

**T.C.  
İSTANBUL AYDIN ÜNİVERSİTESİ  
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ**



**6502 SAYILI TÜKETİCİNİN KORUNMASI HAKKINDA KANUNA GÖRE  
PAKET TUR SÖZLEŞMESİNDE TÜKETİCİNİN KORUNMASI**

**YÜKSEK LİSANS TEZİ**

**Yusuf Erdem MİRHANOĞULLARI**

**Medeni Hukuk Ana Bilim Dalı  
Özel Hukuk Programı**

**Eylül, 2019**



**T.C.  
İSTANBUL AYDIN ÜNİVERSİTESİ  
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ**



**6502 SAYILI TÜKETİCİNİN KORUNMASI HAKKINDA KANUNA GÖRE  
PAKET TUR SÖZLEŞMESİNDE TÜKETİCİNİN KORUNMASI**

**YÜKSEK LİSANS TEZİ**

**Yusuf Erdem MİRHANOĞULLARI  
(Y1612.220026)**

**Medeni Hukuk Ana Bilim Dalı  
Özel Hukuk Programı**

**Tez Danışmanı: Prof. Dr. Ebru CEYLAN**

**Eylül, 2019**



T.C.  
İSTANBUL AYDIN ÜNİVERSİTESİ  
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜ



YÜKSEK LİSANS TEZ ONAY FORMU

Enstitümüz Özel Hukuk Anabilim Dalı Özel Hukuk Tezli Yüksek Lisans Programı Y1612.220026 numaralı öğrencisi Yusuf Erdem MİRHANOĞULLARI'nın "6502 SAYILI TÜKETİCİNİN KORUNMASI HAKKINDA KANUNA GÖRE PAKET TUR SÖZLEŞMESİNDE TÜKETİCİNİN KORUNMASI" adlı tez çalışması Enstitümüz Yönetim Kurulunun 13.06.2019 tarih ve 2019/13 sayılı kararıyla oluşturulan jüri tarafından oybirliği/oyçokluğu ile Tezli Yüksek Lisans tezi 23.09.2019 tarihinde kabul edilmiştir.

	<u>Unvan</u>	<u>Adı Soyadı</u>	<u>Üniversite</u>	<u>İmza</u>
<b>ASIL ÜYELER</b>				
Danışman	Prof. Dr.	Ebru CEYLAN	İstanbul Aydın Üniversitesi	
1. Üye	Dr. Öğr. Üyesi	Evrin KERMAN	İstanbul Aydın Üniversitesi	
2. Üye	Doç. Dr.	Ekrem KURT	MEF Üniversitesi	

ONAY

Prof. Dr. Ragıp Kutay KARACA  
Enstitü Müdürü



## **YEMİN METNİ**

Yüksek Lisans tezi olarak sunduğum “6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanuna Göre Paket Tur Sözleşmesinde Tüketicinin Korunması” adlı çalışmanın, tezin proje safhasından sonuçlanmasına kadarki bütün süreçlerde bilimsel ahlak ve geleneklere aykırı düşecek bir yardıma başvurulmaksızın yazıldığını ve yararlandığım eserlerin Kaynakça’da gösterilenlerden oluştuğunu, bunlara atıf yapılarak yararlanılmış olduğunu belirtir ve onurumla beyan ederim. (23/09/2019)

**Yusuf Erdem MİRHANOĞULLARI**





## **ÖNSÖZ**

Tez çalışmamda kıymetli bilgi ve tecrübeleriyle bana yol gösteren, desteğini hiçbir zaman esirgemeyen değerli hocam Sayın Prof. Dr. Ebru CEYLAN' a ilgisini esirgemeyen hocam Sayın Doç. Dr. Sinan BAYINDIR' a sonsuz teşekkür ve saygılarımı sunarım.

Lisans ve yüksek lisans eğitimim boyunca bana yardımlarıyla, tecrübeleriyle sürekli destek olan, babam Emekli Hakim Kasım MİRHANOĞULLARI' na, Savcı Doç. Dr. Cengiz APAYDIN' a, Av. Dilan ÇİÇEK' e ve Reyhan VEZİROĞLU'na teşekkürü bir borç bilirim.

**Eylül, 2019**

**Yusuf Erdem MİRHANOĞULLARI**



## İÇİNDEKİLER

### Sayfa

ÖNSÖZ.....	ix
İÇİNDEKİLER .....	xi
KISALTMALAR .....	xiii
ŞEKİL LİSTESİ.....	xv
ÖZET.....	xvii
ABSTRACT .....	xix
<b>1. GİRİŞ .....</b>	<b>1</b>
<b>2. 6502 SAYILI TÜKETİCİNİN KORUNMASI HAKKINDAKİ KANUNA KADAR GELİŞMELER .....</b>	<b>7</b>
<b>3. PAKET TUR SÖZLEŞMELERİ.....</b>	<b>13</b>
3.1 Paket Tur Sözleşmesinin Tanımı.....	14
3.2 Paket Tur Kavramı Benzerleri.....	17
3.3 Paket Tur Sözleşmesinde Taraflar.....	17
3.3.1 Paket tur düzenleyen .....	18
3.3.2 Paket tur aracısı.....	21
3.3.3 Tura katılan .....	22
3.4 Paket Tur Sözleşmesi'nin Unsurları.....	22
3.4.1 Edimlerin bütünlüğü .....	24
3.4.2 Götürü ücret .....	25
3.4.3 Süre .....	26
3.5 Paket Tur Sözleşmesinin Kurulması .....	27
3.5.1 Öneri (İcap).....	28
3.5.2 Kabul.....	30
3.5.3 Sözleşmenin şekli.....	32
<b>4. PAKET TUR SÖZLEŞMESİNİN HUKUKÎ NİTELİĞİ.....</b>	<b>35</b>
4.1 Bazı Ülkelerin Kendi Hukuklarında Paket Tur Sözleşmelerinin Hukuki Niteliği .....	35
4.1.1 Alman Hukuku .....	35
4.1.2 İsviçre Hukuku .....	36
4.1.3 Belçika Hukuku.....	37
4.2 Türk Hukukunda Paket Tur Sözleşmelerinin Hukuki Niteliği.....	38
<b>5. PAKET TUR SÖZLEŞMESİ'NDE TARAFLARIN HAKLARI VE BORÇLARI .....</b>	<b>47</b>
5.1 Paket Tur Düzenleyenin Hakları .....	47
5.1.1 Paket tur sözleşmesinden kaynaklanan ücreti talep ve tahsil etme .....	47
5.1.2 Tura katılıandan iş birliği yapmasını ve özenli davranmasını isteme .....	48
5.2 Paket Tur Düzenleyenin Borçları .....	48
5.2.1 Paket tur sözleşmesi edimini gereği gibi yerine getirme .....	48
5.2.2 Aydınlatma (Bilgilendirme) borcu.....	51
5.2.3 Tura katılanın değişmesini kabul etme .....	53

5.2.4 Sır saklama ve tüketicinin korunması yükümlüğü .....	54
5.2.5 Sigorta yapma ve teminat gösterme .....	55
5.2.6 Rehber bulundurma .....	60
5.3 Tura Katılanın Hakları.....	61
5.3.1 Bilgi alma .....	62
5.3.2 Hizmetin belirtilen ücretle gerçekleşmesini isteme .....	64
5.3.3 Hizmetin yeniden görülmesini isteme.....	66
5.3.4 Bedelden indirim talep etme .....	66
5.3.5 Sözleşmenin feshi ve sözleşmeden dönme.....	67
5.3.6 Tazminat talep etme .....	68
5.3.7 Sözleşmeyi devredebilme.....	70
5.4 Tura Katılanın Borçları.....	72
5.4.1 Ücret ödeme .....	73
5.4.2 İş birliği yapma ve özenli davranma .....	77
<b>6. PAKET TUR SÖZLEŞMESİ'NİN SONA ERMESİ .....</b>	<b>79</b>
6.1 Paket Tur Sözleşmesi'nin Genel Nedenlerle Sona Ermesi.....	79
6.1.1 İbra .....	80
6.1.2 Mücbir sebep .....	81
6.1.3 Sorumsuzluk kaydı.....	83
6.2 Paket Tur Sözleşmesine Özgü Sebeplerle Sona Erme .....	83
6.2.1 Fahiş fiyat artışları.....	83
6.2.2 Tura katılanın ölümü .....	85
6.2.3 Paket tur düzenleyenin ölümü veya tüzel kişiliğin kaybı.....	85
6.2.4 Paket tura katılanların sayısının yeterli olmaması.....	86
6.2.5 Zamanaşımı .....	86
6.3 Paket Tur Düzenleyenin Sözleşmeyi Gereği Gibi İfa Etmemesi .....	88
6.3.1 Eksik ifa hali.....	88
6.3.2 Ayıplı ifa hali .....	88
6.4 Paket Tur Düzenleyenin Sözleşmeyi Gereği Gibi İfa Etmemesinden Doğan Sorumluluğu .....	89
<b>7. SONUÇ.....</b>	<b>91</b>
<b>KAYNAKLAR.....</b>	<b>95</b>
<b>EKLER.....</b>	<b>99</b>
<b>ÖZGEÇMİŞ.....</b>	<b>115</b>

## KISALTMALAR

<b>AB</b>	: Avrupa Birliği
<b>a.g.e.</b>	: Adı Geçen Eser
<b>ATRG</b>	: Avrupa Topluluğu Resmi Gazetesi
<b>AY</b>	: Türkiye Cumhuriyeti Anayasası
<b>Bakanlık</b>	: T.C. Kùltür ve Turizm Bakanlığı
<b>BGB</b>	: Bürgerliches Gesetzbuch (Almanya Medeni Kanunu)
<b>E</b>	: Esas
<b>F</b>	: Fıkra
<b>K</b>	: Karar
<b>KBİBB</b>	: Kazancı Bilişim İçtihat Bilgi Bankası
<b>M</b>	: Madde
<b>RG</b>	: Resmi Gazete
<b>s.</b>	: Sayfa
<b>S</b>	: Sayı
<b>SABY</b>	: Seyahat Acenteleri Birliği Yönetmeliği
<b>SASABK</b>	: Seyahat Acenteleri ve Seyahat Acenteleri Birliği Kanunu
<b>TBK</b>	: Türk Borçlar Kanunu
<b>TKHK</b>	: 6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun
<b>TÜRSAB</b>	: Türkiye Seyahat Acentaları Birliği
<b>Y.H.D</b>	: Yargıtay Hukuk Dairesi



## ŞEKİL LİSTESİ

	<b><u>Sayfa</u></b>
<b>Şekil 3.1:</b> Paket Tur Sözleşmesi Örneği .....	16





## 6502 SAYILI TÜKETİCİNİN KORUNMASI HAKKINDA KANUNA GÖREPAKET TUR SÖZLEŞMESİNDE TÜKETİCİNİN KORUNMASI

### ÖZET

Seyahat etmek geçmişten günümüze her insanın hayatında önemli bir yer teşkil etmektedir. Teknolojinin gelişmesiyle ve sosyal medyanın yaygınlaşmasıyla, insanlar da oluşan yeni yerler görme isteğinin neticesinde seyahat, turizm içerisinde önemli bir ekonomik alan haline gelmiştir. Ayrıca, ülkemizin de turizm ekonomisi için önemli bir coğrafi yapıya sahip olması nedeniyle ülkemizde turizm, dünya ülkelerine oranla ciddi bir gelişme sağlamıştır. Seyahat ya da benzeri ihtiyaçlarının giderilmesi istediğiyle kendisini turizm sektörünün içinde bulan kişi, bu ihtiyaçlarını, turizm sektöründe yer alan şirketlerden, firmalardan sorunsuz bir şekilde hayal kırıklığına uğramadan karşılanmasını ister. Tüketici de şirketlerin, firmaların verdiği bu hizmetlerden belli bir ücret karşılığı faydalanan kişidir. Bu firmaların sunduğu paket tur olarak adlandırılan sistemle, tüketicinin seyahat boyunca birçok ihtiyacının, en iyi bir şekilde giderilmesi sağlanmaya çalışılmıştır. Fakat zamanla paket turların giderek atması ve beklentilerin karşılanamaması, birçok sorunu beraberinde getirmiştir. Bu sorunların çözümü için hem ülkemizde hem dünyada yapılan paket tur konusundaki düzenlemeler de birçok yönden eksik kalmıştır.

Yeni 6502 sayılı “Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun” ve “Yeni Paket tur Sözleşmeleri Yönetmeliği” ile bu sorunlar büyük ölçüde kalkmıştır. Paket tur sözleşmeleri daha açık hale gelmiş ve kapsamı genişlemiştir. Bu düzenlemeler, daha çok tüketiciyi korumaya yönelik düzenlemelerdir. Bu düzenlemeler ile paket tur öncesi tüketicinin bilgi ve tecrübe eksikliği sebebiyle sıkıntı yaşama ihtimalinden dolayı, tüketicinin aydınlatılması ve bilgilendirilmesi zorunlu hale gelmiştir. Sözleşmede yapılan haksız şartların geçersiz olduğu, sözleşmeden neyin kastedildiği anlaşılamiyorsa, burada tüketicinin lehine yorum yapılacağı hükmedilmiştir. Ayrıca Sözleşmenin hiç ya da gereği gibi yapılamaması durumunda, tarafların haklarından bahsetmiştir. Bunun gibi birçok düzenlemeler yapılmış ve paket tur sözleşmelerinin sorunsuz bir şekilde uygulanmasına, özellikle de zayıf konumda olan tüketicinin mağdur edilmemesine çalışılmıştır.

Yapılan yeni yönetmeliklerle, paket tur sözleşmeleri günümüz koşuluna daha uygun hale getirilmiştir. En son yapılan düzenleme de 14/01/2015 tarihli ve 29236 sayılı Resmi Gazete’de yayınlanarak yürürlüğe girmiştir. Bu yeni yönetmelikle beraber, yeni düzenlemeler yapılmıştır. Örneğin paket tur sözleşmelerinin yalnızca yazılı yapılması şartı kalmış, mesafeli olarak da yapılabileceği belirtilmiş. Bu sözleşmenin bir örneğinin, sadece kâğıt olarak değil veri saklayıcı yöntemiyle de tura katılana verilebileceği vurgulanmıştır. Ayrıca paket tur öncesi tüketiciye verilen broşürler de, hangi bilgilerin yer alacağı belirtilmiştir. Yurt dışı turlarla ilgili sözleşme bedelinin, döviz cinsinden de belirlenebileceği düzenlenmiştir. Yeni düzenleme, paket tur düzenleyicisine yolculuk öncesi bilgilendirme zorunluluğu getirmiştir. Bu durum tur başlamadan, yurt içi turlar için yirmi dört saat, yurt dışı turlar için ise kırk sekiz saat öncesi bilgilendirme zorunluluğudur. Ayrıca yeni yönetmelik sözleşmede öngörülen

fiyat değiştirilmesi hususunu da ele almıştır. Bu durum, tüketicinin lehine süre ve bedel koşulları ile sınırlandırılmıştır. Yeni yönetmeliğin bir başka hususu ise sözleşmeden dönme hakkı ile ilgilidir. Öncesinde fiyat değişiklikleri durumunda sözleşmeden dönme hakkı vardı tüketicinin. şimdi ise, esaslı unsurlarda değişiklikler varsa bu hakkı tüketici kullanabilecektir. Yeni yönetmelik ayrıca tüketicini tanımlarken ticari ve mesleki olmayan amaçlarla hareket eden gerçek ve tüzel kişi olarak tanımlamıştır. Seyahat acentesi ifadesi yerine de paket tur aracısı ve düzenleyicisi ifadelerini kullanmıştır.

Kanun ve yönetmelikler paket tur sözleşmelerinde, daha çok tüketicinin ekonomik çıkarlarını korumaya, zararlarını karşılamaya yönelik düzenlemeler içermektedir.

Bu çalışmamızda, paket tur sözleşmelerinin tanımı ve hukukumuzdaki yeri ve bununla beraber paket tur sözleşmesinin tarafları, tarafların hak ve yükümlölükleri ve bu sözleşmenin devir ve sona erme halleri üzerinde durulmuştur.

**Anahtar Kelimeler:** *Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun, Paket Tur, Tüketici, Paket Tur Sözleşmeleri, Seyahat.*

## **CONSUMER PROTECTION IN PACKAGE TOUR AGREEMENTS ACCORDING TO CONSUMER PROTECTION LAW NO 6502**

### **ABSTRACT**

Travel has always constituted a significant part of human life throughout history. As a result of technological advancements and extensive usage of social media, as well as the human desire to discover new places, travel has become an important business field within the scope of the tourism sector. Furthermore, thanks to our country's geographical importance in terms of the tourism economy, this particular industry in Turkey has developed considerably more than other countries of the world. An individual, who found themselves dealing with the tourism industry with a desire to meet their travel or travel-related needs, expects the fulfilment of their specific requirements by companies and firms operating in the tourism industry, without going into any trouble or being disappointed. The consumer is an individual benefiting from such services provided by these companies in exchange for a fee. Likewise, the purpose of so-called package tours offered by these companies is to meet numerous customer demands in the best possible way over the course of the journey. However, the fact that the number of package tours has gradually increased over the years and that the consumers have been left with unfulfilled expectations has brought too many problems. Unfortunately, the regulations concerned with the package tours have come short of doing any kind of justice, in both local and global scale.

The vast majority of these issues, however, will probably go away thanks to the New Consumer Protection Law No 6502 and the New Legislation on Package Tour Agreements. With the new legislation, the package tour agreements have become more explicit and expanded. These regulations are increasingly focused on protecting consumers. In order to prevent potential confusions due to lack of knowledge and experience, raising consumer's awareness and providing detailed information prior to package tours have been made mandatory under these regulations. It has been ruled that unfair provisions of an agreement shall be deemed void and null, and that in the event of ambiguity or uncertain implication being found within the text of the agreement, the case shall be interpreted in favour of the consumer. Moreover, the rights of the parties have been mentioned in cases where the provisions of the agreement are not properly honoured or complied with. A good number of similar regulations have entered into force and an effort has been made for enforcing the agreement provisions governing the package tours, especially for providing remedies to disadvantaged consumers.

Package tour agreements have been made more suitable for present-day conditions with the new legislation. The most recent regulation has entered into force upon being published on the Official Gazette dated 14/01/2015, numbered 29236. New regulations have been made official with these new legislations. For example, it has been emphasized that a copy of the agreement may be provided to the tour participant not just in hard copy but also in the form of soft copy. Additionally, it has

been defined which type of information must be provided on the brochures supplied to the consumer. It has been also set forth that the amount of an international tour agreement may be stated in the form of foreign currency. New legislation has made it mandatory for the tour organizer to inform the participants before the trip. According to this mandate, a participant must be informed twenty four hours in advance for local tours and forty eight hours in advance for international tours. Moreover, the new legislation addresses the issue of changing the projected fee of an agreement. In such cases, the restrictions have been imposed in favour of the consumer, with limits on time and amount. Another issue of the new legislation is concerned with the right of withdrawal. Previously, the consumer's right of withdrawal was only recognized in cases of price change. Now, the consumer has been allowed to use this right in cases of material change as well. Furthermore, the new legislation defined the consumer as the natural person or legal entity acting with non-commercial and non-professional purposes. Finally, the terms "package tour agent" and "organizer" has been preferred within the context of the legislation, instead of the term "travel agent".

The laws and legislations concerned with package tour agreements contain regulations that are devoted to protect consumers' economic interests and compensate for their loss.

In this study, a particular emphasis has been made upon the definition of package tour agreements, their place within the context our literature as well as the parties to package tour agreements, their respective rights and obligations and transfer, assignment and termination of such agreements.

**Keywords:** *The Consumer Protection Law, The Package Tours, The Consumer, Package Tour Agreements, Travel*

## 1. GİRİŞ

İnsanlar gezme, seyahat, dinlenme, eğlenme, inanç, iş, yeni yerler görme ya da keşfetme isteği gibi birçok sebeple seyahat etme ihtiyacı duymaktadır. Farklı nedenlerle ortaya çıkan seyahat ihtiyacı bir çok yolla karşılanmaktadır. Bu yollardan biri olarak, seyahat ihtiyaçların karşılanması amacıyla, turizm sektörü ortaya çıkmış ve hızla gelişen sektörlerden biri haline gelmiştir. Turizm sektöründe faaliyet gösteren firmalar, insanların iş dışı seyahat ve tatil ihtiyaçlarını karşılamak için, farklı seçenekler barındıran öneriler geliştirmiştir. Günümüzde sıklıkla kullanılan bu öneriler genellikle ulaşımdan, konaklamaya pek çok hizmeti barındırmaktadır ve bunlar genel olarak paket tur olarak anılmaktadır ayrıca, tur sahipleri ile müşteriler arasında imzalanan sözleşmeler ise “paket tur sözleşmesi” olarak anılmaktadır.

Dünyada ilk olarak paket turun, 1841 yılında kullanılmış olmasının yanında, bugünkü anlamından oldukça farklı olduğunu söylememiz yanlış olmayacaktır<sup>1</sup>. İlk paket tur Londra’da düzenlenmiş ve mesafesi 20 km ile sınırlı kalmıştır. İlk paket tur bir festival için, son derece kısa bir mesafede ve tren ile düzenlenmiştir<sup>2</sup>. Bu tür turların kısa ve orta mesafe için trenle düzenleniyor olması, o tarihlerde ilginin sınırlı kalmasına neden oluyorken; özellikle sanayi devrimi sonrası gemicilik alanında görülen gelişmenin seyahatlere ve daha sonra paket turlara uygulanması, 1920’li yıllardan itibaren bir yandan müşteri sayısının artmasına neden olurken, diğer yandan da geniş halk kesimlerinin ilgisini çekmeye başlamıştır.<sup>3</sup> Paket turlar gün geçtikçe daha çok rağbet görmeye başlamış; özellikle uçak, hızlı tren gibi ulaşım sürelerini kısaltıp, tatil yapabilme sürelerini uzatan toplu taşıma araçlarının yaygınlaşması ile birlikte, toplumun her kesimi tarafından kullanılan bir yöntem haline gelmiştir.

---

<sup>1</sup> Anonim, (2019), “Thomas Cook” [http://tr.wikipedia.org/wiki/Thomas\\_Cook](http://tr.wikipedia.org/wiki/Thomas_Cook) (Erişim Tarihi: 17.06.2019)

<sup>2</sup> HACIOĞLU, Necdet, “Seyahat Acenteliği ve Tur Operatörlüğü”, Bursa 2000, s. 92.

<sup>3</sup> İÇÖZ, Orhan, “Seyahat Acenteleri ve Tur Operatörlüğü Yönetimi”, Ankara 1998, s.169.

Paket turlar, genellikle diğer tur ve turizm faaliyetlerine nazaran, daha yüksek ücretlere satılmakta olup, bu tür hizmetlerin yaygınlaşması genel refah düzeyi ile doğru orantılı bir şekilde gelişmektedir. 1980’li yılların sonuna kadar yaygın olarak kullanıldığı görülmeyen paket tur kavramı, 1990’lı yılların başından itibaren sıklıkla kullanılan kavramlar arasına girmiştir. 1980’li yılların sonları ve 1990’lı yılların başında insanlar genellikle, tatil planlarını yaz aylarında yaparken, bu tarihten sonra, yıl içerisinde yapmaya başlamışlar ve tesis edilen tur sözleşmeleri için ön ödeme yapmaya başlamışlardır. Bu nedenle tıpkı diğer gelişmiş ülkelerde olduğu gibi, ülkemizde de konu ile ilgili yasal düzenlemeler yapılmış, kanunlar ve yönetmelikler yayınlamıştır. Hazırladığımız çalışmamızın konusu da bu kapsamda kabul edilen 6502 sayılı Kanun Kapsamında Paket Tur Sözleşmesidir.

6502 sayılı Kanun yayınlanmadan önce yapılan çalışmalar dikkate alındığında, “paket tur sözleşmeleri” kavramına doktrinde yer verildiği, ancak kavram birliğinin olmadığı görülmektedir<sup>4</sup>. Örneğin yasa öncesi dönemde “paket tur” kavramı yerine, “Seyahat Düzenleme Sözleşmesi”, “Gezi Düzenleme Sözleşmesi”, “Seyahat Sözleşmesi”, “Gezi Sözleşmesi” ve “Tur Sözleşmesi” gibi kavramlar kullanılmıştır.

“Paket Tur” kavramına dair düzenlemeye, yasalarımızda, 6502 sayılı Kanun’da<sup>5</sup> rastlamaktayız. Tüketicinin korunması hakkında olan bu kanunun 51. Maddesi düzenlemeyi yaparken, Avrupa Konseyinin 13.06.1990 tarih ve 90/314/EEC sayılı “Paket Gezi, Paket Tatil ve Paket Turlara İlişkin” Yönergesi dikkate alınmıştır. Ayrıca kanun hazırlıkları sırasında, İsviçre’deki hukuki düzenlemelerin dikkate alındığı bilinmektedir.

“6502 sayılı Kanun Kapsamında “Paket Tur Sözleşmesi” düzenlemesinden önce bazı yasal düzenlemeler olmasına karşın, bunlar çağın getirdiği ihtiyaçları karşılamadığı gibi, karşılaşılan sorunların çözümünde de bir araç olamamaktaydı. Örneğin mülga Türk Borçlar Kanunu’muzda “paket tur sözleşmeleri” ile ilgili bir hüküm bulunmuyordu. Ayrıca turizm faaliyetlerinin önemli bir kısmını düzenleyen 1618 sayılı Seyahat Acenteleri ve Seyahat

---

<sup>4</sup> YURT, Bülent, “Seyahat Düzenleme Sözleşmesi”, Ankara 2000, s. 41.

<sup>5</sup> 28.11.2013 Tarih ve 28835 Sayılı Resmî Gazete’de yayınlanmıştır.

Acenteleri Birliği Kanunu<sup>6</sup> ile bu kanuna dayanılarak çıkartılan Seyahat Acenteleri Yönetmeliği<sup>7</sup>, yeterli hükümleri ihtiva etmiyordu. Ayrıca paket tur kavramına, ilk kez 4077 sayılı Kanun’da yer verilmiş olmasına karşın, yeterli düzenlemelerin yapılmamış olmasından dolayı da kanun eksik sayılıyordu. Bu kanun incelendiğinde, yapılanın “paket tur” olarak kabul edilebilmesi için, sözleşmede; ulaştırma, konaklama ve bunlara “yardımcı sayılmayan diğer turistik hizmetlerin” en az ikisinin aynı anda ve birlikte yer alması gerektiği yönünde düzenleme yapılmıştır. Bu sözleşmelerin süresinin bir günden uzun olması gerektiği ve yapılan sözleşmenin bir örneğinin müşteriye teslimi öngörölmüş ve fiyata “her şey” dahil olacağı belirtilmişti. Bu şartları taşımayan sözleşmeler, paket tur kapsamında değerlendirilmiyordu. Kanun sadece bu şartlar bakımından değer, ön bilgilendirmenin olmayışı, sözleşmenin devri ve değerikliği, turun gerçekleşmemesi durumundaki sonuçları gibi pek çok konunun düzenlenmediği eksiklikler yanında, tur düzenleyicisinin sorumlulukları ve katılımcının tazminat haklarına yer vermemesi açısından da önemli eksiklikler barındırıyordu.

Paket turlar, basit bir ifade ile şu şekilde tanımlanabilir: “Toptan bir fiyat karşılığında satışa sunulan hizmetlerin 24 saatten uzun veya en az bir gecelik konaklamayı kapsadığı ve ulaşım, konaklama veya diğer asli nitelikteki edimlerden en az ikisini içeren sözleşmelerdir”.

Çalışmamıza konu olan paket turlar, “sadece bir turizm” sözleşmeleri olarak küçümsenecek ve göz ardı edilebilecek basitlikte bir konu değerildir. Resmî verilere göre, dünya çapındaki turist sayısı milyarı geçmiş bulunmaktadır. İstatistikî alışmalar, yukarı yönlü trendin artarak devam edeceğini açık bir şekilde ortaya koymaktadır. 2020 Yılında Turizm faaliyetlerinin cirosunun 2 Trilyon USD’yi aşması beklenmektedir. Bu istatistikler göstermektedir ki, paket turların müşteri, yaygınlaşmaya başladığı 1920’li yıllara göre, günümüzde önemli bir nitelik değerştirmiş ve artık paket tur, ayrıcalıklı veya zengin küçük bir azınlığı ilgilendiren bir faaliyet olmaktan çıkmış, geniş halk kesimlerini ilgilendiren bir konu haline gelmiştir.

---

<sup>6</sup> 28.09.1972 Tarih ve 14320 Sayılı Resmî Gazete’de yayınlanmıştır.

<sup>7</sup> 04.09.1996 Tarih ve 22747 Sayılı Resmî Gazete’de yayınlanmıştır.

Gerek ulaştığı kişi sayısı ve gerekse ulaştığı ekonomik hacim itibari ile turizm faaliyetleri, dikkate alınması gereken önemli konular arasına girmeyi başarmıştır. Uluslararası nitelik arz eden bu faaliyetler, pek çok uluslararası metnin hazırlanmasına neden olmuştur. Örneğin paket tur hizmetlerinin sunumunda, sınırları aşan sorunlar nedeniyle yaşanan aksaklıkların giderilmesine ilişkin, “Brüksel Konvansiyonu” 48 devlet tarafından imzalanmıştır. Brüksel Konvansiyonu’nun amacı, AB’nin temellerinin atıldığı dönemde, turizm içinde “ortak bir Pazar” oluşturulmasıdır. AB üyesi ülkelerde bulunan dolaşım serbestisi, turizm gelirleri için bir kaynak olarak kabul edilmesini takiben ortaya çıkmıştır. 1970’te kabul edilen Brüksel Konvansiyon’u, 1990 yılında “Paket Gezi, Paket Tatil ve Paket Turlara İlişkin” 90/314 sayılı Yönerge ile revize edilmiştir. Bu iki düzenlemenin, Türkiye de dahil olmak üzere pek çok devletin, temel düzenleyici metni olduğu söylenebilir. Türkiye, Belçika, Almanya Avusturya ve İsviçre gibi ülkeler kendi iç mevzuatlarını, bu metinlere göre dizayn etmişlerdir.

Brüksel Konvansiyonu, bazı kaynaklarda “Seyahat Sözleşmeleri Uluslararası Konvansiyonu” olarak ta geçmekte olup, toplam sekiz bölümden ve kırk üç maddeden oluşmaktadır. Hükümleri emredici nitelikte olup, seyahat düzenleyenlerin ve aracılarının borçları ve yükümlülükleri hususunda düzenlemelere yer veren, ilk uluslararası nitelikte dokümandır.<sup>8</sup>

Önceki satırlarda ifade edildiği üzere, Brüksel Konvansiyonu’nun öncelikli hedefi ortak pazarın oluşturulması ve tüketicinin korunmasıdır. Üyeleriyle beraber ekonomik gelişmeyi hedefleyen Avrupa Birliğinde, ortak pazar oluşturulması ve tüketicinin de bu pazarda korunmasını sağlayabilmek için birçok adım atılmıştır. Brüksel Konvansiyonu’nun yayınlanmasından sonra, 1972 yılındaki Paris Zirvesi toplanmıştır. Bu zirvede yapılan çalışmalar neticesinde, tüketicilerin korunmasına yönelik 14.04.1975 tarihinde “Tüketicinin Korunması ve Bilgilendirilmesine İlişkin Birinci Program” yayınlanmıştır. Bu program ile beş temel tüketici hakkı yayınlanmıştır. 1979 tarihli Cassis de Dijon kararı da tüketicinin korunması politikasına yönelik

---

<sup>8</sup> SAYIN, Feyza Eren, “Paket Tur Sözleşmeleri”, Onikilevha Yayınevi, İstanbul, 2017, s. 20.



atılan bir adımdır.<sup>9</sup> 1981 ve 1985 yıllarına ait iki programla beraber, üç yıllık kalkınma planları şeklinde tüketicinin korunma politikası tercih edilmiştir.<sup>10</sup> 1992 Maastricht Antlaşması ise tüketicinin korunmasına daha çok önem vererek, tüketicinin korunmasına yönelik çalışmalara önem vermiştir. 1997 Amsterdam Antlaşması ise, tüketicinin korunmasını artık bir zorunluluk olduğunu belirtmiştir. Böylelikle tüketicinin korunması, ekonomiye yönelik bir etken değil, tek başına önem verilmesi gereken bir unsur haline gelmiştir.

“Paket Tur” kavramı pek çok kavram ve kanunla ilişkilendirilmektedir. Çalışmamızın sınırlarının belirlenmesi açısından “6502 sayılı Kanun” esas alınmış ve bu kanunun 51. maddesi ve “Paket Tur Sözleşmeleri Yönetmeliği” hükümleri ile çalışma sınırlandırılmıştır. Bu açıdan değerlendirildiğinde, belirlenen sınırlar dışında kalan aldatıcı reklamlar, adam çalıştırma sorumluluğu, vekalet sözleşmeleri gibi konulara değinilmemiştir.

---

<sup>9</sup> SAYIN, a.g.e., s. 23.

<sup>10</sup> SAYIN, a.g.e., s. 22.



## 2. 6502 SAYILI TÜKETİCİNİN KORUNMASI HAKKINDAKİ KANUNA KADAR GELİŞMELER

Paket tur sözleşmeleri, tüketici hukuku çerçevesinde ortaya çıkan ve tüketicisinin hak ve menfaatlerini düzenleyen sözleşmelerdir. Bu itibarla tüketici hukukunun değerlendirilmesi önem arz etmektedir. Bu minval üzere, bu bölümde tüketici hukuku konusuna ve bunun tarihsel gelişimine yer verilecektir.

Doktrinde, tüketici hukuku kavramının “Tüketiciyi Koruma Hukuku”<sup>11</sup>, “Tüketicinin Korunması”<sup>12</sup>, “Tüketicinin Korunması Hukuku”<sup>13</sup> gibi isimlerle anıldığı görülmektedir. Tüketici hukuku ile ilgili yapılan bir tanım şu şekildedir:

*“Devletin ticari hayatta cereyan eden özel hukuk sözleşmelerine, sözleşmenin zayıf tarafı olan tüketicinin güçlü tarafa karşı korunması amacıyla idari, cezai ve sorumluluk kapsamını genişletici yöntemlerle müdahale ettiği bir alandır.”*<sup>14</sup>

Tüketici hukukun ortaya çıkmasında temel etken, piyasada yer alan güçlü iktisadi yapılara sahip işletmeler karşısında güçsüz bir şekilde yer alan tüketicilerin; sosyal ve ekonomik güçsüzlüklerinin ve eşitsizliklerinin özel hukuk içerisinde giderilerek tüketicinin korunmasının sağlanmasıdır.<sup>15</sup> Gelişen tüketici hukuku ile birlikte tüketiciler, piyasa şartlarında kendilerinden çok daha güçlü olan işletmeler karşısında koruma altına alınmış; tüketici ile işletmeler arasında ilişkiler ve sözleşmeler tüketiciler lehine tesis edilmeye başlamıştır.<sup>16</sup>

Tüketici hukukun değerlendirilmesi, önemli konular arasındadır. Doktrin incelendiğinde, konuyu ele alış tarzı açısından farklılık olduğu tespit

---

<sup>11</sup> ATASOY, Ö. A. , TAŞKIN M. ve ACAR H., “**Tüketiciyi Koruma Hukuku**”, Ankara: Yargı Yayınevi, 2000.

<sup>12</sup> CENGİZ, Emrah, “**Tüketicinin Korunması**”, Beta Yayınları, İstanbul, 2007.

<sup>13</sup> ZEVLİLER, A. Ve ÖZEL, Ç., “**Tüketicinin Korunması Hukuku**”, Ankara: Seçkin Yayıncılık, 2016.

<sup>14</sup> ASLAN, İ. Yılmaz, “**Tüketici Hukuku**”, Bursa, Ekin Yayınevi, 2015, s. 66.

<sup>15</sup> DERYAL, Yahya, “**Tüketici Hukuku**”, Seçkin Yayıncılık, Ankara 2008, 24; R. Baykan, “**Tüketici Hukuku Mevzuata İlişkin Yorum-Eleştiri ve Öneri**”, İTO, İstanbul, 2005, 32.

<sup>16</sup> KARAKOCALI, Ahmet ve KURŞUN, Ali Suphi, “**Tüketici Hukuku**”, Aristo Yayınları, İstanbul, 2015, s. 4.

edilmektedir. Bu farklılığın kaynağı, tüketici hukukunun kamu hukuku açısından mı yoksa özel hukuk açısından mı dikkate alındığına dayanmaktadır. Ancak bazı araştırmacılar bu sınıflandırmaya karşı çıkarak, tüketici hukukunun gerek kamu ve gerekse özel hukuk kapsamında değerlendirilemeyeceğini ifade ederek<sup>17</sup>, bir üçüncü alternatif olarak “sosyal hukuk dalı” olarak kabul edilmesinin gerektiğini ifade etmektedirler.<sup>18</sup>

Tüketici hukukuna değindikten sonra, tüketici hukukunun temel kavramları olan “tüketici” ve “tüketici hakları” üzerinde durulacaktır. Tüketici kavramının tanımının farklı şekillerde doktrine girdiği görülmektedir. Bu tanımlardan bazıları şunlardır:

- “ticari, mesleki ve profesyonel amaçlar dışında kalan amaçlar için hareket eden gerçek kişi”<sup>19</sup>
- “sözleşmeyi ticari veya mesleki faaliyeti ile ilgili olmayan bir amaçla yapan, gerçek ya da tüzel kişi”<sup>20</sup>

Yukarıda yazılı tanımlarda görüldüğü üzere, tüketici kavramında iki önemli unsur öne çıkmaktadır. Bunlardan ilki “ticari amacın olmaması” ve ikincisi “tüketicinin kişi olarak – gerçek veya tüzel- varlığıdır.”<sup>21</sup> Bu noktada, Türk hukuk sistemi ile AB ülkeleri arasında önemli bir fark bulunmaktadır. Bu fark, tüketicinin kişiliğinde ortaya çıkmaktadır. AB ülkelerinde tüzel kişiler, tüketici olarak kabul edilmemektedir<sup>22</sup>.

