepler ise ibra, yenileme, alacaklı ile borçlu sıfatının birleşmesi, kusursuz imkânsızlık ve takas olarak karşımıza çıkmaktadır.

İşbu açıklamalar ışığında, gerek sözleşmeyi gerekse borcu sona erdiren sebepler incelenmiş olup özellikle fesih ve dönme başta olmak üzere özellik arz eden durumlara ilgili başlıklar altında değinilmiştir. Olağan sona erme yolu olarak karşımıza çıkan ifa hali ise tezin genel konularından birisini oluşturduğundan, bu aşamada ayrıca açıklanmamıştır.

4.2 Paket Tur Sözleşmesini Kendiliğinden Sona Erdiren Sebepler

4.2.1 Ölüm ve Ehliyetsizlik

Seyahât düzenleyenin veya seyahât edenin ölümü ve fiil ehliyetini kaybetmesi halinde sözleşmenin akıbeti konusunda özel bir düzenleme mevcut değildir. Paket tur sözleşmesinin hukukî nitelik itibarıyla eser ve vekâlet sözleşmesine yakın olması itibarıyla, eser ve vekâlet sözleşmesinin ölüm ve ehliyetsizliğe ilişkin hükümleri kıyasen uygulama alanı bulacaktır.

Vekâlet sözleşmeleri açısından ölüm veya ehliyet kaybı TBK. m.513 uyarınca sözleşmeyi sona erdiren bir sebep olarak sayılmıştır. Buna göre “ *Sözleşmeden veya işin niteliğinden aksi anlaşılmadıkça sözleşme, vekilin veya vekâlet verenin ölümü, ehliyetini kaybetmesi ya da iflası ile kendiliğinden sona ermiş olur. Bu hüküm, taraflardan birinin tüzel kişi olması durumunda, bu tüzel kişiliğin sona ermesinde de uygulanır.*

Vekâletin sona ermesi vekâlet verenin menfaatlerini tehlikeye düşürüyorsa, vekâlet veren veya mirasçısı ya da temsilcisi, işleri kendi başına görebilecek duruma gelinceye kadar, vekil veya mirasçısı ya da temsilcisi, vekâleti ifaya devam etmekle yükümlüdür.” Bu düzenlemeye göre, vekil veya vekil edenden birinin ölümü veya ehliyet kaybının vekâlet sözleşmesini sona erdireceği belirtilmiştir. Ayrıca tüzelkişiliği sona ermesinin de bu kapsamda değerlendirilmesi gerektiği ifade edilmiştir.

Taraflardan birisinin ölümü halinde vekâlet sözleşmesi, ileriye etkili olarak son bulacaktır³²¹. Vekâlet sözleşmelerinde, ölüm ve ehliyetsizliğin sözleşmeyi sona erdiren bir sebep olarak sayılmasının sebebini taraflar arasındaki sıkı bağıllık ilişkisi ile sözleşmenin diğer tarafının niteliklerinin arz ettiği önem oluşturmaktadır³²².

Eser sözleşmelerinde hakkında ise TBK. m.486'da benzer bir düzenleme bulunmaktadır. Buna göre, *“Yüklenicinin kişisel özellikleri göz önünde tutularak yapılmış olan sözleşme, onun ölümü veya kusuru olmaksızın eseri tamamlama yeteneğini kaybetmesi durumunda kendiliğinden sona erer. Bu durumda iş sahibi, eserin tamamlanan kısmından yararlanabilecek ise, onu kabul etmek ve karşılığını vermekle yükümlüdür.”* Eser sözleşmelerinde de vekâlet sözleşmelerinde olduğu gibi ölüm sözleşmeyi sona erdiren bir sebep olarak düzenlenmiştir. Ancak eser sözleşmesinde sözleşmenin sona ermesi yalnızca iş sahibinin ölümü ile gerçekleşebilmektedir. Bunun yanı sıra, sözleşmenin, yüklenicinin kişisel özelliklerinin de göz önüne alınarak yapılmış olması gerekmektedir. Ayrıca, iş sahibinin, eserin son halinin kullanılabilir olması durumunda, eseri kabul etmek ve karşılığını vermekle yükümlü olduğu da hüküm altına alınmıştır. Sonuç olarak, iş sahibinin, kusursuz olması kaydıyla, ölümü eser sözleşmesini sona erdiren bir sebep olarak kabul edilmektedir³²³.

Eser ve vekâlet sözleşmelerinde, ölüm ile ehliyet veya yetenek kaybı hallerinin sözleşmeyi sona erdiren sebepler olarak düzenlendiği görülmektedir. Vekâlet sözleşmesinin hukukî niteliğinden, eser sözleşmesinde ise iş sahibinin niteliklerinin önem arz etmesi şartının varlığından ötürü, sona erme nedeninin tarafın niteliklerine atfedilen önemden kaynaklandığı anlaşılmaktadır.

Paket tur sözleşmelerinde taraflardan birinin ölümünün sözleşmeyi sona erdirip erdirmeyeceği ise bu hükümlerin kıyasen uygulanması ile belirlenmelidir. Bu itibarla, bu hallerin paket tur sözleşmeleri açısından da sözleşmeyi sona erdireceği söylenebilir. Ancak, vekâlet sözleşmesinin aksine, paket tur sözleşmelerinde çoğu zaman, her iki taraf için de diğer tarafın nitelikleri herhangi bir önem arz etmemekte olup taraflar arasındaki bağıllık ve güven ilişkisi daha zayıftır. Eser sözleşmesine ilişkin hükümler ise kıyasen uygulamaya daha elverişlidir³²⁴. Bu nedenle, yalnızca sözleşme açısından tarafın önem arz ettiği durumlarda sözleşmeyi sona erdireceğinin kabul edilmesi gerekmektedir³²⁵. Ayrıca, seyahât düzenleyenin, paket turun ifası sırasında ölümü halinde, eser sözleşmesinin ilgili hükümleri de kıyasen

³²¹ Akıncı, 69; Yavuz, 645.

³²² Yavuz, 645; Gümüş, C.II, 192 vd..

³²³ Gümüş, 106.

³²⁴ Oktay, 224.

³²⁵ Oktay, 224 vd.

uygulama alanı bulabilecektir³²⁶. Örneğin, ulaşım, konaklama, rehberlik edimlerinin taahhüt edildiği bir paket tur kapsamında, rehberlik dışındaki hizmetler seyahât düzenleyenin ölümünden önce yerine getirilmişse, seyahât eden ulaşım ve konaklama bedellerini ödemekle yükümlü tutulabilecektir.

4.2.2 İflas

İflasın, paket tur sözleşmeleri açısından sözleşmeyi sona erdiren bir sebep olarak kabul edilip edilmeyeceğine ilişkin bir düzenleme yoktur. Öte yandan, sözleşmenin barındırdığı tipik sözleşmelere ait hükümlerin kıyasen uygulanıp uygulanmayacağının irdelenmesinde yarar vardır. İflas, vekâlet sözleşmeleri açısından TBK. m.513/I'de ölüm ve ehliyetsizlik halleri ile birlikte sözleşmeyi sona erdiren bir sebep olarak sayılmıştır. Ancak eser sözleşmeleri açısından, gerekli parasal kaynağın bulunamamasına ilişkin sebeplerin sözleşmeyi sona erdirmeyeceği kabul edilmektedir³²⁷.