Yazının gelişmesi ile birlikte, hemen hemen tüm tarihi kayıtlarda, tüketicinin korunmasına dair hükümler bulunmaktadır. Hamurabi yasalarından, Hindistan’a kadar tüm ülkelerde ve her dönem, kalite ve ölçü başta olmak üzere, tüketici hukuku ile ilgili tedbirlerin alındığı ve yasaların çıkarıldığı tarihsel kayıtlardan anlaşılmaktadır.<sup>23</sup>

---

<sup>17</sup> ASLAN, a.g.e., s. 70.; DERYAL, a.g.e., s. 20.

<sup>18</sup> DERYAL, a.g.e., s. 54, BAYKAN, a.g.e., s. 29.

<sup>19</sup> Avrupa Konseyi'nin 25.10.2011 tarih ve 2011/83/EU sayılı Tüketici Hakları Direktifi'nin 2. Maddesi.

<sup>20</sup> “6102 sayılı Türk Ticaret Kanunu” 864 / 5 Maddesi.

<sup>21</sup> KARAKOÇANLI ve KURŞUN, a.g.e., s. 20.

<sup>22</sup> KARAKOÇANLI ve KURŞUN, a.g.e., s. 23.

<sup>23</sup> AKİPEK, a.g.e., s. 80.

Tarih boyunca birçok devlet, tüketicinin korunması ile ilgili tedbirler almış ve düzenlemeleri hayata geçirmiştir. Tüketiciler açısından incelendiğinde “iyi niyetli” girişimler olan bu çalışmalar, toplumun geneline yayılmamış ve genellikle merkeze yakın ve büyük yerleşim alanlarında, sınırlı sayıdaki insanın bu çalışmalardan faydalandığı görülmektedir. Tarihin tüm süreçlerinde, tüketicinin korunması, önemli gündem maddelerinden biri olmuştur. Ancak bu girişimlerin modern niteliklere ulaşması, 1850’li yıllara kadar dayanmamaktadır.<sup>24</sup>

Tarihsel süreçte, sanayi devrimi, bir yandan ülkelerin ekonomisi üzerinde üretimin ve üretim sistemlerinin gelişmesini sağlarken, diğer yandan tüketimi de arttırarak tüketici kavramının önemini ortaya çıkarmıştır.<sup>25</sup> Tüketici ve tüketici hakları kavramı, özellikle 1. Dünya Savaşı ile 2. Dünya Savaşı arasında geçen ve sonrasında yaşanan ulusal ekonomilerin yükselişi, nüfusun artışı, toplumun tüm kesimlerinde gelirin artması ve modern sanayiye ulaşan ülkelerin global olarak dünya piyasalarına açılması ile daha fazla ön plana çıkmaya başlamıştır.

Günümüz tüketici hukukunun gelişimi ise, özellikle 1950’li yılların başında ABD, Kanada, İngiltere ve Kara Avrupa’ında başlamıştır. Konu üzerine pek çok kişi ve kurum çalışmalarda bulunmuştur. Ancak konunun uluslararası alanda gündem haline gelmesi, ABD Başkanlarından Kennedy’nin konuşması olduğu söylenebilir. Bu konuşmanın bir diğer önemi, tüketici haklarını ilk kez bir devletin, ABD’nin, resmi olarak tanımasıdır.<sup>26</sup>

1972 Yılına gelindiğinde, ilk kez AB ülkelerinde tüketici politikalarının geliştirildiği, ayrıca 1972, 1975, 1981 ve 1986’da önemli kararlar alındığı görülmektedir.<sup>27</sup>

1960’lı yıllardan itibaren önemli gelişmeler yaşayan ve tüketiciler açısından önemli kazanımlar elde edilmesini sağlayan tüketici hukukunun Türkiye’de gelişimi için, 1980’li yıllara kadar bir süreç gerekti. Ancak bu yıllarda elde edilen kazanımlar son derece sınırlı olmuştur. Türkiye’de tüketici hakları ve

---

<sup>24</sup> AKİPEK, a.g.e., s. 84.

<sup>25</sup> AKİPEK, a.g.e., s. 82.

<sup>26</sup> ASLAN, a.g.e., s. 35; DERYAL, a.g.e., s. 54

<sup>27</sup> CENGİZ, a.g.e., s. 16.

hukukunun gelişimi, AB ile ilişkiler ile paralel bir seyir takip etmiştir.<sup>28</sup> Tüketici hukuku kapsamında gerçekleştirilen faaliyetler, Anayasanın 172. maddesine yansımıştır. Bu maddenin üst başlığı “Tüketicilerin Korunması” olup, tüketici hakları anayasada “*Devlet, tüketicileri koruyucu ve aydınlatıcı tedbirler alır, tüketicilerin kendilerini koruyucu girişimlerini teşvik eder.*” şeklinde tüketici hukuku ifade bulmuştur

Türkiye Cumhuriyet’indeki tüketici düzenlemelerinin ilki, 1928 tarihinde çıkartılan “1262 sayılı İspençiyari ve Tıbbi Müstahzarlar Kanunudur.” Bu dönemde çıkartılan diğer önemli kanunlar “Umumi Hıfzıssıhha Kanunu”, “Ticarette Tağşişin Men’i ve İhracatın Murakabesi ve Korunması Hakkında Kanun”, “Ölçü ve Ayarlar Kanunu”, “Endüstriyel Mamulatin Maliyet ve Satış Fiyatlarının Kontrolü ve Tespiti Hakkında Kanun” sayılabilir.<sup>29</sup>

Cumhuriyetin kuruluşundan sonra çıkartılan ilk borçlar kanunu 1926 yılında yürürlüğe girmiş ve ticaret sözleşmelerinde “zayıf” ve “güçsüz” olan tüketicinin korunması yönünde muhtelif maddelerde düzenlemeler yapılmıştır.<sup>30</sup>

1961 Anayasasında konu ile ilgili bazı düzenlemeler getirilmiş olmasına karşın, değerlendirildiğinde, bunun da yeterli olmadığı görülmektedir. Türkiye Cumhuriyeti, hukuki gelişimi 1970’li yıllardan itibaren yaşamıştır ve AB’ye giriş süreci olan 1980’li yılların başında buna odaklanıldığı görülmektedir. 1980’li yıllardan itibaren önemli düzenlemeler yapılmıştır. 1982 Anayasanın 172. maddesi tüketicinin korunmasını emretmektedir.<sup>31</sup> Anayasaya tüketici kavramının girmesi ile birlikte tüketici ve tüketici hakları üzerine birçok hukuki düzenleme hayata geçirilmiştir. Özellikle piyasaların düzenlenmesine dair yapılan çalışmaların bir yansıması olarak, tüketicilerin korunmasına dair bir kanuna ihtiyaç duyulmuştur.<sup>32</sup> Bu ihtiyaca binaen 1995 yılında “4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun” çıkartılmıştır. Böylece tüketiciler ile ilgili ilk konun yayınlanmış ve mevzuat içerisinde dağılmış olan hükümlerin bir

---

<sup>28</sup> ÖZSUNAY, Ergun, “Önsöz”, “**Milli Şerh (National Commentary):6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Şerhi**” (Editörler H. Tokbaş ve Ö. Tüzüner), Aristo Yayınevi, İstanbul 2016, VII-IX.

<sup>29</sup> AKİPEK, a.g.e., s. 110.

<sup>30</sup> ASLAN, a.g.e., s. 62.

<sup>31</sup> CENGİZ, a.g.e., s. 25. KARA, 33.

<sup>32</sup> AYDOĞDU, a.g.e., s. 10-11.

araya getirilmesi sağlanmıştır.<sup>33</sup> Bu kanunun yayınlandığı dđnem, ayrıca AB ile ilişkilerin yoğunlaştığı ve bu nedenle AB mevzuatına uyum çalışmaların arttığı bir zaman aralığını kapsamaktadır. 2000’li yıllarda hazırlanan “6098 sayılı Türk Borçlar Kanunu” ve “6102 sayılı Türk Ticaret Kanunu” konumuz açısından önemli pek çok değişiklik içermektedir. Değişen şartlar ve ortaya çıkan ihtiyaçların, 4077 sayılı Kanunu yetersiz hale getirmesi nedeniyle, yeni kanun yapımı çalışmalarına başlanmış ve nihayet, 4077 sayılı kanunu mülga eden 6502 sayılı “Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun” 2013 yılında kabul edilmiştir.

---

<sup>33</sup> KARAKOÇANLI ve KURŞUN, a.g.e., s. 4.





### 3. PAKET TUR SÖZLEŞMELERİ

Seyahat etmek geçmişten günümüze her insanın hayatında önemli bir yer teşkil etmektedir. İnsanlar gezme, dinlenme, eğlenme, inanç, iş, yeni yerler görme ya da keşfetme isteği gibi birçok sebeple seyahat etme ihtiyacı duymaktadır. Turizmin önemli bir ekonomik alan olması sebebiyle, dünyada ciddi bir gelişme sağlanmıştır. Bu sebeptendir ki gerek ülkemizde gerekse dünyada turizm alanında faaliyet gösteren şirketler, her geçen gün artmaktadır.

Seyahat işletmeleri ile müşteriler arasında seyahat süreci için gerçekleştirilen sözleşmeler, sözleşmeyi hazırlayan taraf olan işletmeler lehine tesis edilmekte ve müşteriler zayıf durumda yer almaktadır.

Paket tur sözleşmelerine de baktığımız zaman, sözleşmeyi hazırlayan taraf olmayan, hizmet satın alan konumda olan tüketici, zayıf konumdadır ve bu sebeple yasal olarak korunmaktadır. Bu kapsamda Türkiye’de pek çok yasal düzenleme yapılmıştır. 6502 yeni sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun (TKHK) bu çalışmalara örnek olarak gösterilebilir. TKHK ile birlikte, birçok yeni düzenleme getirilmiştir. Haksız ticari uygulamalar, finansal hizmetlere ilişkin mesafeli sözleşmeler, uzun süreli tatil sözleşmeleri ve piramit satış sözleşmeleri, ayıplı mal, ayıplı hizmetler bunlardan bazılarıdır.<sup>34</sup>

6502 sayılı TKHK’nın getirmiş olduğu önemli bir düzenleme alanı, çalışmamızın konusu oluşturan paket tur sözleşmeleridir. Her ne kadar paket turlarla ilgili olarak ilk düzenlemeler, 2003 yılında yapılmış olmasına karşın, bu düzenlemelerin önemli konuları kapsamaması ve Türk Borçlar Kanunu’nda da konuya yer verilmemesi nedeniyle, 6502 sayılı yasaya kadar ciddi yasal

---

<sup>34</sup> CEYLAN, Ebru, “6502 Sayılı Yeni Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunun Getirdiği Düzenlemeler”, Leges, Sayı: 1, 2015, s. 11.

boşluklar bulunmakta idi. Bu boşluklar kanunlara yapılan eklerle giderilmeye çalışılsa da, istenilen sonuçlar alınamamıştır.<sup>35</sup>

Söz konusu eksiklikler, 28.05.2014 tarihinde yürürlüğe giren TKHK ile giderilmeye çalışılmıştır.

Bu bölümde TKHK kapsamında, paket tur sözleşmeleri konusuna yer verilmiştir.

### **3.1 Paket Tur Sözleşmesinin Tanımı**

6502 Sayılı Kanun yayınlanmadan önce yapılan çalışmalar dikkate alındığında, “paket tur sözleşmeleri” kavramına doktrinde yer verildiği, ancak kavram birliğinin olmadığı görülmektedir.<sup>36</sup> Doktrinde, “paket tur” kavramının kullanılmaya başlaması 4077 sayılı kanunla olmuştur. Anılan kanunun 6/C maddesi Paket tur kavramına yer vermiştir. Bundan önceki dönemlerde “Seyahat Sözleşmesi”, “Gezi Sözleşmesi”, “Seyahat Düzenleme Sözleşmesi” gibi kavramlar kullanılmıştır.<sup>37</sup> Borç ve alacak ilişkilerinin düzenlendiği ana kanun olan “818 sayılı Borçlar Kanunu” da “paket tur sözleşmesi” kavramına yer vermemiştir. Bu itibarla değerlendirildiğinde, gerçekte zaman zaman doktrinde kullanılan bir kavram olmasına karşın, tam bir mutabakat ile tanımın yapılmadığı, “paket tur sözleşmelerin” “synallagmatik” bir sözleşme olarak doktrinde yer aldığı görülmektedir<sup>38</sup>. Her ne kadar 1618 sayılı “Seyahat Acentaları ve Seyahat Acentaları Birliği Kanunu”, “Seyahat Acentaları Birliği Yönetmeliği” gibi bazı yasal düzenlemelerde kavramsal olarak yer verilmesine karşın, “paket tur” sözleşmeleri ile ilgili yeterli düzenlemeler bulunmamaktaydı. Hatta 4077 sayılı Kanun’da dahi, sadece sözleşme ile ilgili bir tanıma yer verildiği ve başkaca bir düzenleme yapılmadığı görülmektedir.

Bu dönemde, kanunda sadece paket tur sözleşmelerine “isimsel” olarak yer verilmiş olmasına karşın, bu sözleşmeler ile ilgili düzenlemeler yönetmeliklerce gerçekleştirilmiştir. Bu yönetmelikler, yetersiz olmasının yanında, içeriği

---

<sup>35</sup> ÖKSÜZ, Ömer, “Tüketici Hukukunda Paket Tur Sözleşmeleri”, TBB Dergisi, Sayı: 66, 2006, s. 332.

<sup>36</sup> YURT, a.g.e., s. 41.

<sup>37</sup> HACIOĞLU, a.g.e., s. 38.

<sup>38</sup> YURT, a.g.e., s. 16.

itibariyle Anayasaya ve yüksek yargı kararlarına da uygun bir durum değildir. Zira Anayasa’da seyahat hürriyetinin nasıl sınırlandırılabilceği gösterilmişken, burada sayılmayan bir durum olan tur sözleşmeleri ile seyahat hürriyetinin sınırlandırmalara tabi kılınması, uygun değildir. Ayrıca 6502 sayılı Kanun’un gerekçesi de incelendiğinde konunun yönetmelik aracılığı ile çözülmesi uygun bir durum değildir. Nitekim kanunun amaç kısmında, “uluslararası bir yönergenin” “iç hukuka” aktırılması amaçlandığı, açıkça ifade edilmektedir.<sup>39</sup> Uluslararası bir yönergenin, iç hukuka transferi sırasında yönetmelik yerine kanun çıkartılmasının, daha yerinde olacağı kanaatindeyiz.

Mevzu hukukumuzda, paket tur kavramının tanımına TKHK’nın 51. maddesinde rastlamaktayız. Bu maddede paket tur, şu şekilde ifade edilmiştir:

*“Paket tur sözleşmesi; ulaştırma, konaklama veya bunlara yardımcı sayılmayan diğer turistik hizmetlerin en az ikisinin birlikte yer aldığı, her şeyin dâhil olduğu fiyatla satılan veya satış taahhüdü yapılan ve hizmeti yirmi dört saatten uzun bir süreyi kapsayan ya da gecelik konaklamayı içeren sözleşmelerdir.”*

Kanunda yapılan tanımlama dikkate alındığında, “paket tur” kavramının geniş olarak tarif edildiği ve “paket seyahat” ve “paket tatil” kavramlarını da kapsadığı görülmektedir.<sup>40</sup>

Yönetmelik seviyesinde paket tur tanımına ilk olarak “Paket Tur Sözleşmeleri Uygulama Usul ve Esasları Hakkında Yönetmelik”te rastlanmaktadır. Buna göre paket tur şu şekilde ifade edilmişti:

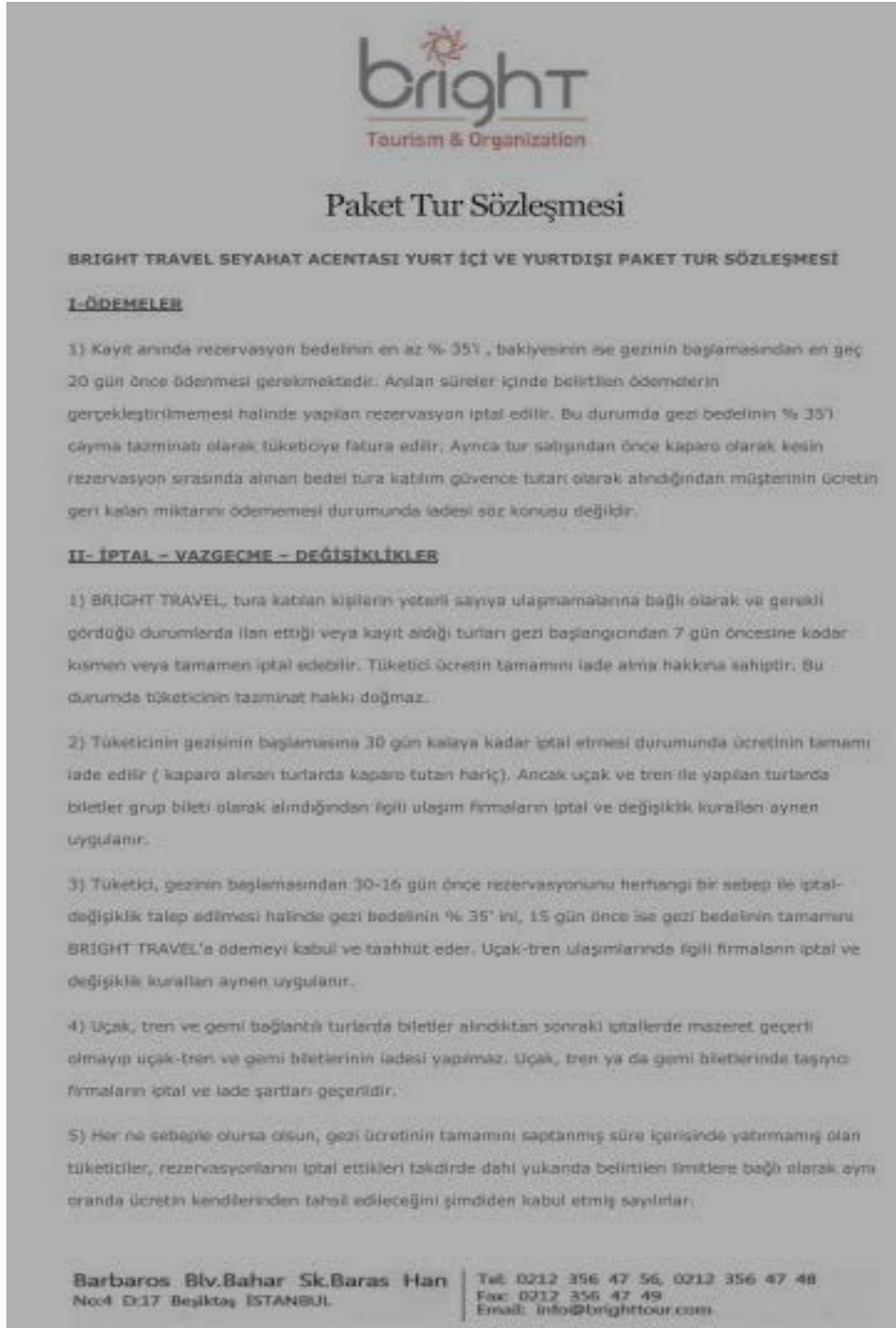
*“Paket tur, paket tatil veya paket seyahatler gibi isimler altında, ulaştırma, konaklama ve bunlara yardımcı sayılmayan diğer turistik hizmetlerin en az ikisinin birlikte, her şeyin dâhil olduğu fiyatla satılan veya satış taahhüdü yapılan ve hizmeti 24 saatten uzun bir süreyi kapsayan veya gecelik konaklamayı içeren sözleşmelerdir. Bileşik bir fiyatla satışa sunulan veya satılan ve hizmetlerin 24 saatten fazla süre aldığı veya en az bir gecelik konaklamayı kapsayan ve ulaşım, konaklama ve bunlardan farklı olan ve paket*

---

<sup>39</sup> ATAMER, M. Yeşim, “Paket Tur Sözleşmelerine İlişkin TKHK m.6/C’nin Revizyonuna İlişkin Teklifler”, Uğur Alacakaptan’a Armağan, Cilt 2, s. 87.

<sup>40</sup> ASLAN, a.g.e., s. 517.

turun önemli bir bölümünü kapsayan diğer turist hizmetlerden en az ikisinin, önceden düzenlendiği birleşimdir”.



**Şekil 3.1: Paket Tur Sözleşmesi Örneği**

**Kaynak:** Bright Turizm Firması, Paket Tur Matbu Sözleşmesi.

Paket tur hakkında ayrıca Kütahya Çizelgesi yer almaktadır Kütahya Çizelgesinin 1. maddesinde paket turun tanımı “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” şeklinde yapılmıştır.*

### **3.2 Paket Tur Kavramı Benzerleri**

Doktrin incelendiğinde, paket tur kavramına bezer kavramların yer aldığı görülmektedir. Bu kavramlar konu açısından ele alındığında “ferdi tur sözleşmeleri”, “paket tur aracılığı sözleşmeleri” ve “paket tur sözleşmesi” olarak karşımıza çıkmaktadır. Bu farklılaşmanın nedeni seyahat tercihlerinin farklılaşmasından kaynaklanmaktadır.

Ferdi Tur Sözleşmeleri ile kişiler, bir aracı firma kullanmadan doğrudan hizmeti veren kuruluşlarla sözleşme yaptığı durumlarda ortaya çıkmaktadır. Burada bir paket tur düzenleyicisi bulunmamaktadır. Bu tip sözleşmelerde hizmet ifasından doğrudan hizmet sağlayıcısı sorumlu olmaktadır.<sup>41</sup>

Ferdi tur sözleşmelerinden farklı olmak üzere, sunulan hizmet bir aracı firma üzerinden temin edilir ise bu durumda “Paket Tur Aracılığı Sözleşmesinden” bahsedilir. Ferdi tur sözleşmelerinde tüketici ve hizmet sağlayıcısı ile iki taraf bulunurken, bu tür sözleşmelerde ilave olarak “paket tur aracısı” bulunmaktadır.

Müşteri, bazı durumlarda hizmeti yerine getirmekle yükümlü olan kişilerle doğrudan bir sözleşme yapmak yerine, seyahat acentesi üzerinden sunulan bir program dahilinde hizmetleri almayı kabul ve taahhüt eder<sup>42</sup>. Bu tip sözleşmelere “Paket Tur Sözleşmesi” denir.

### **3.3 Paket Tur Sözleşmesinde Taraflar**

Paket tur sözleşmesinde, iki taraf bulunmaktadır: paket turu düzenleyen ve tüketici (tura katılan).<sup>43</sup> Düzenleyiciler ve katılımcılar, sözleşmenin asıl

---

<sup>41</sup> DEMİR, Bahadır, “6502 Sayılı Kanun Kapsamında Paket Tur Sözleşmesi”, Ankara Üniversitesi, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara, 2014, s. 37.

<sup>42</sup> OKTAY, Saibe, “Gezi Sözleşmesi”, Beta Yayınları, İstanbul, 1997, s. 7.

<sup>43</sup> ÖKSÜZ, a.g.e., s. 334; Gökçen Bilge ÖZDEMİR, “Paket Tur Sözleşmesinde Taraflar ve Tarafların Borçları ve Hakları”, Sosyal Bilimler Dergisi, İstanbul 2011, S. 2, s. 68-74, 64.

taraflarını oluşturmaktadır. Ayrıca eğer paket tur sözleşmesi bir aracı üzerinden alınmış ise üçüncü bir taraf olarak paket tur aracısı bulunmaktadır.<sup>44</sup>

Türk Borçlar Kanunu, 11. ve 13. maddelerine göre bir sözleşmenin muteber olabilmesi için, her şeyden önce tarafların ergin ve kısıtlı olmamasını öngörmektedir. Bu iki şartı sağlayan, bir başka deyişle sözleşme yapma ehliyetine sahip kişiler, paket tur sözleşmelerine taraf olabilirler. Ancak paket turu alan kişiler ergin olamayabilir. Bu durumda, Türk Borçlar Kanunu'nun 16. maddesi uyarınca yasal temsilcilerinin izni alınmalıdır.<sup>45</sup>

Tarafların paket tur sözleşmesinden kaynaklanan ihtilaflarda hangi mahkemenin yetkili olduğunun belirlenmesi, konumuz açısından önem arz etmektedir. Yargıtay 13. Hukuk Dairesi gördüğü bir davada; taraflar arsında ayıplı hizmet sebebiyle ortaya çıkan uyuşmazlığın çözümü için davacının Tüketici Mahkemesine yaptığı başvuruyu, davalı temyize götürmüş ve bu tür davalarda tüketici mahkemelerinin değil, genel mahkemelerinin yetkili olduğunu ifade etmiştir. Yüksek mahkeme, davanın Tüketici Mahkemelerinin görev alanına girdiğine hükmetmiştir<sup>46</sup>.

### 3.3.1 Paket tur düzenleyen

Genel olarak değerlendirildiğinde ise paket tur düzenleyen doğrudan<sup>47</sup> veya aracı firma üzerinden paket turu satışını yapan, yaptıran veyahut ta satış teklifinde bulunan kişi veya kurumdur.<sup>48</sup>

6502 Sayılı kanuna göre paket tur düzenleyiciler, satıcı<sup>49</sup> ve sağlayıcı<sup>50</sup> olarak ayrıma tabi tutulmaktadır. Açıktır ki, gerek satıcı ve gerekse sağlayıcı olarak hizmet sunsa da, sözleşme tarafının yetkili olabilmesi için 1618 sayılı “Seyahat Acenteleri ve Seyahat Acenteleri Birliği Kanunu” gereğince yetkili olması gerekir. (Paket Tur Sözleşmeleri Yönetmeliği 4/c maddesi) Şayet sözleşmeler

---

<sup>44</sup> DEMİR, a.g.e., s.38.

<sup>45</sup> DURAL, Mustafa, ve ÖĞÜZ, Tufan, “Türk Özel Hukuku Cilt II Kişiler Hukuku”, 14. Baskı, İstanbul 2014, s. 55.

<sup>46</sup> CEYLAN, a.g.e., s. 595. Bu konu hakkındaki emsal yüksek mahkeme kararları Ek 1’de 1 maddesinde sıralanmıştır.

<sup>47</sup> ÖZDEMİR, a.g.e., s. s. 64.

<sup>48</sup> CEYLAN, Ebru, “Paket Tur Sözleşmesinde Tüketicinin Korunması”, Erden Kuntalp’e Armağan, GÜHFD., Y. 3, S. 1, 2004/1, s. 247.

<sup>49</sup> 6502 sayılı Kanun m. 3/I (i).

<sup>50</sup> 6502 sayılı Kanun m. 3/I (i).

yetkisiz kişiler tarafından imzalanırsa, sözleşmenin kurulması ile yetki konuları birbirinden ayrık ve bağımsız konular olması hasebiyle, sözleşmenin muteberliği etkilenmez. Ancak yetkili imzası atan satıcı veya sağlayıcıya 1618 sayılı Kanunda belirtilen cezalar tatbik edilir.<sup>51</sup>

Paket turu düzenleyen kişi, bir seyahat turunu oluşturan ulaştırma, konaklama ve gıda gibi farklı hizmet alanlarını birleştirerek tura iştirak eden kişilere, tek bir ürün olarak, ücret karşılığı sunan kişidir. “Seyahat düzenleyen”,<sup>52</sup> “tur operatörü”<sup>53</sup>, “organizatör” gibi farklı şekillerde de anılabilmektedir.<sup>54</sup> Bu itibarla farklı isimlerle anılması, kanun karşısındaki yükümlülüklerini ortadan kaldırmamaktadır.<sup>55</sup> Paket tur düzenleyicisi, turun ana hatlarını dizayn ederek, ilgili organizasyonun tüm çalışmalarını tamamlar.<sup>56</sup>

Yukarıda arz edilen ortak noktanın ücret ve gelir konularında olduğu görülmektedir. Bir başka ifade ile tur sağlayıcısı veya satıcısının asıl amacı, kazanç elde etmektedir. Eğer bir taraf olarak paket tur düzenleyicisi kar sağlama amacını gütmüyorsa, 6502 sayılı Kanun açısından “satıcı” veya sağlayıcı sıfatlarını elde edebilmek mümkün değildir.(Madde 3/I) Bu açıdan değerlendirildiğinde, yetki almadan ve kar amacı gütmeyen, yani profesyonellikten uzak bir şekilde bu hizmetlerin sunulmasının ciddi ve ağır sonuçları bulunmaktadır.

Benzer şekilde farklı kurumlarca organize edilen geziler için de “paket tur sözleşmelerinden” bahsedilmeyeceğinden, bu gezileri organize eden “dernek”, “vakıf” veyahut da “okul yönetimleri” paket tur düzenleyicisi olamaz. Ancak mensupları lehine paket tur sözleşmesinin düzenlenmesi için taraf olabilirler. Bu durumda Türk Borçlar Kanunu’nun 129. maddesi gündeme gelmektedir.<sup>57</sup> Kaldı ki zikredilen kurumların 6502 sayılı Kanun m. 51’de ifade edilen paket tur

---

<sup>51</sup> ZEVKLİLER, Aydın ve AYDOĞDU, Murat, “**Tüketicinin Korunması Hukuku, Açıklamalı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun**”, Ankara 2013,s. 199.

<sup>52</sup> YURT, a.g.e., s. 35-36.

<sup>53</sup> ARGUN, Doğan, “**Seyahat Acenteleri ve Tur Operatörlerinde Muhasebe Organizasyonu**”, İstanbul, 1998, s. 1.

<sup>54</sup> OKTAY, a.g.e., s. 18.

<sup>55</sup> ZEVKLİLER ve AYDOĞDU, a.g.e., s. 199.

<sup>56</sup> GÖKDENİZ, Ayhan, “**Paket Turlar ve Üretim Safhaları**”, AATKSD., Ekim-Kasım-Aralık, Ankara 1990, s. 44.

<sup>57</sup> ZEVKLİLER VE AYDOĞDU, a.g.e. s. 200. Şener AKYOL, “**Üçüncü Şahsın İfayı Kendi Adına Talep Yetkisi**”, İstanbul 2007, s. 109.

düzenleyicisinde yüklenen ciddi yükümlülükleri yerine getirme imkânları bulunmamaktadır. Bu nedenle kanaatimize göre kâr sağlama amacı gütmeyen organize edilen geziler ile ilgili olarak paket tur sözleşmesinin uygulanması hakkaniyetli olmayacağından; paket tur sözleşmesinin hükümleri yerine vekâlet hükümlerinin uygulanması daha doğru olacaktır. Bu durum kuruma birçok fayda sağlayacaktır. Kurumun sağlayacağı faydaların başında, turun başta öngörüldüğü şekilde gerçekleşmemesi halinde ortaya çıkacak yükümlülükten kurtulmak gelmektedir.

Bilindiği üzere vekâlet sözleşmelerinde özen ve dikkat<sup>58</sup> borcu bulunmasına karşın, sonucun sağlanması borcu bulunmamaktadır.<sup>59</sup>

Vekalet sözleşmeleri ile paket tur sözleşmeleri arasındaki önemli bir diğer fark da ücretler konusunda gündeme gelmektedir. Önceki sayfalarda ifade edildiği üzere, paket tur sözleşmeleri bir ücret karşılığı yapılmaktadır. Türk Borçlar Kanunu'nun 502. maddesine göre ücret olmaksızın vekalet sözleşmeleri tanzim edilebilmektedir.<sup>60</sup> Konumuz açısından ortaya çıkan sonuçların dikkat edilmesi gereken noktalarından biri, sözleşmenin sona erdirilmesi aşamasında ortaya çıkmaktadır. Vekalet sözleşmelerinde, vekalet veren istediği zaman ilişkiyi ve dolayısı ile sözleşmeyi sonlandırabilmektedir.<sup>61</sup> Ancak paket tur katılımcısının böyle bir hakkı yoktur.<sup>62</sup>

Buraya kadar verilen bilgiler ışığında kar amacı gütmeyen kuruluşların “paket tur düzenleyicisi” olmaları yerine, bu sözleşme ile gerçekleştirmek istedikleri faaliyetleri vekalet sözleşmesi ile gerçekleştirmelerinin daha avantajlı olduğu anlaşılmaktadır.

---

<sup>58</sup> Bu konuda farklı yüksek mahkeme kararları bulabilmek mümkündür. Bu kararlar Ek 1'de 1 Maddesinde sıralanmıştır.

<sup>59</sup> YAVUZ, Cevdet, “**Türk Borçlar Hukuku Özel Hükümler**”, Beta Basım Yayın, İstanbul 2014 s. 1153-1180.

<sup>60</sup> YALÇINDURAN, Türker, “**Vekâlet Sözleşmesinde Ücret**”, Yetkin Yayınları, Ankara 2007, s.107.

<sup>61</sup> ARAL, Fahrettin ve AYRANCI, Hasan, “**6098 sayılı Türk Borçlar Kanunu'na Göre Hazırlanmış Borçlar Hukuku Özel Borç İlişkileri**”, 9. Baskı, Ankara 2012, s. 413.; ERZURUMLUOĞLU, Erzan, “**Sözleşmeler Hukuku (Özel Borç İlişkileri)**”, 3. Baskı, Ankara 2013, s. 178-179.

<sup>62</sup> OKTAY, a.g.e., s. 40, Suat SARI,, “**Vekâlet Sözleşmesinin Tek Taraf Olarak Sona Erdirilmesi**”, İstanbul, 2004. Bu konu hakkındaki emsal yüksek mahkeme kararları Ek 1'de 2 maddesinde sıralanmıştır.



Bazı durumlarda paket tur düzenleyen sunmuş olduğu hizmetler mukabilinde bir götürü ücret almak yerine, masraflarının karşılanmasını talep edebilir. Böyle bir durumda, yani götürü ücret alınmadan yapılan turlar, “paket tur” kapsamına girmemektedir. Kanaatimizce böyle bir durum için, Türk Borçlar Kanununun 620 vd. düzenlemelerinde yer alan “*Adi Ortaklık Sözleşmesi*” daha uygun olacaktır.<sup>63</sup>

Konumuz açısından, paket tur düzenleyenin en önemli borcu, tur edimini, sözleşmenin belirttiği şekilde ifa etmesidir. Burada önemli olan husus, paket tur sözleşmesini düzenleyenin yerine getirmesi gereken edimleri, bizzat kendisinin ifa etmesi gerekmediğidir.<sup>64</sup>

### 3.3.2 Paket tur aracı

Paket tur aracılığı kavramına, doktrinde “seyahat acentesi”, “perakendeci”, “tur aracı” gibi farklı isimler altında yer verilmektedir. 1618 sayılı Kanunda seyahat acentesi kavramı şu şekilde ifade edilmiştir:

*“Kâr amacıyla turistlere ulaştırma, konaklama, gezi, spor ve eğlence imkânları sağlayan, onlara turizmle ilgili bilgiler veren, bu konuya ilişkin tüm hizmetleri gören ticari kuruluşlardır.”*

Gerek seyahat acenteleri ve gerekse diğer kişiler tarafından paket tur aracılığı hizmetinin verilmesinin temel amacı sunulan paket tur hizmetinin daha fazla tüketiciye ulaşabilmesidir. Uygulamada seyahat acentesi eğer “aracı” rolünde ise paket turu “düzenleyenin” unvanının açıkça ifade edilmesi gerekmektedir. Paket tur sözleşmesi, tura katılan kişiler ile paket tur aracı arasında da düzenlenebilir. Ancak paket tur aracı, paket tur sözleşmesi ile birlikte çeşitli yükümlülüklerin altına girmeye, “sonuç sağlama yükümlüğü” altına girmemektedir. Ayrıca aracı, tur hizmetlerine yönelik bir garanti taahhüdünde de bulunmaz.<sup>65</sup> Paket tur aracı için, sözleşme ile birlikte şu borçlar oluşmaktadır: Özen, dikkat ve sadakat ile aracılık hizmetinin yerine getirilmesi. Bu itibarla paket tur aracı, tura katılana bir hizmet sattığında iki ayrı sözleşme

---

<sup>63</sup> YURT, a.g.e., s. 38. Bu konu hakkındaki emsal yüksek mahkeme kararları Ek 1’de 3 maddesinde sıralanmıştır.

<sup>64</sup> YURT, a.g.e., s. 37.; KARABAĞ BULUT, Nil, “Üçüncü Kişiyi Koruyucu Etkili Sözleşme”, İstanbul 2009.

<sup>65</sup> YURT, a.g.e., s. 38.

ortaya çıkmaktadır. Bunlardan ilki, tura katılanla gerçekleştirdiği “vekalet sözleşmesi”dir. İkincisi ise paket tur aracısı ile tur düzenleyicisi arasında gerçekleştirilen “paket tur sözleşmesi”dir.

Bir başka deyişle ifade etmek gerekirse, paket tur aracısı, aracılık ettiği paket turun hizmetlerinin icrasında görev almamaktadır.<sup>66</sup> Ancak paket tur aracısının en önemli vazifesi, tura katılan müşteriye, tur ile ilgili gerçek ve doğru bilgileri vererek onu aydınlatmaktır.<sup>67</sup>

### **3.3.3 Tura katılan**

Tura katılan götürü ücret mukabilinde, farklı edimlerle birlikte, paket tur sözleşmesini kendi namına imzalayarak kuran kişidir. 6502 sayılı Kanun’da tüketici kavramına yer verildiği görülmektedir. Kanunda, müşteri şu şekilde tanımlanmaktadır: “ticari veya mesleki olmayan amaçlarla hareket eden gerçek veya tüzel kişi” olarak ifade edilmiştir. (3/1 (k))

Kanaatimize göre kanun değerlendirildiğinde, tura katılanların “tüketici” olarak kabul edilmesi gerekir. Zira kanun hazırlanırken, yasa yapıcı kişinin kendisi gibi paket tur sözleşmesi alabileceği gibi, başkaları içinde alabileceğini göz önüne aldıklarından mütevellit, paket tura katılan veya bu turdan faydalanan herkes, kanun kapsamında müşteri olarak değerlendirilmektedir. Ancak doktrinde bu konuda farklı görüşler de bulunmaktadır.<sup>68</sup>

### **3.4 Paket Tur Sözleşmesi’nin Unsurları**

Paket tur sözleşmeleri hakkında, mülga Borçlar Kanunu’nda da özel olarak hazırlanmış bir düzenleme yoktu. Sadece iki tarafa borç yükleyen sözleşme olarak tanımlanmaktaydı. Ayrıca doktrinde de bir görüş birliği bulunmamaktaydı. Bu boşluğun giderilmesi için daha sonra 4077 sayılı TKHK çıkartılmıştır. Bu kanunun eksiklikleri karşısında, 4822 sayılı Kanun’la paket tur başlıklı madde eklenmiştir. Çalışma tarihi itibari ile nihai düzenleme 6502 sayılı TKHK’dır.

---

<sup>66</sup> HACIOĞLU, a.g.e., s. 40.

<sup>67</sup> Bu konu hakkındaki emsal yüksek mahkeme kararları Ek 1’de 4 maddesinde sıralanmıştır.

<sup>68</sup> YURT, a.g.e., s. 39-40.

Önceki satırlarda da dile getirildiği gibi, paket tur kavramının tanımına 6502 sayılı Kanun 51. maddesinde yer verilmiştir. Kanunda tanımlama yapılırken, sözleşmenin içeriğinin esas alındığı görülmektedir. Bu itibarla paket turdan söz edilebilmesi için taşıma ve konaklama hizmetlerinin birlikte sunulması gerekmektedir. Başka bir deyişle, sadece taşıma veya konaklama sunulması halinde paket turdan bahsedilmesi mümkün değildir. Paket tur sözleşmesinin geçerliliği için taşıma ve konaklama hizmetlerinin birlikte yer alması gerekmektedir ve gerektiği durumlarda, rehberlik hizmetinin sunulması gibi diğer hizmetler de barındırabilir.<sup>69</sup>

- Kanuna göre, paket turun unsurları şu şekilde sıralanabilir:
- Sözleşmede, paket tur kapsamında en az iki edimin bulunması.
- Hizmetler için toplam (götürü) ücretin olması.
- Sunulan hizmetin bir günden uzun zamanı kapsamaması.
- Sözleşmenin yazılı yapılması ve bir örneğinin müşteriye verilmesi.

Elbette bu unsurları taşıyan sözleşmenin geçerli olabilmesi için, tarafların bu sözleşmeyi özgür iradeleri ile onaylamaları gerekmektedir.<sup>70</sup>

İfade edilmesi gereken bir diğer husus ise, sözleşmenin yazılı olma şekli ile ilgilidir. Yeni TKHK madde 4/1’de belirtildiği üzere bir tüketici sözleşmesi olan paket tur sözleşmelerin, yazılı olarak gerçekleşmesi gerekir. Her ne kadar Türk Borçlar Hukuku’muz sözleşmelerin geçerli olmasını, kanunda aksi yoksa herhangi bir şekle bağlı olmadığını belirtse de “*Paket Tur Sözleşmeleri Yönetmeliğinin 8. maddesi, “Paket tur başlamadan önce, paket tur sözleşmesinin yazılı olarak yapılması ve bu sözleşmenin bir nüshasının tüketiciye verilmesi zorunludur.”* hükmü içermesinden dolayı yazılı olarak yapılması zorunludur. Yazılı hazırlanacak sözleşmenin iki nüsha şeklinde yapılması ve bir nüshasının hizmeti satın alan tüketiciye verilmesi zorunludur. Ayrıca sözleşmede yer alan bilgilerin on iki punto ile yazılması ve sözleşmede yer alan ifadelerin yanlış anlamaya mani olmayacak şekilde açık ve sade bir şekilde olması

---

<sup>69</sup> ZEVKLİLER VE AYDOĞDU, a.g.e., s. 204; ATAMER, a.g.m. s. 89.

<sup>70</sup> ÇINAR, Ömer, “Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunun Paket Tur Sözleşmelerine İlişkin Hükümlerinin Değerlendirilmesi: Sektörel Bazda Tüketici Hukuku ve Uygulamaları 2014-2015”, Bilge Yayınevi, Ankara, , 2015, s. 443.

gerekmektedir. Paket tur sözleşmelerinin, bu düzenlemeleri içermesinin sebebi, tüketici sözleşmesinin zayıf tarafı olan tüketicinin korunmasının sağlanması içindir.

Paket tur sözleşmelerinde, şekil şartlarının sağlanmaması durumunda sözleşmenin muteberliği, doktrinde tartışmalı bir konudur. Doktrinde hakim olan görüş, bu düzenlemelerin tüketici lehine olduğu ve şekil şartlarına uyulmadığında dahi, taraflar arasında 6502 sayılı Kanun kapsamında değerlendirebileceği yönündedir.<sup>71</sup>

### 3.4.1 Edimlerin bütünlüğü

Edimlerin bütünlüğü kavramı ile anlatılmak istenen, çok sayıda edimi yerine getirmek zorunda olan paket tur düzenleyicisinin, farklı edimleri bir bütün halinde sunması gerektiğidir.<sup>72</sup>

6502 sayılı Kanun'a göre, paket tur sözleşmesi oluşabilmesi için en iki asli edimin bulunması gerekmektedir. İki asli hizmetin olmadığı durumlarda, paket tur sözleşmesinden bahsedilemez. Bir sözleşmenin "paket tur sözleşmesi" olarak sayılabilmesi için, seyahatle birlikte bir asli hizmetin birleştirilerek sunulması gerekir.<sup>73</sup> Asli nitelikli hizmetler ulaştırma, konaklama, gezdirme olarak sıralanabilir. Örneğin ikili birleşimler ulaştırma ve konaklama, ulaştırma ve gezdirme veya konaklama ve gezdirme gibi en iki unsurun farklı bileşimlerinden oluşabilir<sup>74</sup> ve hizmetlerin birlikte sunulması gerekmektedir.<sup>75</sup> Bu farklı bileşimlerinden, hizmet sözleşmesinin gerektirdiği "edimlerin bütünlüğü" şartı yerine getirilmiş olmaktadır.<sup>76</sup>

Bu noktada vurgulanması gereken iki önemli husus bulunmaktadır. Birincisi, hizmetlerin bağımsız değil, bir bütünlük içinde arz edilmesidir. Eğer bu edimler birbirinden bağımsız şekilde ifa ediliyorsa, paket tur sözleşmesinin oluşması için gerekli şartın yerine getirilmediğinden dolayı, bu tür sözleşmelere, paket tur

---

<sup>71</sup> Bu konu hakkındaki emsal yüksek mahkeme kararları Ek 1'de 5 maddesinde sıralanmıştır.

<sup>72</sup> DERYAL, a.g.e., s. 44; İLHAN, a.g.e., s. 142; VARDAR-HAMAMCIOĞLU, a.g.e., s. 279; KARA, a.g.e., s. 474; SAYIN, a.g.e., 37; ZEVKLİLER ve AYDOĞDU, a.g.e., 204.

<sup>73</sup> YURT, a.g.e., s. 50.

<sup>74</sup> YURT, a.g.e., s. 51.

<sup>75</sup> VARDAR-HAMAMCIOĞLU, Gülşah, "Paket Tur Sözleşmelerinde Tüketicinin Korunması", İstanbul Üniversitesi Hukuk Fakültesi Mecmuası, 68(1-2), s. 280.

<sup>76</sup> OKTAY, a.g.e., s. 9. ASLAN, a.g.e., s.561. ZEVKLİLER ve AYDOĞDU, a.g.e., s. 205.

sözleşmeleri hükümleri tatbik edilemez.<sup>77</sup> İkincisi, asli hizmetin yanında sunulan asli olmayan hizmetlerin birlikte değerlendirilip “edimlerin bütünlüğü” şartının yerine getirildiği söylenemez. Örnek vermek gerekirse, otobüs biletinin satılması ve otobüs yolculuğu sırasında yemek ikramı yapılması “seyahat” ve “yeme içme” edimi olarak kabul edilerek hizmet sözleşmesinin varlığından söz edilemez.<sup>78</sup>

Doktrin incelendiğinde, edimlerin birliği konusunda çeşitli tartışmaların var olduğu görülmektedir. Tartışma olmayan husus, farklı edimlerin birbirine bağlı bir bütünlük oluşturduğu bir sözleşmenin var olması gerektiğidir.<sup>79</sup> Bu sözleşmede yer alması gereken asgari edim sayısı üzerinde tartışmalar bulunmaktadır.<sup>80</sup> Kanaatimize göre bu tartışma yasa metninde geçen “ulaştırma, konaklama ve bunlara yardımcı sayılmayan diğer turistik edim hizmetlerin en az ikisi” ifadesinde yer alan “en az ikisi” ibaresinden kaynaklanmaktadır. Diğer bir tartışma konusu ise, ikili asli edim tartışmasında çıkmaktadır. Bu tartışma, kanunun belirttiği asli edimlerden en az birisinin yani ulaşım veya konaklama edimlerinden birisinin olup olmadığı yönündedir.<sup>81</sup>

### 3.4.2 Götürü ücret

Ücret unsuru kaynağını, TKHK. 51 (1). maddesinde yer alan “her şeyin dahil olan fiyatla satıldığı” ifadesinden alır.<sup>82</sup>

6502 sayılı Kanun’da, paket tur içerisinde sunulan hizmetler mukabilinde, “her şey dâhil” bir “götürü” fiyat konusunda anlaşılması gerektiği ifade edilmiştir. Bir başka deyişle, “her şey dâhil fiyat” ile ifade edilmek istenen, paket tur içinde sunulan hizmetlerin her biri için değil, tüm hizmetler için tek ve toplu bir “götürü” ücret ile fiyatlandırma işlemi yapılmalıdır.<sup>83</sup>

TKHK. 51 (2) maddesinde yer alan “Turun ayrıntılarının, paket tur düzenleyicisi, aracısı veya tüketici tarafından belirlenmiş olması veya aynı

---

<sup>77</sup> YURT, a.g.e., s. 51.

<sup>78</sup> YURT, a.g.e., s. 48. 49.

<sup>79</sup> YURT, a.g.e., 44; Özel, 166; VARDAR-HAMAMCIOĞLU, 279; ZEVLİLER ve AYDOĞDU, a.g.e., s. 205; ÖKSÜZ, a.g.e., s. 338; OKTAY, a.g.e., s. 9.

<sup>80</sup> ZEVLİLER/AYDOĞDU,205; VARDAR-HAMAMCIOĞLU, a.g.e., s. 279.

<sup>81</sup> VARDAR-HAMAMCIOĞLU, a.g.e., s. 279.

<sup>82</sup> CEYLAN, “Paket Tur Sözleşmesinde Tüketicinin Korunması”, s. 52.

<sup>83</sup> YURT, a.g.e., s. 53.

paket tur içindeki hizmetlerin ayrı ayrı faturalandırılması hallerinde de bu madde hükümleri uygulanır.” İfadeden anlaşıldığı üzere, her bir hizmetin ayrı ayrı ücretlendirilmesi, hazırlanan sözleşmeyi, paket tur sözleşmesi sınırlarının dışına çıkarmamaktadır.<sup>84</sup>

Paket tur sözleşmelerinin fiyatlandırılmasının götürü olarak yapılması, müşteri lehinedir<sup>85</sup> ve paket tur müşterisinin korunmasını amaçlamaktadır.<sup>86</sup> Ücret ödeme, tüketicinin doğal yükümlüğüdür.<sup>87</sup> Ancak bu yükümlüğün sağlıklı bir şekilde ifa edebilmesi ve bu sırada bir mağduriyetle karşılaşmaması için, ücretin önceden açık bir şekilde belirlenmesi ve değiştirilmesinin de belirli şekil şartlarına bağlı olması gerekmektedir. Bu sebeple kanunda ücret ayrı bir unsur olarak kabul görmüş ve yasa koyucu ücret için özel düzenlemeler getirmiştir<sup>88</sup>. Böylece paket turu düzenleyen tarafın, dürüstlük kuralına karşı gelerek ücreti arttırmasına neden olmaktadır.<sup>89</sup>

Bu konuda bir tartışma bulunmaktadır. Nitekim yönergede gerçekleştirilen düzenleme ile birlikte, paket tur sözleşmesini oluşturan unsurların ayrı ayrı faturalandırılabilmesine olanak vermektedir. Bu durum sorumlulukları ortadan kaldırmamaktadır.<sup>90</sup>

### 3.4.3 Süre

Kanun 51. maddesine göre hazırlanan bir sözleşmenin, paket tur sözleşmesi olarak kabul edilebilmesi için, hizmet süresinin 24 saatten uzun olması veya gecelik konaklamayı içermesi gerekmektedir. Dikkat edilmesi gereken husus, kanun koyucu, zorunlu hale getirilen süre unsurunu, turun ya yirmi dört saatten fazla olmasını ya da en az bir gecelik konaklama olmasını içerecek şekilde düzenlemiştir. Bir başka deyişle, iki unsurun beraber gerçekleşmesi gerekmektedir. Yani konaklama olmayan bir turun yirmi dört saatten fazla olması da süre unsurunun gerçekleşmesi için yeterli kabul edilmektedir.<sup>91</sup>

---

<sup>84</sup> OKTAY, a.g.e., s. 8.

<sup>85</sup> CEYLAN, “**Paket Tur Sözleşmesinde Tüketicinin Korunması**”, s. 243.

<sup>86</sup> ASLAN, a.g.e., s. 562.

<sup>87</sup> ASLAN, a.g.e., s. 320.

<sup>88</sup> PEKMEZ, A.g.e., s. 25.

<sup>89</sup> ZEVLİLİLER VE AYDOĞDU, a.g.e., s. 207; CEYLAN, a.g.e., s. 243.

<sup>90</sup> ASLAN, a.g.e., s. 563.

<sup>91</sup> ASLAN, a.g.e., s.308; VARDAR HAMAMCIOĞLU, a.g.e., s. 281.

Süre unsurunun olmaması halinde, paket turdan bahsetmek mümkün değildir. Yirmi dört saatten az olan sözleşmelerin günlük tur olarak adlandırılmasından dolayı, bu günlük turlar, paket tur sözleşmeleri kapsamı dışında tutulur. Fakat tur düzenleyenler ile katılan tüketici, bu süreyi başlangıçta günlük tur olarak düzenlemiş olsalar da, sonrasında bunu uzatarak yani bu yönde bir anlaşma yaparak, turu paket tur sözleşmesi kapsamına sokulabilirler. Ama burada önemli olan bunun taraflarca bir anlaşma ile gerçekleşmesidir. Bununla ilgili birçok sorunun ortaya çıkmasıyla, çözüm amaçlı öneriler sunan tüketici kuruluşlarının da etkisiyle, 2015 yılında Avrupa Birliği Yönergesinde, süre unsuruyla ilgili olarak bir sınırlama getirilmemiş ve yirmi dört saatten az olan günlük turların da bu kapsamda ele alınacağı, yani paket tur kapsamında değerlendirileceği ifade edilmiştir<sup>92</sup>.

### **3.5 Paket Tur Sözleşmesinin Kurulması**

Paket tur sözleşmeleri her ne kadar isimsiz sözleşme olarak görünse de tarafların birçok ediminin olması ve bunun bir ücret karşılığında olması sebebiyle, aslında karma bir sözleşmedir. Fakat asıl dikkat edilmesi gereken nokta, bu sözleşmelerin tüketici uygulamaları içermesi nedeniyle, bu sözleşmelerin 6502 sayılı TKHK'ya tabi olduğudur.

Hayatın olağan akışı içerisinde tesis edilen sözleşmelerin önemli kısmında, sözleşme süreci ve sonuçları öngörülebilir niteliktedir. Ancak paket tur sözleşmesi gibi geleceğe yönelik sözleşmelerde her hususun önceden kontrol edilebilmesi mümkün olamamaktadır. Sözleşmenin bu unsuru, özellikle seyahat edimi olmak üzere, tüm edimlerin sağlıklı bir şekilde planlaması büyük önem arz etmektedir. Sunulacak hizmetlerin tanıtılması, irade beyanı olması nedeniyle, değerlendirmeye alınması gereken hususlardandır. Güven teorisi kapsamında, reklam konusu metinlerin lâfzından yola çıkarak, tarafların irade beyan ettikleri ve bu beyanlara, “dürüst” ve “makul”<sup>93</sup> muhatabın olduğu varsayılır.<sup>94</sup>

Sözleşme kurulma süreci ilerleyen sayfalarda ele alınmaktadır.

---

<sup>92</sup> SAYIN, a.g.e., s. 66.

<sup>93</sup> Bu konu hakkındaki emsal yüksek mahkeme kararları Ek 1'de 6 maddesinde sıralanmıştır.

<sup>94</sup> Bu konu hakkındaki emsal yüksek mahkeme kararları Ek 1'de 7 maddesinde sıralanmıştır.

### 3.5.1 Öneri (İcap)

Her sözleşmede olduğu gibi, paket tur sözleşmelerinin de geçerliliği için Türk Borçlar Kanunu'nun 1. maddesinde ifade edilmiş olan irade beyanlarının varlığı gerekmektedir. Açık irade beyanları neticesinde sözleşme meydana gelebilmektedir. Bu irade beyanları olmadan paket tur sözleşmesinden bahsedilemez. Bu irade beyanı farklı şekillerde gösterilebilir. Tur katılımcısı müşteri ile bizzat paket tur düzenleyen veya aracısının huzurunda sözleşme direk olarak kurulabilir. Bir başka icap yolu ön kayıt sistemidir.<sup>95</sup>

Paket tur sözleşmesinin derinlemesine irdelenerek kabul edilmesine dair bir şart bulunmamaktadır. Nitekim Türk Borçlar Kanunu'nun 2/I maddesine göre, esaslı noktalar üzerinde mutabakata varılması, sözleşmenin kurulması için yeterli kabul edilmiştir.<sup>96</sup>

Konumuz açısından dikkat edilmesi gereken önemli noktalardan biri, davet ile icap arasındaki farklılıktır. Paket tur düzenleyenler internet, gazete ve televizyon vb. yollarla reklamlar ve ilanlar yayınlamaktadır. Bu yayınlarda, ücret dahil tüm detaylar ifade edilmiş olsa da Türk Borçlar Kanunu'nun 8. maddesinin doktrinindeki yaygın yorumuna göre bu ilamlar bir "icap" değil,<sup>97</sup> "icaba davet" olarak kabul edilmektedir.<sup>98</sup> Ancak doktrinindeki bu görüşe karşı çıkanlarda bulunmaktadır.<sup>99</sup>

Kanaatimize göre bu ilam ve reklamların "icap" olarak değil, "icaba davet" olarak kabul edilmesi doğrudur. Zira bu ilanları hazırlayanların ve

---

<sup>95</sup> REİSOĞLU, Sefa, "**Türk Borçlar Hukuku Genel Hükümler**", 24. Baskı, İstanbul 2013, s. 68, NOMER, Haluk, "**Borçlar Hukuku Genel Hükümler**", 12. Baskı, İstanbul 2012, s. 27.; KOCAYUSUFPAŞAOĞLU, Necip, HATEMİ, Hüseyin, SEROZAN, Rona ve ARPACI, Abdülkadir, "**Borçlar Hukuku Genel Bölüm Birinci Cilt: Borçlar Hukukuna Giriş- Hukuki İşlem- Sözleşme**", 6. Bası İstanbul 2014, s. 210. KILIÇOĞLU, Ahmet M., "**Borçlar Hukuku Genel Hükümler**", 17. Baskı, Ankara 2013, s. 71.; AKINCI, Şahin, "**Borçlar Hukuku Bilgisi, Genel Hükümler**", 7. Baskı, Konya 2013, s. 75.

<sup>96</sup> TEKİNAY, Selahattin Sulhi, AKMAN, Sermet, BURCUOĞLU, Haluk ve ALTOP, Atilla "**Borçlar Hukuku Genel Hükümler**", Yedinci Baskı, İstanbul, 1993, s. 75.; EREN, Borçlar, a.g.e., s. 234-237.; KOCAYUSUFPAŞAOĞLU, HATEMİ, SEROZAN ve ARPACI, a.g.e., s. 174 - 176. AKINCI, s. 75.; KILIÇOĞLU, a.g.e., s. 55 - 58.; NOMER, "**Borçlar Hukuku Genel Hükümler**", s. 34.; REİSOĞLU, a.g.e., s. 63.

<sup>97</sup> Bu konu hakkındaki emsal yüksek mahkeme kararları Ek 1'de 8 maddesinde sıralanmıştır.

<sup>98</sup> EREN, a.g.e., s. 243 KOCAYUSUFPAŞAOĞLU, HATEMİ, SEROZAN ve ARPACI, a.g.e., s. 182 - 188.; AKINCI, a.g.e., s. 66.; OKTAY, a.g.e., s. 56.

<sup>99</sup> İNCEOĞLU, Mehmet Murat, "**Sözleşme Yapma Zorunluluğu ve Tüketicinin Korunması Hakkında Kanununun 5. Maddesinin Bu Açıdan Değerlendirilmesi**", Prof. Dr. M. Kemal OĞUZMAN'a Armağan, İstanbul 2000, s. 410.



inceleyenlerin iradeleri açık bir şekilde ortaya çıkmamıştır. Bu nedenle Türk Borçlar Kanunu'nda ifade edilen, sözleşmenin esaslı noktaları üzerinde, bir mutabakata varıldığı ifade edilemez.

Türlü yollardan reklamı yapılan bir paket tura katılmak isteyen, paket tur sözleşmesinin tesisinden evvel inceleme ve irade beyanları ise “*öneri (icap)*” olarak kabul edilmelidir. Tura katılanın irade beyanının kabulü için de sözleşmenin esaslı noktaları içermesi gerekir.<sup>100</sup>

Paket tur sözleşmeleri, tur düzenleyicisi / aracısı ile müşteri (tura katılan) arasındaki duruma göre farklı şekillerde gerçekleştirilebilir. Örneğin katılımcının bizzat turun düzenleyicisi / aracısı ile yan yana gelmesiyle, yani “*hazırlar arasında sözleşmenin kurulması*” ilkesine göre tanzim edilebilir. Şayet tur katılımcısı ile düzenleyicisi fiziki olarak yan yana gelmeden elektronik mail,<sup>101</sup> telefon, faks vb. yollarla sözleşme hazırlanacaksa, burada “*hazır olmayanlar arasında sözleşmenin kurulması*” ilkesi gerçekleşmektedir.<sup>102</sup> İnternet, telefon vb. iletişim araçları kullanılmak suretiyle tesis edilen sözleşmeler Türk Borçlar Kanununun 4. maddesi uyarınca, tura katılan tarafından yapılan öneri (icap) ile, hazır olanlar arasında yapılmış kabul edilir ve sözleşme o an kurulmuş olur.<sup>103</sup> Hazır olmayanlar arasında kurulan paket tur sözleşmelerinde, seyahat etmek isteyen kimse ile paket tur düzenleyen arasında bir aracı bulunmaktadır.<sup>104</sup> Aracılar umumiyetle seyahat acentasıdır. Paket tur katılımcısı, bu şekilde öneride bulunmuş ise, Türk Borçlar Kanunu'nun 5. maddesine göre, cevap süresince icap ile bağlıdır. Düzenleyenin de makul bir süreç içerisinde yanıt vermesi gerekmektedir. Verilen yanıt açık bir şekilde olmayıp, zimmi olarak da verilebilir. Bu noktada önem arz eden husus, tarafın susma hakkı ile örtülü kabulünün birbirine karıştırılmamasıdır. Bilindiği üzere

---

<sup>100</sup> KOCAYUSUFPAŞAOĞLU, HATEMİ, SEROZAN ve ARPACI, a.g.e., s.179.; KILIÇOĞLU, a.g.e., s. 54.

<sup>101</sup> HATEMİ, Hüseyin, ve GÖKYAYLA, K. Emre, “**Borçlar Hukuku Genel Bölüm**”, İstanbul 2011, s. 39-40; ŞAHİNCİ, Dilek, “**İnternette Aldatıcı Reklam ve Reklam Veren Sorumluluğu**”, Seçkin Yayınevi, Ankara 2011.

<sup>102</sup> AKINCI, a.g.e., 76.; ANTALYA, O. Gökhan “**6098 sayılı Türk Borçlar Kanunu'na Göre Borçlar Hukuku Genel Hükümler**”, C. I, İstanbul 2012, s. 72-73.; KILIÇOĞLU, a.g.e., s. 71-73.; KOCAYUSUFPAŞAOĞLU, HATEMİ, SEROZAN ve ARPACI, a.g.e., s. 157- 160.; REİSOĞLU, a.g.e., s. 69-70.

<sup>103</sup> FALCIOĞLU, Mete Özgür “**Türk Hukukunda Elektronik Satım Sözleşmesi ve Kuruluşu**”, Ankara, 2004, s. 126.

<sup>104</sup> YURT, a.g.e., s. 57.

kişilerin, kendilerine sunulan önerileri kabul etmediği takdirde açıklama zorunluluğu bulunmamaktadır.<sup>105</sup> Her ne kadar Türk Borçlar Kanunu'nun 6. maddesinde belirtilmiş olan, “bağış” gibi bazı hususlarda “susma”, örtülü irade beyanı olarak kabul edilsede,<sup>106</sup> genel olarak icap karşısında “susulma”, “örtülü kabul” olarak kabul edilmemektedir.<sup>107</sup>

### 3.5.2 Kabul

Konumuz açısından kabul, “istenilen seyahatin yapılmasının mümkün olduğu” yönündeki irade beyanıdır. Bu beyan basit bir şekilde ifade edilebilir: “*evet*”, “*tamam*”, “*kabul ediyorum*”... Beyanın açıklığı önem arz etmektedir. Kabul beyanını arz eden taraf, önceki satırlardaki gibi basit ifadeler ile icabı kabul edebileceği gibi, icabı kabul ederken yeni şartlar da öne sürebilir.<sup>108</sup> Bu nedenle beyanın nasıl yapıldığının, yani bir öneri içerip içermediğinin dikkatle incelenmesi gerekmektedir. Bu noktada ayırt edici kriter, irade beyanının, irade beyanına konu olan bir önceki öneriye ait esaslı şartları değiştirip değiştirmediğidir.<sup>109</sup> Esaslı şartlarda değişikliğe neden olunursa, bu bir beyan olarak kabul edilmez. Yeni bir icap olarak kabul edilir. Ancak beyan edilerek yeni getirilen şartlar, eski icabın esaslarını etkilemiyorsa, beyan, kabul olarak kabul edilir.<sup>110</sup> Bu duruma örnek olarak, paket tur içerisinde sunulan konaklama hizmeti gösterilebilir. Kabul anında tam pansiyon yerine yarım pansiyon veya tersi talep gelmesi, sözleşmede esaslı şartlarda değişiklik olarak kabul edilmemektedir.

---

<sup>105</sup> EREN, s. 135. KOCAYUSUFPAŞAOĞLU, HATEMİ, SEROZAN ve ARPACI, a.g.e., s. 146 153.; AKINCI, a.g.e., s.71.; ANTALYA, a.g.e., s. 68, KILIÇOĞLU, a.g.e., s. 67-68.; NOMER, “**Borçlar Hukuku Genel Hükümler**”, a.g.e., s. 29- 31; REİSOĞLU, a.g.e., s. 69.

<sup>106</sup> EREN, a.g.e., s. 136. KOCAYUSUFPAŞAOĞLU, HATEMİ, SEROZAN ve ARPACI, a.g.e., s. 146- 153.; NOMER, “**Borçlar Hukuku Genel Hükümler**”, s. 29-31.; ANTALYA, a.g.e., s. 68; KILIÇOĞLU, a.g.e., s. 67-68.; REİSOĞLU, a.g.e., s. 69.; AKINCI, a.g.e., s.71.

<sup>107</sup> YURT, a.g.e., s. 57-58.

<sup>108</sup> GÜLERCİ, Altan Fahri ve KILINÇ, Ayşe, “**Borçlar Hukuku Genel Hükümler**”, Ankara 2011, s. 85.

<sup>109</sup> EREN, a.g.e., s. 243.; KOCAYUSUFPAŞAOĞLU, HATEMİ, SEROZAN ve ARPACI, a.g.e., s. 182- 188.; AKINCI, a.g.e., s. 66.

<sup>110</sup> REİSOĞLU, Sefa, “**Türk Borçlar Hukuku Genel Hükümler**”, 24. Baskı, İstanbul 2013, s. 68.

Pratik uygulamalarda, zaman zaman ön ödeme şartı konmuş olabilir. Böyle durumlarda, tura katılanın üzerine düşen ön ödemeyi yapmasıyla paket tur sözleşmesi kurulmuş kabul edilir.<sup>111</sup>

Daha önceden de bahsettiğimiz gibi, kabulün açıkça belirtilmesi gerektiği, istisna olarak bazı durumlarda bu beyanın aranmadığıdır. İstisna durumlara örnek olarak, tura katılanın önerisine (icabına) karşılık, paket tur düzenleyen her zaman açık beyanda bulunmayabilir. Paket tur düzenleyicisinin, tur katılımcısının icabına mukabil, paket tur için gerekli resmi evrakı tura katılmak isteyenine göndermesi, paket tur düzenleyicisinin “örtülü (zımni) kabul” beyanı olarak kabul edilir ve böylece sözleşmenin kurulmasında bir engel bulunmamaktadır.

Bir diğer istisna, paket tur düzenleyen tarafından yapılan davet şeklinde olan önerilerdir. Bu konuda bir örneği, meslek grupları üzerinde verebilmek mümkündür. Örneğin paket tur düzenleyicisi, münhasıran belirlemiş olduğu meslek gruplarına paket tura katılma imkânı tesis etmiş ve akabinde bu kesime paket tur sözleşmesi örneği göndermek suretinde bir öneride bulunmuş ise ve tura katılımdan olumlu talep gelmişse, paket tur düzenleyicisinin ayrıca bir daha kabulüne gerek duyulmamaktadır.<sup>112</sup>

Kabul konusunda ele alınması gereken meselelerden bir diğeri, icabın süresi ile ilgilidir. Bir başka deyişle tura katılanın yapmış olduğu öneriyle ne kadar süre için bağlı olduğu meselesidir. Doktrinde, genel işlem şartları ile de belirlenebilen bu sürenin, uygun bir süre olması hususunda görüş birliği olduğu söylenebilir. Bu anlamda eğer genel işlem şartlarında süre belirlenmemiş ise, Türk Borçlar Kanunu'nun 5. maddesine atıfla, makul süre belirlenmektedir.<sup>113</sup> Kanaatimizce Türk Borçlar Kanunu'nun 5. maddesine göre yapılan kıyas, pratik uygulamalar için yeterli olmaktadır.

Paket tur düzenleyicisinin, tur katılımcısından gelen her talebi kabul etme zorunluluğu bulunmamaktadır. Ancak hazırlar arasında olmayan bir ilişkide paket tur düzenleyen, kendisine yapılan yazılı icabı kabul etmek istemiyorsa,

---

<sup>111</sup> OKTAY, a.g.e., s. 58.

<sup>112</sup> OKTAY, a.g.e., s. 58.

<sup>113</sup> OKTAY, a.g.e., s.58.

bunu hemen tura katılana bildirmesi, dürüstlük kuralının bir gereğidir.<sup>114</sup> Bu sonuca, Türk Borçlar Kanunu'nun 503. maddesinin<sup>115</sup> değerlendirilmesi ile ulaşılabilir.<sup>116</sup>

### 3.5.3 Sözleşmenin şekli

6502 sayılı Kanun da Geçici m. 1/III “*Bu Kanunda öngörülen yönetmelikler yürürlüğe girinceye kadar, bu Kanunla yürürlükten kaldırılan 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanuna dayanılarak çıkartılan yönetmelik ve diğer mevzuatın, bu Kanuna aykırı olmayan hükümleri uygulanır.*” ifadesi yer almaktadır. Daha önce belirtildiği üzere, söz konusu hükümle Yönetmeliğin, 6502 sayılı Kanun'a dayanılarak yönetmelik çıkarılana kadar uygulamada olacağı kabul edilmiştir.

Mevzuatımıza göre paket tur sözleşmeleri, yazılı olarak tanzim edilmek zorundadır.<sup>117</sup> Paket tur sözleşmesinin düzenlenmesi amacıyla yapılan ön sözleşme, Türk Borçlar Kanunu'nun 29. maddesinde belirtildiği üzere, asıl sözleşmenin tâbi olduğu şekil şartına bağlıdır.<sup>118</sup> Bu nedenle, ön sözleşme durumunda olan “*ön rezervasyon*” ve “*kesin rezervasyon*” yazılı bir şekilde hazırlanmalı ve taraflarca imzalanmalıdır.<sup>119</sup> Tura katılan kişilerin yapmış oldukları fakat kesin olmayan rezervasyonlar, bir ön sözleşme mahiyetindedirler. Uygulamalarda genellikle, paket tura katılanların turla ilgili sözleşmeler için yaptıkları ön rezervasyonlar, internet ortamında, turu düzenleyenlerin yönlendirmesiyle gerçekleşmektedir. İnternet ortamındaki bu yönlendirme, ön rezervasyonlar için “*okudum*”, “*kabul ediyorum*” şeklinde yazılı olarak gerçekleşmektedir. Bir çok büyük firma paket tur düzenlerken, “*5070 sayılı Elektronik İmza Kanunu*”<sup>120</sup>ndan yararlanmaktadır. Bu şekilde müşterileriyle güvenli bir şekilde ve profesyonelce sözleşme imzalamaktadırlar.<sup>121</sup>

---

<sup>114</sup> Bu konu hakkındaki emsal yüksek mahkeme kararları Ek 1’de 9 maddesinde sıralanmıştır.

<sup>115</sup> İlgili yasa maddesi konu bütünlüğünün bozulmaması için Ek 2’de 1. Maddede sunulmuştur.

<sup>116</sup> OKTAY, a.g.e., s.57.

<sup>117</sup> Yönetmelik, 5/III Madde.

<sup>118</sup> AYRANCI, Hasan, “**Ön Sözleşme**”, Ankara 2006, s. 142.

<sup>119</sup> ASLAN, a.g.e., s. 574.

<sup>120</sup> Elektronik İmza Kanunu, RG. T. 23.01.2004, S. 25355.

<sup>121</sup> KESER BERBER, Leyla, “**İnternet Üzerinden Yapılan İşlemlerde Elektronik Para ve Dijital İmza**”, Ankara 2002, s. 119-252.; YILDIRIM, Mehmet Kâmil, ve PÜRSELİM, Hatice Selin,

Ön sözleşme, sözlü rezervasyon işleminin yazıya aktarılarak imzalanması / onaylanması ile muteber hale gelir. Paket turlarda pratikte karşılaşılan bir anlaşma yöntemi de telefonla yapılan anlaşmalardır. Müşteriler (tura katılınalar), tur düzenleyicisine telefonla ulaşmakta ve teyitleri telefonda vermektedir. Böyle bir durumda, (tura katılanın) müşteri temsilcisiyle yapmış olduğu konuşmalar kayıt altına alınmakta ve rezervasyon işlemi gerçekleştirilmektedir. Önceki sayfalarda şekil şartı olarak sözleşmenin yazılı olması gerektiği vurgulanmıştır. Ancak müşterinin ses kaydı, Türk Borçlar Kanunu'nun 15 / II maddesine isnat ettirilerek, “sesli imza” olarak kabul edilmektedir.

Kanunda, yönetmelikte ve sair mevzuatta yasaklanmış hususlara zaman zaman paket tur sözleşmelerinde yer verildiği görülmektedir. Örneğin Paket Tur Sözleşmeleri Yönetmeliğinin 18. maddesi “Sorumsuzluk Kaydı” başlığını taşımakta ve tüketici lehine önemli kazanımlar sağlamaktadır. Bu maddeye göre paket tur katılımcısı, imzalamış olduğu paket tur sözleşmesinde, haklarından feragat ettiğini beyan etmiş olsa da sözleşmenin bu maddeleri geçerli değildir.<sup>122</sup> Tüketici olarak, paket tur katılımcısının karşı karşıya olduğu bu riske karşı koruma, sadece yönetmelikle yetinilmemiş ve kanunlarca da koruma sağlanmıştır. Örneğin 6502 Sayılı TKHK 5. maddesi “Tüketici sözleşmelerindeki haksız şartlar” başlığını taşımaktadır. Maddenin konumuz açısından önemli fıkraları şu şekildedir:

*“(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*

---

“Elektronik İmza Kanunu ve Türk İspat Hukukundaki Etkileri”, İBD. Y. 2005, s. 1096-1128.; KILIÇOĞLU, a.g.e., s. 124-126.; KOCAYUSUFPAŞAOĞLU, HATEMİ, SEROZAN ve ARPACI, a.g.e., s. 290-296.; ANTALYA, a.g.e., s. 236- 238.