Ölüm ve ehliyet kaybıyla paralel olarak, vekâlet sözleşmelerinde iflasın sözleşmeyi sona erdirmesinin nedenini de taraflar arasındaki ilişki oluşturmaktadır. Bu itibarla, vekâlet sözleşmesine ilişkin hükümlerin paket tur sözleşmelerine uygulanamayacağı açıktır. Bu nedenle paket tur sözleşmeleri açısından iflasın sözleşmeyi sona erdiren bir sebep olarak kabul edilmemesi gerekir. Kaldı ki, daha önce de incelemiş olduğumuz üzere, seyahât düzenleyenin iflası halinde veya sözleşmeyi sürdürememesi halinde, seyahât edeni kalkış veya istediği bir noktaya transfer yükümlülüğü bulunmakta ve uğranılan zararlardan da sorumluluğu devam etmektedir.

4.3 Paket Tur Sözleşmesin Sona Erdiren Genel Sebepler

4.3.1 Sözleşmeyi Sona Erdiren Genel Sebepler

4.3.1.1 İfa

İfa, her sözleşmede olduğu gibi paket tur sözleşmeleri açısından da sözleşmeyi sona erdiren olağan sebep olarak karşımıza çıkmaktadır. Seyahât edenin geziden beklediği amacı elde ederek paket tur bedelini ödemesi, seyahât düzenleyenin ise taahhüt etmiş olduğu edimleri tam ve gereği gibi ifa etmesi ile paket tur sözleşmeleri ifa yolu ile son bulmuş olmaktadır³²⁸.

³²⁶ Oktay,225.

³²⁷ Gümüş, 106, dn.560.

³²⁸ Oktay,203.

4.3.1.2 Fesih

Fesih, bir sözleşme ilişkisinin sonuçlarının ileriye etkili olarak ortadan kaldırılmasını sağlayan, sözleşmeyi sona erdiren bir yol olarak karşımıza çıkmaktadır³²⁹. Fesih, hak sahibinin tek taraflı ve karşı yana varması gerekli irade beyanıyla gerçekleşir³³⁰.

Fesih hakkı kanundan doğabileceği gibi, tarafların yapacakları sözleşme ile fesih hakkı tanımları da mümkündür. Bu itibarla, fesih kanuni olabileceği gibi iradi de olabilir³³¹. Kural olarak fesih, hak sahibinin beyanının karşı yana varmasından belli bir süre sonra hüküm doğurur. Ancak haklı bir sebebin varlığı halinde, feshin belli bir süre geçmeksizin hüküm doğurması ihtimali de mevcuttur. Bu açıdan fesih, olağan (sürelî) ve olağanüstü (süresiz) olarak ikiye ayrılmaktadır.

Paket tur sözleşmelerinin seyahat düzenleyen tarafından feshi halinde ise, kanunkoyucu tüketicinin korunmasına yönelik özel bir düzenleme getirilmiştir. Seyahât düzenleyenin sözleşmeyi feshine ilişkin sınırlamalar bulunmaktadır. Paket Tur Yönetmeliği m.8 uyarınca,

“ Seyahât acentesinin sözleşmeyi feshetmesi halinde tüketici uğradığı zarar oranında tazminat hakkına sahip olur. Ayrıca, seyahât acentesi, tüketicinin o güne kadar yaptığı tüm ödemeleri ve tüketiciyi borç altına sokan tüm belgeleri 10 gün içinde tüketiciye iade eder.

Sözleşmenin feshi, kayıt edilen tüketici sayısının, paket turun düzenlenmesi için gerekli olan sayıya ulaşmaması ve bu durumun bir fesih sebebi olduğunun sözleşmede yer alması ya da seyahât acentesi gerekli tüm özeni göstermiş olmasına rağmen, mücbir sebeplerden kaynaklanması halinde tüketicinin tazmin hakkı doğmaz.”

TKHK m.51/VI’da söz konusu hal turun iptal edilmesi olarak nitelendirilmiştir. Bu itibarla fesihten ziyade, sözleşmenin hiç ifa edilmemesine ilişkin bir düzenleme olduğu da söylenebilir. Ancak yönetmelikte, nitelendirmenin fesih yönünde olması nedeniyle bu başlık altında incelenmiştir.

Öncelikle belirtmek gerekir ki, hükme konu olan fesih, seyahât düzenleyenin, sözleşmenin başlangıcından önceki fesih halini ifade etmektedir. Bu husus, gerek Yönetmeliğ’in 9. maddesinde sözleşmenin hiç ifa edilmemesi halinin düzenlenmesinden, gerekse bu madde kapsamında gerekli sayıya ulaşılama halinin ele alınmasından anlaşılmaktadır³³².

³²⁹ Eren,1259; Kılıçoğlu, 836.

³³⁰ Eren, 1259; Kılıçoğlu, 836.

³³¹ Eren, 1259.

³³² Sayın, 151.

Seyahat düzenleyenin sözleşmeyi feshi halinde, tüketici ifa edilmemeden doğan zararlarını seyahat edenden isteyebilecektir. Ancak, zararların istenebilmesi için iki olumsuz şart bulunmaktadır. Seyahât düzenleyenin bu iki sebep haricinde fesihten sorumlu olup zarar oranında sorumlu olacağı düzenlenmiştir. Yeterli katılım olmaması veya bir mücbir sebep bulunması durumunda sözleşmeyi feshetmesi seyahât düzenleyenin sorumluluğundan söz edilemeyecektir. Ancak bu iki sebepten dolayı sorumluluğunun kalkabilmesi için, söz konusu hallerin sözleşmede açıkça düzenlenmiş olması şarttır. Ayrıca ifa edilmemenin tüketiciden kaynaklanmaması gerektiğinin de bu şartlara eklenmesi gerektiğinin kabul edilmesi gerekmektedir³³³.

Asgari sayıya ulaşamaması bakımından sözleşmede genel bir kloz bulunmasının yeterli olmayacağı kabul edilmektedir. Asgari sayıya ulaşamaması halinde sözleşmenin feshedilebileceğine ilişkin hükümde, yeterli sayının bildirilmiş olması gerekmektedir³³⁴. Ayrıca tanıtım broşüründe iptalin en son hangi tarihe kadar gerçekleşebileceğine ilişkin kaydın bulunması da zorunlu tutularak tüketicinin mağduriyetinin önlenmesi amaçlanmıştır. Mücbir sebep halleri ise sözleşmenin zorunlu unsurları arasında düzenlenmiştir³³⁵. Ancak belirtmek gerekir ki, MK. m.2 bağlamında mücbir sebep kapsamında sayılamayacak hallerin varlığı halinde, genel işlem şartlarına ilişkin hükümlerin uygulanması söz konusu olabilecektir.

Ancak her halükarda tüketicinin yapmış olduğu ödemelerin tümünü iade ile tüketiciden alınmış olan her türlü belge ve senedin iadesi yükümlülüğünün devam edeceği kabul edilmektedir³³⁶.

4.3.1.3 Dönme

Dönme, en genel anlamda, bir sözleşmenin, hak sahibinin tek taraflı ve varması gerekli irade beyanıyla, geçmişe etkili olarak sona erdirilmesini ifade etmektedir³³⁷. Dönme kanuni bir düzenlemeden kaynaklanabileceği gibi, dönme ve hükümlerinin sözleşme ile kararlaştırılması da mümkündür³³⁸.

³³³ Sayın, 153, dn.62.

³³⁴ Stauder/ Fevre- Bulle, 34(Naklen, Sayın, 154)

³³⁵ PTY. m.5.

³³⁶ Özel, 173; Kara, 480; İlhan, 147; Vardar-Hamamcıoğlu, 301.; Deryal, 128

³³⁷ Eren, 1260; Kılıçoğlu, 836.

³³⁸ Eren, 1260.

Dönme, kural olarak geçmişe etkili sonuçlar doğurmasına karşın, kısmen ifa edilmiş sürekli sözleşmeler bakımından, dönmenin yalnızca ileriye etkili sonuç doğuracağı kabul edilmektedir³³⁹.

Bir başka görüşe göre, dönme hiçbir şartta geçmişe etkili sonuç doğurmamaktadır. Dönme hakkının kullanılması ile, ileride ifa edilecek edimleri ifa yükümlülüğü sona ermektedir. Öte yandan, dönme anına kadar ifa edilmiş edimlerin ise, iadesini talep doğmaktadır³⁴⁰. Bu itibarla, dönme değiştirici yenilik doğuran bir hak olarak kabul edilmektedir³⁴¹.

Gerek TBK.'daki genel düzenlemeden gerekse TKHK.'da tüketicilere ilişkin düzenlemelere ek olarak, paket tur sözleşmeleri bakımından seyahât edenin sözleşmeden dönmesine ilişkin bir düzenleme de bulunmaktadır. TKHK. m.51'in VI. ve VII. fıkralarında *“(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 getirmediği veya getiremeyeceği tespit edildiğinde tüketici sözleşmeden dönebilir. Bu hâllerde paket tur düzenleyicisi veya aracısının ücret talep etme hakkı sona erer. Yapılmış olan ödemelerin sözleşmeden dönüldüğü tarihten itibaren tüketiciye derhâl iade edilmesi zorunludur. Ancak paket tur düzenleyicisi o ana kadar ifa etmiş olduğu edimler için tüketiciden hizmetten faydalandığı oranda uygun bir karşılık talep edebilir.”*düzenlemesi mevcuttur. Seyahat edenin hakları başlığında bu kısım ayrıntılı olarak açıklanmış olduğundan burada tekrar değinilmeyecektir.

4.3.1.4 İptal

İptal sözleşmenin geriye etkili olarak sona erdirilmesini sağlayan bir yoldur³⁴². İptal yolu ile paket tur sözleşmenin sona ermesi özellikle seyahât düzenleyenin aydınlatma

³³⁹ Eren, 1261.

³⁴⁰ Eren, 1261; Kılıçoğlu, 836.

³⁴¹ Eren, 1261; Kılıçoğlu, 836.

³⁴² Eren, 1262.

yükümlülüğünü ihlali halinde söz konusu olmaktadır. Zira tüketicinin eksik veya hatalı bilgilendirme yapılması suretiyle aydınlatma yükümlülüğünün ihlal edilmesi halinde seyahât eden başta TKHK. olmak üzere, tüketiciye ve seyahât edene sağlanan haklardan yararlanması mümkün olabileceği gibi, genel hükümlere başvurma imkânı da saklıdır. Eksik veya yanlış bilgilendirme ise tüketicinin çoğu zaman hataya düşmesine yol açacak, bilgilendirmenin kasten çarpıtılması halinde ise seyahât düzenleyenin hile yaptığı değerlendirilmesi yapılabilecektir. Bu halde, tüketicinin, genel hükümlere başvurarak sözleşmenin iptalini isteme hakkı doğacaktır.

4.3.1.5 Bozma

Bozma, tarafların, yapacakları bir sözleşme ile, mevcut bir sözleşmeyi ortadan kaldırmalarını ifade etmektedir³⁴³. Bozma sözleşmesi ile, taraflar karşılıklı olarak, bir sözleşmeye bağlı olan alacak ve borçlarından vazgeçmek suretiyle, mevcut sözleşmeyi ortadan kaldırmaktadırlar³⁴⁴.

Bozma, niteliği itibariyle, bir tasarruf işlemidir. Bir başka deyişle, bozma sözleşmesinin yapılması sonuçlar doğrudan doğmaktadır. Bu itibarla, bozmanın geçerli olabilmesi için, her iki tarafın da, kaldırılmak istenen sözleşme bakımından tasarruf yetkisine sahip olmaları gerekmektedir³⁴⁵.

Bozma sözleşmesi herhangi bir şekle tabi değildir. Taraflar bozma sözleşmesini arzu ettikleri şekilde yapabilirler. Bozma ile sözleşmede değişiklik yapılmayıp doğrudan sözleşmenin kaldırılması amaçlanmaktadır. Bu nedenle, sözleşmedeki değişikliklerin, yine o sözleşmenin tabi şekle göre yapılmasına ilişkin kural da, bu sözleşmeler açısından uygulama alanı bulmamaktadır³⁴⁶.

Bozma sözleşmesi, kural olarak sonuçlarını geçmişe etkili olarka doğurmakla birlikte, taraflar aralarında bu durumun aksini kararlaştırabilirler. Bu halde, sözleşme yalnızca ileriye etkili olarak sonuç doğurmaktadır³⁴⁷.

³⁴³ Eren, 1258.

³⁴⁴ Eren, 1258.

³⁴⁵ Eren, 1258.

³⁴⁶ Eren, 1258; TBK. m.13 :“(1) Kanunda yazılı şekilde yapılması öngörülen bir sözleşmenin değiştirilmesinde de yazılı şekle uyulması zorunludur. Ancak, sözleşme metniyle çelişmeyen tamamlayıcı yan hükümler bu kuralın dışındadır. (2)Bu kural, yazılı şekil dışındaki geçerlilik şekilleri hakkında da uygulanır.”

³⁴⁷ Eren, 1259.

4.3.2 Borcu Sona Erdiren Genel Sebepler Nedeniyle Sona Erme

4.3.2.1 Genel Olarak

Borcu sona erdiren genel sebeplerden birinin gerçekleşmesi her zaman borç ilişkisinin de sona ermesine yol açmamaktadır. Ancak kimi zaman borcu sona erdiren sebeplerden birinin gerçekleşmesi halinde borç ilişkisinin de sona ermesi söz konusu olabilmektedir. Bu sebeple borç ilişkisini sona erdiren sebeplerin yanısıra, bu inceleme kapsamında borcu sona erdiren sebepler kısaca açıklanmıştır. Ayrıca, borcu sona erdiren sebeplerin, paket tur sözleşmelerine uygulanabilirliğine de yeri geldiğince değinilmiştir.

4.3.2.1.1 İbra

Taraflar yapacakları ibra sözleşmesi ile borcu sona erdirebilirler. İşbu sözleşmede, alacaklı alacak hakkından vazgeçmekte, bu itibarla, borçlu taraf da borcu yerine getirme yükümlülüğünden kurtulmaktadır³⁴⁸.

İbra sözleşmesi, TBK. m.132’de düzenlenmiştir. Bu madde uyarınca, “*Borcu doğuran işlem kanunen veya taraflarca belli bir şekle bağlı tutulmuş olsa bile borç, tarafların şekle bağlı olmaksızın yapacakları ibra sözleşmesiyle tamamen veya kısmen ortadan kaldırılabilir.*”

İbra hukukî niteliği itibariyle sözleşmedir. Bu itibarla alacaklının tek taraflı beyanıyla borcu ibra etmesi mümkün değildir. İbra bir sözleşmenin alacaklı ve borçlu tarafının başka bir sözleşme akdetmesiyle mümkün olabilmektedir³⁴⁹.