<sup>122</sup> İlgili yönetmelik maddesi konu bütünlüğünün bozulmaması için Ek 2’de 2. Maddede sunulmuştur.

*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.”*

TKHK’ya dayanak yapılan “Tüketici Sözleşmelerindeki Haksız Şartlar Hakkında Yönetmelik”te haksız şart konusu, daha da detaylandırılmıştır. Bu yönetmeliğe göre, bir şartın haksız olarak kabul edilebilmesi, iki koşula bağlanmıştır: Haksız olduğu ifade edilen şartın tüketici ile “müzakere edilmeden sözleşmeye dahil edilmesi” ve sözleşme kapsamında taraflara yüklenen sorumluluklar ile hakları arasında “dürüstlük kuralına” muhalif ve tüketici aleyhine durum yaratması. (“Tüketici Sözleşmelerindeki Haksız Şartlar Hakkında Yönetmelik”, madde 5)

Aynı maddede yer verilen diğer bir önemli yükümlülük, sözleşmenin maddelerinin müzakere edildiğinin ispat külfetine ilişkindir. Bu maddeye göre standart sözleşmede, “haksız şartın” varlığı halinde *“sözleşmeyi düzenleyen, bir standart şartın münferiden müzakere edildiğini iddia ediyorsa bunu ispatla yükümlüdür.”*

Yönetmeliğin 6. maddesinde yer verilen ve kanaatimizce, yerinde olan bir düzenleme ile, haksız şartların kesin olarak hükümsüz olduğu ifade edildikten sonra, haksız şartların dışındaki maddelerin geçerli olduğu ifade edilmiştir. Ayrıca haksız şartları içeren maddeler dışındaki diğer maddeler ile, “sözleşmenin kurulamayacağını iddia edememesi hükmü” getirilmiştir.<sup>123</sup>

---

<sup>123</sup> “(...) kesin olarak hükümsüz sayılan şartlar olmasaydı diğer hükümlerle sözleşmeyi yapmayacak olduğunu ileri süremez.”

## 4. PAKET TUR SÖZLEŞMESİNİN HUKUKÎ NİTELİĞİ

Hangi ülkede hazırlanırsa hazırlansın, paket tur sözleşmelerinin çok geniş ve çeşitli hizmetler içermesi nedeniyle karmaşık bir yapısı bulunmaktadır ve bu yapı nedeniyle uyuşmazlıkların ortaya çıkma olasılığı her zaman mümkündür.<sup>124</sup>

### 4.1 Bazı Ülkelerin Kendi Hukuklarında Paket Tur Sözleşmelerinin Hukuki Niteliği

#### 4.1.1 Alman Hukuku

Alman hukukunda paket tur sözleşmelerinin yer alması ve düzenleme ilkelerinin belirlenmesinde “Bürüksel Konvansiyonunun” önemli etkileri olmuştur.<sup>125</sup> Almanya’da paket turlarının tercih edilmesinin kökeni uzun yıllara dayanmaktadır ve diğer ülkeler ile mukayese edildiğinde tercih adetlerinin fazlalığı kendini diğer ülkelere farklılaştırmaktadır. Halkın yoğun ilgisi neticesinde 1979 yılında “*Seyahat Sözleşmeleri Hakkında Kanun*” kabul edilmiştir.<sup>126</sup>

Alman hukuk sisteminde paket tur sözleşmelerine, Alman Medeni Kanunu’nun (BGB) eser sözleşmesi ile ilgili hükümlerin sonunda, 651a - 651k maddeleri arasında, “*Eser Sözleşmesi ve Benzeri Sözleşmeler*” başlığı altında yer verilmiştir.

Alman doktrinindeki tartışmaların, medeni kanundaki yer ve adlandırmalardan başladığı görülmektedir. Şöyle ki kanun başlığında yer alan “...*Benzeri...*” ifadesi ile yapılmak istenen paket tur sözleşmesinin, tamamen bağımsız bir tipik sözleşme mi olduğu ya da bir eser sözleşmesi mi olduğu hususu, doktrinde farklı görüşlerin ortaya çıkmasına neden olmaktadır.<sup>127</sup> Paket tur sözleşmesi,

---

<sup>124</sup> ASLAN, a.g.e., s.575.

<sup>125</sup> HAVUTÇU, a.g.e., s.29.

<sup>126</sup> YURT, a.g.e., s. 35.

<sup>127</sup> YURT, a.g.e., s. 35.; SEROZAN, Rona, “*Turistik Gezi Sözleşmeleri*”, GYD., İstanbul, Mayıs 1980. s. 21

eser sözleşmesi olarak kabul edilirse, eser sözleşmesi hükümleri, yapılmak istenen paket tur sözleşmesi ile ilgili hükümlerin yorumunda tamamlayıcı olur. Paket tur sözleşmesi, bağımsız bir tipik bir sözleşme olarak kabul edildiği takdirde böyle bir kuralın olması mümkün değildir.”

Doktrinde yer alan görüşlerde mutabakatın sağlanmaması neticesinde, 29.06.1995 tarihinde, bazı düzenlemeler hayata geçirilerek, paket tur sözleşmesine ilişkin değişiklikler yapılmıştır. Yapılan bu düzenlemeler bir “sil baştan” şeklinde değişiklikten ziyade, kanunda yer alan hükümlerin güncel uluslararası yönergelere uyumlu hale getirilmesidir. Gerçekleştirilen düzenlemelerde dikkat çeken hususlardan biri, paket tur sözleşmesinin hukukî niteliğinde ortaya çıkmıştır. Paket tur sözleşmeleri artık tipik sözleşme olarak kabul edilmektedir; zira paket tur sözleşmeleri zaman içerisinde tarafların hak ve borçlarıyla ve de sözleşmenin hüküm ve sonuçlarıyla, ayrıca zamanaşımıyla tipik bir sözleşme haline gelmiştir.”

Alman hukukunda, yapılan paket tur sözleşmesindeki tarafların hakları ve borçları 651. maddede düzenlenmiştir. Buna göre tur düzenleyicisi, tur katılımcısına doğru bilgiler sunarak, hizmet vermek zorundadır. Tur katılımcısı da almış olduğu hizmet mukabilinde ücret ödemek zorundadır. Taraflar paket tur sözleşmesi ile bağlıdırlar. Tur düzenleyicisi ulaşım, transfer, liman ve hava alanı vergileri gibi paket tur sözleşmesinde yer alan maliyetlerde görülen ciddi artışlar karşısında, paket tur sözleşmesinin fiyatını revize edebilir. Döviz kurlarında görülen dalgalanmalarda son 20 gün dikkate alınmamaktadır. (BGB, 651 / a madde.) Tur düzenleyicisi, tur sözleşmesindeki şartlara uymak zorundadır. Bu şartlara uyulmadığı zaman tur katılımcısı, tur sözleşmesindeki maddi haklarının tanzim edilmesini isteyebilir.<sup>128</sup>

#### **4.1.2 İsviçre Hukuku**

Paket turlar konusunda en eski düzenlemelere sahip ülkelerden biri İsviçre’dir. Konu hakkında ilk yasal düzenlemenin 1980’li yılların başında yapıldığı bilinmektedir. Bu ülkedeki paket tur sözleşmelerine dair düzenlemeleri farklı kılan, hukuk sistemi içerisinde kanuni düzenlemelere yer verilmemiş

---

<sup>128</sup> BGB, 651 / c madde



olmasından kaynaklanmaktadır. Düzenlemeler, içtihatlar üzerinden gerçekleştirilmektedir. Mahkeme içtihatlarından sonra yasal düzenlemelerin yapılması gündeme gelmiştir. Yasal düzenlemenin gecikmeli gelmesinde önemli etkenlerin başında AB ile ilişkiler yer almaktadır. İchtihatlarla sürdürülen süreç, AB'ye üye olunma talebi sonrasında müktesebatın uyumu kapsamında yenilenmiştir. “Euro-Lex” olarak adlandırılan AB uyum süreci içerisinde yasa metni hazırlanmıştır.<sup>129</sup>

Yasama faaliyetleri sırasında gündeme gelen önemli tartışmalardan biri, sözleşmeye nerde yer verileceği ile ilgili olmuştur. Nitekim o dönem, paket tur sözleşmeleri hususunda İsviçre Borçlar Kanunu'nun mu uygulanacağı, yoksa konu ile ilgili yeni bir kanunun mu hazırlanması gerektiği hususunda pek çok tartışma yapılmıştır.<sup>130</sup> Tartışmalar, İsviçre'nin AB üyelik talebini geri çekmesi ile nihayete ermiştir. O tarihe kadar yapılan çalışmaları dikkate alan yasa yapıcı, konuyu ayrı bir kanunla tanzim etmeyi daha doğru bulmuştur. Çalışmalar 1993 tarihinde sonuçlanmış ve yasa 01.07.1994 tarihinden itibaren geçerli olmuştur. Hazırlanan metin incelendiğinde, tura katılana karşı gereken güvenceyi sağlamak amacıyla, konulan kuralların çoğunluğunun emredici nitelikte olduğu görülür. Kanun metni incelendiğinde, Brüksel Konvansiyonundan ve 90/314 sayılı Avrupa Birliği Yönergesinden etkilendiği de görülmektedir.

İsviçre Paket Tur Kanunu'nun Türkiye açısından önemi, Türkiye'deki düzenlemelerin İsviçre'nin örnek alarak uygulanmasından kaynaklanmaktadır.

#### **4.1.3 Belçika Hukuku**

Belçika, Paket Turlar hakkında düzenlemelere en eski yer veren ülkelerdendir. Henüz 1970'li yılların başında, Brüksel Konvansiyonu'nu kabul eden iki Avrupalı ülkeden biridir. Ülke içindeki düzenlemeler ile birlikte Mart 1973'te ilk kanun hazırlanmıştır.<sup>131</sup> Kanunun dikkat çekici özelliği, zararların tazminine ve sigorta konusuna yer vermesidir. Mevzuat, güncel gelişmeler neticesinde 1994 yılında revize edilerek ismi “Gezi Düzenleme ve Gezi Düzenlenmesine Aracılık Etme Sözleşmeleri” olarak belirlenmiştir. Bu metinde, paket tur konusu

---

<sup>129</sup> OKTAY, a.g.e., s. 30.

<sup>130</sup> OKTAY, a.g.e., s. 30.

<sup>131</sup> OKTAY a.g.e., s.35.

detaylı bir şekilde ele alınmıştır. Hayata geçirilen düzenlemeler ile birlikte paket tur sözleşmelerinin, hukukî olarak incelendiğinde, tipik bir sözleşme niteliğinde olduğu söylenebilir.

#### 4.2 Türk Hukukunda Paket Tur Sözleşmelerinin Hukuki Niteliği

Doktrinde farklı sözleşmeler olarak görülen paket tur sözleşmelerinin ve paket tur aracılığı sözleşmelerinin<sup>132</sup> hukukî niteliği, gerçekten tartışmalı bir konudur. Bazı araştırmacılar, bu tür sözleşmeleri “tellallık sözleşmesi” olarak kabul etmektedir.<sup>133</sup> Diğer bir grup araştırmacıların, paket tur sözleşmelerini nitelik olarak “vekalet sözleşmesi” olarak kabul ettiği bilinmektedir.<sup>134</sup> Bazı Avrupa ülkelerinde olduğu gibi, Paket Tur Sözleşmesinin bir “eser” olarak değerlendirilmesi gerektiğini ifade eden görüşler bulunmaktadır.<sup>135</sup> Kanaatimize göre bu doğru bir yaklaşım değildir. Zira inceleme konumuz paket tur sözleşmeleri ile eser sözleşmelerinin nitelikleri birbirinden farklıdır.

Yapılan tartışmalara bakıldığında, hâkimin uyuşmazlık durumunda ilk olarak uygulayacağı kuralların ve sözleşme hazırlanırken uyulması gereken emredici hukuk kurallarının neler olduğu ve de sözleşme yer alan boşlukların nasıl tamamlanacağı gibi konulara yoğunlaşıldığı görülmektedir<sup>136</sup> Buna karşın paket tur sözleşmelerinin, nitelik itibari ile kesin süreli sözleşme oldukları konusunda görüş birliği bulunmaktadır.<sup>137</sup> Kesin süreli borç sözleşmeleri olması nedeni ile tesis olunan borç ilişkisi, süreklilik arz etmektedir.

Bir paket tur sözleşmesinde en az bir düzenleyici ve bir katılımcı olması nedeni ile bu sözleşmelere iki taraflı hukukî işlem denmektedir.<sup>138</sup>

Paket tur aracılığı sözleşmelerinde, muhteviyat itibariyle iki farklı sözleşme yer almaktadır. Söz konusu sözleşmelerden ilki, paket tur düzenleyenle paket tur aracısı arasında düzenlenen vekâlet sözleşmesidir. İkincisi sözleşme ise, verilen vekâlet çerçevesinde paket tur aracısı ile tura katılan arasında tesis edilen

---

<sup>132</sup> ZEVKLİLER ve AYDOĞDU, a.g.e., s. 198.

<sup>133</sup> OKTAY, a.g.e., s. 12-13.

<sup>134</sup> OKTAY, a.g.e., s. 13.

<sup>135</sup> Bu konu hakkındaki emsal yüksek mahkeme kararları Ek 1’de 10 maddesinde sıralanmıştır.

<sup>136</sup> NERAD, Hasan, “**Turizm Hukukunda Adsız Sözleşmeler**”, Prof. Dr. Turgut Akıntürk’e Armağan, Y. 2008, s. 233.

<sup>137</sup> YURT, a.g.e., s. 91.

<sup>138</sup> REİSOĞLU, a.g.e., s. 52.; KILIÇOĞLU, a.g.e., s. 47.; AKINCI, a.g.e., s. 54.

sözleşmedir. Buna göre, paket tur aracılığı sözleşmesini, vekâlet sözleşmesi olarak kabul etmek doğrudur. Yapılan bu sözleşmeye bakıldığında, aracı, paket tur düzenleyenden almış olduğu vekâlet ile sözleşme yapıp taraf olmakta ve böylece borçlu duruma gelip sorumluluk altına girmektedir. Bu sorumluluk paket tur aracısı için, özenli ve dikkatli davranmaması nedeniyle vermiş olduğu zarara karşı olan bir sorumluluktur.

Doktrinde, 4822 sayılı Kanun’la değişikliğe uğrayan 4077 sayılı Kanun öncesine baktığımızda, paket tur sözleşmelerinin hukuki niteliklerinde, farklı görüşlerin olduğu görülmektedir. Doktrinde yer alan bir görüş, paket tur sözleşmesinin “vekâlet sözleşmesi” olmadığını kabul etmekteydi. Bu görüşü benimseyenlere göre, “paket tur sözleşmesi” “vekâlet sözleşmesinden” bazı noktalarda farklılaşmaktaydı. Bu farklılaşmanın özellikle de edim vaatlerinin niteliğinde ve sona erme durumlarında kendini gösterdiği ifade edilmektedir. Doktrinde yer alan bu görüşün cari ve muteber olup olmadığı incelendiğinde, paket tur sözleşmesinde bir sonucun gerçekleştirileceğine yönelik “vaat” söz konusu iken, “vekâlet sözleşmesinde belirli bir sonuca yönelik “edimlerin gerçekleştirilmesi vaadi” yer almaktadır.<sup>139</sup> Yapılan bu sözleşmenin sonucunun düzgün bir şekilde tamamlanması sorumluluğu, paket tur düzenleyene aittir. Vekâlet sözleşmesinde ise vekilin böyle bir sorumluluk altına girip tura katılana garanti vermesi gibi bir durumu yoktur.<sup>140</sup> Vekâlet sözleşmesinde başarılı bir şekilde sonuçlanma sadece tesadüfidir.<sup>141</sup>

Paket tur sözleşmesi kesin vadelidir.<sup>142</sup> Hizmetin sunumu yapılan paket tur boyunca devam ettiğinden, sürekli borç ilişkisi gerçekleşmektedir.<sup>143</sup> Eser sözleşmelerine bakıldığında ise ifa, yapılan eserin teslim edilmesiyle birlikte gerçekleşir.<sup>144</sup>

---

<sup>139</sup> ARAL ve AYRANCI, a.g.e., s. 388; Veysel BAŞPINAR, “**Vekilin (Avukatın, Hekimin, Mimarın, Bankanın) Özen Borcundan Doğan Sorumluluğu**”, Ankara 2004, s. 70; OKTAY, a.g.e., s. 39; CEYLAN, a.g.e., s. 244.

<sup>140</sup> OKTAY, a.g.e., s. 39.

<sup>141</sup> BAŞPINAR, a.g.e., s. 70

<sup>142</sup> SELİÇİ, Özer, “**Kesin Vadelî İşlemler**”, İÜMHAD. C. 2, S. 3, s. 7

<sup>143</sup> SELİÇİ, Özer, “**Borçlar Kanunu’na Göre Sözleşmeden Doğan Sürekli Borç İlişkilerinin Sona Ermesi**”, İstanbul 1977, s. 4-5.

<sup>144</sup> ASLAN, a.g.e., s. 524; KURT, Leyla Müjde, “**Yüklenicinin Eseri Teslim Borcunda Temerrüdü**”, Yetkin Yayınları, Ankara 2012.

Önceki sayfalarda ifade edildiği üzere, paket tur sözleşmesi 4822 sayılı Kanun öncesi dönemde, 818 sayılı Borçlar Kanunu'nun da dahil olmak üzere hiçbir kanunda düzenlenmemiştir. Paket tur sözleşmeleri, 4077 sayılı Kanun'da 4822 sayılı "Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunda Değişiklik Yapılmasına Dair Kanun" ile yapılan değişiklikten önce "gezi düzenleme sözleşmesi" olarak anılmıştır. Bu nedenden dolayıdır ki, paket tur sözleşmeleri, 4822 sayılı kanun öncesinde, isimsiz sözleşme olarak tanımlanmıştır.<sup>145</sup>

Kanunda yer alan sözleşmelere bakıldığında, paket tur sözleşmeleriyle bir çok benzer noktalara sahip oldukları görülmekteyse de paket tur sözleşmelerinin farklılıkları vardı.<sup>146</sup> Paket tur sözleşmeleri, 4822 sayılı Kanun'la düzenleme geçirdikten sonra, doktrinde, bu sözleşmelerin kanunî bir ismi olduğu ve artık isimsiz sözleşme olamadığı ileri sürülmektedir.<sup>147</sup> Bu görüşün geçerli olmadığı kanaatindeyiz. 4077 sayılı Kanun'da olduğu gibi 6502 sayılı Kanun'da da paket tur sözleşmesi, tek bir madde ile düzenlenmiştir, fakat kapsamı genişletilmiştir.

14.01.2015 tarihinde, 6502 Sayılı "Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un yürürlüğe girmesinden sonra, bu kanunun 51. ve 84. maddelerine dayanılarak;<sup>148</sup> "Paket Tur Sözleşmeleri Yönetmeliği"<sup>149</sup> hazırlanmıştır. Bu yönetmelikle birlikte "Paket Tur Sözleşmeleri Uygulama Usul ve Esasları Hakkında Yönetmelik"<sup>150</sup> yürürlükten kaldırılmıştır.<sup>151</sup>

Yönetmeliğin amacı "paket tur sözleşmelerine ilişkin uygulama usul ve esaslarını düzenlemek" olup;<sup>152</sup> "paket tur, paket tatil, paket seyahat veya benzeri isimler altında düzenlenen sözleşmeleri" kapsamaktadır.<sup>153</sup>

Bu yönetmelik ile birlikte paket tur sözleşmeleri ile ilgili pek çok düzenleme yapılmıştır. Bu düzenlemeler şu şekilde sırlanabilir:

---

<sup>145</sup> ASLAN, a.g.e., s. 573.

<sup>146</sup> OKTAY, a.g.e., s. 48.

<sup>147</sup> ASLAN, a.g.e., s. 573.

<sup>148</sup> Paket Tur Sözleşmeleri Yönetmeliği 3. Maddesi.

<sup>149</sup> RG. 14.01.2015 Tarih ve 29236 Sayı.

<sup>150</sup> RG. 13.06.2003 tarih ve 25137 Sayı.

<sup>151</sup> Paket Tur Sözleşmeleri Yönetmeliği 19. Maddesi.

<sup>152</sup> Paket Tur Sözleşmeleri Yönetmeliği 1. Maddesi.

<sup>153</sup> Paket Tur Sözleşmeleri Yönetmeliği 2. Maddesi.

Yönetmeliğin 4. maddesinde “Bağımsız hizmet sağlayıcısı”, “Başka turizm hizmetleri”, “Kalıcı veri saklayıcısı”, “Katılımcı”, “Paket tur aracısı”, “Paket tur düzenleyicisi” ve “Tüketici” kavramlarının tanımına yer vermiştir.<sup>154</sup>

Yönetmeliğin 5. maddesi ile birlikte “bilgilendirme” yükümlüğünün ayrıntılarına yer verilmiştir. Buna göre “Paket tur sözleşmesinin kurulmasından önce katılımcıya ön bilgilendirme amaçlı broşür verilmesi zorunludur.” Bu broşürde sunulan paket tur hizmetinin fiyatının vergiler eklenerek bildirilmesi, yapmış ise ödemelerin ne kadar tuttuğu ve sözleşmeden kalan bedelin ne zaman ödeneceğinin belirtilmesi zorunluluğu getirilmiştir. Ayrıca paket tur için yolculuğun başlangıç ve bitiş yerleri ve zamanları, tur süresince kullanılacak araçlar ile bu araçların hangi mevkileri olduğu, tur süresince kullanılacak araçların hareket yerleri ve zamanları; konaklama yapılacaksa konaklama yapılacak yerin niteliği, sınıflandırması ve konaklamanın türünün; yemek hizmeti sunuluyorsa yemek planının; tüm yolculuk boyunca takip edilecek güzergahın; paket tur sınır ötesini kapsıyor ise ilgili ülkenin pasaport, yaş, sağlık ve diğer kriterlerinin; düzenlenmesi planlanan paket turun gerçekleşmesi belli bir sayıya bağlanmış ise bu sayının ve bu sayıya ulaşamadığı hallerde turun ne zaman iptal edilerek bildirileceğinin; tur sırasında sunulan sigorta hizmetlerinin ve turda rehberlik hizmeti olup olmadığının belirtilmesi gerekmektedir. Bu broşürde verilen bilgiler paket tur düzenleyicisi ve aracısı için bağlayıcı nitelikte olup, sözleşmenin kurulmasından sonra, ancak tarafların ortak mutabakatı sonucunda tadil edilebilir. Yönetmeliğin 3. bölümünde ise sözleşmenin tadiline yönelik detaylı düzenlemeler bulunmaktadır.

Sözleşmedeki fiyat değişikliklerinin yapılabilmesi için sözleşmede bu olasılığa yer verilmesi gerektiği, eğer fiyatta bir değişiklik yapılacaksa hangi şartlarda yapılacağı ve hangi hesaplama yönteminin kullanılacağını, “sözleşmede öngörülen hareket tarihinden en az yirmi gün öncesinde katılımcıya yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı ile bildirilmesi koşuluyla sözleşme bedelinin yüzde beşini geçmeyecek” şekilde değiştirilebileceği öngörülmüştür.<sup>155</sup> Ancak burada değişiklik yapılabilmesi, tarafların keyfiyetine bırakılmamış ve yönetmelikte fiyat ve esaslı şartlardaki değişiklikler belirtilmiştir.

---

<sup>154</sup> İlgili yönetmelik maddesi konu bütünlüğünün bozulmaması için Ek 2’de 3. Maddede sunulmuştur.

<sup>155</sup> Paket Tur Sözleşmeleri Yönetmeliği 7. Maddesi.

Sözleşmede meydana gelen değişikliklerin muteber olabilmesi için, katılımcının kabulü gerekir. Katılımcı paket tur düzenleyicisi ya da aracısının teklifini kabul edebileceği gibi kendisine tanınan şu haklardan birini tercih edebilir:<sup>156</sup>

- “a) Paket tur düzenleyicisi veya aracısı tarafından sunulan, eşit veya daha yüksek değerde başka bir paket tura ek bir bedel ödemeksizin katılma.”
- “b) Fiyat farkının kendisine iade edilmesi şartıyla daha düşük değerde bir paket tura katılma.”
- c) Herhangi bir tazminat ödemeksizin sözleşmeden dönme.”

Katılımcının, bu sözleşmeden dönme hakkını kullanması halinde, “katılımcının ödemiş olduğu tüm bedeli herhangi bir kesinti yapmaksızın, en geç on dört gün içerisinde iade etmesi zorunludur.”<sup>157</sup>

Yönetmeliğe göre, sözleşmenin sözleşme düzenleme yükümlülüğü paket tur düzenleyicisi veya aracısına bırakılmıştır. Hazırlanacak sözleşmede, Paket Tur Sözleşmeleri Yönetmeliği madde 5’te sayılan bilgilere ilave olarak “Paket tur düzenleyicisi veya aracısı ve varsa temsilcisi ile katılımcının adı veya unvanı, açık adresi, telefonu” ile birlikte diğer iletişim bilgilerinin yer verilmesi zorunludur.<sup>158</sup>

Yazılı olarak yapılacak sözleşmelerin şekil şartlarına Paket Tur Sözleşmeleri Yönetmeliği 7. maddede yer verilmiştir. Buna göre yazılı sözleşmelerin “en az on iki punto büyüklüğünde, anlaşılabilir bir dilde, açık, sade ve okunabilir bir şekilde düzenlenmesi ve bunların bir örneğinin kâğıt üzerinde veya kalıcı veri saklayıcısı ile katılımcıya verilmesi” paket turun düzenleyicisi ya da aracısına ait bir yükümlülüktür.

Yönetmeliğin 7. maddesi ile birlikte paket turun düzenleyicisi ya da aracısına yüklenen bir başka sorumlulukta yurt içi turlar için en az 24 saat, yurt dışı turlar

---

<sup>156</sup> Paket Tur Sözleşmeleri Yönetmeliğinin 10. Maddesine göre katılımcının bu haklardan birini kullanabilmesi için “değişikliği kabul etmediğini paket tur düzenleyicisi veya aracısına yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı ile” bildirmek zorundadır. Bu bildirimde bulunmayan katılımcı yönetmelikte tanınan haklardan faydalanamaz.

<sup>157</sup> Paket Tur Sözleşmeleri Yönetmeliği 10. Maddesi.

<sup>158</sup> Paket Tur Sözleşmeleri Yönetmeliği 6. Maddesi.

için ise 48 saat önce detaylı bilgilendirme yapılması zorunluğu bulunmaktadır.<sup>159</sup>

Paket Tur Sözleşmeleri Yönetmeliği 11. maddesi paket turun iptalini düzenlemektedir. Buna göre “Paket tur düzenleyicisi veya aracısının, katılımcıdan kaynaklanmayan bir sebepten dolayı paket turun başlamasından önce turu iptal etmesi halinde” katılımcıya bazı haklar tanınmaktadır.

Bu haklar, yönetmeliğin 10. maddesinin üçüncü fıkrasında tanımlanmıştır.<sup>160</sup>

Sözleşmenin, sözleşme şartlarına uygun ifa edilmemesi durumuna Yönetmeliğin 12. maddesinde yer verilmiştir. Sözleşmenin eksik ifası durumunda; katılımcı, sözleşmenin ifası sürecinde tespit ettiği her türlü eksikliği, bağımsız hizmet sağlayıcısına ya da paket tur düzenleyicisi veya aracısına derhal bildirmekle mükelleftir. Sorumluların bu eksikliği gidermemesi durumunda, katılımcının “sözleşme bedelinden indirim talep etme” hakkı saklıdır. “Paket tur düzenleyicisi veya aracısının, paket tur başladıktan sonra, önemli bir yükümlülüğünü yerine getirmediği veya getiremeyeceği tespit edilirse, paket tur düzenleyicisi veya aracısı, turun devamı için, katılımcıya yeni bir maliyete neden olmayan, farklı düzenlemeler sunar ve katılımcıya teklif edilen hizmetlerle sunulan hizmetler arasındaki farkı tazmin eder.” Sorumlu tarafından sunulan alternatif düzenlemeyi, katılımcının kabul etme zorunluluğu bulunmamaktadır. Katılımcı, alternatif düzenlemeleri kabul etmediği durumda, sözleşmeden dönebilir. Katılımcının “Sözleşmeden dönmesi durumunda, paket tur düzenleyicisi veya aracısının ücret talep etme hakkı sona erer ve yapılmış olan ödemeler sözleşmeden dönüldüğü tarihten itibaren, katılımcıya en geç on dört gün içinde iade edilir. Ancak paket tur düzenleyicisi veya aracısı, o ana kadar ifa etmiş olduğu edimler için katılımcıdan hizmetten faydalandığı oranda, uygun bir karşılık talep edebilir.” Ayrıca sözleşmeden dönülmesini takiben, paket tur düzenleyicisi veya aracısı “katılımcının paket tura başladığı yere veya üzerinde anlaşılan başka bir yere ücretsiz naklini sağlamak ve zorunlu konaklama olması halinde, yapılan giderleri karşılamakla yükümlüdür.”

---

<sup>159</sup> İlgili yönetmelik maddesi konu bütünlüğünün bozulmaması için Ek 2’de 4. Maddede sunulmuştur.

<sup>160</sup> İlgili yönetmelik maddesi konu bütünlüğünün bozulmaması için Ek 2’de 5. Maddede sunulmuştur.

Paket tur düzenleyicisi veya aracısı sorumluluklarını, sözleşmede belirtildiği üzere ifa etmekle yükümlüdür. Eğer paket tur düzenleyicisinin veya aracısının sorumluluklarını uygun şekilde yerine getirmemesi halinde, “katılımcının uğradığı her türlü zarardan sorumludur ve katılımcı, boşa harcanan tatil zamanı için de uygun bir tazminat talep edebilir.”<sup>161</sup> Ancak bu sorumlulukta bazı sınırlar belirtilmiş olup, bu hususlar 14. madde de sıralanmıştır.<sup>162</sup>

Bu sözleşme ile birlikte, katılımcı hakları da tanzim edilmiştir. Paket Tur Sözleşmeleri Yönetmeliğın 15. maddesinde katılımcının haklarından sayılan “sözleşmenin devir hakkı” düzenlenmiştir. Buna göre katılımcı, “turun başlamasından en az 7 gün önce”, paket tur düzenleyicisi veya aracısına, usulüne uygun bildirim yaparak, haklarını üçüncü bir kişiye devredebilir. Devir ile birlikte haklarını devreden katılımcı, hakları devir alan katılımcı ile birlikte paket tur düzenleyicisi veya aracısına karşı ücret ve masrafların ödenmesi konusunda müteselsilen sorumludur.<sup>163</sup>

Katılımcı her hangi bir neden olmaksızın, paket tur sözleşmesini, usulüne uygun bir şekilde bildirimde bulunmak şartıyla feshedebilir. Bu durum Paket Tur Sözleşmeleri Yönetmeliğın 16. maddesinde düzenlenmiştir. Yönetmeliğe göre, iptal talepleri tarih sınırlamasına tabi tutulmuş ve paket turun başlamasından 30 gün öncesine kadar yapılacak fesih işlemlerinde “*ödenmesi zorunlu vergi, harç ve benzeri yasal yükümlülüklerden doğan masraflar hariç olmak üzere, herhangi bir kesinti yapılmaksızın*” katılımcıya ödediği tüm bedel iade edilir şeklinde düzenleme yapılmıştır. İptal işlemi 30 günden daha kısa bir sürede iptal edilecek ise, “paket tur sözleşmesinde belirtilmek şartıyla” belirli bir tutar veya oranda kesinti yapılabilmesine olanak tanınmaktadır. Ancak katılımcının, sözleşmede gerekli özeni gösterdiği ve kendi elinde olmayan bir durumun ya da mücbir sebebin ortaya çıkması halinde “*turun başlamasına 30 günden daha az bir süre kala fesih bildiriminde bulunması halinde, ödenmesi zorunlu vergi, harç ve benzeri yasal yükümlülüklerden doğan masraflar ile üçüncü kişilere ödenip belgelendirilebilen ve iadesi mümkün olmayan bedeller hariç olmak*

---

<sup>161</sup> Paket Tur Sözleşmeleri Yönetmeliğı 13. Maddesi.

<sup>162</sup> İlgili yönetmelik maddesi konu bütünlüğünün bozulmaması için Ek 2’de 6. Maddede sunulmuştur.

<sup>163</sup> Paket Tur Sözleşmeleri Yönetmeliğı 16. Maddesi.



*üzere, herhangi bir kesinti yapılmaksızın katılımcının ödemiş olduğu bedel”*  
katılımcıya iade edilir.

Tüketici hakları açısından değerlendirildiğinde, önemli bir düzenlemeye Paket Tur Sözleşmeleri Yönetmeliğinin 18. maddesinde yer verilmiştir. Buna göre katılımcı, sözleşme metninde veya başka bir belge ile yönetmelikten kaynaklanan haklarından feragat ettiğine dair kayıt oluşturulmasının geçerli olmadığı ve paket tur düzenleyicisi ya da aracısının sorumluluğunu ortadan kaldırmadığı ifade edilmiştir.



## **5. PAKET TUR SÖZLEŞMESİ'NDE TARAFLARIN HAKLARI VE BORÇLARI**

Düzenlenen paket turda yer alan taraflardan bahsedildiği bölümde, tarafların turu düzenleyenler ve tura katılanlar olarak ikiye ayrıldığı ifade edilmişti. Bu bölümde ise tarafların hakları ve yükümlülükleri üzerinde durulacaktır.

### **5.1 Paket Tur Düzenleyenin Hakları**

#### **5.1.1 Paket tur sözleşmesinden kaynaklanan ücreti talep ve tahsil etme**

Tanzim edilen paket tur sözleşmesi, taraflara bazı haklar tanıdığı gibi ayrıca borç altına sokan sözleşmelerdir. Paket tur sözleşmesinde, paket turu düzenleyen taraf, sözleşmede belirtilmiş olan hizmetleri sunma borcu altına sokulurken, paket tura katılan müşteri de bu hizmetlere karşılık bedel ödeme yükümlülüğü altına girmektedir. Bu konuda yönetmeliğin 5. maddesi önem arz etmektedir. Yönetmeliğin 5. maddesi paket tur sözleşmelerinin şekli gereklerini ifade ederken, ücreti de bu gerekler arasında sıralamıştır. Buna göre, paket tur sözleşmelerinde, ücretin TL cinsinden ifade edilmesi ve ücrete vergiler dahil toplam tutarın ve ödeme şeklinin nasıl olacağının tartışmaya mahal vermeyecek şekilde yer verilmesi gerekmektedir. Ayrıca, taraflar arasında vadeli işlemlerde faiz oranı kararlaştırılmış ise, faizle birlikte ödenecek toplam satış fiyatı sözleşmede olmalıdır. Tura katılanın, ödeme edimini yerine getirmemesi halinde ortaya çıkabilecek hukuki sonuçların da, paket tur sözleşmelerinde yer verilmesi gerekir.<sup>164</sup>

Her ne kadar, Türk hukukunda taraflar sözleşmede serbest bırakılmış olmasına karşın, yukarıda ifade edildiği üzere paket tur sözleşmelerinde bazı hususlara yer verilmesi zorunlu tutulmuştur. Bu unsurlar arasında “ücret” de

---

<sup>164</sup> Yüksek Mahkeme kararlarında özellikle sözleşme bedelinin hangi döviz kurundan belirtildiğini incelediği görülmektedir. Bu açıdan sözleşmenin TL cinsinden yapılması önemlidir. Bu konu hakkındaki emsal yüksek mahkeme kararları Ek 1’de 11 maddesinde sıralanmıştır.

bulunmaktadır. Türk Borçlar Kanunu'nun 26–27. maddeleri, hazırlanan sözleşmelerin “muhtevasını” serbestçe düzenlenebileceğini ifade etmektedir. Ancak paket tur sözleşmelerinde bir kısıtlama mevcuttur. Pratik uygulamada bu kurala fazla riayet edilmediği görülmektedir. Bu durum karşısında, 6502 sayılı TKHK'nın 4/I' Maddesinde “*Sözleşmede bulunması gereken şartlardan bir veya birkaçının bulunmaması durumunda, eksiklik sözleşmenin geçerliliğini etkilemez. Bu eksiklik sözleşmeyi düzenleyen tarafından derhâl giderilir.*” hükmüne yer verildiği görülmektedir. Ücrete sözleşmede yer vermeyen paket tur düzenleyicisi, özünde sözleşmenin gereklerine yer vermemesinden dolayı, müşteriye fazla aydınlatmamış olduğundan, aydınlatma borcunu ifa etmemiş olur ve bu nedenle sorumluluğu bulunmaktadır.<sup>165</sup>

### **5.1.2 Tura katılandan iş birliği yapmasını ve özenli davranmasını isteme**

Paket tur düzenleyicisinin, paket tur katılımcısından, turun sağlıklı bir şekilde gerçekleştirebilmesi için, tur düzenleyicisi ile iş birliği yapma ve turla ilgili özenli davranma talebinde bulunma hakkı bulunmaktadır.

## **5.2 Paket Tur Düzenleyenin Borçları**

Paket tur düzenleyen, yapılan sözleşmesi ile birlikte tur katılımcısına karşı hizmet borcu altına girmektedir. Paket tur düzenleyicisi, ayrıca hizmet borcunu tam kusursuz bir şekilde ifa etmemesi hainde, bir başka deyişle ayıplı ifa etme veya hiç ifa etmeme gibi nedenlerden dolayı başkaca borçlar altına da girebilmektedir. Çalışmanın bu kesiminde, paket tur düzenleyicisinin borçlarına yer verilmektedir.

### **5.2.1 Paket tur sözleşmesi edimini gereği gibi yerine getirme**

Paket tur sözleşmesi ediminden bahsedebilmek için, öncelikle paket tur sözleşmesinden bahsedilmesi gerekmektedir. Bir başka deyişle “paket tur sözleşmesi edimi” hususunun geçerli olabilmesi için, öncelikle sözleşmenin usulüne uygun bir şekilde tesis edilmesi gerekmektedir. Bu konu çalışmanın

---

<sup>165</sup> KÜRŞAT, Zekeria, “Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanunda Öngörülen Şekil Kuralları ve Şekle Aykırılığın Yaptırımı”, Prof. Dr. Zahit İmre'ye Armağan, Der Yayınları, İstanbul 2009, s. 409-455.

ilgili yerlerinde bahsedildiğinden burada tekrar edilmeden, edimlerin ifası hususunda durulacaktır.

Seyahat Acentaları Birliğı Yönetmeliğı (SABY) 3. maddesi “seyahat acentası” tanımını vermektedir.<sup>166</sup> Bu tanımdan seyahat acentasının “basiretli bir tüccar” olduğı anlaşılmaktadır. Basiretli bir tüccar olarak seyahat acentası, faaliyet alanı ile ilgili olarak tüm çalışmaları tam ve kusursuz bir şekilde yerine getirmekle mükelleftir. Bu nedenle paket tur düzenleyicisi, tur başlamadan önce ilan ettiğı programı gerçekleştirebilmek için, gerekli tedbirleri almak zorundadır. Bu, paket tur düzenleyicisinin en önemli borcudur. Paket tur düzenleyen, turda yer alan farklı edimleri, bir bütün oluşturacak şekilde düzenleyip gerçekleştiren kişi olarak geçer. Bir bütünlük oluşturan farklı edimlerin, sözleşme çerçevesinde, programa uyularak gerçekleştirilmesi gerekir.<sup>167</sup>

Paket tur düzenleyicisinin borcunun sınırları, sözleşmeye göre belirlenmektedir. Sözleşme ile ilgili olarak yazılı ve sözlü beyanları ile bağı olan paket tur düzenleyicisi, beyanlarını yerine getirmekle mükelleftir.<sup>168</sup> Sözleşmenin niteliğı ve beyanların, bu noktada önem kazandığı görülmektedir. Ancak kanun koyucunun, tüketicinin lehine konum almasından dolayı, paket tur sözleşmesinin geçerliliğı hususunda, tura dair hususların açıkça belirtilmesine gerek bulunmamaktadır. Ancak paket tur sözleşmelerinin amacına uygun olarak tanzim edilmesi, ayrıca tarafların iyi niyet ve dürüstlük kurallarına ve hayatın olağan akışına uygun olarak tanzim edilmesi, yerinde olacaktır.<sup>169</sup>

“Paket Tur Sözleşmesi Edimini Gereğı Gibi Yerine Getirme Sorumluluğundan” bahsedilirken, özen konusundan da bahsedilmesi gerekmektedir. Her sözleşmede olduğı gibi paket tur sözleşmesinde de tarafların, üzerlerine düşen edimleri gereğı gibi ifa ederken, beklenen özeni göstermesi de beklenmektedir. Konumuz açısından değerlendirdiğimizde, paket tur katılımcısı olan tüketici, paket tur düzenleyicisinden yükümlülüklerini yerine getirirken, sözleşme

---

<sup>166</sup> İlgili yönetmelik maddesi konu bütünlüğünün bozulmaması için Ek 2’de 7. Maddede sunulmuştur.

<sup>167</sup> YURT, a.g.e., s. 128.

<sup>168</sup> OKTAY, a.g.e., s. 66.

<sup>169</sup> OKTAY, a.g.e., s. 67.

kapsamında taahhüt edilen hizmetlerin, gereği gibi özenli ve tam olarak ifa edilmesini beklemektedir.

Sözleşmede yer alan hizmetlerin, bazı sebepler dâhilinde kararlaştırılan şekilde gerçekleşmemesi durumunda, bu hizmetlere eş değer olan hizmetler sunulabilir. Bunlar ikâme edimlerdir. Fakat bu eş değer hizmetlerin, tüketiciye ek bir maliyet yükü vermemesi gerekir<sup>170</sup>. Eğer bu eş değer hizmetin ekstra bir maliyeti varsa, bunu karşılamak da seyahat düzenleyene aittir. İkâme edimin sağlanmaması durumunda, tüketicinin tazminat isteme hakkı doğmaktadır.<sup>171</sup>

Edimleri yerine getirirken, tur katılımcılarının eşyalarının güvenli bir şekilde korunması gerekmektedir. Paket tur düzenleyicisi, genellikle bütün hizmetleri kendisi üstlendiğinden, en önemli edimlerinden biri de, tur katılımcısının bagajlarını güvenli olarak götürme ve geri getirmedir. Yargıtay 13. Hukuk Dairesinin vermiş olduğu bir kararda, paket tur sözleşmesi dolayısıyla gerçekleşen uyuşmazlıkta açılan maddi ve manevi tazminat davasında, davacı tüketici, paket tur kapsamında kendisine sunulan hizmetin ayıplı olduğunu ifade etmiştir. Paket tur kapsamında yapılan seyahatten dönüşte, bavullarının kaybolması neticesinde açtığı maddi ve manevi tazminat davasında, davalıların, dava konusunun ticari olduğu ve bu sebeple davanın Ticaret Mahkemesinde açılması gerektiği talebiyle karşılaşmış ve davalının yaptığı itirazla, tüketici mahkemesi görevsizlik kararı vererek, davayı reddetmiştir. Fakat Mahkeme, davanın ücret miktarı konusunda, Sulh Hukuk Mahkemesinin görev alanına girdiğinden bahisle, davayı reddetmiştir. Yapılan temyiz itirazıyla Yüksek Mahkeme, işin tüketici işi olduğu, bunun paket tur kapsamında yer aldığı ve bu sebeple de yargılamada Tüketici Mahkemesinin görevli olduğu gerekçesiyle, Tüketici mahkemesinin kararını bozmuştur. Yine Yargıtay'ın bir başka kararında, tur kapsamında kaybolan bavul dolayısıyla açılan tazminat davasında, görevli mahkemenin, Tüketici Mahkemesi olduğu belirtilmiştir.

Paket tur düzenleyen, tur kapsamındaki hizmetleri, yapılan sözleşmede öngörüldüğü gibi gerçekleştirmek zorundadır. Bu “hizmetler arasında koordinasyon sağlama yükümlülüğü” olarak da tabir edilir. Tura katılan kişi,

---

<sup>170</sup> Paket Tur Sözleşmeleri Yönetmeliği m. 10/III.

<sup>171</sup> Paket Tur Sözleşmeleri Yönetmeliği m. 10/III-c.

yapılan sözleşmede kendisine sunulacak hizmetleri önceden deneme imkânı bulamadığından, paket turun sözleşmede belirtildiği şekilde yapılması önemlidir. Paket tur edimlerinin kötü ifa edilmesi dışında, Yönetmelik m. 12/2-a bendinden yola çıkarak paket tur düzenleyenin, seyahat yöneticisi bulundurmaması sebebiyle organizasyon borcuna uygun davranmaması yönünden, Yönetmelik 9. maddesine göre tazminat borcu doğacaktır.<sup>172</sup> Kötü ifa olarak ifade edilen bu durum, çalışmanın ilgili yerlerinde detaylı bir şekilde ifade edildiğinden, burada tekrara sebebiyet verilmemesi için tartışma uzatılmayacaktır.

### **5.2.2 Aydınlatma (Bilgilendirme) borcu**

Paket tur sözleşmesinin güçlü tarafı, sözleşmeyi hazırlayan taraftır. Bu sebeple zayıf taraf olan yani paket turu satın alan kişi, tüketici, bu alınacak hizmetler bakımından deneyimsizdir ve bu sebeple paket turu düzenleyen kişiye inanma durumu söz konusudur. Bu sebeple turu düzenleyen taraf, tüketiciyi seyahat hakkında aydınlatma borcu içindedir. Turla ilgili gerekli bilgileri vermesi gerekir. İşte bu durumda ortaya çıkan tanıtım broşürleri önemli konuma gelmektedir.

Paket tur ile ilgili tüm sorumluluk paket tur düzenleyicisinde olup, paket tur düzenleyicisinin, paket tur sözleşmelerini ve bu sözleşmelerle ilgili broşür ve katalogları hazırlarken dürüstlük kuralına göre hareket etmesi gerekmektedir.<sup>173</sup> Bu kapsamda tur düzenleyicisi, tur ile ilgili tüm bilgileri doğru ve gerçek bir şekilde tur katılımcısına aktarmak yükümlülüğü altındadır. Bu bilgilerin doğru ve gerçek bir şekilde aktarılması durumunda “Culpa in contrahendo” sorumluluğu ortaya çıkmaktadır.<sup>174</sup>

---

<sup>172</sup> ÖZDEMİR, a.g.e., s. 68.; KİZİR, Mahmut, “**Borçlu Temerrüdünün Sona Ermesi**”, Ankara 2012, s. 30.

<sup>173</sup> Konu Türk Medeni Kanunu’nda “Herkes, haklarını kullanırken ve borçlarını yerine getirirken dürüstlük kurallarına uymak zorundadır. Bir hakkın açıkça kötüye kullanılmasını hukuk düzeni korumaz.” Şeklinde ele alınmaktadır. Benzer düzenlemelere diğer ülkelerdeki medeni kanunlarda da rastlanmaktadır. Örneğin Alman Medeni Kanununda (BGB), Art2 / ABS 2’de benzer düzenlemelere yer vermektedir.

<sup>174</sup> “Bu sorumluluk, sözleşme görüşmeleri sırasında tarafların özenli ve dürüst davranma ilkelerine kusurlu olarak uymamaları veya diğer taraf nezdinde uyandırılan güvene aykırılık nedeniyle verdikleri zarardan hakkaniyet ilkesi gereğince sorumlu olmasını ifade etmektedir.” (www.erdem-erdem.av.tr, Erişim Tarihi: 24.08.2019)

Aydınlatma sorumluluğu, Paket Tur Yönetmeliğinin 5. maddesinde yer almaktadır. Bu maddeye göre;

“Seyahat acentesinin, yapılacak paket tur hakkında bilgilendirilmeyi talep eden tüketiciye, turun tanıtımının yer aldığı bir broşür vermesi bir zorunluluktur”. Broşürün içerdiği hususlar, seyahat acentesi için bağlayıcıdır. Söz konusu özelliklerde yapılacak değişiklikler, ancak broşürde yer alması ve sözleşme yapılmadan önce tüketiciye bildirilmek şartıyla, sözleşme yapıldıktan sonra ise tarafların açık onayıyla değiştirilebilir. Bu broşürde; *Vergiler de dâhilin olduğu fiyat ve ödeme şartları, Gidilecek yerler ve oralara ve oralarda ulaşımın nasıl olduğu, Kalınacak yerin özellikleri, Yemek ve gezi planı, Paket tur programı, Uluslararası seyahatlerde pasaport ve vize koşulları, Seyahat acentesinin, paket tura katılacak tüketici sayısının yeterli olmadığı durumda paket turun iptalini tüketiciye bildireceği en son tarih*” gösterilir.

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

“*Seyahat 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, Varsa ara durakların zamanı, yeri ve ulaştırma bağlantıları ile yolcu tarafından kullanılacak ulaşım aracının özellikleri, Reşit olmayan kişilerin yurt dışına yolculuğu veya yurt dışında kalmaları halinde, tüketici veya tüketicinin kaldığı yerle doğrudan teması sağlayacak bilgiler, Tüketici tarafından iptal masraflarını ya da kaza veya hastalık halinde ülkesine geri gönderilme de dâhil olmak üzere yardım masraflarını teminat altına alacak, isteğe bağlı bir sigorta sözleşmesi yapılmasıyla ilgili bilgiler.*”

Paket tur yönetmeliğinin 7. maddesinde tüketicinin bilgilendirilmesi gereken hususlar şu şekilde ifade edilmektedir:

- Yolcuğun ne zaman başlayacağını ve biteceğini ve yolcuğun neresi veya nereler olduğu konusunda,
- Ara konaklamaların neresi olduğu, tarihleri ve aktarmalar varsa ise bunların nereler olduğu,



- Yolculuk esnasında konaklama olacaksa, bunun neresi olduğu,
- Paket tur düzenleyicisinin veya aracısının ve gidilecek yerlerde kim temsilciyse onların tüm iletişim bilgileri,
- Reşit olmayan kişiler için, yolculuk sırasında veya seyahat noktalarında kimlerin sorumlu olduğu, kimlerin bu kişilerle ilgileceğı,
- Turun herhangi bir sebeple iptal olması durumunda, iade durumu ve yapılmışsa sigorta bilgilerinin neler olduğu konusunda, tüketicinin bilgilendirilmesi gerekmektedir.

Bildirim nasıl yapılacağı, yönetmelikte detaylı bir şekilde ifade edilmiştir. Paket tur yönetmeliğinin 8. maddesi şu şekildedir: *“Yazılı veya mesafeli olarak kurulan paket tur sözleşmeleri ile bu Yönetmelik kapsamında yapılan bilgilendirmelerin, en az on iki punto büyüklüğünde, anlaşılabilir bir dilde, açık, sade ve okunabilir bir şekilde düzenlenmesi ve bunların bir örneğinin kâğıt üzerinde veya kalıcı veri saklayıcısı ile katılımcıya verilmesi zorunludur.”*

Bu yükümlülükte dikkat edilmesi gereken önemli hususlardan bir tanesi, bu sorumluluğun sadece tur öncesini kapsamamasıdır. Bu sorumluluk aynı zamanda tur boyunca devam etmektedir. Bu nedenle, paket turun başlamasından sonra ortaya çıkan ve sözleşme şartlarının yerine getirilmesini engelleyen durumların varlığı halinde gerekli bilgilendirme yapılmalıdır. Bu bilgilendirme sadece tur ile ilgili olmak zorunda değildir. Örneğin, paket turun gerçekleşeceği yerde sıklıkla karşılaşılan hırsızlık vakaları olağanın üzerinde ise, bu konuda katılımcıların bilgilendirilmesi gerekmektedir.

### **5.2.3 Tura katılanın değişmesini kabul etme**

Paket Tur Sözleşmeleri Yönetmeliğinin 15. maddesi, paket tur katılımcısının değişikliğine olanak sağlamaktadır. Paket tur hizmeti alan katılımcı, ortaya çıkan yeni durumlar karşısında yapılan paket tura devam ettirmesi imkansız olması halinde, turun başlamasından en az yedi gün önce, tur düzenleyicisine veya aracısına yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı ile bildirimde bulunmak şartı ile sözleşmeyi, yapılacak paket turda yer alan tüm koşulları gerçekleştiren üçüncü bir kişiye devredebilir.”

#### 5.2.4 Sır saklama ve tüketicinin korunması yükümlüğü

Paket tur düzenleyicisi, paket tur ile ilgili bilgileri saklamakla mükelleftir. Bu kapsamda, tur katılımcılarına ait bilgileri de saklanmalıdır. Bu husus 1618 Sayılı “Seyahat Acentaları ve Seyahat Acentaları Birliği” Kanunda açıkça ifade edilmiştir. Kanun 21. maddesinin son hükmü “*Seyahat acentaları müşterilerinin isim ve adreslerini ve gezileri ile ilgili kişisel hususları gizli tutarlar*” şeklindedir.

Kanun koyucu, sosyal açıdan güçsüz olanı koruma eğilimi göstermektedir. Sosyal bakımdan zayıf olanın korunması devletin sosyal oluşumunun meşru amaçlarından birini oluşturmaktadır. Böyle bir amacın ortaya çıkabilmesi için, özel hukuka özgü müdahale ihtiyacının ortaya çıkması gerekir. Bu nedenle, yapısal eşitsizliklerin genel olarak hesaba katılması, özel hukuktaki şekli anlamda hukuki eşitlik ilkesiyle çatışmaya yol açacağı için, sosyal içerikli müdahaleler yapılırken sadece somut duruma özgü noksanlıkların ortadan kaldırılmasının göz önünde bulundurulması gerekir.

Paket tur sözleşmelerinde zayıf (güçsüz) konumda olan tur katılımcısı kanunlar önünde korunmaya alınmaktadır. Paket tur katılımcısının, paket tur düzenleyicisi karşısında güçsüz olmasının temel nedeni, bilgi eksikliğinden kaynaklanmaktadır. Kanun koyucu, bu itibarla paket tur katılımcısının bilgilendirilmesine öncelik vermektedir. Bu amaçla paket tur sözleşmelerinde, tur katılımcılarının aydınlatılması için katılımcıya sunulan turla ilgili broşürler, katılımcıyı icaba davet niteliği taşıdığından, paket tur düzenleyicisi yaptığı bu davetle bağlı hale gelmektedir. Yani tüketici talep ettiği vakit, bu sözleşmeyi yapmaktan ve hizmeti sunmaktan kaçınamaz.<sup>175</sup>

Bir başka deyişle, paket tur sözleşmesi için paket tur katılımcısına sunulan broşürler, tur hakkında yeterli bilgisi olmayan tur katılımcısını bilgilendirmek amacıyla hazırlanmaktadır. Bu sebeple katılımcının mağdur olmaması için tur öncesi, turla alakalı broşür verilmesi ihtiyari değil, zorunludur. Tur düzenleyen, talep olmasa dahi tüketiciye aydınlatma yükümlülüğü çerçevesinde broşür vermelidir.

---

<sup>175</sup> SAYIN, a.g.e., s.113-114.

Tüketiciyi aydınlatma, bilgilendirme amaçlı verilen broşürlere, bu broşürleri hazırlayan tarafın yani paket tur düzenleyenin uyması gerekir<sup>176</sup>.

Broşürlerde bir değişiklik olduğu vakit, bu değişikliğin tüketicinin anlayabileceği şekilde gösterilmesi, sözleşme yapıldıktan sonrada eğer şartları varsa, broşürdeki bazı hususların değiştirilmesi gerekiyor ise, o zaman da tüketiciyle yapılan mutabakatın varlığı gerekir. Aksi halde tüketicinin hiçbir sorumluluğu olmayacağı gibi, gerçekleşen her türlü zararının da giderilmesi gerekir.

Broşürün tur hakkında bilgi içermesi sebebiyle yani tüketiciyi aydınlatmayı amaçlayan bir araç olması sebebiyle, bunun yazılı, görsel reklam ya da elektronik posta şeklinde gönderilen bir araç olmasında hiçbir sakınca yoktur, fakat bu bilgilendirmelere tur düzenleyenin TKHK madde 4'e göre uyma zorunluluğu vardır. Bu maddeye göre; yazılı broşürlerde şekil şartları bulunmaktadır. Buna göre, metin en az on iki punto büyüklüğünde, açık ve anlaşılabilir şekilde yazılmalıdır.

### **5.2.5 Sigorta yapma ve teminat gösterme**

Paket tur düzenleyicisi, çeşitli riskleri de üstlenmiş olur. Bu risklerin en büyüğü, tur düzenleyicisinin aczidir. Paket tur düzenleyicisinin acze düşmesi, yani iflası veyahut da ödeme güçlüğüne düşmesi riskine karşı, paket tur katılımcısı “zorunlu sigorta ve teminat gösterme” şeklinde iki farklı yol ile korunmaktadır. “Paket tur düzenleyen, şirket kurulana kadar Kültür ve Turizm Bakanlığı'na belirlenen sigorta ve kuruluş teminatını, Bakanlığa vermesi gerekmektedir..”

TKHK. 51. maddesi şu şekildedir:

“14.9.1972 tarihli ve 1618 sayılı Seyahat Acenteleri ve Seyahat Acenteleri 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.” Bu maddede açıkça ifade

---

<sup>176</sup> ÖZDEMİR, a.g.e., s.69; ÖKSÜZ, a.g.e., s. 341; KARA, a.g.e., s.483; HAMAMCIOĞLU, Vardar, a.g.e., s.288.

edildiği üzere, tüketicinin yapılan sözleşme gereği sözleşmeyi hazırlayan paket tur düzenleyicisinin, sözleşmeye göre hareket etmemesinin belli yaptırımları vardır. Bu yaptırımların muteber olabilmesi için, tüketicinin de haklı olması gerekmektedir.

Konumuz açısından paket tur sözleşmelerinde kusur paket tur düzenleyicisi / aracısı tarafından da kaynaklanabileceği gibi, tur katılımcısında da kaynaklanabilir. Bu defa sorumluluk ve yaptırım, tüketici aleyhinde ortaya çıkar. Yargıtay 13. Hukuk Dairesinin tüketicinin sorumluluğuyla alakalı vermiş olduğu E. 2016/23047 sayılı kararında, tüketicinin hatasından dolayı bir hak talep edemeyeceğini şu şekilde ifade etmiştir:

“Dava bir tazminat davasıdır. Davacı tüketiciler, eksik ve ayıplı ifa nedeniyle davalılardan maddi ve manevi tazminat talebinde bulunmuşlardır. Davacılar yerel mahkemeye, davalılarla paket tur sözleşmesi yaptıklarını, tura katılmak için havaalanında toplandıklarını, yapılan pasaport kontrolünde pasaporta küçük bir yırtık bulunduğunu bu sebeple pasaportunun kabul edilmediğini ve tura katılamadıklarını belirterek, bundan dolayı tur düzenleyen firmanın kendisine yeterli bilgi vermediğini eksik ve ayıplı hizmette bulunduğunu iddia ederek davalılardan maddi ve manevi tazminat talebinde bulunmuştur. Yerel mahkeme kısmi olarak talebi kabul etmiş, sadece maddi tazminata mahkum etmiştir davalıyı. Süresinde yapılan itirazda Yüksek Mahkeme, davacıların pasaport ve kimlik gibi kontrollerinin sorumluluğunun davacı tüketicilere ait olduğunu belirtmiştir. Bu sebeple pasaportu yırtık olan tüketici için, maddi tazminat yönünden bir hak doğmadığını, diğer davacıların ise tura kendi istekleri ile katılmadıklarını ifade ederek maddi tazminat sebebiyle davalılar lehine kararın bozulmasına” karar vermiştir.

Paket tur sözleşmesinin gereği gibi ifa edilmemesi, eksik ifa edilmesi ya da hiç bir şekilde ifasının gerçekleşmemesi durumunda, paket turu düzenleyen ya da aracısı, tüketicinin tüm zararlarını karşılamak zorundadır.

Seyahat Acenteleri ve Seyahat Acenteleri Birliği Kanunu’nun 12. maddesi de bu konuyla ilgili bir düzenleme içerir:

“Seyahat acenteleri, Türkiye’de satılan paket turlarda:

a)Düzenledikleri paket tur kapsamında; müşteriye taahhüt ettikleri hizmetlerin acentenin iflası da dâhil olmak üzere, herhangi bir nedenle verilmemesi veya taahhüt edilen şekilde verilmemesinden kaynaklanabilecek sorumluluklarını sigorta ettirmek zorundadır. Bu durumda sigortacının sorumluluğu en az paket tur bedeli kadar olmalıdır. Müşteri, sigorta kapsamında yer alan zararını, sigorta şirketinden isteyebilir.

Seyahat acenteleri ve sigorta şirketleri, sigorta sözleşmelerini yaptıkları andan itibaren beş iş günü içerisinde sözleşmenin bir örneğini Bakanlığa göndermekle yükümlüdürler. Sözleşmenin süresinden önce sona ermesi halinde, bu durum aynı süre içerisinde seyahat acenteleri 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”.

Görüldüğü üzere, burada belirtilen zorunlu seyahat sigortalarının kapsamı açık bir şekilde ifade edilmektedir. Turu düzenleyen tarafından gereği gibi ifa edilmemesi iki şekilde karşımıza çıkmaktadır. Paket tur düzenleyicisi ya eksik ifa ve ayıplı ifa ile ifa edimini tam olarak yerine getirmemiştir ya da hizmet edimini hiç ifa etmemiştir.

Önceden de ifade etmiş olduğumuz üzere, sigortanın devreye girmesi, ancak paket tur sözleşmesini düzenleyen kusurundan kaynaklanması durumunda mümkün olabilmektedir. Tur katılımcısının kusurundan kaynaklanan sorunlarda sigorta devreye girmeyecektir. Gerçekten de bazı somut olaylarda, paket tur düzenleyicisi / aracısı tarafından iyi niyetle hizmet sunulmak istense de, kötü niyetli tur katılımcıları tarafından yükümlülüklerini ifa edemedikleri görülmektedir. Böyle iyi niyet ve dürüstlük kurallarına aykırı davranışlar neticesinde ortaya çıkabilecek durumların önüne geçilebilmesi için bazı sınırlamalar getirilmiştir.

Örneğin zorunlu sigorta miktarını belirtmiştir. Bu miktarın da en az paket tur değeri kadar olacağı belirtilir. Buradaki en az paket tur miktarındaki kasıt tüketicinin mağduriyetini en aza indirmeye çalışmaktır. Tabii ki bu kanunun getirdiği bir sınırdır. Taraflar kendi aralarında anlaşarak, bu zorunlu sigorta kapsamını istedikleri gibi kararlaştırabilirler. Ama unutmamak gerekir ki bu zorunlu sigortanın kapsamı, yapılan sözleşmenin zorunlu kıldığı, turun gereği gibi ifa edilmemesinin ya da hiç ifa edilmemesinin yanında bunlara sebebin üçüncü kişiler olması durumunda da, yani tüketicinin hiç bir şekilde kendi kusurunun olmaması durumunda geçerli olacaktır. Turu daha ekonomik, daha uygun bir fiyatla satın almak isteyen tüketici, tur tarihinden çok erken bir tarihte turu satın almak isteyebilir. Böyle bir durumda tüketici tur tarihi geldiğinde, farklı birçok şahsi nedenden kaynaklanan engeller sebebiyle tura katılamayabilir. Böyle bir durumda, tüketicinin öncesinde verdiği paranın geri alınabilmesi de, sadece tüketiciyle tur düzenleyenin yaptığı anlaşmaya göre belirlenir. Yani bu durumun zorunlu sigorta kapsamında olup olmadığı tarafların karşılıklı anlaşarak yaptığı sözleşme hükümlerine göre belirlenir. Bununla ilgili Yargıtay 13. Hukuk dairesinin vermiş olduğu bir karar bulunmaktadır. Buna göre, Tüketici Mahkemesinde açılış olan bu davada, paket tur satın alan davacı tüketici, yurt dışı tur seyahati amacıyla bir turizm şirketinden satın almış olduğu turu, geçirdiği bir kaza nedeniyle tura katılamayacağından, tur başlamadan yaklaşık bir buçuk ay öncesinden iptal etmek istemiştir. Ödediği tur bedelinin de iadesini talep eden tüketici, hem tura katılamamasının sebebini raporuyla beraber sunmuş, ayrıca tüketici tur başlamadan önce paket tur düzenleyicisi ile yapmış olduğu sözleşmede yer alan, tura katılımının bir sebeple iptal olması halinde, sigorta bedelinin iade edilebilmesi için almış olduğu otuz Avroluk bir iptal güvence paketi sigorta poliçesini sunmuştur. Davalının, talep edilen ücretin sigorta kapsamında olduğunu bu sebeple iadeden dolayı sorumlu olmadıkları şeklinde yaptıkları savunma sonucu, yerel mahkeme davalı sigorta firmasının lehine olarak davayı reddetmiştir. Davacı tüketicinin temyiz itirazıyla Yargıtay 13. Hukuk Dairesi davacının, davalıların yapmadığı masrafların iade edilmesi konusunda talep hakkının olduğunu ve kararın bozulmasına karar vermiştir.

Tüketicinin her hangi bir sebeple tura katılamaması durumunda, süresi içinde paket tur düzenleyicisine bilgi vermek zorundadır. Bunun ispat yükümlülüğü

tüketicie aittir. Bununla ilgili Yargıtay 13. Hukuk Dairesinin 2016/170 numaralı kararı da mevcuttur. Bu dava bir alacak ve manevi tazminat alacağıyla ilgili bir davadır. Bu dosyada tüketici bir yakınının sağlık problemleri sebebiyle paket tur sözleşmesiyle yapmış olduğu paket tura katılamayacağını, bunu da tur başlamadan davalıya bildirdiğini iddia etmiştir. Yerel mahkeme kararında davacının tura başlamamasının sebebinin mücbir bir sebep olduğunu bu sebeple katılamamasını haklı bir gerekçe olarak gösterdiğini, sözleşmede bu konuyla ilgili bir maddenin yer almasının bir mecburiyet olduğu fakat bu maddenin yokluğunun dahi davalıya bir hak kazandırmayacağını belirtmiştir. Davacının sigorta şirketinin sorumluluğunun seyahat başladıktan sonra devreye gireceğinden bahisle, tüketicinin talebinin haklılığına hükmetmiştir. Fakat yüksek mahkeme kararı kısmi olarak bozmuştur. Yüksek mahkeme kararında tüketicinin paket tur yönetmeliğın ilgili maddelerine uygun davranmadığını, süresinde davalıların bilgilendirilmesi gerektiğini, tüketicinin here ne kadar bu konuda yükümlü olmasına rağmen ve buna bağılı olarak davalıyı bilgilendirdiğini iddia etmişse de, bunu ispatlayamadığını ifade etmiştir. Bu sebeple davalının paket tura katılamamasına kadar bir masraf varsa bu masrafların verilen ücretten kesintisinin yapılarak geri kalan paranın iadesinin yapılması yönünde bir karar alınması gerektiğini belirttiğinden ve bu durumun yerel mahkemece yapılmayarak eksik bir karar verdiğinden bahsederek kararı kısmi şekilde bozmuştur.

Turu düzenleyen ya da aracısının seyahate katılan tüketiciye zorunlu sigorta yapma mecburiyeti vardır. Sigortanın kapsamı ile ilgili olarak, kanunla asgari sınırlar belirlenmiş olup, kapsamın genişletilmesi daha da genişletilmesinin tarafların kendi aralarında yapacakları anlaşmaya göre şekilleneceğı belirtilmiştir. Asgari zorunlu sigortayı bile yapmayan tur düzenleyicisine, Seyahat Acenteleri ve Seyahat Acenteleri Birliğı Kanunu, seyahat acentesi belgesinin iptalinin bile olabileceğı yaptırımların söz konusu olduğunu belirtir.

Sigorta tutarı kanunla belirlenmektedir. 1618 sayılı kanunda var olan düzenleme 5571 sayılı kanunla kaldırılması nedeniyle güncel düzenleme 05.10.2007'de Seyahat Acentaları Yönetmeliğının 30. maddesine göre yapılmaktadır.

Seyahat hizmeti sunacak şirketini tesis ederken, Turizm Bakanlığına belli bir miktar teminat verme yükümlülüğü bulunmaktadır. Bu yükümlülük sektörde

faaliyet gösteren tüm şirketler için geçerlidir. Bu yükümlüğün getirilmesindeki amaç, seyahat hizmeti sunan firmaların iflas ya da benzeri bir sebeple bu hizmeti sunamayacak hale gelmesi durumunda, bu hizmeti satın alan tüketiciyi korumasının sağlamasıdır. Böylece, olumsuz durumların meydana gelmesi halinde tüketicinin en az zararla kurtulabilmesi amaçlanır. Şayet, paket tur düzenleyicisi, tur katılımcısının ödediği paket tur bedelinin karşılanmaması durumunda, şirket kurulurken yatırılan teminattan tur katılımcısına ödeme yapılır ve böylece zarar görmesinin önüne geçilmiş olur.

Konu hakkında emsal karar, Yargıtay 11. Hukuk Dairesinin K. 2014/13733 kararıdır. Bu kararda, davacı yurt dışına çıkmak için seyahati düzenleyen firmaya tur bedelini ödediğini, bu turun Seyahat Avrupa Tur Poliçesi ile sigorta edildiğini, fakat tur gerçekleşmeden tur düzenleyen firmanın iflas etmesiyle, yapılmak istenen turun gerçekleşmediğini, bu sebeple iflas eden ve tasfiye halinde olan firmadan, yapılan ödemenin faiziyle beraber tahsil edilmesini talep etmişlerdir. Firmanın ise bu yapılan poliçenin zorunlu poliçe kapsamında olmadığını, sadece seyahat sağlık poliçesi olduğunu beyan etmesiyle iş yargıya taşınmıştır. Yerel mahkeme davacı tüketici aleyhine, davayı reddetmiştir. Gereğesinde gerçekleşen zararın, paket tur bedelinin aşmaması şartıyla hizmet kusuru oranında karşılamayı kabul ettiğinden ve sigortanın da turun hiç yapılmaması halinde değil gereği gibi yapılmadığında devreye gireceğinden ayrıca henüz firmanın iflas etmediğinden dolayı davayı reddetmiştir. Karar davacılar tarafından temyiz edilmiştir. Yüksek mahkeme kararında yapılan sigorta teminatının sözleşmenin hiç yapılmamasında dahi geçerli olduğu noktasında karar vermiş ve bu sebeple davacılar yararına davayı yerel mahkemenin kararını bozmuştur.<sup>177</sup>

### **5.2.6 Rehber bulundurma**

Paket tur sözleşmelerini düzenleyen açısından bir diğer zorunluluk da rehber bulundurma borcudur. Seyahat Acenteleri ve Seyahat Acenteleri Birliği Kanununun 10. maddesine göre katılımcı sayısı 45 kişiye kadar olan paket turlarda en az 1 rehber bulundurulması gerekmektedir. Bu hesaplama normal bir otobüsün alabileceği yolcu kapasitesi baz alınarak hesaplanmıştır. Tur

---

<sup>177</sup> Bu konu hakkındaki emsal yüksek mahkeme kararları Ek 1'de 12 maddesinde sıralanmıştır.



kapsamında yer alan rehberin, tur yapılan bölge hakkında bilgi sahibi olan, tura katılan kişilerin ortak dilini bildiği, yetkin bir rehber olması gerekir. Bu özelliklere sahip olmayan bir kişinin rehber olarak bulunması kabul edilemez.<sup>178</sup> Aksi durum, tur düzenleyen için bir cezai yaptırım olmasına neden olur. Bu ceza “Seyahat Acenteleri ve Seyahat Acenteleri Birliği” Kanunu 27. maddesi uyarınca, 1.500 TL idari para cezasıdır.

Rehber bulundurma mecburiyetinin esnek bir biçimde değerlendirilmesi gerekir.<sup>179</sup> Örneğin her tur için rehber bulundurma mecburiyeti olmamalıdır. Turu düzenleyen ile tura katılan tüketici arasında yapılan bir anlaşmaya göre uygulanmalıdır. Tura katılanın daha önceden böyle bir tura katılmışlığının olması yani aynı yerleri görüp daha önceden bilgi sahibi olması hasebiyle, tekrar bir rehber tutma gereksinimi olmayabilir. Kaldı ki böyle bir durumda rehber için ödenmesi gereken ücretin de artık olmaması sebebiyle, tur ücretinde de bir indirim gerçekleştirilebilir.

### **5.3 Tura Katılanın Hakları**

Paket tur sözleşmeleri hazırlandıktan sonra tarafların, hem bu sözleşmelerin kendilerine düşen edimlerini yapma hem de bu sözleşmeye karşı yükümlülüklerini yerine getirme borçları vardır. Paket tur sözleşmelerinin tarafı olan hizmet satın alıcı durumdaki tüketicinin de borçları ve yükümlülükleri vardır.

Paket tur tarafları, Türk Borçlar Kanunu’nun 26.<sup>180</sup> ve 27.<sup>181</sup> maddelerine aykırı olmamak ve özel kanunlarda ifade edilen şekil şartlarına yer vermek şartıyla anlaşma yapmakta serbesttirler.<sup>182</sup> Gerek genel kanun olarak Türk Borçlar Kanunu ve gerekse özel kanunlar dikkate alınarak hazırlanan sözleşmelerde, tura katılanların sahip oldukları hakların neler olduğunun tam olarak tespit edilebilmesi için, sözleşmenin incelenmesi gerekmektedir. Ancak sahip olunan genel haklar şu şekilde sıralanabilir: “tur hakkında bilgi alabilme, gerçekleşecek

---

<sup>178</sup> ÖZDEMİR, a.g.e., s.68.

<sup>179</sup> PEKMEZ, a.g.e., s.62.

<sup>180</sup> İlgili kanun maddesi konu bütünlüğünün bozulmaması için Ek 2’de 8. Maddede sunulmuştur.

<sup>181</sup> İlgili kanun maddesi konu bütünlüğünün bozulmaması için Ek 2’de 9. Maddede sunulmuştur.

<sup>182</sup> Bu hususta yüksek mahkemenin pek çok emsal karar bulunmaktadır. Bu konu hakkındaki emsal yüksek mahkeme kararları Ek 1’de 13 maddesinde sıralanmıştır.

olan hizmetin belirlenen ücret üzerinden ifa edilmesini talep etme, gerçekleştirilmek istenen hizmetin tekrar görülmesini talep etme ya da belirtilmiş ücret üzerinden bir indirim talep etme, yapılan sözleşmeden dönmeyi talep etme, gerçekleşen mağduriyetler neticesinde tazminat isteyebilme, sözleşmeyi üçüncü bir kişiye devredebilme.”

Çalışmanın bu kesiminde bu haklar üzerinde durulacaktır.