Kanuni düzenlemeden de açıkça anlaşıldığı üzere, ibra sözleşmesi herhangi bir şekle tabi tutulmamıştır. Her ne şekilde yapılmış olursa olsun ibra sözleşmesi geçerli olacaktır. Ancak doktrinde, ileride çıkacak uyuşmazlıklarda ispat bakımından en azından yazılı şekilde yapılması gerektiği ileri sürülmektedir³⁵⁰. Bununla birlikte, yazılı şekilde yapılmamış olan ibra sözleşmelerin geçerli olduğu konusu tartışmasıdır³⁵¹.

Yapılan ibra sözleşmesi sonucunda asli borcun yanısıra bu borca bağlı her türlü ferî hak da son bulmaktadır³⁵². Ancak tarafların, ibra sözleşmesinde, ferî haklar ile yan hakların devam edeceğini kararlaştırmaları mümkündür³⁵³.

³⁴⁸ Reisoğlu,403; Eren,1257; Kılıçoğlu, 839.

³⁴⁹ Eren, 1271; Kılıçoğlu, 840.

³⁵⁰ Reisoğlu, 404; Eren, 1273.

³⁵¹ Reisoğlu, 404; Eren, 1273; Kılıçoğlu, 841.

³⁵² Reisoğlu, 404; Eren, 1273; Kılıçoğlu 842.

³⁵³ Eren, 1273; Kılıçoğlu, 842.

Borcun ibrası, paket tur sözleşmeleri açısından herhangi bir özellik arz etmemektedir. Bu itibarla, seyahât düzenleyen ile tüketici aralarında yapacakları bir ibra sözleşmesi ile borcun son ermesini sağlayabilirler.

4.3.2.1.2 Yenileme

Yenileme, bir borcun, yeni bir borç oluşturulmak suretiyle sona erdirilmesi anlamına gelmektedir. Yeni borç, önceki borcun yerine geçerek, eski borcun sona ermesini sağlamaktadır. Bu itibarla da borç sona ermiş olmaktadır³⁵⁴.

Yenileme, sözleşmenin konusunda değişiklik yapılmak suretiyle yapılabileceği gibi, taraflarda değişiklik yapılarak da gerçekleştirilebilir. Tarafların değişmesi durumunda da, yeni bir borcun ortaya çıkartılarak, eski borcun sona ermesi söz konusu olacaktır³⁵⁵. Yenileme, hukukumuzda TBK. m.133’de düzenlenmiştir. İşbu hüküm uyarınca, “*Yeni bir borçla mevcut bir borcun sona erdirilmesi, ancak tarafların bu yöndeki açık iradesi ile olur.*”

Özellikle mevcut borç için kambyo taahhüdünde bulunulması veya yeni bir alacak senedi ya da yeni bir kefalet senedi düzenlenmesi, tarafların açık yenileme iradeleri olmadıkça yenileme sayılmaz.”

Borcun yenilenmesi için hem sona erdirilecek borcun, hem yeni borcun geçerli olması şarttır. Ayrıca tarafların yapmış oldukları anlaşmada, ya borcun yenileneceğine ilişkin açık bir ibare bulunmalı ya da yenileme iradesinin açıkça anlaşılabilir olması gerekmektedir. Aksi halde, borç yenilenmiş sayılmayacaktır. Bu itibarla da eski borcun sona ermesi söz konusu olmayacaktır³⁵⁶.

Paket tur sözleşmeleri açısından borcun yenilenmesine herhangi bir engel olmadığı gibi, yenileme hakkında özel bir düzenlemeye de yer verilmemiştir. O halde, paket tur sözleşmeleri açısından da genel hükümlere göre borcun yenilenerek önceki borcun sona erdirilmesi mümkündür.

4.3.2.1.3 İmkânsızlık

Borcun ifasının imkânsızlaşması borcu sona erdiren bir sebep olarak düzenlenmiştir. TBK. m.136 uyarınca “*Borcun ifası borçlunun sorumlu tutulamayacağı sebeplerle imkânsızlaşırsa, borç sona erer.*”

³⁵⁴ Reisoğlu, 405.; Eren, 1263; Kılıçoğlu, 842.

³⁵⁵ Reisoğlu, 405; Eren, 1267; Kılıçoğlu, 842.

³⁵⁶ Reisoğlu, 406; Eren, 1265.; Kılıçoğlu, 843.

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.”

Kanun hükmünden de açıkça anlaşıldığı üzere, söz konusu düzenleme borcun ifasının borçlunun kusuru olmaksızın imkânsızlaşmasını ifade etmektedir³⁵⁷. Aynı zamanda, bu ihtimalde, ifa imkânsızlığının, sözleşmenin kurulmasından sonra ortaya çıkması söz konusudur³⁵⁸.

Ifanın borçludan kaynaklanmayan sebeplerle imkânsızlaşması halinde borç sona ermektedir³⁵⁹. Buna karşılık, borçlu borcun ifa edilmemesi nedeniyle, kural olarak, herhangi bir tazminat ödemekle de yükümlü olmamaktadır³⁶⁰. Bu bağlamda, borcun objektif veya subjektif imkânsızlığı da önem arz etmemektedir³⁶¹. Ancak bir başka görüşe göre, subjektif imkânsızlık halinde, kusursuz imkânsızlıktan söz edilemeyeceği ileri sürülmektedir³⁶².

Kusursuz imkânsızlık halinde, borcun sona ermesi için bazı şartların yerine getirilmiş olması gerekmektedir. Kusursuz imkânsızlık nedeniyle imkânsızlaşan edimin borçlusunu, o ana kadar iktisap etmiş olduğu edimleri geri vermekle yükümlüdür³⁶³. TBK. 136/II uyarınca, söz konusu iade sebepsiz zenginleşme hükümlerine göre yapılacaktır.

Öte yandan, sorumluluk açısından, tarafların kanuni düzenlemenin aksini kararlaştırmaları da mümkündür. Kusursuz imkânsızlık halinde, karşı edim borçlusunun sorumluluktan kurtulmayacağı kararlaştırılmışsa, karşı yanın edimini ifa yükümlülüğü sona ermemektedir³⁶⁴.

Son olarak, kanunkoyucu tarafından düzenlenen bir başka husus ise imkânsızlığın karşı yana bildirilmesi ve karşı yanın zararının artmaması için gerekli önlemlerin alınması yükümlülüğüdür³⁶⁵.

³⁵⁷ Reisoğlu, 408 vd.; Eren, 1299.

³⁵⁸ Altunkaya, 106; Reisoğlu, 408; Eren, 1300; Kılıçoğlu, 848.

³⁵⁹ Altunkaya, 107; Reisoğlu, 408; Eren, 1303; Kılıçoğlu, 848 vd.

³⁶⁰ Reisoğlu, 408; Kılıçoğlu, 848 vd.

³⁶¹ Reisoğlu, 409.

³⁶² Eren, 1300.

³⁶³ Reisoğlu, 409; Eren, 1305.

³⁶⁴ Reisoğlu, 410; Eren, 1304.

³⁶⁵ Reisoğlu, 410 vd.; Eren, 1306.

TBK. m.137’de ise kusursuz ifa imkânsızlığı düzenlenmiştir. Buna göre, “*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.”

Kısmi imkânsızlık halinde, iki hal söz konusu olmaktadır. Kural borcun ifası mümkün olan kısmın ifasıdır. Bu durumda, borçlu, edimin imkânsızlaşmayan kısmını ifa ile yükümlü olacaktır. Karşı yan ise, ifa edilen kısım oranında ifada bulunacaktır³⁶⁶.

Öte yandan, imkânsızlığın önceden bilinmesi halinde, tarafların sözleşmeyi yapmayacağı sonucuna varılıyorsa, borcun tamamının sona ermesi söz konusu olacaktır³⁶⁷.

Paket tur sözleşmeleri açısından, ifanın imkânsızlaşması hükümlerine göre borcun sona ermesi mümkündür. Ancak kısmi ifa imkânsızlığı durumunda mevcut düzenlemenin uygulanması paket tur sözleşmesinin niteliği gereği mümkün değildir. Zira paket tur sözleşmesinin edimlerin bütünlüğü unsuru uyarınca, edimlerin bütün olarak sunulup ifa edilmesi şarttır. Kısmi imkânsızlık halinde, ifa edilebilir kısmın ifası mümkün olmayacaktır. Bu itibarla, edimlerin tamamı imkânsızlaşmış gibi borç sona ermesi söz konusu olacaktır.

4.3.2.1.4 Alacaklı ile Borçlu Sifatının Birleşmesi

Alacaklı ile borçlu sıfatının birleşmesi de hukukumuz açısından borcu sona erdiren bir sebep olarak karşımıza çıkmaktadır. Gerek sağlar arası bir işlemle, gerekse ölüme bağlı bir tasarruf işlemi veya doğrudan mirasla alacaklı ile borçlu sıfatlarının aynı kişide birleşmesi ile borç sona ermektedir³⁶⁸.

Alacaklı ve borçlu sıfatının birleşmesi TBK. 135’de düzenlenmekte olup, bu madde uyarınca “*Alacaklı ve borçlu sıfatlarının aynı kişide birleşmesiyle borç sona erer. Ancak, üçüncü kişilerin alacak üzerinde önceden mevcut olan hakları birleşmeden etkilenmez.*

Birleşme geçmişe etkili olarak ortadan kalkarsa, borç varlığını sürdürür.

³⁶⁶ Reisoğlu, 411; Eren, 1301; Kılıçoğlu, 851.

³⁶⁷ Reisoğlu, 411.

³⁶⁸ Reisoğlu, 406.; Eren, 1267 vd.; Kılıçoğlu, 845 vd.

Taşınmaz rehni ve kıymetli evraka ilişkin özel hükümler saklıdır.”

Yukarıdaki açıklamaların yanısıra, alacaklı ve borçlu sıfatının ayrılması halinde, borcun yeniden doğacağı da hüküm altına alınmıştır. Aynı zamanda alacaklı ve borçlu sıfatlarının birleşmesinin üçüncü kişilerin mevcut haklarını etkilemeyeceği de düzenlenmiştir³⁶⁹.

Paket tur sözleşmeleri bakımından da alacaklı ve borçlu sıfatının birleşmesi borcu sona erdirecektir. Her ne kadar uygulama açısından değerlendirildiğinde, söz konusu ihtimal düşük olsa da gerçekleşmesi halinde borcun sona erdiğinden söz edilmesi mümkündür.

4.3.2.1.5 Takas

Takas, aynı tür borçların, taraflardan birinin iradesiyle, karşılıklı olarak sona erdirilmesi olarak tanımlanabilir³⁷⁰. Takas hukukumuzda TBK. 139 vd. maddelerinde düzenlenmiştir.

TBK. m.137 uyarınca *“İki kişi, karşılıklı olarak bir miktar para veya özdeş diğer edimleri birbirine borçlu oldukları takdirde, her iki borç muaccel ise her biri alacağını borcuyla takas edebilir.*

Alacaklardan biri çekişmeli olsa bile takas ileri sürülebilir.

Zamanaşımına uğramış bir alacağın takası, ancak takas edilebileceği anda henüz zamanaşımına uğramamış olması koşuluyla ileri sürülebilir.”

Bu düzenleme uyarınca, takasın gerçekleşmesi bazı şartlara tabidir. Öncelikle, taraflar arasında karşılıklı borçluluk ilişkisi olmalıdır. Bu bağlamda, her iki tarafın da birbirinden alacaklı olması gerekmektedir. Bunun yanısıra, söz konusu alacakların özdeş olması şarttır. Bu itibarla, takas genellikle para borçlarında söz konusu olmaktadır. Ancak cins borçları açısından da takasın mümkün olduğu kabul edilmektedir. Son olarak da, borçların takas anında ifasının istenebilir olması aranmaktadır³⁷¹.

Yukarıda sayılmış olan şartların varlığı halinde, taraflardan birinin irade beyanıyla takas düşük olan borç oranında borcu sona erdirecektir³⁷². Bir başka deyişle, takas niteliği itibarıyla sözleşme niteliğinde olmayıp, gerekli şartların varlığı halinde, taraflardan birinin irade beyanıyla takasın hükümlerini doğuracaktır³⁷³.

³⁶⁹ Reisoğlu, 407; Eren, 1268 vd.; Kılıçoğlu, 846 vd.

³⁷⁰ Reisoğlu, 417; Eren, 1274.

³⁷¹ Reisoğlu, 418 vd.; Eren, 1275 vd.; Kılıçoğlu, 856.

³⁷² Reisoğlu, 421; Kılıçoğlu, 857 vd..

³⁷³ Eren, 1274; Kılıçoğlu, 865 vd.

Paket tur sözleşmeleri açısından da, takas yolunun kullanılması açısından herhangi bir engel bulunmamaktadır. Ancak şüphesiz ki, edimlerin özdeş olma şartından dolayı, takas yolu ile borcun sona erdirilmesi bu sözleşmeler açısından mümkün değildir. Zira, seyahât eden ücret ödemekle yükümlüyken, seyahât düzenleyenin borcunu turistik hizmetlerin yerine getirilmesi oluşturmaktadır.

SONUÇ

Yirmi birinci yüzyılda turizmdeki gelişimin ivme kazanmasıyla birlikte bu alandaki sözleşme tipleri artmıştır. Günümüzde, uygulamada en sık rastlanan tür ise paket tur sözleşmeleri olarak karşımıza çıkmaktadır. Paket tur sözleşmelerini klasik gezi sözleşmelerinden ayıran en önemli farklılık, tüketici sözleşmesi niteliğinde olmasıdır. Böylece gezi düzenleme sözleşmesinde seyahât düzenleyen tarafın dayatmalarına karşı seyahât edene nitelikli bir biçimde korunma imkânı tanınmış olmaktadır.

Paket tur sözleşmeleri, varlığını fiiliyatta uzun süredir devam ettirmesine rağmen, bu konuda hukukî bir düzenleme yapılması daha geç olmuştur. Paket tur sözleşmeleri, mevzuatımızda ilk olarak 2003 tarihli TKHK.'da düzenlenmiştir. Bu düzenlemenin amacını, paket tur sözleşmelerine uygulamada sıklıkla rastlanılmasının yanısıra AB müktesebatına uyum süreci oluşturmaktadır. Bu amaçlara paralel olarak, söz konusu düzenlemenin büyük bir çoğunluğu AB Paket Tur Yönetmeliği'nden aktarılmıştır. Ancak bu ilk düzenlemede paket tur sözleşmelerine ilişkin düzenlemelerin büyük bir bölümü yönetmeliğe bırakılmıştır. 6502 sayılı TKHK.'da ise önceki hükümlerin genişletilmesi yoluna gidilerek, yine AB Hukuku paralelinde olmak üzere biraz daha kapsamlı düzenlemeler yapıldığı görülmektedir. Ancak yine birçok hususun düzenlenmesinin yönetmeliğe bırakılması haklı olarak eleştirilmektedir.