### 5.3.1 Bilgi alma

Paket tur katılımcısı, tur ile ilgili tüm bilgileri tam ve eksiksiz almak zorundadır. Bilgi verme sorumluluğu, paket tur düzenleyicisinin üzerindedir.<sup>183</sup> Paket tur düzenleyicisi, yurtiçi turalarda 24 saat, yurtdışı turlarda 48 saat öncesinde bazı bilgileri tur katılımcısına vermek zorundadır. Bu hususa, Paket Tur Sözleşmeleri Yönetmelik 7. maddede yer verilmiştir. Yönetmelik gereği katılımcıya verilmesi gereken bilgiler şunlardır:

- “a) Yolculuğun başlangıç ve bitiş tarihi ile yeri.*
- b) Ara konaklamaların yapılacağı tarih ve yer ile aktarma bilgileri.*
- c) Katılımcıya yolculukta belirli bir yer tahsis edildiği hallerde bu yer hakkında ayrıntılı bilgi.*
- ç) Paket tur düzenleyicisi veya aracısının tur yerindeki temsilcisinin veya bir temsilcisi yoksa iletişime geçilebilecek yerel irtibat noktalarının adı, adresi ve iletişim bilgileri, yerel temsilcinin ve irtibat noktasının bulunmaması durumunda katılımcının paket tur düzenleyicisi veya aracısı ile en kısa sürede iletişim kurmasını sağlayacak bilgiler.*
- d) Reşit olmayan kişilerin yabancı bir ülkeye seyahat etmesini veya orada kalmasını öngören bir sözleşme yapılmışsa, küçükle veya küçüğün kaldığı yerdeki sorumlu kişi ile doğrudan iletişim kurmayı sağlayacak bilgiler.*
- e) İptal masraflarını ya da kaza veya hastalık halinde ülkesine geri gönderilme de dahil olmak üzere yardım masraflarını teminat altına alacak isteğe bağlı bir sigorta sözleşmesi yapılmışsa buna ilişkin bilgiler.”*

---

<sup>183</sup> ZEVLİLER ve AYDOĞDU, a.g.e., s. 257.

Paket tur düzenleyen, tura katılana verdiği broşürün içeriği hususunda Yönetmelik 12/I maddesi<sup>184</sup> gereği sorumluluğu bulunmaktadır. Tura katılan herkese broşür vermenin zorunlu olup olmadığı zaman içerisinde tartışılmış ve farklı yorumlara yer verilmiştir. Örneğin mülga yönetmelikte “Seyahat acentası, paket tur hakkında bilgi isteyen tüketiciye, tanıtım amaçlı bir broşür vermek zorundadır.” ifadesi yer almaktaydı. Buna göre mülga yönetmeliğin muteber olduğu dönemde “sadece bilgi isteyen katılımcılara” bilgi broşürleri vermek zorunlu iken, cari mevzuata göre tüm katılımcılara, istemlerinden bağımsız olarak bilgi broşürü verilmesi zorunluluğu getirilmiştir.

Katılımcıya tanınan bilgi alma hakkının bir kaynağı da Türk Medeni Kanunu’muzda yer almaktadır. Medeni Kanunun 2/I maddesinde<sup>185</sup> tanzim edilen “*dürüstlük kuralının*”<sup>186</sup> bir sonucu paket tur düzenleyicisi, paket tur katılımcısına gerekli bilgileri sunmak zorundadır.<sup>187</sup>

Paket tur düzenleyicisi, paket tur sözleşmesinin imzalanmasından sonra ortaya çıkan durumlar neticesinde, sözleşmenin esaslı unsurlarında değişiklik yapılması, Paket Tur Sözleşmeleri Yönetmeliği’nin 10. maddesinde düzenlenmiştir. Paket tur düzenleyicisi ortaya çıkan değişikliklerde, madde sınırları dahilinde hareket etmek zorundadır.

Paket tur düzenleyicisi mevzuat gereği vermesi gereken bilgileri tam ve eksiz vermediği durumlarda, aydınlatma yükümlülüğünü layıkıyla ifa etmemiş olur ve bu nedenle paket tur düzenleyicisinin sorumluluğu gündeme gelir.<sup>188</sup>

Konu hakkında önemli bir hususta, Paket Tur Sözleşmeleri Yönetmeliğinin 5. maddesinde ortaya çıkmaktadır. 5/4 maddesi şu şekildedir: “Broşürde yer alan

---

<sup>184</sup> Katılımcı, sözleşmenin ifası sürecinde ortaya çıkan her türlü eksikliği bağımsız hizmet sağlayıcısına ya da paket tur düzenleyicisi veya aracısına derhal bildirmek zorundadır. Bu eksiklik giderilmediği takdirde katılımcının sözleşme bedelinden indirim talep etme hakkı vardır.

<sup>185</sup> YAVUZ, Nihat, “**Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Şerhi**”, Adalet Yayınevi, Ankara 2007, s. 558. Bu konu hakkındaki emsal yüksek mahkeme kararları Ek 1’de 14 maddesinde sıralanmıştır.

<sup>186</sup> AKYOL, Şener, “**Medenî Hukuka Giriş**”, 2. Bası, İstanbul 2006, s. 347; SEROZAN, Medenî, s. 279- 287.; OĞUZMAN ve BARLAS, a.g.e., s. 168-174.; AKİPEK, Jale G., AKINTÜRK, Turgut ve ATEŞKARAMAN, Derya, “**Türk Medenî Hukuku Başlangıç Hükümleri Kişiler Hukuku**”, 1. Cilt, 9. Baskı, İstanbul 2012, s. 163-177.; ZEYİN, Zafer ve ERGÜN, Ömer, **Türk Medenî Hukuku**, 2. Baskı, Ankara 2013, s. 57-61.; YARAYAN, Ali, “**Türk Medenî Hukuku**”, Temel Bilgiler, Ankara 2013, s. 147-156.

<sup>187</sup> ZEVKLİLER VE AYDOĞDU, a.g.e., s.212.

<sup>188</sup> ASLAN, a.g.e., s. 586.

bilgiler, sözleşme kurulmadan önce broşürde açıkça belirtilmek ve katılımcıya bildirilmek şartıyla sözleşme kurulduktan sonra ise tarafların açık mutabakatı ile değiştirilebilir.” Buna göre tur katılımcısı, paket tur düzenleyicisinin, sözleşmede ve / veya broşürlerde yer vermediği hususlarda bağlı olmamaktadır.<sup>189</sup>

Çalışmanın ilgili yerlerinde, bilgi verme ile alakalı olmak üzere yönetmeliğin diğer kısımlarına yer verildiğinden, tartışma bu kesimde uzatılmamıştır.

### **5.3.2 Hizmetin belirtilen ücretle gerçekleşmesini isteme**

Paket tur sözleşmelerinde güçlü konumda olan sözleşmenin düzenleyicisi, sözleşme yapıldıktan sonra sözleşmeye bağlılık ilkesi gereği, sözleşmede tek taraflı olarak bir değişiklik yapamaz. Buradaki amaç, zayıf konumda olan tüketiciyi korumaktır. Fakat paket tur sözleşmeleri genellikle tur başlamadan uzun bir zaman önce yapıldığından, tur başlama tarihi geldiğinde birtakım zorunluluklardan dolayı seyahat düzenleyicisi sözleşmede bazı değişiklikler yapmak isteyecektir. Belli şartları gerçekleştirme koşuluyla, sözleşmede değişiklik yapmak söz konusu olabilmektedir. Bu değişikliklerin içerisinde, fiyat değişikliği önemli bir yer tutmaktadır. Tüketicinin de bu durum karşısında bazı hakları vardır. Önemli olan, tüketicinin bu değişiklikler karşısında mağduriyetinin önüne geçmektir.

Paket Tur Yönetmeliği incelendiğinde, tüketicinin hangi şartlarda fiyatta değişiklik yapabileceği 9. maddede belirtilmiştir. TKHK madde 51’de fiyat değişiklikleri hakkında bilgi vermiştir<sup>190</sup>.

Fiyat değişiklikleri konusunda seyahat düzenleyene belli şartlar dâhilinde izin veren Kanun, tüketicinin de mağduriyetini önlemek adına, değişiklik yapmak isteyen tarafa sınırlamalar getirmiş, böylece iki taraf açısından dengeli bir düzen ortaya koymuştur<sup>191</sup>.

Paket Tur Sözleşmeleri Yönetmeliğinin 10. maddesi, paket tur sözleşmesindeki fiyat değişiklikleri hakkındaki esaslı değişiklikleri, şu şekilde hükme bağlamıştır:

---

<sup>189</sup> DERYAL, a.g.e., s. 70.

<sup>191</sup> SAYIN, a.g.e., s.179.

Paket tur düzenleyicisinin sözleşmede esaslı değişiklik yapma ihtimalini daha ayrıntılı olarak düzenleyen Yönetmelik 10. maddesi şu şekildedir:

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

*(2) Paket tur düzenleyicisi veya aracısının, esaslı sözleşme değişikliklerini ve bunun fiyat üzerindeki etkilerini katılımcıya derhâl bildirmesi zorunludur.*

*(3) Sözleşmenin esaslı unsurlarından birisinin değişmesi halinde katılımcı, bu değişikliği kabul edebileceği gibi, yapılan değişikliği kabul etmediğini paket tur düzenleyicisi veya aracısına yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı ile bildirmek koşuluyla aşağıdaki seçimlik haklardan birisini kullanabilir:*

*a) Paket tur düzenleyicisi veya aracısı tarafından sunulan eşit veya daha yüksek değerde başka bir pakete ek bir bedel ödemeksizin katılma.*

*b) Fiyat farkının kendisine iade edilmesi şartıyla daha düşük değerde bir pakete katılma.*

*c) Herhangi bir tazminat ödemeksizin sözleşmeden dönme.*

*(4) Sözleşmeden dönülmesi halinde paket tur düzenleyicisi veya aracısının, sözleşmeden dönme bildirimini kendisine ulaştığı tarihten itibaren katılımcının ödemiş olduğu tüm bedeli herhangi bir kesinti yapmaksızın en geç on dört gün içerisinde iade etmesi zorunludur”.*

TKHK madde 51’de bu esaslı değişiklikler, turdan beklenen sonucun mümkün olmayacak dereceye sokması olarak değerlendirilmiştir. Esaslı değişiklik derken tarafların sözleşme yaparken beklentilerinin değiştirilmesi olarak algılamak gerekir. Bunlar, sözleşmeye etki eden asıl unsurlardır. Kanun 51. maddesi, bu değişiklik taleplerinin tarafa bildirilmesini, aksi halde tüketicinin kabul etmemesi halinde, sözleşmenin fesih dahi olabileceğini belirtmektedir. Fiyat değişiklikleri dâhil yapılan bu değişikliklerin, bir an önce hizmet satın alan taraf olan tüketiciye bildirilmesi, tüketicinin de buna yazılı ya da başkaca somut bir şekilde onayını ya da onaylamadığını iletmesi gerekir. Kanun metninden de

anlaşılacağı üzere, mağdur olunmasını önlemek adına tüketiciye bu durum karşısında birçok yol tanınmıştır.<sup>192</sup>

### **5.3.3 Hizmetin yeniden görülmesini isteme**

Paket tur düzenleyicisi, paket tur katılımcısı ile imzalamış olduğu paket tur sözleşmesinin esaslı unsurlarının bir kısmını veya tamamı sunmamış olabilir. Bu durum tüm program için ortaya çıkabileceği gibi, programı oluşturan bir hizmette de ortaya çıkabilir. Paket tur katılımcısına, böyle bir durumla karşılaşılması durumunda, paket tur düzenleyicisinden, alternatif sunulmasını veya paket turun yeniden görülmesini talep hakkı tanınmıştır.<sup>193</sup> 6502 sayılı Kanun madde 15/I'e göre, tura katılanın hizmetin tekrardan görülmesini talep etmesi halinde, hizmetin niteliği ve tura katılanın bu hizmetten yararlanma amacı önem arz etmektedir. Uygun bir sürede, bu talep, sağlayıcı tarafından, tura katılan için ciddi problemler doğurmayacak şekilde yerine getirilmelidir. Hangi şart altında olursa bu süre otuz iş gününü geçemez. Otuz iş günü içerisinde bu hakkı kullandırılmayan paket tur katılımcısı, mevzuattan kaynaklanan diğer seçimlik haklarını (ayıp oranında bedelden indirim veya sözleşmeden dönme) kullanmakta serbest hale gelmektedir.

### **5.3.4 Bedelden indirim talep etme**

İstatistiki olarak incelendiğinde, somut olaylarda frekansı en yüksek olan uygulama, bedelden indirim talep etmek olarak karşımıza çıkmaktadır. Bedelden indirilecek tutarın belirlenmesinde, sadece sözleşmeye dair ayıplı veya eksik ifanın dikkate alınması yeterli değildir. Zira ayıplı yada eksik yerine getirilen edimler paket tur sözleşmesi içerisinde önemli / kritik bir konumda olabilir. Bu nedenle kusurlu ifanın değeri ile program içerisindeki ağırlığı birlikte dikkate alınmalıdır.<sup>194</sup>

Uygulamalar dikkate alındığında yaşanan somut olaylarda, sunulması gereken hizmetlerin hiç gerçekleşmemesi ya da gereği gibi ifa edilmemesi halinde

---

<sup>192</sup> SAYIN, a.g.e., s.185.

<sup>193</sup> ASLAN, a.g.e., s. 583.

<sup>194</sup> OKTAY, a.g.e., s. 165. ASLAN, a.g.e., s. 584.

“Çizelge”ye göre belirlenen bedelin tura katılana iadesi gerçekleştirilmektedir.<sup>195</sup>

Sözleşme bedelinden indirim hakkı, Paket Tur Sözleşmeleri Yönetmeliği 12 / 1. maddesinde şu şekilde yer almaktadır:

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

### **5.3.5 Sözleşmenin feshi ve sözleşmeden dönme**

Paket tur sözleşmesinden dönme konusu, gerek paket tur düzenleyicisi, gerekse paket tur katılımcısı açısından farklı şekillerde ele alınması gerekmektedir.<sup>196</sup> Zira yönetmelikte paket tur düzenleyene fesih hakkı tanınmazken, katılımcıya yönetmelik usullerine uygun olmak üzere fesih hakkı tanınmıştır.<sup>197</sup>

Sözleşmenin feshi konusu, Paket Tur Sözleşmeleri Yönetmeliği'nin 16. maddesinde düzenlenmiştir. Paket tur katılımcısı, paket tur sözleşmesini, paket tur düzenleyicisi veya aracısına yazı ile bildirmek suretiyle, tek taraflı olarak feshedebilir. Fesih işlemin hangi tarihte yapıldığı önem arz etmektedir. Eğer “paket turun başlamasından en az otuz gün önce” fesih bildirim yapılmış ise, paket tur sözleşmesinde yer alan “ödenmesi zorunlu vergi, harç ve benzeri yasal yükümlülüklerden doğan masraflar hariç olmak üzere” “herhangi bir kesinti yapılmaksızın, katılımcının ödemiş olduğu bedel kendisine iade edilir.” Paket turun başlamasına 30 günden az bir süre var ise, “fesih bildirimlerinde, paket tur sözleşmesinde belirtilmek şartıyla belirli bir tutar veya oranda kesinti yapılabilir.” Ayrıca yönetmelikte;

*“Katılımcının gerekli tüm özeni göstermesine rağmen öngöremediği ve engelleyemediği bir durum veya mücbir sebep nedeniyle paket turun başlamasına otuz günden daha az bir süre kala fesih bildiriminde bulunması halinde, ödenmesi zorunlu vergi, harç ve benzeri yasal yükümlülüklerden doğan masraflar ile üçüncü kişilere ödenip belgelendirilebilen ve iadesi mümkün*

---

<sup>195</sup> ÖKSÜZ, a.g.e., s. 349.

<sup>196</sup> YAVUZ, a.g.e., s. 556.

<sup>197</sup> SEROZAN, a.g.e., s. 20.

*olmayan bedeller hariç olmak üzere, herhangi bir kesinti yapılmaksızın katılımcının ödemiş olduğu bedel kendisine iade edilir.*” hükmü yer almaktadır. Ayrıca yönetmeliğin 16. maddesine gör yapılan iptaller neticesinde gerçekleştirilecek iadelerin 14 gün içinde yapılması zorunludur.

Fesih hakkı ile ilgili ifade edilmesi gereken bir diğer hususta, 6502 sayılı Kanun’un 15. maddesinde yapılan sözleşme ile ilgili, fesihden değil, dönmeden bahsedildiği için, geçmişe yönelik olarak da sözleşme sona ermiş olmaktadır.<sup>198</sup>

Sözleşmeden dönülmesi halinde ortaya çıkan maddi külfet, Paket Tur Sözleşmeleri Yönetmeliği’nin 12 / 4 maddesi<sup>199</sup> uyarınca paket tur düzenleyicisi üzerinde bırakılmıştır.

### **5.3.6 Tazminat talep etme**

Tur katılımcısı, paket turunun icrası sırasında, paket tur sözleşmesine yer alan edimlerin paket tur düzenleyicisi tarafından ayıplı bir şekilde ya da eksik ifa edilmesi neticesinde, uğramış olduğu zararların karşılanmasını talep edebilir.<sup>200</sup>

Bu durum Yönetmelik 129/II maddesinde şu şekilde düzenlenmiştir: “(2) Paket tur düzenleyicisi veya aracısının, paket tur başladıktan sonra önemli bir yükümlülüğünü yerine getirmediği veya getiremeyeceği tespit edildiğinde, paket tur düzenleyicisi veya aracısı paket turun gerçekleşebilmesi için katılımcıya ek masraf getirmeyen aynı değerde alternatifler sunar ve katılımcıya teklif edilen hizmetlerle sunulan hizmetler arasındaki farkı tazmin eder.”

Burada dikkat edilmesi gereken önemli hususlardan biri, tur katılımcısının tazminata konu zararının, paket tur düzenleyicisi tarafından kaynaklanan bir kusura bağlı olarak ortaya çıkması gerektiğidir.<sup>201</sup> Ayrıca bu kusurun, paket tur düzenleyicisinden kaynaklandığının ispat edilmesi de gerekmektedir.<sup>202</sup> Bir başka deyişle, tazmin konusunun gündeme gelebilmesi için ortaya bir zararın

---

<sup>198</sup> ÖZDEMİR, a.g.e., s. 71; ASLAN, a.g.e., s. 583.

<sup>199</sup> İlgili yönetmelik maddesi konu bütünlüğünün bozulmaması için Ek 2’de 10. Maddede sunulmuştur.

<sup>200</sup> Bu konu hakkındaki emsal yüksek mahkeme kararları Ek 1’de 15 maddesinde sıralanmıştır.

<sup>201</sup> Bu konu hakkındaki emsal yüksek mahkeme kararları Ek 1’de 16 maddesinde sıralanmıştır.

<sup>202</sup> ÖZDEMİR, a.g.e., s. 72.



çıkması ve bu zararın paket tur düzenleyicisi ile illiyet bağının olması gerekmektedir.<sup>203</sup>

Paket tur düzenleyicisinin sorumluluktan kurtulmasının sınırları Paket Tur Sözleşmeleri Yönetmeliğiyle çizilmiştir. Buna göre Yönetmeliğin 14. maddesinde yer alan ve aşağıdaki sıralanan durumlardan birinin vuku bulması halinde paket tur düzenleyicisi sorumluluktan kurtulacaktır.

*“a) Katılımcının kusurunun bulunması.*

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

*c) Mücbir sebebin bulunması.*

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

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

Son olarak konu hakkında ifade edilmesi gereken husus, seçimlik haklar ile ilgilidir. Tura katılanın, kendisine seçimlik olarak sunulan haklardan yararlanması nedeniyle gerçekleşen masrafları, paket tur sağlayıcısı karşılamalıdır. Tura katılan, kendisine sunulan bu seçimlik haklarından biri ile birlikte, tazminat da talebinde de bulunabilir.

Yukarıda sayılan hususlar, daha ziyade paket tur sözleşmelerinin maddi boyutu ile ilgili konuları kapsamaktadır. Ancak katılımcının, paket turdan beklenen keyfi alamamış olması bir maddî zarar değildir.<sup>204</sup> Bu itibarla inceleme konusu olayın maddi sonuçları olduğu gibi manevi sonuçları da bulunmaktadır. Özellikle, sınırlı süreli izninde yeteri kadar dinlenmeden tamamlamak zorunda

---

<sup>203</sup> OKTAY, a.g.e., s. 178.

<sup>204</sup> NOMER, Haluk, “Haksız Fiil Sorumluluğunda Maddi Tazminatın Belirlenmesi”, İstanbul 1996, s. 31.

kalan paket tur katılımcılarının uğradığı zarardan ötürü<sup>205</sup>, manevi tazimatı isteme hakkı olduğu, doktrinde ve içtihatlarda yer almaktadır.<sup>206</sup>

### 5.3.7 Sözleşmeyi devredebilme

Sözleşmenin devrini düzenleyen Türk Borçlar Kanunu'nun 205. maddesi, sözleşmenin devrinden, sözleşmeyi gerçekleştiren taraflardan birinin, sözleşmeden kaynaklanan bütün hak ve alacakları ile borçlarını, üçüncü bir tarafa devredebildiği anlaşmalar olarak bahsetmektedir. Sözleşmeyi devretmek sözü, genel olarak taraflardan birinin, sözleşmeden doğan tüm hak ve borçlarını bir başkasına devretmek olarak ifade edilmektedir. Konumuz açısından paket tur sözleşmesinin devri, Paket Tur Sözleşmeleri Yönetmeliği'nin 15. maddesinde düzenlenmiştir.<sup>207</sup>

Türk Borçlar Kanunu, sözleşme devirlerinden bahsederken, taraflar arasında, sözleşmede kalan diğer tarafın, sözleşmeyi devreden tarafa verdiği izin şartıyla, devrin gerçekleşebileceğini vurgulamıştır. Bu izin şartı, sonrasında verilen onay şeklinde de olabilmektedir. Böylece tüm hak ve borçlar üçüncü bir kişiye geçmektedir<sup>208</sup>.

Devirden söz edebilmek için, yapılan sözleşmenin baştan geçerli bir sözleşme olması gerekir. Ayrıca yapılan sözleşmenin şekli, devredilen sözleşmenin şeklini de belirler, yani ilk sözleşme nasıl yapılmışsa yeni yapılan sözleşmenin de aynı şekle göre gerçekleştirilmesi zorunludur.<sup>209</sup>

Türk Borçlar Kanunu'nun sözleşme devirleri dışında, paket tur sözleşme devirleri de önemlidir. Bazen turun daha ekonomik, daha uygun bir fiyatla satın alınmasını isteyen tüketici, tur tarihinden çok erken bir tarihte turu satın almak isteyebilir. Böyle bir durumda tüketici, tur tarihi geldiğinde birçok kişisel sebebi dolayısıyla tura katılmadığında, öncesinde verdiği parasını geri talep edebilmesi için, tur düzenleyen ile yaptığı anlaşmaya göre hareket eder. Bu durumun zorunlu sigorta kapsamında olup olmadığı, tarafların karşılıklı

---

<sup>205</sup> TEKİNAY, AKMAN, BURCUOĞLU ve ALTOP, a.g.e., s. 588; OKTAY, a.g.e., s.183.

<sup>206</sup> Bu konu hakkındaki emsal yüksek mahkeme kararları Ek 1'de 17 maddesinde sıralanmıştır.

<sup>207</sup> İlgili yönetmelik maddesi konu bütünlüğünün bozulmaması için Ek 2'de 11. Maddede sunulmuştur.

<sup>208</sup> EREN, a.g.e.,s.1255-1256.

<sup>209</sup> KILIÇOĞLU, a.g.e., s.831; EREN, a.g.e., s.1255-1256.

anlaşarak yaptığı sözleşmeye göre belirlenir. Sigortanın da, geri ödeme konusunda zararı karşılamaması durumunda, tüketici yaptığı bu sözleşmeyi devretmek isteyebilir. Çünkü sözleşmenin devriyle, tüketicinin oluşabilecek riskten kurtulması söz konusudur, ayrıca bu durum seyahat düzenleyenin de çıkarlarına gelmektedir. Böylece yapılan devirle, tüketicinin tüm hak ve borçları üçüncü kişiye geçmekte ve paket tur düzenleyen de tüketici de zarar görmemektedir.

Paket Tur Sözleşmeleri Yönetmeliği'nin 7. maddesi de bu durumu şu şekilde açıklamaktadır:

“Tüketici, paket tura devam etmesinin mümkün olmaması durumunda, harekette en az yedi gün önce seyahat 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 seyahat acentesine karşı, bakiye tutarın ve söz konusu devirden doğan tüm ilave masrafların ödenmesinden birlikte sorumludurlar.” der.

Kanun işte her iki tarafın da zarar görmemesi için, paket turlarda çok fazla karşılaşılabilecek bir durumu çözmeye çalışmıştır.<sup>210</sup>

Yapılan Yönetmelik yedi gün öncesinden haber verilmeli diyerek, paket tur sözleşmelerinin devrini meşru hale getirmiştir. Sözleşmeyi devralan, devreden ile aynı özelliklere sahip olmalıdır ve bu yapılan devrin, yapılan sözleşmeye de uygun olması gerekir.

Tüketici ile satıcı arasında yapılan paket sözleşmesinin devam edebilmesinin imkanı olmadığı durumlarda, paket tur sözleşmesinin devri mümkün olabilmektedir. Bu devirler turun başlamasından önce en az yedi gün öncesinden yapılmalıdır ve bu durum satıcıya yani paket tur düzenleyicisine ya da aracısına bildirilmelidir. Bu durum tüketici açısından hem Paket Tur Sözleşmeleri Yönetmeliğinde hem de yeni TKHK'da belirtilerek, bir yükümlülük haline getirilmiştir. Paket tur sözleşmesini devralan taraf da kendine düşen her türlü edimi yerine getirmelidir. Ortaya çıkabilecek her türlü ek bakiye ve ek masraflardan dolayı da, paket tur sözleşmesini devreden ve devralan birlikte

---

<sup>210</sup> ÖZDEMİR, a.g.e., s.69; ÖKSÜZ, a.g.e., s. 346; İLHAN, a.g.e., s.148; VARDAR HAMAMCIOĞLU, a.g.e., s.290.

sorumludur. Ayrıca paket tur düzenleyen ya da aracısı tarafına karşı, müteselsil sorumluluk söz konusudur.<sup>211</sup> Bu ek masraflarında, makul düzeyde olması gerekir. Paket tur düzenleyen yada aracısı dürüstlük kuralına riayet etmek zorundadır<sup>212</sup>. Meselâ paket tur sözleşmesini ilk alan kişi, sözleşme ile ilgili olarak herhangi bir ücret ödememişse, alınan bu hizmete karşılık ücret verme borcu, sözleşmeyi devralan katılımcıya geçmektedir.<sup>213</sup> Devreden katılımcı vize almış ya da sağlık sigortası gibi masrafları ödemiş olabilir. Bu giderler kişiye bağlı gider olması hasebiyle, devralan paket tur katılımcısı, kendisi için bu masrafları karşılanmak zorundadır.<sup>214</sup>

Gerek yönetmelikte ve gerekse yasa metinlerinde, paket tur sözleşmelerinin devri hususunda bir kısıtlamaya rastlanmadığı gibi, paket tur sözleşmelerine de kısıtlama içeren maddeler konulamaz.<sup>215</sup> Ayrıca devrin gerçekleştirilmesi için bir gerekçenin gösterilmesine de gerek yoktur.<sup>216</sup> Zira paket tur düzenleyen açısından konuya yaklaşıldığında, paket tura kimin katılacağı aslında bir önem arz etmemektedir. Bu açıdan değerlendirildiğinde paket tur düzenleyicisi için, tura katılanın değişmesini kabul etme borcu, bir yan borçtur.<sup>217</sup>

#### **5.4 Tura Katılanın Borçları**

Paket turu satın alan tüketicinin en önemli yükümlüğü, kendisine bu paket tur sözleşmesiyle sağlanan hizmetlerin bir bedeli olarak, ücret ödeme yükümlülüğüdür.

Daha önce de belirttiğimiz gibi, yapılan paket tur sözleşmesiyle bu hizmeti satın alan kişi, tüketici sıfatına sahiptir. TKHK, ticari ve mesleki faaliyette bulunan ve paket tur sözleşmesinden faydalanan kişiyi de tüketici olarak görmekte ve bu tüketiciler de yaptıkları paket tur sözleşmelerinde, diğer tüketiciler gibi korunmaktadır. Bu tüketiciler, örneğin iş sebebiyle toplantılara, kongre ya da

---

<sup>211</sup> OĞUZMAN/ÖZ, II, a.g.e., s. 436.

<sup>212</sup> CEYLAN, Ebru, “**6502 Sayılı Yeni Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunun Getirdiği Düzenlemeler**”, Leges, Sayı: 1, 2015, s.108.

<sup>213</sup> KAHRAMAN, Zafer, “**Karşılaştırılmalı Hukukta Borcun Dış Yüklenilmesi (Borcun Nakli)**”, İstanbul 2013, s. 141.

<sup>214</sup> YURT, a.g.e., s. 79-80; OKTAY, a.g.e., s. 103.

<sup>215</sup> Bu konu hakkındaki emsal yüksek mahkeme kararları Ek 1’de 17 maddesinde sıralanmıştır.

<sup>216</sup> ASLAN, a.g.e., s. 588; CEYLAN, a.g.e., s. 249; YAVUZ, a.g.e., s. 558.

<sup>217</sup> OKTAY, a.g.e., s. 103-104; YURT, a.g.e., s. 77-78.

seminerlere katılmak için yapılan gezilere katılan kişilerdir. Her şeyden önce, tabii ki bu sözleşmeyi yapan kişilerin, tam ehliyetli ya da sınırlı ehliyetli olması gerekmektedir. Aksi halde bu sözleşmenin tarafı olarak görünen bu kişilerin, aslında paket tur satın alan olarak görünmediği bilinmelidir.

Paket tur alanın en önemli sorumluluğu, alınan bu hizmet karşılığında kendisine belirtilmiş, bilgisi verilmiş olan bu seyahat ücretini turu düzenleyene vermesidir. Zaten bu fiyat belirlemede, tura katılan tüketicinin herhangi bir katkısı yoktur. Bu tamamen sözleşmeyi düzenleyen, hizmeti sunan tarafın belirleyeceği bir durumdur. Tüketicinin kabul etmesiyle sözleşme yapılır.

Paket tur düzenleyicisinin, yaptığı her türlü hizmet karşılığında tüketiciden ücret alma hakkı vardır. Anlaşılan ücreti, tüketicinin zamanında yapmaması durumunda, paket tur düzenleyicisinin faiz isteme hakkı da vardır. Ayrıca paket tur düzenleyicisi, gidilecek yerdeki sosyal durumlar hakkında, örneğin iç savaş ya da sağlık problemleri konusunda tüketiciyi aydınlatmalı ve gereken önlemleri hem kendisi almalı hem de tüketicinin alması konusunda bilgi ve önerilerde bulunmalıdır.

Seyahatin, düzgün bir şekilde ve her türlü önlemin alınarak güvenli bir şekilde tamamlanmasından, paket tur düzenleyicisi sorumludur. Paket tur düzenleyicisi seyahat edenin memnun olması için, gerekli özeni göstermek zorundadır.

#### **5.4.1 Ücret ödeme**

Ücret, bir hizmet ya da bir emek karşılığı verilen ya da alınan bir miktar para olarak tanımlanır ve bu borçlar ülkenin kendi para birimiyle ödenerek gerçekleşmelidir.

Tur katılımcısının en önemli yükümlülüğü, paket tur sözleşmesinin ücretini ödeme borcudur. Sözleşme tarafları, aralarında anlaşarak ücreti serbest bir şekilde belirleyebilmektedir. Mevzuatımıza göre paket tur ücreti “götürü ücreti” olarak belirlenmektedir. Götürü ücret, “toptan ücret” anlamına gelmektedir ve bir araya gelen ve de sunulan edimler sebebiyle tura katılan, götürü bir ücret ödemektedir. Götürü ücret borcuna karşılık olması nedeni ile gerçekleştirilen

ücret ödemesinin, paket tur sözleşmesinde yer alan münhasıran bir hizmetin karşılığı olduğu iddia edilemez.<sup>218</sup>

Sözleşme kapsamında uzlaşılan paket turun ücretinin, Türk Borçlar Kanunu'nun 99. maddesine<sup>219</sup> istinaden, Türk Lirası ile ödenebileceği gibi, yabancı para ile de ödenmesi mümkündür. Sözleşme nedeni ile yabancı para borcunun doğabilmesi için, konu açıkça belirtilmelidir. Bu nedenle sözleşmede “aynen ödeme”, “*efektif ödeme*” gibi bir deyim kullanılması gerekmektedir. Bu tür bir ifade geçmiyorsa, ödemenin, ifa yerindeki millî para üzerinden ödenmesi gerekir.<sup>220</sup>

TBK madde 89'da borcun ifa yerinin, tarafların açık veya örtülü iradelerine göre belirleneceği belirtilir. Para borçlarının, kural gereği ödeme yerinde gerçekleştirilmesi durumu söz konusudur. Borcun, yapılan anlaşmalarla, sözleşmelerle nerede ödeneceği kararlaştırılmış ise, kararlaştırılmış yerde ödemelerin gerçekleşmesi gerekir. Burada tarafların kendi iradelerinin önemli olduğunun altı çizilmiştir. Borcun ödeme yeri konusunda bir anlaşma yapılmamışsa, burada da Türk Borçlar Kanunu'muz devreye girecektir. Türk Borçlar Kanunu'muzun 89. maddesinde borcun nerede ödeneceği konusunda bir anlaşma yok ise, borç alacaklısının ödeme zamanındaki yerleşim yerinde, ödemenin yapılacağı belirtmektedir. Ayrıca, alacaklı yerleşim yerini değiştirmiş ve yeni yerleşim yerinde ödeme yapmanın imkânsızlığı söz konusu ise, ödemenin, alacaklının eski yerleşim yerinde yapılacağı konusunda bilgi verilmiştir. Günümüzde teknolojinin gelişmesi, yeni ödeme sistemlerinin yer alması ve bu şekilde ödemelerin kolaylığı sebebiyle elden ödeme yerine, yeni ödeme yöntemlerinin kullanımı yapılmış ve yaygınlaşmıştır. Örneğin banka yoluyla ödeme ya da internet yoluyla ödeme gibi. Fakat ödemelerin zamanında alacaklıya ulaşma yükümlülüğü de, yine borçluya aittir. Özetle ifade etmek gerekirse, ücret ödeme borcu, yapılan sözleşmede aksine bir hüküm yoksa, alacaklı konumda olan paket tur düzenleyenin ikametgâhında yani işyerinde gerçekleşmelidir.

---

<sup>218</sup> OKTAY, a.g.e., s. 19.

<sup>219</sup> İlgili yasa maddesi konu bütünlüğünün bozulmaması için Ek 2'de 12. Maddede sunulmuştur.

<sup>220</sup> EREN, Borçlar, s. 975.

Yapılan paket tur sözleşmeleriyle alınan hizmet karşılığında tüketicinin asli borcu, bu hizmetin karşılığı olan ücretin ödenmesidir<sup>221</sup>. Sözleşmede anılan hizmet karşılığı anlaşılan ücretin ödenmemesi, tüketicinin temerrüde düşmesini sağlar.

Ücretlerin peşin ödenebilmesi mümkün olabildiği gibi, taksitler halinde de ödenebilir. Başka bir deyişle, tur ücretinin ödeme zamanı, ücret gibi serbestçe belirlenebilir. Ancak somut olaylarda, henüz paket tur sözleşmesi tesis edilmeden, ücretin tamamının, genel işlem şartını koyarak ödenmesinin istendiği görülmektedir.<sup>222</sup> Kanaatimizce bu doğru bir uygulama değildir. Adil bir uygulama, tarafların menfaatlerinin gözetilmesidir. Söz konusu durumda, sözleşme tesis edilmediğinden, sözleşmeden kaynaklı bir borç olmadığından, borcun ödenmesine dair bir yükümlülük olmayacaktır. Bu konuda kanaatimizi destekleyen Alman Federal Mahkemesi'nin kararları bulunmaktadır.<sup>223</sup>, Çünkü bu noktada sözleşme henüz kurulmadığından bir yükümlülük de yer almamaktadır. Ayrıca gene kanaatimize göre sözleşmemenin kurulması ile birlikte, toplam tur bedelinin ücretinin bir kısmının ödenmesi yerinde olacaktır. Günümüzdeki paket tur sözleşmeleri dikkate alındığında, genellikle seyahat tarihinden önce sözleşme bedelinin tamamının tahsil edilmesi, gayret edilmektedirler. Bu durum paket tur sözleşmesinde yer almaktadır fakat, “yapılan sözleşmede, ücretin ödenmesi konusunda bir düzenleme yoksa gruba ilgili ödemenin %50'si grubun girişinden 30 gün önce, kalan kısmı ise grubun ayrılışından önce ödeneceği hükme bağlanmıştır”.<sup>224</sup> Tura katılanın, sözleşmede ön görülen ödeme edimlerini yerine getirmemesi durumunda, paket tur düzenleyen, Türk Borçlar Kanunu'nun 97. maddesine göre “ödemezlik defii” öne sürerek, kendi borcunu ifadan kaçınabilir.