Bir seyahât sözleşmesinin paket tur olarak kabul edilebilmesi için, edimlerin bütünlüğü, ücret ve süre unsurlarını bir arada bulundurması gerekmektedir. Edimlerin bütünlüğü unsurunun varlığından söz edilebilmesi için, birden fazla edimin bir arada ve birbirine kaynaştırılmış şekilde bulunması gerekmektedir. Bu edimlere ilişkin fiyatlandırmanın bir bütün halinde yapılması ücret, edimlerin sürelerinin en az yirmi dört saati aşması ise süre unsurunu oluşturmaktadır. Bu unsurların varlığı halinde, isimlendirme farklı olsa dahi bir paket tur sözleşmesi akdedildiğinden söz etmek mümkündür. Söz konusu şartların sağlanması halinde, paket tur sözleşmesine ilişkin hükümler uygulama alanı bulmaktadır.

Paket tur sözleşmelerine, öncelikle kanundaki özel hükümler uygulanmaktadır. TKHK.'daki paket tura has düzenlemelerin yanısıra, TKHK.'da bulunan genel hükümler, PTY., SASABK., SAY., TBK. da zaman zaman bu sözleşmeler açısından uygulama alanı bulmaktadır. Zira paket tur sözleşmeleri, bir yandan tüketici işlemi, bir yandan seyahât sözleşmesi, bir yandansa başta eser ve vekâlet sözleşmeleri olmak üzere birçok tip içeren bir

isimsiz sözleşme niteliğini haizdir. Böylesi farklı mevzuatların uygulanması, bir taraftan karışıklıklara sebebiyet verme ihtimalini doğururken, öte taraftansa seyahat edene oldukça farklı korunma imkanları sunmaktadır. Ayrıca bu durum, tarafların hak ve yükümlülüklerine de büyük ölçüde etki etmektedir.

Seyahât edenin, paket tur sözleşmesi kapsamında korunduğu en önemli kurumlardan birini genel işlem şartları oluşturmaktadır. Hem TBK. hem de TKHK.'daki düzenlemeler genel işlem şartlarına karşı seyahât edeni koruma altına almaktadır. Önleyici bir tedbir olarak, genel işlem şartlarının geçerli olup olmadığına ilişkin yürürlük denetimi; seyahât eden aleyhine haksızlıkların ortaya çıkışının engellenmesi için genel işlem şartlarının geçerli olsa dahi uygulanmasını önleyen içerik denetimi ve nihayetinde hükümlerin seyahât eden lehine yorumlanmasını esas alan yorum denetimi aleyhe sözleşme hükümlerine karşı kapsamlı bir koruma sunmaktadır.

Hizmetin ayıplı olarak ifası halinde de seyahât eden oldukça kapsamlı bir biçimde korunmaktadır. Böylece sözleşme hükümlerindeki hizmetlerin ayıplı olması dolayısıyla da ikinci bir koruma getirilmiş olmaktadır. Ayıplı hizmet kapsamında, bedelden indirim talep etme hakkı ile alternatif/ikame edim talep etme hakkının ötesinde sözleşmeden dönülmesi de mümkün olmaktadır. Buna ek olarak, dönme hakkının sözleşmenin ifası sırasında kullanılması halinde acentaya dönüş masraflarını karşılama yükümlülüğünün belirtilmesinde yarar olduğu kanaatindeyiz.

Genel işlem şartları ve ayıplı hizmete karşı korunmanın yanısıra, seyahât düzenleyenin yükümlülüklerinden kaynaklanan veya bu sınıflandırmaya dahil olmayan korumalardan mevcuttur. Bu koruma yollarına örnek olarak, teminat gösterme ile sigorta ettirme zorunluluğu ve aydınlatma yükümlülüğüne bağlı tanıtım broşürü/ sözleşme nüshası verme zorunluluğu gösterilebilir.

Tüm bu koruma imkânlarının yetersiz kalması halinde de genel hükümlere başvurularak, tazminat talep edilmesi ve maddi/ manevi tazminat yolu ile tüketicinin zarar gören menfaatlerinin tazmin edilmesi mümkündür.

EKLER

EK 1 - Kütahya Çizelgesinde Yüzdelik Hesaba Göre İndirim Oranları

HESAP CETVELİ

KONAKLAMA HİZMETLERİ

17. Konaklama hizmetlerinde aşağıdaki eksiklikler ve ayıplar karşılığında, konaklama bedelinden belirtilen indirim oranları uygulanır.

17.1. Sözleşmeye konu konaklama tesisi standardından daha düşük standartta bir tesiste konaklama verilmesi durumunda; konaklama tesisleri arasındaki fiyat farkı + % 10,

17.2. Sözleşmeye konu konaklama tesisinden farklı bir yerde konaklama;

2 km'den 10 km'ye kadar olan uzaklık için %10, 10 KM aşan uzaklık için %25

17.3. Konaklama tesisinin seyahat amacına ilişkin merkezlere (kumsal, çarşı gibi) belirtilenden farklı uzaklıkta olması;

17.3.1. 5 KM'yi aşan uzaklık için %10

17.4. Aynı konaklama tesisinde ancak tüketiciye sözleşmede belirtilen oda tipinden farklı bir oda tipi sunulması;

17.4.1. Otel odası yerine apart vb.% 10

17.5. Oda-yatak özelliğinin sözleşmede belirtilenden farklı olması;

17.5.1. Tek kişi konaklama yerine iki kişi konaklama halinde ücretin tamamının iadesi,

17.5.2. Tek kişi konaklama yerine 3 kişi konaklama halinde ücretin tamamının iadesi,

17.5.3. Çift kişi konaklama yerine 3 kişi konaklama halinde ücretin tamamının iadesi,

17.6. Bir gecelik oda-yatak özelliğinin farklı olması durumunda konaklama indirimi gün sayısına bölünerek hesaplanır.

17.7. Odaların teknik ve tefriş özelliklerinin zorunlu unsurlara veya sözleşmede belirtilen niteliklere aykırı olması;

17.7.1. Banyo ve WC olmaması veya kullanılamaz durumda olması %25,

17.7.2. Manzara veya balkon olmaması(İlan, reklam veya sözleşmede taahhüt edilmesi halinde) %10,

17.7.3. Isıtma veya soğutma sisteminin olmaması, çalışmaması veya ihtiyacı karşılamaması kış veya yaz aylarında %20, (normal oda sıcaklığı ~20-23 o)

17.7.4. Sıcak suyun olmaması (~25o) %25, 17.7.5. İlan, reklam veya sözleşmede taahhüt edilmesi halinde minibar ve TV bulunmaması %10,

17.7.6. Kirli bakımsız olması ve hauskeeping hizmeti olmaması %10,

17.8. Konaklama tesisinin ortak alan ve özelliklerinde eksiklik olması;

17.8.1. Isıtma ve soğutma sistemlerinin olmaması veya çalışmaması yaz veya kış aylarında %10

17.8.2. Asansör bulunmaması veya çalışmaması durumunda zemin +3 kattan fazla tesislerde %10,

17.8.3. Temizlik hizmetlerinin olmaması %20,

17.8.4. İlan, reklam veya sözleşmede taahhüt edilmesi halinde Ek hizmetlerin olmaması (masaj, kuaför gibi) durumunda her ek hizmet için %2, azami %10

17.8.5. İlan, reklam veya sözleşmede taahhüt edilmesi halinde Tesislerdeki ünitelerde eksiklik (sauna, tenis kortu, spor salonu, golf, Yelken, sörf, dalış okulu ve malzemesi olmaması gibi) durumunda her ünite için %5, azami %10,

17.8.6. İlan, reklam veya sözleşmede taahhüt edilmesi halinde Açık Yüzme havuzunun olmaması veya kullanıma kapalı olması (yaz ayları için) %20,

17.8.7. İlan, reklam veya sözleşmede taahhüt edilmesi halinde Kapalı yüzme havuzunun olmaması veya kullanıma kapalı olması(kış ayları için) %20,

17.8.8. İlan, reklam veya sözleşmede taahhüt edilmesi halinde Çocuk bakım yeri ve olanağının olmaması %10,

17.8.9. İlan, reklam veya sözleşmede taahhüt edilen Plaj olanaklarının olmaması halinde %30

17.8.10. Hava koşullarından kaynaklanan sebepler hariç taahhüt edilen liftlerin çalışmaması veya kar kayağı teknik olanaklarının olmaması mevsiminde %25,

17.8.11. İlan, reklam veya sözleşmede taahhüt edilmesi halinde Terapi ve termal hizmetlerinin olmaması %30,

YEMEK ve EĞLENCE

18. Yemek ve eğlence hizmetlerine ilişkin eksikliklerde aşağıdaki iade oranları uygulanır:

18.1. İlan, reklam veya sözleşmede taahhüt edilmesi halinde Eğlence yeri ve olanağının olmaması (disco, gece kulübü, animasyon) her eksiklik için %5, azami %10,

18.2. Yeme – içme hizmetlerinde tesislerde belirlenen saatler dahilinde alınamayan her öğün için günlük konaklama bedelinin % 10 u

18.3. Yerleşim merkezleri dışındaki apart otellerde müşterilerin ihtiyaçlarını karşılayan satış ünitesi bulunmaması halinde % 15,

ÇEVRE ÖZELLİKLERİ

19. Tesislerin çevresel özelliklerine göre oluşan eksikliklerde aşağıdaki iade oranları uygulanır:

19.1. Konaklama tesisi içinde inşaat faaliyeti olması % 30,

19.2. Konaklama tesisi ile müstemilatı veya şehir ve kamu kullanımındaki yerler arasında kullanıma açık yol bulunmaması %15,

19.3. Konaklama tesisinin 50 m yakınında rahatsızlık veren boyutta açık çöp alanı bulunması %5,

19.4. Konaklama tesisi içerisinde sürekli ve şiddetli gürültü kaynağı bulunması %5,

TUR HİZMETLERİ

20. Tur hizmetlerinde eksiklik durumunda aşağıdaki iade oranları uygulanır:

20.1. İlan, reklam veya sözleşmede taahhüt edilmesi halinde panoramik şehir turunun yapılmaması % 5

20.2. Yurt içinde Türk vatandaşlarına yönelik turlarda tur liderinin bulunmaması;

20.2.1. Günlük çevre turlarında %25,

20.2.2. Gecelemeli turlarda %25,

20.2.3. Özel ilgi turlarında %40,

20.3.1. Yurtdışı turlarında Tur güzergahının değiştirilmesi nedeniyle tur programında belirlenen müze ve ören yerine uğranılmaması, girilmemesi, gezilmemesi veya eksik gezilmesi halinde ören yeri giriş bedeli + %10,

20.3.2. Yurtiçi turlarında Tur güzergahının değiştirilmesi nedeniyle tur programında belirlenen ören yerine uğranılmaması, girilmemesi, gezilmemesi veya eksik gezilmesi halinde ören yeri giriş bedeli + %5,

20.4. Seyahat sırasında ulaştırma aracında taahhüt edilen servis, teknik donanım eksikliği %5,

20.5. Karayolu Taşıma aracı niteliğinin sözleşmeye aykırı olması halinde ulaşım bedelinin % 50 si,

20.6. Rehber, tur lideri, sürücü ve servis elemanlarının kötü davranışları %5,

ULAŞIM HİZMETLERİ

21. Karayolu ile ulaşımında, Ulaşım hizmetlerinde eksiklikler için aşağıdaki iade oranları uygulanır:

21.1. Hareket zamanının 6 saatten fazla ve 8 saate kadar gecikmesi %5,

21.2. Hareket zamanının 8 saatten fazla gecikmesi paket fiyatı/gün hesabıyla 1 günlük bedel tutarı,

21.3. İlan, reklam veya sözleşmede taahhüt edilmesi halinde Transfer yapılmaması halinde transfer uzaklığı için taksit ücreti.

22. Havayolu ile ulaşımında, Ulaşım hizmetlerindeki eksiklikler için aşağıdaki tazmin yöntemleri uygulanır.

22.1. Tarifeli uçuşlarda,

22.1.1. 4 saati aşan gecikmelerde alkolsüz içecek ikramı,

22.1.1. 6 saati aşan gecikmelerde yemek ikramı,

22.1.1. 8 saati aşan gecikmelerde konaklama verilir. Bu hizmetlerin verilmesi havayolunun sorumluluğunda olup, seyahat acentesinin teminatı altındadır.

22.2. Charter uçuşlarda, uçuştan 24 saat öncesinde meydana gelen değişiklikler yolcuya haber verilmek zorundadır. Daha sonra meydana gelen gecikmeler ile değişikliklerde tarifeli seferlere ilişkin kurallar uygulanır.

Yurt dışı uçuşlarında 2 saat, yurt içi uçuşlarında 1 saat önce havalimanında olunması gerekmekte olup, tüketicinin gecikmesi nedeniyle herhangi bir iade ve tazminat talebi olamaz.

KAYNAKÇA

- Ahipaşaoğlu, H.S., Seyahat İşletmelerinde Tur Planlaması ve Yönetimi, Ankara, 2001.
- Akipek, Ş., Küçükgüngör, E., Sözleşmeler Rehberi, Ankara, 2002.
- Altunkaya, M., Edimin Başlangıçtaki İmkansızlığı, Ankara, 2005.
- Andaç, Faruk, Turizm Hukuku, Ankara, 2013.
- Antalya, G., Borçlar Hukuku Genel Hükümler, İstanbul, 2013.
- Aral, F., Borçlar Hukuku Özel Borç İlişkileri, Ankara, 2007.
- Askarı, H., Demand for Package Tours, [http:// www.bath.ac.uk/ejournals/jtep/pdf/Volume_V_No_1_40-51.pdf](http://www.bath.ac.uk/ejournals/jtep/pdf/Volume_V_No_1_40-51.pdf) (Erişim Tarihi: 11.05.2014)
- Aslan, İ. Y., Tüketici Hukuku Dersleri, Bursa, 2013.
- Atamer, Y. M., Paket Tur Sözleşmelerine İlişkin TKHK m.6/c'nin Revizyonuna İlişkin Teklifler (Revizyon), Uğur Alacakaptan'a Armağan, C.2, s.86- 101, İstanbul, 2008.
- Atamer, Y. M., Sözleşme Özgürlüğünün Sınırlandırılması Sorunu Çerçevesinde Genel İşlem Şartlarının Denetlenmesi (Sözleşme Özgürlüğü), İstanbul, 1999.
- Aydoğdu, M., 6098 sayılı Borçlar Kanununda Düzenlenen Genel İşlem Koşullarının Konu Bakımından Uygulama Alanı, Dokuz Eylül Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, C.13 S. 2, 2011, s.1-50, İzmir, 2013.
- Aydoğdu, M., Kahveci, N., Türk Borçlar Hukuku Özel Borç İlişkileri, İzmir, 2013.
- Balta, S., Altıntaş, V., Seyahat Acenteliği ve Tur Operatörlüğü, T.C.Anadolu Üniversitesi Yayını No:2589.
- Başalp, N., Sorumsuzluk Anlaşmaları, İstanbul, 2011.
- Boz, N., Turizm Hukuku, Ankara, 2002.
- Can, H., Güner, S., Turizm Hukuku, Ankara, 2000.
- Ceylan, E., Paket Tur Sözleşmesinde Tüketicinin Korunması, Erden Kuntalp'e Armağan, Galatasaray Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, C.I, s.241- 260, İstanbul, 2004.
- Cournoyer, N.G., Marshall, A. D., Hotel, Restaurant and Travel Law, New York, 1988.
- Cumbul, F., Turizm Hukuku, Ankara, 1967.
- Çelik, A., Ticaret Hukuku, Ankara, 2012.
- Deniz, B., Avrupa Birliği Tüketici Hukuku ile Türk Tüketici Hukuku'nun Bazı Yönlerinin Karşılaştırmalı Olarak Değerlendirilmesi, Türkiye Adalet Akademisi Dergisi, Y.4 S.12(s.239- 254), Ankara, 2013.
- Deryal, Y., Tüketici Hukuku Ders Kitabı, Ankara, 2008.
- Downes, J, Paton, T., Travel Agency Law, Great Britain, 1993.