Bazı durumlarda tarafların anlaşmalarıyla, senetler düzenlenerek de ödemelerin yapılması mümkündür. Bu konuda TKHK'nun 4 (v) maddesinde bir düzenleme yapılmıştır. “Tüketicinin yapmış olduğu işlemler nedeniyle kıymetli evrak niteliğinde sadece nama yazılı ve her bir taksit ödemesi için ayrı ayrı olacak

---

<sup>221</sup> ÖZDEMİR, a.g.e., s. s.70; ÖKSÜZ, a.g.e., s. 343.

<sup>222</sup> OKTAY a.g.e., s. 192.

<sup>223</sup> OKTAY, a.g.e., s. 192.

<sup>224</sup> “Turizm İşletmelerinin Bakanlıkla, Birbirleriyle ve Müşterileriyle İlişkileri Hakkında Yönetmelik” (RG. S. 17996 T. 23.03.1983) m. 33; ÖZDEMİR, s. 70.

şekilde senet düzenlenebilir. Bu fıkra hükümlerine aykırı olarak düzenlenen senetler, tüketici yönünden geçersizdir.”

Paket tur sözleşmesi kapsamında, tur katılımcısı bazı ek giderlerle de karşılaşabilir. Fakat bu durum tur katılımcısının inisiyatifine terk edilmiştir. Örneğin paket tur seyahati sırasında, ilave ekstra bir gezi düzenlenmesi halinde, bu geziye katılmak ve ekstra giderlere katlanmak, tur katılımcısının isteğine bağlıdır. Bu tür giderler paket tur ücretine dâhil olmayan ek masraflardır. Aslında bu ek ücretlerin paket turlarda başta yer almaması, paket tur ücretinin uygun olmasını da sağlar ki bu durum tüketicinin lehine bir durumdur.

Bu giderlerin haricinde, tur öncesinde ödenen bazı ücretler de bulunmaktadır ki bu giderlerinde tur katılımcısı tarafından karşılanması gerekmektedir. Bu konuda örnek olarak gösterilebilecek tipik giderler ise vize ücretleri, hava alanı vergileri gibi giderler olarak gösterilebilir.

Yapılan hizmet karşılığı ödenmesi gereken ücretlerin zamanında ödenmemesi durumunda, bu ücretler üzerinden hesaplanan faiz yükü de ortaya çıkabilmektedir.

Borçlar Kanununun 88. maddesi şu şekildedir:

*“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.”*

Temerrüt faizi ile ilgili düzenleme ise Türk Borçlar Kanunu'nun 120. maddesinde yer almaktadır: “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. Düzenleme uyarınca da, temerrüt faizi oranının, akdi faiz oranının yüzde otuzunu aşması mümkün olmamaktadır. Akdi faiz oranı kararlaştırılmakla birlikte, sözleşmede temerrüt faizi kararlaştırılmamışsa ve yıllık akdi faiz oranı da birinci fıkrada belirtilen faiz oranından fazla ise, temerrüt faizi oranı hakkında akdi faiz oranı geçerli olur.”



Paket tur sözleşmesi hazırlanırken, sözleşmede uygulanacak faiz oranlarının yer alması gerekir. Paket Tur Sözleşmeleri Yönetmeliğinde şöyle izah edilmiştir. Bu durum, gerçekleşecek vadeye bağlı olarak oluşan faiz ile birlikte ödenecek toplam satış fiyatıdır. Bunun da Türk Lirası olarak gerçekleşmesi gerekir, ayrıca faiz miktarının da, faizin hesaplandığı yıllık oran üzerinden ve yapılan sözleşmede yer alan faiz oranının yüzde otuz fazlasını geçmemesi şartıyla hesaplanması gerekir.

#### **5.4.2 İş birliği yapma ve özenli davranma**

Paket tur düzenleyenin, gerçekleştireceği turu hakkıyla gerçekleştirebilmesi için, sözleşmenin diğer tarafının, yani tura katılan tarafın, olması gereken işbirliğini yapması ve bu konuda gerekli hassasiyeti göstermesi gerekir. Bu durum, tura katılanın bir yükümlülüğüdür. Örneğin tur için gerekli belgeleri taşımak ve zamanında transfer araçlarına binmek için hazır olmak gibi.<sup>225</sup>

Katılımcının, bu yükümlülüğünü yerine getirmediğinde temerrüde düşeceği gibi, tura katılan kişinin kusurlu davranışı neticesinde, paket tur düzenleyenin yükümlülüklerinden bazılarını gerçekleştirememesi halinde, paket tur düzenleyenin sorumluluğunun kalkacağı<sup>226</sup> ve paket tur düzenleyene veya üçüncü kişilere zarar vermesi halinde, Türk Borçlar Kanunu'nun 49. maddesinde yer alan *“kusurlu ve hukuka aykırı bir fiille başkasına zarar veren, bu zararı gidermekle yükümlüdür”* hükmüne bağlı olarak, sorumluluk söz konusu olmaktadır.<sup>227</sup>

---

<sup>225</sup> OKTAY, a.g.e., s. 201.

<sup>226</sup> ASLAN, a.g.e., s. 587.

<sup>227</sup> HAVUTÇU, a.g.e., s. 36.



## **6. PAKET TUR SÖZLEŞMESİ'NİN SONA ERMESİ**

Diğer sözleşmelerde olduğu gibi, paket tur sözleşmelerinde de tarafların özgür iradeleri ile kurulduğu, kurulan sözleşmelerde hak ve yükümlülüklerin, bu sözleşmelere göre belirlendiği, önceki bölümlerde ifade edilmişti. Ayrıca, paket tur sözleşmelerinde, katılıcının haklarından vazgeçtiğini içeren hükümler olsa da, muteber olamayacağı ve sözleşmede yer verilmesi bile paket tur düzenleyicisinin, yasalar ile bağlı olduğu ifade edilmişti.

Paket tur sözleşmesi, sözleşme yükümlülüklerinin yerine getirilmesi ile birlikte sona erer. Bu sona erme, edimlerin tam ve eksiksiz bir şekilde yerine getirilmesiyle gerçekleşmekte ve böylece tarafların sorumlulukları da ortadan kalkmaktadır. Ancak paket tur düzenleyicisinin, sözleşmede ifade edilen edimlerini eksik veya ayıplı bir şekilde yerine getirmesi durumunda, tur katılımcılarına karşı sorumluluğu ortaya çıkmaktadır.

Paket tur düzenleyenin yükümlülüklerinde, paket turu bizzat satması veya paket tur sözleşmelerinin muhteviyatında yer alan münferit edimlerin bizzat yerine getirilmesi bulunmamaktadır.<sup>228</sup>

Çalışmanın bu bölümünde, paket tur sözleşmelerinin sona erme konusu ele alınacaktır.

### **6.1 Paket Tur Sözleşmesi'nin Genel Nedenlerle Sona Ermesi**

Paket tur sözleşmelerinin sorunsuz sona erebilmesi için, tarafların edimlerini tam ve eksiksiz bir şekilde yerine getirmesi gerekmektedir. Beklenen, tarafların edimlerini yerine getirilmesi olsa da, hayatın olağan akışında bu her zaman mümkün olamamaktadır. Sözleşmenin, istenilen şekilde sonlandırılmamasının çeşitli nedenleri olabilir. Bu nedenler paket tur düzenleyicisinden de kaynaklanabileceği gibi, zorlayıcı başka nedenlerden de kaynaklanabilir. Bu

---

<sup>228</sup> HAVUTÇU, a.g.e., s. 40.

noktada önem kazanan, edimin ifasının mümkün olup olmadığıdır. Edimin ifa edilmesinin mümkün olduğu hallerde, edimlerin sözleşmede yer alan şekilde ifa edilmemesi nedeniyle, ortaya “ayıplı ifa” sorunu çıkmaktadır. Ayıbın niteliği farklı olabilir. Örneğin ayıp bir edimin tam ve eksiksiz yerine getirilmemesinden kaynaklanabileceği gibi hiç yerine getirilmemesinde de kaynaklanabilir.<sup>229</sup> İfanın eksikliğinin tespitinde sözleşme öncelikle dikkate alınır.<sup>230</sup>

Sözleşmeyi sona erdiren doğal sebep ifadır. Paket tur düzenleyicisi edimlerini yerine getirerek sözleşmeyi sonlandırabileceği gibi, paket tur sözleşmesinin taraflarından biri veya ikisi birden sözleşmeden cayarak, sözleşmeyi sonlandırabilir.

Paket tur sözleşmesinin ifa ile sonlandırılması, sözleşmenin gereklerinin yerine getirilmesidir. Bu durum paket tur düzenleyicisinin, borçlarını yerinde ve zamanında tam olarak ifa ettiği anlamına gelir.

İfa olmadan sözleşmeyi sona erdiren unsur, tarafların sözleşmeden caymasıdır. Bu durumda incelenmesi gereken tarafların sözleşmeden haklı bir nedende dolayı mı caydıklarıdır? Paket tur sözleşmelerinde, çalışmanın ilgili yerlerinde ifade edilen kendine has nedenlerinden dolayı, cayma durumları ortaya çıkmaktadır. Örneğin paket tur konusu olan ülkede meydana gelen siyasi istikrarsızlık gibi bir nedenden mütevellit, ülkeye girişin yasaklanması gibi.

İlerleyen kesimde, ifa harici sözleşmeyi sona erdiren genel sebepler üzerinde durulacaktır.

### **6.1.1 İbra**

Taraflar, vardıkları mutabakat neticesinde yazılı ibra sözleşmesi hazırlayarak, borçlarını karşılıklı sona erdirebilirler. Böylece taraflar karşılıklı borç yükümlüğünden kurtulurlar.<sup>231</sup> Türk Borçlar Kanunu’nun 132. maddesi şu şekildedir: “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.”

---

<sup>229</sup> CEYLAN, a.g.e., s. 250.

<sup>230</sup> OKTAY, a.g.e., s. 106.

<sup>231</sup> REİSOĞLU, a.g.e., s. 403; EREN, a.g.e., s. 1257; KILIÇOĞLU, a.g.e., s. 839.

Maddeden anlaşıldığı üzere “ibra” bir sözleşmedir ve en az iki tarafı bulunmaktadır. Buna göre tek taraflı ibralar ile borcun ortadan kaldırılması mümkün değildir.<sup>232</sup>

### 6.1.2 Mücbir sebep

Mücbir sebep, tarafların birbirleriyle olan borç ilişkisini, kusursuz imkânsızlık nedeniyle sona erdiren bir durumdur. Mücbir sebep neticesinde tarafların sözleşmeden kaynaklanan borç ilişkisi sona erer.<sup>233</sup>

Türk Borçlar Kanunu’nun 136. maddesi, mücbir sebeple borcun sona ermesini şu şekilde düzenlemektedir:

*“Borcun ifası borçlunun sorumlu tutulamayacağı sebeplerle imkânsızlaşır, borç sona erer. Karşılıklı borç yükleyen sözleşmelerde imkânsızlık sebebiyle borçtan kurtulan borçlu, karşı taraftan almış olduğu edimi sebepsiz zenginleşme hükümleri uyarınca geri vermekle yükümlü olup, henüz kendisine ifa edilmemiş olan edimi isteme hakkını kaybeder. Kanun veya sözleşmeyle borcun ifasından önce doğan hasarın alacaklıya yükletilmiş olduğu durumlar, bu hükmün dışındadır. Borçlu ifanın imkânsızlaştığını alacaklıya gecikmeksizin bildirmez ve zararın artmaması için gerekli önlemleri almazsa, bundan doğan zararları gidermekle yükümlüdür.”*

Zorunlu Sebep ile ilgili Yönetmelik incelendiğinde şu düzenlemelere yer verildiği görülmektedir:

- Yönetmeliğin “Sözleşme düzenleme yükümlülüğü” başlıklı 6. Maddesinde “Paket tur düzenleyicisi veya aracısı katılımcılarla paket tur sözleşmesi düzenlemek zorundadır. Paket tur sözleşmelerinde, paket turu oluşturan hizmetler kapsamında bulunması halinde 5’ inci maddede yer alan bilgilere ilave olarak aşağıdaki hususlara yer verilmesi zorunludur:” ifadesine yer verilerek sözleşmede bulunması gereken unsurlara yer verilmiştir. Bu maddenin (f) bendinde “Mücbir sebep halleri ve bu hallerde tarafların hak ve yükümlülükleri.” ifadesine yer verirken ortaya

---

<sup>232</sup> EREN, a.g.e., s. 1271; KILIÇOĞLU, a.g.e., s. 840.

<sup>233</sup> Bu konu hakkındaki emsal yüksek mahkeme kararları Ek 1’de 18 maddesinde sıralanmıştır.

çıkması muhtemel mücbir hallerde hak ve yükümlülüklerin belirlenmesi gerekmektedir.

- Paket tur düzenleyicisinin Sorumluluğundan kurtulmasını düzenleyen 14. Maddesinin (c) bendinde “Mücbir sebebin bulunması” ifadesine yer verilerek “paket tur düzenleyicisi veya aracısı[nın], (...) sözleşmenin hiç veya gereği gibi ifa edilmemesinden doğan zararlardan” sorumlu tutulamayacağı ifade edilmiştir.
- Paket tur sözleşmesinin feshini düzenleyen 14. maddede ise “Katılımcının gerekli tüm özeni göstermesine rağmen öngöremediği ve engelleyemediği bir durum veya mücbir sebep nedeniyle paket turun başlamasına otuz günden daha az bir süre kala fesih bildiriminde bulunması halinde, ödenmesi zorunlu vergi, harç ve benzeri yasal yükümlülüklerden doğan masraflar ile üçüncü kişilere ödenip belgelendirilebilen ve iadesi mümkün olmayan bedeller hariç olmak üzere, herhangi bir kesinti yapılmaksızın katılımcının ödemiş olduğu bedel kendisine iade edilir.” Hükmüne yer verilmiştir.

Özetle ifade etmek gerekirse, mücbir sebebin ortaya çıkması ve bu durumda paket tur düzenleyicisinin bir sorumluluğu yoksa, paket tur düzenleyicisi sorumluluktan kurtulmaktadır.<sup>234</sup>

Zorlayıcı sebeplerle alakalı olarak, imkansızlığın nispetinin bu hakkın kullanılmasında önemli olduğunun ifade edilmesi gerekmektedir. Türk Borçlar Kanunu’nun 137. maddesine 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.”*

---

<sup>234</sup> TEKİNAY, AKMAN, BURCUOĞLU ve ALTOP, a.g.e., s. 1002.

### **6.1.3 Sorumsuzluk kaydı**

“Sorumsuzluk anlaşmaları, borçlunun borcunu gereği gibi ifa etmemesi halinde, alacaklının ileri sürebileceği talepleri sınırlayan anlaşmalardır.”<sup>235</sup> Bu tür sözleşmeler, Türk Borçlar Kanunu’nun 26. ve 27. maddelerinde yer alan “sözleşme özgürlüğü ilkesi” dairesinde tanzim edilmektedir.<sup>236</sup>

Pratikte, paket tur sözleşmelerinde paket tur düzenleyicisinin, sözleşmeye kendi lehine bu tür maddeler eklediği görülmektedir. Zira paket tur sözleşmelerinde güçlü taraf paket tur düzenleyicisidir ve bu avantajını zaman zaman kullanmak istemektedir. Konu, Paket Tur Sözleşmeleri Yönetmeliğinde “Sorumsuzluk kaydı” başlığında 18. madde de düzenlenmiştir. Madde şu şekildedir: “Sözleşme metninde veya müstakil herhangi bir belgede katılımcının bu Yönetmelikte yer alan haklarını kullanmaktan feragat ettiğine dair veya paket tur düzenleyicisi ya da aracısının bu Yönetmelikten kaynaklanan yükümlülüklerini sınırlayan veya ortadan kaldıran kayıtlar geçersizdir.” Bu maddeye göre sorumsuzluk kaydının sözleşmede olmasının hükmi bir anlamı bulunmamaktadır.

## **6.2 Paket Tur Sözleşmesine Özgü Sebeplerle Sona Erme**

Paket tur sözleşmelerinin kendine has özellikleri olmasından dolayı, sona erme şekillerinde, kendine has bazı durumlar söz konusu olmaktadır. Bu nedenler taraflardan biri için geçerli olabileceği gibi, iki taraf içinde geçerli olabilir.

Bunları, paket tura ilişkin fahiş fiyat artışları, tura katılanın ölümü, paket tur düzenleyenin ölümü, paket tura katılanların sayısının yetersiz olması şeklinde sıralamak mümkündür. Aşağıda bunlar sırasıyla incelenmiştir.

### **6.2.1 Fahiş fiyat artışları**

Prensip olarak, sözleşme yapıldıktan sonra fiyatlar değişmez. Ancak özellikle son yıllarda yaygınlaşan erken rezervasyonlarda aradan geçen sürede, başta döviz kuru ve fiyatlar genel seviyesinde ortaya çıkan artışlar, sorunların yaşanmasına

---

<sup>235</sup> BAŞALP, Nilgün, “Sorumsuzluk Anlaşmaları”, İstanbul 2011, s. 17.

<sup>236</sup> BAŞALP, s. 15. Bu konu hakkındaki emsal yüksek mahkeme kararları Ek 1’de 19 maddesinde sıralanmıştır.

neden olmaktadır. Ancak prensip gereği sözleşme fiyatlarında değişiklik yapılmaması, taraflardan birini olumsuz etkilemektedir.

Ortaya çıkan fiyat değişiklikleri nedeniyle meydana gelecek kayıpların kontrol edilebilmesi ve zararın taraflardan birinin üzerinde kalmaması için, Paket Tur Sözleşmeleri Yönetmeliğinin 9. maddesinde “Fiyat değişikliği” başlığı altında düzenlemelere yer verilmiştir. Bu maddeye göre “Sözleşmede yer alan fiyat; fiyatın değiştirilebileceğinin açıkça sözleşmede belirtilmesi, fiyat değişikliğinin gerekçesinin ve nasıl hesaplanacağına sözleşmede öngörülen hareket tarihinden en az yirmi gün öncesinde katılımcıya yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı ile bildirilmesi koşuluyla sözleşme bedelinin yüzde beşini geçmeyecek” şekilde düzenlenebilir. Ancak bu düzenleme, gereklerin ortaya çıkmasına bağlanmıştır. Sözleşmede fiyat değişikliğinin yapılabilmesi için, aşağıdaki hususların varlığı gerekmektedir:

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

*b) Fiyat değişikliğinin yakıt giderlerindeki olağandışı değişikliklerden kaynaklanması.*

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

Şartların varlığının, derhal fiyat değişikliğine neden olamayacağına dikkat edilmelidir. Değişiklik için “en az yirmi gün öncesinden katılımcıya yazılı olarak” bildirilmesi ve tur katılımcısının onayının alınması gerekmektedir. Katılımcı bu değişikliği kabul edebileceği gibi, ikame bir tur talep edebilir. Veya sözleşmeden dönebilir.

Yukarıda sayılan hususlardan biri olmadıkça, sözleşme fiyatlarında değişiklik yapılamayacaktır. Bu durum kanaatimizce yerinde bir düzenlemedir. Zira paket tur düzenleyicisinin amatör bir kişi değil, profesyonel bir iş adamı, hukuki tabirle “basiretli bir iş adamı” olduğu düşünülürse, fiyatlamayı piyasa şartlarında ve gelecek beklentilerine göre makul ihtiyat payı ile yapması gerekmektedir.



### 6.2.2 Tura katılanın ölümü

Paket tur, kişinin bizzat katılarak faydalandığı bir hizmettir. Bu nedenle tur katılımcısının ölümü sözleşmeyi sonlandıran bir neden olarak karşımıza çıkmaktadır. Bu durumda, iki durum karşımıza çıkabilmektedir. Bunlardan ilki kişinin vefat eden katılımcının mirasçısının tura katılmasıdır. Bu durumda sözleşmeyi muris sürdürmektedir. Böylece sözleşme, devam ettirilmiş olmaktadır.

Diğer bir ihtimal ise paket turun, bizzat tur katılımcısına bağlı olduğu turlarda ortaya çıkmaktadır. Bu durum özellikle mesleki turlarda ortaya çıkmaktadır. Örneğin doktorlar için düzenlenen ve bir hafta süren sempozyum ve gezi programı olduğunu farz edelim. Bu halde muris şayet doktor değil ise bu tura katılması bir anlam taşımayacağından dolayı, sözleşme feshedilebilir. Bu fesih haklı bir nedene dayandığı için geçerlidir. Ancak paket tur düzenleyicisi, tur için gerekli hazırlıkların giderlerini mirasçılardan talep edilebilir.

### 6.2.3 Paket tur düzenleyenin ölümü veya tüzel kişiliğin kaybı

Paket turun mantığı gereği, paket tur katılımcısının ölmesi, paket turu sözleşmesini sona erdiren bir neden iken, paket tur düzenleyenin ölümü doğrudan sözleşmeyi bitiren bir neden olarak kabul edilmektedir. Ancak paket tur düzenleyicisi ile paket tur programı arasında sıkı bir ilişki var ise, sözleşmenin bittiği kabul edilebilir. Bu konuda basit bir örnek olarak bir profesörün düzenlediği kültür turu gösterilebilir. Bu tur katılımcıları, profesörün donanımından faydalanmayı amaçlamaktadır ve profesörün ölümü ile birlikte amaç gerçekleştirilmesi imkânsız hale gelmektedir.

Benzer şekilde tüzel kişiliğin sonlanması sözleşmenin de sonlanmasını sağlamaktadır. Türk Borçlular Kanunu'nun 514. maddesi şu şekildedir:

*“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.”*

#### **6.2.4 Paket tura katılanların sayısının yeterli olmaması**

Yapılası planlanan paket tur için yeterli sayıya ulaşılmaması halinde, paket tur düzenleyene verilen en önemli hak, sözleşmeyi haklı sebeple fesih hakkıdır. Bu durum paket tur yönetmeliğinde yer almaktadır. Paket Tur Sözleşmeleri Yönetmeliğin 5. maddesinin (f) bendi şu şekildedir:

*“Paket turun düzenlenmesi için asgari bir katılımcı sayısı öngörülmüşse, bu sayı ve bu sayıya ulaşılamadığı takdirde katılımcıya paket turun iptalinin bildirileceği son tarih.”*

Bu maddeden anlaşıldığı üzere, turun düzenlenmesi için katılımcı sayısı şartı belirlenmiş ise, bu sayının ne olduğu ve sayıya ulaşılamadığı zaman turun iptal edilip edilmeyeceğinin “paket tur sözleşmesinin kurulmasından önce katılımcıya ön bilgilendirme amaçlı broşür” içerisinde açıkça belirtilmesi gerekmektedir.

#### **6.2.5 Zamanaşımı**

6502 sayılı Kanun 51. maddesi incelendiğinde, zamanaşımına dair bir düzenleme olmadığını görülmektedir. Bu nedenle zamanaşımı konusunda Türk Borçlar Kanunu'na bakılması gerekir. Türk Borçlar Kanunu'nun genel zamanaşımını düzenleyen 146. maddesi şu şekildedir: “Kanunda aksine bir hüküm bulunmadıkça, her alacak on yıllık zamanaşımına tabidir.” Ancak özel şartları düzenleyen 147. maddede “Aşağıdaki alacaklar için beş yıllık zamanaşımı uygulanır” demekle bazı durumlarda zamanaşımın 5 yıl süreye tabi tutulduğu ifade edilmiştir. Konumuz açısından ilgili fıkra ile paket tur sözleşmeleri, bu madde kapsamına girmektedir. Buna göre paket tur sözleşmesinden doğan acente için ise, 5 yıllık zamanaşımı; acente değil ise, alacağı 10 yıllık zamanaşımı süresine tabi olacaktır.

Türk Borçlar Kanunu'nun 148. maddesi, 146. ve 147. maddelerinden kaynaklanan zamanaşımı sürelerinin, sözleşmeye madde eklenerek değiştirilemeyeceğini “Bu ayırırda belirlenen zamanaşımı süreleri, sözleşmeyle değiştirilemez.” hükmü ile sabit hale getirmiştir.

Zamanaşımı konusunda var olan tartışmalardan biri, zamanaşımının ne zaman başlayacağı yönündedir. Türk Borçlar Kanunu'nun 149. maddesi, zamanaşımın muaccel olmasına bağlanmıştır. Ancak bu hükmün, konumuz açısından

uygulanmasının sağlıklı olmadığı düşünülmektedir. Kanaatimizce, bu durumun uygulanması yerine, sözleşmede var olan vadenin esas alınması daha hakkaniyetli olacaktır. Zira yönetmeliğin 6 / b. maddesine göre “Paket turun varış yerleri ile belirli bir süre kalınacak olması durumunda, tarihleriyle birlikte kalış süreleri.” paket tur sözleşmelerinde yer almak zorundadır. Bu durumda vade tarihi belli olduğuna göre, vade sonu itibari ile muacceliyetin gerçekleştiği kabul edilmesi, hatalı olmayacaktır.

Zamanaşımı konusuna tur katılımcısı açısından yaklaştığımızda, durum farklılık göstermektedir. Katılımcı belirli beklentiler ile paket tura katılmaktadır. Bu beklentiler karşılanmadığında, katılımcılarda memnuniyetsizlik meydana gelecektir. Bu memnuniyetsizlik, sadece paket tur bedeli ile alakalı değildir. Zira katılımcıya paket tur ücreti iade edilse dahi, kaybettiği zaman ve uzunca bir süre izin alarak tekrar tatile gitme imkanı olmamışsa, katılımcı, paket tur ücreti dışında ve belki de bu ücretin çok üstünde maddi değeri olan zarara uğrayacaktır.<sup>237</sup> Böyle bir durumda paket tur düzenleyicisinin tazminat sorumluluğu ortaya çıkmaktadır. Bu durum yönetmeliğin 13. maddesine göre katılımcı zaman maliyetini talep edebilmektedir. Bir başka deyişle tur katılımcısı, hizmet alamadığı süreçte ziyan olan tatil zamanı ile ilgili olarak tazminat isteme hakkı bulunmaktadır. Paket tur düzenleyenin, paket tur sözleşmesiyle taahhüt etmiş olduğu hizmetleri gereği gibi yerine getirmemesi nedeniyle, tura katılanın zararının karşılaması gerekir. Böyle bir durumda zamanaşımına 6502 sayılı Kanun 16/I maddesinde 2 yıllık zamanaşımına tabi tutulmuştur.

Tur katılımcısı açısından ifade edilmesi gereken bir diğer hususta 6502 sayılı Kanun madde 16/II’de yer alan “*Ayıp, ağır kusur ya da hile ile gizlenmişse zamanaşımı hükümleri uygulanmaz.*” düzenlemesidir. Bu düzenleme paket tur düzenleyicisinin hilelerine karşın katılımcıyı korumaktadır.

---

<sup>237</sup> ZEYTİN, Zafer, “Alman Hukukunda Zarar Kavramı ve Gelişimi-III: Manevi Zarar Olarak “Boşa Geçen Tatil Zamanı”, BATİDER, C. 22, S.1, Y. 2003, s. 185-200. Benzer bir düzenleme BGB § 651 f /II’de de mevcuttur.

### 6.3 Paket Tur Düzenleyenin Sözleşmeyi Gereği Gibi İfa Etmemesi

Paket tur düzenleyicisinin sözleşmeden kaynaklanan edimlerini, hakkı ile ifa edememesi ve sonuçları bu kesimde irdelenecektir.

#### 6.3.1 Eksik ifa hali

Eksik ifa ile kast edilen, paket tur düzenleyenin, paket tur sözleşmesinden kaynaklanan edimlerin zamanında ve tam ifa edilmemesidir. Bir başka deyişle, paket tur düzenleyenin temerrüdü söz konusudur.<sup>238</sup>

Böyle bir durumda, Türk Borçlar Kanunu'nun 123. ve 124. maddelerindeki haklar gündeme gelmektedir. İlgili maddelerin gündeme gelmesinde önemli olan husus, paket tur sözleşmelerinin özelliğinden kaynaklanmaktadır. Paket tur sözleşmeleri nitelikleri itibari ile kesin vadeli (Fixgeschäft)<sup>239</sup> sözleşmedir.

“Karşılıklı borç yükleyen sözleşmelerde, taraflardan biri temerrüde düştüğü takdirde diğeri, borcun ifa edilmesi için uygun bir süre verebilir veya uygun bir süre verilmesini hâkimden isteyebilir.” (Türk Borçlar Kanunu 123. madde)

“Aşağıdaki durumlarda süre verilmesine gerek yoktur:

- *Borçlunun içinde bulunduğu durumdan veya tutumundan süre verilmesinin etkisiz olacağı anlaşılıyorsa.*
- *Borçlunun temerrüdü sonucunda borcun ifası alacaklı için yararsız kalmışsa.*
- *Borcun ifasının, belirli bir zamanda veya belirli bir süre içinde gerçekleşmemesi üzerine, ifanın artık kabul edilmeyeceği sözleşmeden anlaşılıyorsa.”*

Türk Borçlar Kanunu'nun 126. maddesine göre, gerçekleşen eksik ifa nedeniyle paket tur düzenleyenin tazminat sorumluluğu ortaya çıkmaktadır.<sup>240</sup>

#### 6.3.2 Ayıplı ifa hali

“Gerçekleşen paket tur sözleşmesinde ayıplı ifa, paket tur düzenleyenin sözleşmeyle yükümlülük altına girdiği edimleri olması gerektiği gibi yerine getirememesi halidir.”<sup>241</sup>

---

<sup>238</sup> Bu konu hakkındaki emsal yüksek mahkeme kararları Ek 1’de 20 maddesinde sıralanmıştır.

<sup>239</sup> OGUZMAN/ÖZ, s. 476.

<sup>240</sup> Bu konu hakkındaki emsal yüksek mahkeme kararları Ek 1’de 21 maddesinde sıralanmıştır.

Ayıplı ifanın tespitinde, tur amacı ile faydanın mukayesesi önem kazanmaktadır. Katılımcının turdan beklediği fayda ve yararı elde etmesini engelleyen durumların varlığı, ayıplı ifa olarak ifade edilebilir.<sup>242</sup> Kanunda ayıplı hizmet şu şekilde tanımlanmıştır: “Sözleşmede belirlenen süre içinde başlanılmaması veya taraflarca kararlaştırılmış olan ve objektif olarak sahip olunması gereken özellikleri taşınamaması nedeniyle sözleşmeye aykırı olunması.” şeklinde ifade edilmektedir.

Ayıplı ifanın ortaya çıkabilmesi için öncelikle, paket turun başlaması gerekmektedir. Paket tur başlamadığı sürece, ayıplı ifadan söz edilemez.<sup>243</sup>

#### **6.4 Paket Tur Düzenleyenin Sözleşmeyi Gereği Gibi İfa Etmemesinden Doğan Sorumluluğu**

Paket tur sözleşmesindeki edimlerin eksik ifası hususu Paket Tur Sözleşmeleri Yönetmeliğinin 12. maddesinde düzenlenmiştir. Buna göre katılımcı, tespit ettiği her türlü eksikliği, zaman kaybetmeksizin paket tur düzenleyicisine bildirmekle yükümlüdür. Katılımcı eksikliğin giderilmesini talep ettikten sonra, eksiklik giderilmezse, paket tur sözleşmesi bedelinin indirilmesini talep etme hakkı, tanınmıştır.

Yapılması gereken indirimi hesaplarırken, sadece ayıplı veya eksik ifaya göre hesaplama yapmak yeterli değildir. Doğru olan bu durumun bir bütün içindeki ağırlığına ve önemine göre bir değerlendirmenin yapılması ve gerçekleşecek olan indirimin bu değerlendirmeye göre belirlenmesidir.<sup>244</sup>

Paket tur sözleşmesindeki “*esaslı unsurlardan*” bazılarının gereği gibi ifa edilmemesi durumunda, tura katılan paket tur düzenleyenden, ikame edim talep edebilir.

Eğer tur başladıktan sonra önemli bir yükümlülük ifa edilemez hale gelirse, “paket tur düzenleyicisi veya aracısı paket turun devam etmesi için, katılımcıya ilave maliyet getirmeyen eşdeğerde alternatif düzenlemeler sunar ve katılımcıya

---

<sup>241</sup> DEMİR, a.g.e., s.26

<sup>242</sup> SEROZAN, a.g.e., s. 21.

<sup>243</sup> OKTAY, a.g.e., s. 138.

<sup>244</sup> OKTAY, a.g.e., 165. ASLAN, a.g.e., s. 584.

teklif edilen hizmetlerle sunulan hizmetler arasındaki farkı tazmin eder.” Tur katılımcısı, tur düzenleyicisinin önerisini kabul etmek zorunda değildir.

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

Böyle bir durumda, yani sözleşmeden eksik ifadan dolayı dönülmesi durumunda “Sözleşmeden dönülmesi durumunda, paket tur düzenleyicisi veya aracısı katılımcının paket tura başladığı yere veya üzerinde anlaşılan başka bir yere ücretsiz naklini sağlamak ve zorunlu konaklama olması halinde yapılan giderleri karşılamakla yükümlüdür.”

Tur katılımcısına, paket tur sözleşmesinin hiç veya gereği gibi ifa edilmemesi durumunda farklı seçenekler sunulmaktadır: Bu haklardan biri sözleşmeden dönmedir, diğerleri ise bedel indirimi veya farklı turlara katılma talebidir. Ancak katılımcıya bu hakların tanınmış olması, katılımcının zararının giderilmesini sağlamamaktadır.<sup>245</sup> Tura katılan, paket tur sözleşmesinin gereği şekilde ifa edilmemesi nedeniyle uğradığı zararın giderilmesi için tazmin talebinde bulunma hakkına sahiptir.<sup>246</sup>

Paket tur katılımcısının bu hakkı, 6502 sayılı Kanun madde 51/VIII’e göre, paket tur düzenleyenin sözleşmenin hiç veya gereği gibi ifa etmemesi nedeniyle, tura katılanın uğradığı her türlü zarardan kaynaklanmaktadır. Ayrıca tur katılımcısı, paket tur sözleşmesi dönemi içinde, boşa harcadığı tatil zamanı sebebiyle de tazminat isteme hakkına sahiptir.

Özetle ifade etmek gerekirse, paket tur düzenleyen, sözleşmeden kaynaklı edimlerini gereği gibi ifa edememesi durumunda yukarıda bahsettiğimiz iç yükümlülükle karşılaşmaktadır.

---

<sup>245</sup> ERGÜNE, Serkan, **Olumsuz Zarar**, İstanbul 2008, s. 254.

<sup>246</sup> Bu konu hakkındaki emsal yüksek mahkeme kararları Ek 1’de 22 maddesinde sıralanmıştır.

## 7. SONUÇ

Turizm faaliyetleri geliştikçe, yeni kavramlar da ortaya çıkmaktadır. Bunlardan biri de birçok aktiviteyi içinde bulunduran, tur düzenleyen tarafından hazırlanan ve tüketiciye sunulan ve de günümüzde çok fazla yer alan paket tur sözleşmeleridir. Tüketici sözleşmeleri olan paket tur sözleşmeleri, paket turla ilgili bilgileri içeren ve TKHK hükümlerine tabi olan sözleşmelerdir. TKHK ya tabi olması, paket turu satın alan tüketicinin korunması bakımından önemlidir.

Yapılan bu paket tur sözleşmesinde bu hizmeti satın alan kişi, tüketici sıfatına sahiptir. TKHK ticari ve mesleki faaliyette bulunan ve paket tur sözleşmesinden faydalanan kişiyi de tüketici olarak görmekte ve bu tüketicileri de, bu sözleşmelerde yer alan diğer tüketiciler gibi korumaktadır. Bu tüketiciler, örneğin iş sebebiyle toplantılara, kongrelere ya da seminerlere katılmak için yapılan gezilere katılan kişilerdir. Her şeyden önce, bu sözleşmeyi yapan kişilerin tam ehliyetli ya da sınırlı ehliyetli olması gerekmektedir. Aksi halde bu sözleşmenin tarafı olarak görünen bu kişilerin, aslında paket tur satın alan olarak görünmediği bilinmelidir.

Paket tur sözleşmesinde seyahati düzenleyen taraf olan gerçek ya da tüzel kişi için, TKHK' da herhangi bir sınırlama getirilmemiştir. Seyahati düzenleyen kişinin, öncelikle gerçek ya da tüzel kişi olma zorunluluğu vardır. Paket tur sözleşmesinde seyahati düzenleyen gerçek ya da tüzel kişinin, seyahatin başlangıcından sonuna kadar düzgün sorunsuz bir şekilde geçmesinden dolayı sorumluluğu vardır.

Sözleşmenin zorunlu olan iki seyahat hizmetini içermesi, bu sözleşmenin paket tur sözleşmesi olması için yeterlidir ve bu zorunlu iki seyahat hizmetini sağlayan gerçek ya da tüzel kişi, paket tur düzenleyicisi olarak nitelendirilir. Bu faaliyeti sadece ticari meslek olarak icra etmeyenlerin bile, örneğin derneklerin, kendi üyeleri için böyle bir düzenleme yapması durumunda da, sözleşmenin paket tur düzenleyen tarafı olarak yer alması için yeterlidir. Bu işi meslek

olarak yapmayan kişilerin yaptığı bu sözleşmeler, her ne kadar paket tur sözleşmesi de olarak görülse de, TKHK kapsamında bir tüketici sözleşmesi değildir. Burada düzenleyen kişinin sorumluluğu, genel hükümlere göre değerlendirilir.

Tüketicinin paket tur sözleşmelerindeki durumların korunması adına ve bu sözleşmeleri Avrupa Birliği Mevzuatına yaklaştırarak uyumlaştırma adına ilk düzenlemeler, 2003 tarihli TKHK ile gerçekleşmiştir. Zaten bu uyum sürecini hızlandırmak ve etkili kılmak adına paket tur yönetmeliğinin büyük kısmı, AB paket tur yönetmeliği örnek alınarak yapılmıştır ve son olarak en kapsamlı düzenlemeler 6502 tarihli TKHK ile yapılmıştır.