- Eren, F., Borçlar Hukuku Genel Hükümler, Ankara, 2014.
- Eren, F., İsimli Sözleşmelere İlişkin Bazı Sorunlar, Prof Dr. Turgut Akıntürk'e Armağan, Ankara, 2008. (85-111)
- Gezder, Ü., Erzurumlu Şerhi Mesafeli Sözleşmeler, İstanbul, 2006.
- Gümüş, M. A., Borçlar Hukuku Özel Hükümler, İstanbul, 2013.
- Hacıoğlu, N., Seyahat Acenteliği ve Tur Operatörlüğü, Bursa, 2000.
- Hatemi, H., Gökyayla, E., Borçlar Hukuku Genel Bölüm, İstanbul, 2011.
- Havutçu, A., Açık İçerik Denetimi Yoluyla Tüketicinin Genel İşlem Şartlarına Karşı Korunması, GİŞ, İzmir, 2003.
- Havutçu, A., Seyahat Sözleşmesi ve Ayıplı İfa Halinde Tüketicinin Korunması, Manisa Barosu Dergisi, Temmuz- Ekim 1997, Y:16, S.62-63, s.27 45, Manisa, 1997.
- İçöz, O., Seyahat Acenteleri ve Tur Operatörlüğü Yönetimi, Ankara, 2000.
- İlhan, C., Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Şerhi, Ankara, 2006.
- Kadioğlu, K., Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun, Yargıtay Kararları ve İlgili Mevzuat, Ankara, 2005.
- Kara, İ., Tüketici Hukuku, Ankara, 2012.
- Kayhan, Ş., Borçlar Hukuku Genel Hükümler, Ankara, 2012.
- Kılıçoğlu, A. M., Borçlar Hukuku Genel Hükümler, Ankara, 2013.
- Kırmızı, M., Tüketici Hukuku, Ankara, 2011.
- Kozak, N., Akoğlu Kozak, M., Kozak, M., Genel Turizm, Ankara, 2011.
- Küçükaslan, N., Tur Planlaması ve Tur Yönetimi, Bursa, 2009.
- Mısırlı, İ., Seyahat Acenteleri ve Tur Operatörlüğü, Ankara, 2000.
- Nölke- Schulte, H., Meyer, L., Package Travel Directive, Consumer Law Compendium, http://www.eu-consumer-law.org/directivestudy_en.cfm?DirectiveID=2 (Erişim Tarihi: 01.11.2013)
- Oktay, S., Gezi Sözleşmesi, İstanbul, 1997.
- Ozanoğlu, H.S., Yargıtay Uygulamasında TKHK'nun Uygulanma Alanı Bakımından İsimli Sözleşmeler, <http://www.ankarabarusu.org.tr /siteler/ankarabarusu/tekmakale/2000-3/3.pdf> (Erişim Tarihi: 24.10.2013)
- Öksüz, Ö., Tüketici Hukukunda Paket Tur Sözleşmeleri, Türkiye Barolar Birliği Dergisi, Y.19 S.66, 2006.
- Özdemir, G.B., Paket Tur Sözleşmesinde Taraflar ve Tarafların Borçları ve Hakları, Sosyal Bilimler Dergisi 2011 S.2, s.68-74, İstanbul, 2011.
- Özel, Ç., Tüketicinin Korunması Hukuku, Ankara, 2005.
- Sezgin, O.M., Genel Turizm, Ankara, 1995.

- Sayın, F.E., Paket Tur Sözleşmelerinde Tüketicinin Korunması, İstanbul, 2013 (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi).
- Reisoğlu, S., Türk Borçlar Hukuku Genel Hükümler, İstanbul, 2013.
- Sherry, J. H., The Laws of Inkeepers, New York, 1993.
- Şenyüz, D., Borçlar Hukuku Genel ve Özel Hükümler, Bursa, 2013.
- Tarhan, C., Turizm Hukuku, Ankara, 1999.
- Ünsever, İ., Seyahat Acentası İçin Hukuk Sözleşmeler, İstanbul, 1998.
- Tiryaki, B., Ayıplı Hizmetten Doğan Sorumluluk, Ankara, 2007.
- Vardar-Hamamcıoğlu, G.: Paket Tur Sözleşmelerinde Tüketicinin Korunması, İstanbul Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, C.LXVIII S.1-2(s.275-304), 2010.
- Yakup, Z., European Travel Law, New York, 1997.
- Yavuz, C., Türk Borçlar Hukuku Özel Hükümler, İstanbul, 2013.
- Yavuz, N., Sözleşmedeki Haksız Şartlar, Ankara, 2012.
- Yıldırım, H., Turizm Hukuku ve Mevzuatı, Ankara, 2008.
- Yurt, B., Seyahat Düzenleme Sözleşmesi, Ankara, 2000.
- Zevkliler, A., Gökyayla, E., Borçlar Hukuku Özel Borç İlişkileri, Ankara, 2013.
- Zevkliler, A., Aydoğdu, M., Tüketicinin Korunması Hukuku, Ankara 2004.
- Zhao, L., Wei, M., Research on Contractual Obligations of Package Tour Business People in China, US- China Law Review, Serial No:30 (s.52- 56), 2007.

Ö Z G E Ç M İ Ş

Adı ve SOYADI : Kadir Erk PEKMEZ

Doğum Tarihi ve Yeri : 14.03.1989 - Ankara

Medeni Durumu : Bekâr

Eğitim Durumu

Mezun Olduğu Lise : Polatlı Anadolu Öğretmen Lisesi, Ankara, 2007

Lisans Diploması : İ.D. Bilkent Üniversitesi Hukuk Fakültesi, Hukuk Bölümü,
Ankara, 2011

Yabancı Dil : İngilizce

İş Deneyimi

Çalıştığı Kurumlar : Tekeli Hukuk Bürosu (Eylül 2011 - Eylül 2012)
Tanış Avukatlık Bürosu (Aralık 2013 - Nisan 2014)
Dülger Hukuk Bürosu (Haziran 2014 - Devam Ediyor)

E-Posta : erkpekmez@gmail.com