Paket tur sözleşmeleri yapılırken ve uygulanırken birçok sorun ortaya çıkabilmektedir. Bu sorunların çözümünde, öncelikli olarak TKHK uygulanmaktadır. TKHK'nın yanı sıra Paket Tur Sözleşmeleri Yönetmeliği, Seyahat Acenteleri Yönetmeliği, Seyahat Acenteleri ve Seyahat Acenteleri Birliği Yönetmeliği ayrıca Türk Borçlar Kanunu da uygulanmaktadır. Birçok mevzuatın olması ve uygulanması bazı karışıklıklara neden olabilmekte fakat tüketiciye birçok korunma imkânı da sağlamaktadır. Sözleşmenin tarafları, bahsettiğimiz birçok mevzuata göre de hak ve borçlarını daha detaylı öğrenebilmekte ve uygulayabilmektedir.

Kanun ve Yönetmelik, paket tur sözleşmelerinin tur fiyatlarının ve şartlarının değiştirilmesi yasağını düzenlemiştir. Kanun, paket tur düzenleyenin değişiklik taleplerinin taraflara bildirilmesini, aksi halde, örneğin tüketicinin kabul etmemesi halinde, sözleşmenin fesih dahi olabileceğini belirtmektedir. Fiyat değişiklikleri dâhil yapılan bu değişikliklerin, bir an önce hizmet satın alan taraf konumundaki tüketiciye bildirilmesi, tüketicinin de buna yazılı ya da başkaca somut bir şekilde onayladığını ya da onaylamadığını iletmesi gerekir. Ayrıca Kanun, devir imkânı da sağlar. Bazen turun daha ekonomik daha uygun bir fiyatla satın alınmasını isteyen tüketici, tur tarihinden çok erken bir tarihte turu satın almak isteyebilir. Böyle bir durumda tüketici tur tarihi geldiğinde, birçok kişisel sebebi dolayısıyla tura katılmadığında, yapılan paket tur sözleşmesine göre ya parasını iade alır ya da Kanunu kendisine tanıdığı bir hak olan devir hakkını kullanır. Burada da devir alan kişinin devredenle aynı durumda, aynı şartlarda olan bir kişi olması gerekir. Kanun, ayrıca sözleşmeyi gereği gibi ifa



etmeyen paket tur düzenleyicisi karşısında da düzenlemeler yapmıştır. Paket tur düzenleyicisi, yapılacak olan seyahatin başından sonuna kadar, düzgün ve güvenli bir şekilde sözleşmeye de uyarak tüketicinin amaçladığı faydayı en iyi şekilde elde etmesi için, gereken özeni sağlamak zorundadır. Aksi durum, paket tur düzenleyicisinin tazminat yaptırımı ile karşılaşmasına neden olabilir. Tüketicinin kendisine taahhüt edilen hizmetlerin gereği gibi özenli ve tam olarak ifa edilmemesi durumunda, turdan beklenen faydayı alamaması durumunda, yani kötü ya da eksik ifa olarak da adlandırılan bu durumlarda, gerçekleşen tur hizmetinin ayıplı olması karşısında, kanun tüketiciyi korumuştur.

Kanun, paket tur düzenleyeni, sözleşmeyle kendisine düşen yükümlülükleri gereği gibi ifa etmediği takdirde bazı yükümlülüklerle zorlar. Örneğin bunlar, ikame edimde bulunma, tur ücretinde indirim yapma ya da tur hiç gerçekleşmezse tüketicinin uğramış olduğu zararı karşılama gibi yükümlülüklerdir.

Kanun, paket tur düzenleyicisini tüketiciyi aydınlatmakla yükümlü kılmıştır. Çünkü paket turu sözleşmelerinde paket turu satın alan kişi, paket tur düzenleyicisi karşısında zayıf konumdadır. Bu sebeple seyahat hakkında tüketicinin bilgilendirilme hakkı vardır. Tabi ki en başta bununla ilgili paket turların mecburi unsuru olan broşür verilmesi gerekir. Paket tur yönetmeliğinde de belirttiği üzere, bilgilendirme amaçlı tüketiciye verilen broşürlerde turla ilgili her türlü bilgilerin yer alması gerekir. Paket turun başlangıcından sonuna kadar tüm adımları, ödenecek olan ücretlerin de miktarı ve paket turun vergiler dâhil toplam fiyatı, ek hizmetlerin neler olduğu gibi bütün detaylar anlatılmalıdır.

Kanun ve Yönetmelik, tüketicinin kendi kusuru olmadan paket tur ile ilgili yaşadığı her türlü zararından, paket tur düzenleyicisini sorumlu tutar ve bu zararları, tüketiciye maddi ve manevi tazminat davası ile giderebilme hakkı tanır. İşte kanun ve yönetmelik Paket Tur Sözleşmeleri karşısında turu satın alan tüketiciyi mağdur olmaması adına korumak amacındadır.

Kanun bütün bunların yanında ayrıca tüketicinin genel işlem şartları karşısında korumaktadır. TBK ve TKHK ile koruma altın alınmıştır. Paket tur satın alan tüketici, genel işlem şartları geçerli olsa da içerik ve yorum denetimi ile tüketici

koruma altın alınarak, mağdur edilmesinin önüne geçilmeye çalışılmıştır. Bu sebeple paket tur sözleşmelerinde paket tur düzenleyene, zorunlu sigorta ettirme ve tüketicinin aydınlatılması mecburiyeti getirilmiştir. TKHK ve Yönetmelik şayet yetersiz kalırsa bu defa genel hükümlere başvurulabilir. Böylece tüketicinin her türlü tazminat talebi mümkün olabilmektedir.

Tüketiciye, sözleşmenin gerektiği gibi ifa edilmemesi durumunda da uğradığı zararı paket tur düzenleyicisinden talep etme hakkı tanınmıştır. Ayrıca tüketiciye böyle bir durumda, tatil zamanı boşa geçtiği için, hakkaniyete uygun bir tazminat da isteyebilme hakkı tanınmıştır.

Kamu yararı gözetilerek, tüketiciyi koruyan, tüketicinin de kendisini koruması için her türlü teşvikte ve bilgilendirmede bulunan 6502 sayılı TKHK ile hem paket tur sözleşmelerinde hem de diğer tüketici sözleşmelerinde, ilk defa ve olması gereken temel ilkelerden bahsedilmiştir. Sözleşme yapılırken tarafların, dürüstlük kuralıyla hareket etmesi gerektiği belirtilmiştir. Ayrıca TKHK yapılan hizmet satımı konusunda, özellikle satıcıyı her türlü bilgi, belgenin ve müşterisiyle ilgili bilgileri saklı tutması ve gizlemesi konusunda yükümlendirmiştir.

Hizmet sağlayıcı, sözleşmeyle yükümlülük altına girdiği edimleri özenli bir şekilde yerine getirmek zorundadır. Fakat sözleşmeyle, hizmet edimleri konusunda yükümlülük altına giren tarafın kusuru ve bilgisi dışında bir sebeple ayıplı hizmet gerçekleşiyorsa, bu durum hizmet sağlayıcısı için, sorumluluktan kurtuluş imkanıdır.

Yeni 6502 sayılı TKHK ve Yeni Paket tur Sözleşmeleri Yönetmeliği ile gerçekleşebilecek uyuşmazlıkların çözümü noktasında, önemli adımlar atılmıştır. Paket tur sözleşmeleri daha açık hale gelmiş ve kapsamı genişlemiştir. Tüketicinin hangi sebeple olursa olsun, ortaya çıkan ihtiyaçlarının en iyi şekilde giderilebilmesi için aydınlatılması, bilgilendirilmesi, neyi nerede ve nasıl elde edeceği konusunda eğitilmesi ve bilinçli tüketiciler haline getirilmesi gerekir. Bu konuda yasa koyuculara çok şey düşmektedir. Cumhurbaşkanlığı, Kültür ve Turizm Bakanlığı, Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı başta olmak üzere diğer bakanlıklara ve meslek kuruluşlarına bu konuda çok görev düşmektedir.

## KAYNAKLAR

- AKINCI, Şahin**, Borçlar Hukuku Bilgisi, Genel Hükümler, 7. Baskı, Konya 2013
- AKİPEK, Jale G./AKINTÜRK, Turgut/ATEŞKARAMAN, Derya**, Türk Medenî Hukuku Başlangıç Hükümleri Kişiler Hukuku, 1. Cilt, 9. Baskı, İstanbul 2012
- AKİPEK, Ş.** “Türk Hukuku ve Mukayeseli Hukuk Açısından Tüketici Kredisi” Ankara: Seçkin Yayıncılık, 1999
- AKYOL, Şener**, Medenî Hukuka Giriş, 2. Bası, İstanbul 2006
- AKYOL, Şener**, Üçüncü Şahsın İfayı Kendi Adına Talep Yetkisi, İstanbul 2007
- ANTALYA, O. Gökhan**, 6098 sayılı Türk Borçlar Kanunu’na Göre Borçlar Hukuku Genel Hükümler, C. I, İstanbul 2012
- ARAL, Fahrettin / AYRANCI, Hasan**, 6098 sayılı Türk Borçlar Kanunu’na Göre Hazırlanmış Borçlar Hukuku Özel Borç İlişkileri, 9. Baskı, Ankara 2012
- ARGUN, Doğan**, Seyahat Acenteleri ve Tur Operatörlerinde Muhasebe Organizasyonu, İstanbul 1998
- ASLAN İ. Yılmaz**, Tüketici Hukuku, Bursa, Ekin Yayınevi, 2015.
- ATAMER, M. Yeşim**, Paket Tur Sözleşmelerine İlişkin TKHK m.6/C’nin Revizyonuna İlişkin Teklifler, Uğur Alacakaptan’a Armağan, Cilt 2.
- ATASOY, Ö. A., TAŞKIN M. ve ACAR, H.**, “Tüketiciyi Koruma Hukuku”, Ankara: Yargı Yayınevi, 2000
- AYRANCI, Hasan**, Ön Sözleşme, Ankara 2006
- BAŞALP, Nilgün**, Sorumsuzluk Anlaşmaları, İstanbul 2011, s. 17.
- BAŞPINAR, Veysel**, Vekilin (Avukatın, Hekimin, Mimarın, Bankanın) Özen Borcundan Doğan Sorumluluğu, Ankara 2004
- BAYKAN, Renan**, “Tüketici Hukuku Mevzuata İlişkin Yorum-Eleştiri ve Öneri”, İstanbul: İstanbul Ticaret Odası Yayınları, 2005
- CENGİZ, Emrah.**, “Tüketicinin Korunması”, İstanbul: Beta Yayınları, 2007
- CEYLAN, Ebru**, “6502 Sayılı Yeni Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunun Getirdiği Düzenlemeler”, 1.Baskı, Leges Yayınları, 2015
- CEYLAN, Ebru**; Paket Tur Sözleşmesinde Tüketicinin Korunması, Erden Kuntalp’e Armağan, Galatasaray Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, 2004, C.I
- ÇINAR Ömer**, “Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunun Paket Tur Sözleşmelerine İlişkin Hükümlerinin Değerlendirilmesi”, Sektörel Bazda Tüketici Hukuku ve Uygulamaları 2014-2015, Ankara, Bilge Yayınevi, 2015.
- DEMİR, Bahadır**, “6502 Sayılı Kanun Kapsamında Paket Tur Sözleşmesi”, Ankara Üniversitesi, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara, 2014
- DERYAL, Yahya**, “Tüketici Hukuku Ders Kitabı”, Seçkin Yayıncılık, Ankara 2008
- DİLBER Avni, DOĞAN B. Fatih, YILDIRIM M. Fadıl, PEHLİVAN Erdost COŞGUN Doğan**, “Yeni Kanun İle Gıda, Enerji, E-Ticaret ve Telekomünikasyon Sektörlerinde Tüketici Hukuku ve Uygulamaları”,

- Sektörel Bazda Tüketici Hukuku ve Uygulamaları, Ed. Hakan TOKBAŞ ve Fehim ÜÇİŞİK, Ankara, Bilge Yayınevi, 2014.
- DURAL, Mustafa/ÖĞÜZ, Tufan**, Türk Özel Hukuku Cilt II Kişiler Hukuku 14. Baskı, İstanbul 2014
- EREN Fikret**, Borçlar Hukuku Genel Hükümler, C.3, 3.Baskı, Ankara, 1991.
- ERZURUMLUOĞLU, Erzan**, Sözleşmeler Hukuku (Özel Borç İlişkileri), 3. Baskı, Ankara 2013
- FALCIOĞLU, Mete Özgür**, Türk Hukukunda Elektronik Satım Sözleşmesi ve Kuruluşu, Ankara, 2004
- GÖKDENİZ, Ayhan**, Paket Turlar ve Üretim Safhaları, AATKSD., Ekim-Kasım-Aralık, Ankara 1990
- GÜLERCİ, Altan Fahri /KILINÇ Ayşe**, Borçlar Hukuku Genel Hükümler, Ankara 2011
- HAMAMCIOĞLU, Gülşah Vardar**, “Paket Tur Sözleşmelerinde Tüketicinin Korunması”, İstanbul Üniversitesi Hukuk Fakültesi Mecmuası, 68(1-2)
- HACIOĞLU, Necdet**, Seyahat Acenteliği ve Tur Operatörlüğü, Bursa 2000.
- HATEMİ, Hüseyin / GÖKYAYLA, K. Emre**, Borçlar Hukuku Genel Bölüm, İstanbul 2011
- HATEMİ, Hüseyin/GÖKYAYLA Emre**, Borçlar Hukuku genel Hükümleri Vedat Kitapçılık, İstanbul, 2011
- İÇÖZ, Orhan**, Seyahat Acenteleri ve Tur Operatörlüğü Yönetimi, Ankara 1998
- İLHAN Cengiz**, Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Şerhi, Türkiye Barolar Birliği; Ankara, 2006
- İNCEOĞLU, Mehmet Murat**, Sözleşme Yapma Zorunluluğu ve Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunun 5. Maddesinin Bu Açıdan Değerlendirilmesi, Prof. Dr. M. Kemal OĞUZMAN’a Armağan, İstanbul 2000
- KADIOĞLU Kamil**, “Gerekçeli-Açıklamalı 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun”, Yargıtay Kararları ve İlgili Mevzuat, Ankara, 2005.
- KAHRAMAN, Zafer**, Karşılaştırılmalı Hukukta Borcun Dış Yüklenilmesi (Borcun Nakli), İstanbul 2013,
- KARA İlhan**, Tüketici Hukuku, Engin Yayınevi, Ankara, 2015
- KARABAĞ BULUT, Nil**, Üçüncü Kişiyi Koruyucu Etkili Sözleşme, İstanbul 2009.
- KARAHASAN, Mustafa Reşit**, Tazminat Hukuku- Maddî Tazminat, İstanbul 2001
- KARAHASAN, Mustafa Reşit**, Tazminat Hukuku-Manevî Tazminat, İstanbul 2001.
- KARAKOCALI Ahmet ve KURŞUN Ali Suphi**, Tüketici Hukuku (6502 Sayılı Kanun ve İlgili Yönetmeliklere Göre), İstanbul, Aristo Hukuk Yayınevi, 2015
- KESER BERBER, Leyla**, İnternet Üzerinden Yapılan İşlemlerde Elektronik Para ve Digital İmza, Ankara 2002
- KILIÇOĞLU Ahmet**, Borçlar Hukuku Genel Hükümler, Turhan Kitabevi, İstanbul 2017
- KIRMIZI Mustafa**, Tüketici Hukuku, Ankara, Bilge Yayınevi, 2011.
- KİZİR, Mahmut**, Borçlu Temerrüdünün Sona Ermesi, Ankara 2012
- KOCAYUSUFPAŞAOĞLU, Necip, HATEMİ, Hüseyin, SEROZAN, Rona ,ARPACI, Abdülkadir**, Borçlar Hukuku Genel Bölüm Birinci Cilt: Borçlar Hukukuna Giriş- Hukuki İşlem- Sözleşme, 6. Bası İstanbul 2014
- KURT, Leyla Müjde**, Yüklenicinin Eseri Teslim Borcunda Temerrüdü, Ankara 2012.

- KÜRŞAT, Zekeria**, “Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanunda Öngörülen Şekil Kuralları ve Şekle Aykırılığın Yaptırımı”, Prof. Dr. Zahit İmre’ye Armağan, Der Yayınları, İstanbul 2009
- NERAD, Hasan** “Turizm Hukukunda Adsız Sözleşmeler”, Prof. Dr. Turgut Akıntürk’e Armağan, Y. 2008
- NOMER, Haluk**, Borçlar Hukuku Genel Hükümler, 12. Baskı, İstanbul 2012
- NOMER, Haluk**, Haksız Fiil Sorumluluğunda Maddi Tazminatın Belirlenmesi, İstanbul 1996
- OKTAY, Saibe** “Gezi Sözleşmesi”, Beta Yayınları, İstanbul, 1997
- ÖKSÜZ, Ömer**, Tüketici Hukukunda Paket tur Sözleşmeleri, TBBD., S. 66, Y. 2006
- ÖZDEMİR, Gökçen Bilge**, “Paket Tur Sözleşmesinde Taraflar ve Tarafların Borçları ve Hakları”, Sosyal Bilimler Dergisi, (2), 2011
- ÖZEL Çağlar**, Tüketicinin Korunması Hukuku, Seçkin Yayıncılık, Ankara, 2016
- ÖZSUNAY, Ergun**, “Önsöz”, H. Tokbaş ve Ö. Tüzüner (Editörler), “Milli Şerh (National Commentary):6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Şerhi”, istanbul: Aristo Yayınevi, 2016
- PEKMEZ Kadir Erk**, Tüketici Hukuku Çerçevesinde Paket Tur Sözleşmeleri, 1.Baskı, Ankara, Yetkin Yayınevi, 2015.
- REİSOĞLU, Sefa**, Türk Borçlar Hukuku Genel Hükümler, 24. Baskı, İstanbul 2013
- SARI, Suat**, Vekâlet Sözleşmesinin Tek Taraflı Olarak Sona Erdirilmesi, İstanbul, 2004.
- SAYIN Feyza Eren**, Paket Tur Sözleşmesi, 1. Baskı, İstanbul, On İki Levha Yayıncılık, 2017.
- SELİÇİ, Özer**, Borçlar Kanununa Göre Sözleşmeden Doğan Sürekli Borç İlişkilerinin Sona Ermesi, İstanbul 1977
- SELİÇİ, Özer**, Kesin Vadeli İşlemler, İÜMHAD. C. 2, S. 3
- SEROZAN, Rona**, Turistik Gezi Sözleşmeleri, GYD., Mayıs 1980
- SERT Selin**, 6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Hükümlerine Göre Paket Tur Sözleşmeleri, Seçkin yayınevi, Ankara, 1. Baskı, 2019.
- ŞAHİNCİ, Dilek**, İnternette Aldatıcı Reklam ve Reklam Veren Sorumluluğu, Ankara 2011.
- TEKİNAY, Selahattin Sulhi, AKMAN, Sermet, BURCUOĞLU, Haluk, ALTOP, Atilla, Tekinay** Borçlar Hukuku Genel Hükümler, Yedinci Baskı, İstanbul, 1993
- VARDAR HAMAMCIOĞLU, G.** “Paket Tur Sözleşmelerinde Tüketicinin Korunması”, İstanbul Üniversitesi Hukuk Fakültesi Mecmuası, 68 (1-2), 275-304, 2010.
- YALÇINDURAN, Türker**, Vekâlet Sözleşmesinde Ücret, Yetkin Yayınevi, Ankara 2007
- YARAYAN, Ali**, Türk Medenî Hukuku, Temel Bilgiler, Ankara 2013
- YAVUZ, Cevdet**, Türk Borçlar Hukuku Özel Hükümler, İstanbul 2014
- YAVUZ, Nihat**, Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Şerhi, Ankara 2007
- YILDIRIM, Mehmet Kâmil / PÜRSELİM, Hatice Selin**, Elektronik İmza Kanunu ve Türk İspat Hukukundaki Etkileri, İBD. Y. 2005
- YILMAZ, E.**, “Hukuk Sözlüğü” Ankara: Yetkin Yayınevi, 2011
- YURT Bülent**, Seyahat Düzenleme Sözleşmesi, Yetkin Yayınları, Ankara, 2000
- ZEVKLİLER Aydın/AYDOĞDU Murat**, Tüketicinin Korunması Hukuku, Açıklamalı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun, Ankara 2013
- ZEVKLİLER A. ve ÖZEL Ç.**, “Tüketicinin Korunması Hukuku”, Ankara: Seçkin Yayıncılık, 2016

**ZEYTİN Zafer/ERGÜN, Ömer**, Türk Medenî Hukuku, 2. Baskı, Ankara 2013  
**ZEYTİN, Zafer**, “Alman Hukukunda Zarar Kavramı ve Gelişimi-III: Manevi Zarar Olarak “Boşa Geçen Tatil Zamanı”, BATİDER, C. 22, S.1, Y. 2003

### **İNTERNET KAYNAKLARI**

Anonim, (2019), “Thomas Cook” [http://tr.wikipedia.org/wiki/Thomas\\_Cook](http://tr.wikipedia.org/wiki/Thomas_Cook) (Erişim Tarihi: 17.06.2019)

## **EKLER**

**EK 1:** Emsal Yargı Kararları

**EK 2:** Tez Kapsamında Atıfta Bulunulan Yasa Metinleri

**EK 3:** Türsab Kütahya Çizelgesi

## EK 1: Emsal Yargı Kararları

- 1 13. HD. 2006/15280 E. 2006/16427 K.
- 2 “vekâlet sözleşmesi kapsamında temsil yetkisi”  
YHGK, T. 13.2.1974, E. 1973/524, K. 1974/103.  
  
“Görevi iyi bir suretle ifa ile mükellef olma, hesap verme yükümlülüğü”  
13. HD. T. 22.4.2003, E. 2003/2810, K. 2003/4948.  
“Vekâlet görevinin borca aykırı olarak kötüye kullanılması hakkında”  
1. HD. T. 14.12.1990, E. 1990/14086, K. 1990/14697  
YHGK T. 3.11.1993, E. 1993/1-460, K. 1993/699  
1. HD T. 19.1.2011 E. 2010/13189, K. 2011/322  
1. HD. T. 1.5.1998, E. 1998/2931, K. 1998/5472  
1. HD. T. 7.3.2013, E. 2012/16269, K. 2013/3402  
1. HD. T. 31.10.1988, E. 1988/82595, K. 1988/11450  
1. HD. T. 16.1.2003, E. 2002/14457, K. 2003/335  
1. HD. T. 6.10.1998, E. 1998/8149, K. 1998/10470  
13. HD. T. 7.2.2005, E. 2004/13872, K. 2005/1646  
1. HD. T. 10.3.2003, E. 2003/1833, K. 2003/2552  
1. HD. T. 29.1.2002, E. 2001/14055, K. 2002/976
- 3 11. HD. T. 10.11.1975, E. 1975/3421, K. 1975/6122.  
13. HD. T. 9.1.1984, E. 1983/7483, K. 1984/1, T. 9.1.1984.  
13. HD. T. 24.9.1992, E. 1992/6942, K. 1992/6933.
- 4 7. HD. T. 20.3.2012, E. 2011/1619, K. 2012/1941  
3. HD. T. 25.9.2013, E. 2013/13165, K. 2013/13353
- 5 1. HD. T. 18.3.2004, E. 2004/3011, K. 2004/3096.
- 6 YHGK, E. 1983/4-224 E., 1983/1276 K.
- 7 11. HD. T. 27.3.1979, E. 1979/981, K. 1979/1537
- 8 19. HD. T. 1.12.2005, E. 2005/2865, K. 2005/11959
- 9 11. HD. T. 21.2.1991, E. 1989/9393, K. 1991/1165  
YHGK. T. 16.2.1994, E. 1993/13-795, K. 1994/57.
- 10 YHGK, T. 20.10.2010, E. 2010/6-404, K. 2010/533  
19. HD. T. 22.2.2012, E. 2011/10971, K. 2012/2633  
10. HD. T. 27.3.2012, E. 2012/3196, K. 2012/5975  
13. HD. T. 23.9.2002, E. 2002/6964, K. 2002/9369  
18. HD. T. 28.6.2005, E. 2005/3921, K. 2005/6864
- 11 15. HD. T. 14.1.2008, E. 2007/7534, K. 2008/30
- 12 17. HD. T. 21.10.2008, E. 2008/1389, K. 2008/4760  
11. HD. T. 26.3.1997, E. 1997/3438, K. 1997/3906  
12. HD. T. 4.10.1979, E. 1979/7320, K. 1979/7621
- 13 11. HD. 2014/5159 E. 2104/13733
- 14 13. HD. T. 18.11.2002, E. 8734, K. 12293  
13. HD. T. 15.09.1994, E. 1994/6197, K. 1994/7587
- 15 13. HD. T. 8.11.2001, E. 2001/8092, K. 2001/10124.
- 16 13. HD. T. 12.4.2006, E. 2006/521, K. 2006/5446.
- 17 YHGK T. 1.6.2011, E. 2011/7-352, K. 2011/370  
7. HD. T. 22.11.2011, E. 2011/182, K. 2011/7119  
15. HD. T. 28.12.2011, E. 2010/5946, K. 2011/8018



4. HD. T. 27.2.2012, E. 2012/1923, K. 2012/2872  
 4. HD. T. 16.4.2012, E. 2012/4078, K. 2012/6446  
 7. HD. T. 8.5.2012, E. 2011/4079, K. 2012/3263  
 4. HD. T. 24.5.2012, E. 2012/6123, K. 2012/9243  
 4. HD. T. 16.1.2013, E. 2012/15094, K. 2013/322  
 17. HD. T. 9.9.2013, E. 2013/12043, K. 2013/11688  
 18 13. HD. T. 20.1.2010, E. 2009/9084, K. 2010/235  
 19 13. HD. T. 14.10.2010, E. 2010/3213 K. 2010/13240  
 13. HD. T. 30.6.2011, E. 2011/2670, K. 2011/10460  
 20 13. HD. T. 24.2.2003, E. 2002/12730, K. 2003/1774  
 11. HD. T. 18.1.2007, E. 2005/13473, K. 2007/443  
 11. HD. T. 21.3.1974, E. 1974/565, K. 1974/949  
 21 4. HD. T. 17.1.1974, E. 1973/13225, K. 1973/134  
 11. HD. T. 22.12.1995, E. 1995/8312, K. 1995/9482  
 22 13. HD. T. 10.6.2010, E. 2010/5279, K. 2010/8356  
 13. HD. E. 2010/572, K. 2010/13235, T. 14.10.2010  
 13. HD. T. 16.3.2009, E. 2008/10412, K. 2009/3343  
 13. HD. T. 19.6.2013, E. 2012/25184, K. 2013/16764  
 23 15. HD. T. 8.11.2004, E. 2004/3195, K. 2004/5682  
 24 13. HD. E. 2006/521 K. 2006/5446 T. 12.4.2006

## EK 2: Tez Kapsamında Atıfta Bulunulan Yasa Metinleri

1	B.K. 503. Maddesi:	“Kendisine bir işin görülmesi önerilen kişi, bu işi görme konusunda resmî sığata sahipse veya işin yapılması mesleğinin gereğı ise ya da bu gibi işleri kabul edeceğını duyurmuşsa, bu öneri onun tarafından hemen reddedilmedikçe, vekâlet sözleşmesi kurulmuş sayılır.”
2	PTSY. 18. Madde:	“(Sorumsluluk kaydı):Sözleşme metninde veya müstakil herhangi bir belgede katılımcının bu Yönetmelikte yer alan haklarını kullanmaktan feragat ettiğine dair veya paket tur düzenleyicisi ya da aracısının bu Yönetmelikten kaynaklanan yükümlülüklerini sınırlayan veya ortadan kaldıran kayıtlar geçersizdir.”
3	PTSY. 4. Madde:	<ul style="list-style-type: none"><li>- Bağımsız hizmet sağlayıcısı: Bir paket tur içinde yer alan hizmetlerden bir veya bir kaçını paket tur düzenleyicisi veya aracısı ile yaptığı sözleşme gereğı katılımcıya sunan gerçek veya tüzel kişi.</li><li>- Başka turizm hizmetleri: Ulaştırma ve konaklama hizmetlerine bağı olmayan araç kiralınması, kültürel, tarihi veya turistik yerlerin gezdirilmesi, gösteri, konser veya spor faaliyetlerinin düzenlenmesi veya izlettirilmesi ya da rehberlik hizmetleri,”</li><li>- Kalıcı veri saklayıcısı: Katılımcının gönderdiği veya kendisine gönderilen bilgiyi, bu bilginin amacına uygun olarak makul bir süre incelemesine elverecek şekilde kaydedilmesini ve değiştirilmeden kopyalanmasını sağlayan ve bu bilgiye aynen ulaşılmasına imkân veren kısa mesaj, elektronik posta, internet, disk, CD, D, hafıza kartı ve benzeri her türlü araç veya ortamı,</li><li>- Katılımcı: Herhangi bir paket turu satın alan veya almayı taahhüt eden, adına ya da lehine bir paket tur satın alınan veya satın alınması taahhüt edilen veya kendisine bir paket tur sözleşmesi devredilen tüketiciyi,</li><li>- Paket tur aracısı: Paket tur düzenleyicileri tarafından hazırlanmış olan paket turları satışa sunan gerçek veya tüzel</li></ul>

		<p>kişiyi,</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Paket tur düzenleyicisi: Paket turları düzenleyen ve bu turları kendisi veya aracısı vasıtasıyla satışa sunan gerçek veya tüzel kişiyi,</li> <li>- Paket tur sözleşmesi: Paket tur düzenleyicileri veya aracıları tarafından ulaştırma, konaklama ve başka turizm hizmetlerinden 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 sözleşmeleri,</li> <li>- Tüketici: Ticari veya mesleki olmayan amaçlarla hareket eden gerçek veya tüzel kişi,</li> </ul>
4	PTSY. 7. Madde:	<p>İlgili maddede getirilen bildirim zorunlulukları şunlardır:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Yolculuğun başlangıç ve bitiş tarihi ile yeri. Ara konaklamaların yapılacağı tarih ve yer ile aktarma bilgileri.</li> <li>- Katılımcıya yolculukta belirli bir yer tahsis edildiği hallerde bu yer hakkında ayrıntılı bilgi.</li> <li>- Paket tur düzenleyicisi veya aracısının tur yerindeki temsilcisinin veya bir temsilcisi yoksa iletişime geçilebilecek yerel irtibat noktalarının adı, adresi ve iletişim bilgileri, yerel temsilcinin ve irtibat noktasının bulunmaması durumunda katılımcının paket tur düzenleyicisi veya aracısı ile en kısa sürede iletişim kurmasını sağlayacak bilgiler.</li> <li>- Reşit olmayan kişilerin yabancı bir ülkeye seyahat etmesini veya orada kalmasını öngören bir sözleşme yapılmışsa, küçükle veya küçüğün kaldığı yerdeki sorumlu kişi ile doğrudan iletişim kurmayı sağlayacak bilgiler.</li> <li>- İptal masraflarını ya da kaza veya hastalık halinde ülkesine geri gönderilme de dahil olmak üzere yardım masraflarını</li> </ul>

		teminat altına alacak isteğe bağlı bir sigorta sözleşmesi yapılmışsa buna ilişkin bilgiler.
5	PTSY. 10. Madde:	Yönetmeliğin 10. Maddesinin, 3. Fıkrasında sayılan haklar şunlardır: a) Paket tur düzenleyicisi veya aracısı tarafından sunulan, eşit veya daha yüksek değerde başka bir paket tura ek bir bedel ödemeksizin katılma. b) Fiyat farkının kendisine iade edilmesi şartıyla daha düşük değerde bir paket tura katılma. c) Herhangi bir tazminat ödemeksizin sözleşmeden dönme.
6	PTSY. 14. Madde:	Yönetmeliğin 14. Maddesinde Paket tur düzenleyicisi veya aracısını sorumluluktan kurtulması şu hallerle sınırlanmıştır: a) Katılımcının kusurunun bulunması. b) Sözleşmenin ifası sürecine dahil olmayan üçüncü bir kişinin beklenmeyen ve önlenemez bir davranışının bulunması. c) Mücbir sebebin bulunması. ç) Paket tur düzenleyicisinin, aracısının veya bağımsız hizmet sağlayıcısının gerekli tüm özeni göstermelerine rağmen öngöremedikleri ve engelleyemedikleri bir olayın meydana gelmesi. d) Paket turun düzenlenmesi için öngörülen asgari katılımın sağlanamaması nedeniyle iptal edilmesi ve iptalin sözleşmede öngörülen sürede paket turun başlamasından en az yirmi gün önce yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı ile katılımcıya bildirilmiş olması.”
7	SABY.3. Madde	“Seyahat acentası: Kâr amacı ile turistlere turizm ile ilgili bilgiler vermeye, paket turları ve turları oluşturmaya, turizm amaçlı konaklama, ulaştırma, gezi, spor ve eğlence hizmetlerini görmeye yetkili olan, oluşturduğu ürünü kendi veya diğer seyahat acentaları vasıtası ile pazarlayabilen mesleki ticarî kuruluşu”
8	B.K. 26. Madde	Sözleşme özgürlüğü: “Taraflar, bir sözleşmenin içeriğini kanunda öngörülen sınırlar içinde özgürce belirleyebilirler.”
9	B.K. 27. Madde	Kesin Hükümsüzlük: “Kanunun emredici hükümlerine, ahlaka, kamu düzenine, kişilik haklarına aykırı veya konusu imkânsız olan sözleşmeler kesin olarak hükümsüzdür. Sözleşmenin içerdiği hükümlerden bir kısmının hükümsüz olması, diğerlerinin geçerliliğini etkilemez. Ancak, bu hükümler olmaksızın sözleşmenin yapılmayacağı açıkça anlaşılırsa, sözleşmenin tamamı kesin olarak hükümsüz olur.”
10	PTSY.12 / 4	“Sözleşmeden dönülmesi durumunda, paket tur düzenleyicisi veya aracısı katılımcının paket tura başladığı yere veya üzerinde anlaşılan

	Maddesi	başka bir yere ücretsiz naklini sağlamak ve zorunlu konaklama olması halinde yapılan giderleri karşılamakla yükümlüdür.”
11	PTSY. 15. Maddesi	“(1) Katılımcı, paket tura devam etmesinin mümkün olmaması durumunda, turun başlamasından en az yedi gün önce paket tur düzenleyicisi veya aracısına yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı ile bildirimde bulunarak sözleşmeyi, paket tur açısından geçerli tüm koşulları yerine getiren üçüncü bir kişiye devredebilir.  (2) Paket tur sözleşmesini devreden ve devralan, paket tur düzenleyicisi veya aracısına karşı bakiye tutarın ve söz konusu devirden doğan tüm ek masrafların ödenmesinden müteselsilen sorumludur. Ancak bu masrafların makul olması ve her halükarda paket tur düzenleyicisi veya aracısı tarafından katlanılan gerçek maliyeti aşmaması gerekir.”
12	B.K. 90. Maddesi	“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.”

## **EK 3: Türsab Kütahya Çizelgesi**

### **1.BÖLÜM**

#### **BAŞLANGIÇ**

#### **AMACI VE NİTELİĞİ**

1.TÜRSAB Turizm Tüketicileri Talepleri Değerlendirme Çizelgesi (Çizelge), seyahat acentalarının tüketicilere sundukları seyahat acentalığı hizmetlerinde taahhüt edilen ya da olması gereken hizmetlerin aksaması ya da eksik yerine getirilmesi hallerinde, tüketicilerin bedel iade taleplerinin değerlendirilmesinde yararlanılacak bir kaynak niteliğindedir.

1.1.Çizelge, ulaşım, konaklama, şehir ya da çevre turu, ağırlama, refakat, karşılama ve rent-a car hizmetlerinden en az ikisini içeren seyahat acentası ürününün tek bir fiyat altında tüketiciye pazarlandığı ve bu özellikleri nedeniyle “paket tur” olarak anılan hizmetler için kullanılacaktır.

1.2.Çizelge ayrıca, seyahat acentaları tarafından sunulan seyahat acentalığı faaliyeti içinde bulunan, herhangi bir hizmetin münferiden sağlanması durumunda da kullanılacaktır.

1.3.Konaklama ya da eğlence gibi turizm ürünlerinin üreticileri tarafından bağımsız olarak tüketiciye sunulduğu hallerde Çizelge, kıyasen uygulanabilir. Ancak, bu gibi hallerde sorunun çözümünde Çizelge’ye göre sonuç alındığı ileri sürülemez.

1.4.Seyahat Acentalığı hizmetlerine katılma amacı gezmek ve dinlence olabileceği gibi, ticari, dini, eğitim, sağlık, toplantı, sportif ya da kültürel bir nedene dayalı da olabilir. Bu haller, çizelgenin uygulanmasını engellemez.

#### **UYGULAMA ALANI SINIRLARI**

2.Çizelge, gerçekleşmiş seyahatlere ilişkin olarak tüketicinin satın aldığı seyahat acentalığı hizmetlerinin değerlendirilmesinde uygulanır.

2.1.Gerçekleşmeyen, katılmayan ya da iptal edilen seyahat acentalığı hizmetlerine ilişkin taleplerde Çizelge kullanılamaz.

2.2.Tüketici tarafından seyahat acentalığı hizmetinin satın alınma amacına yönelik ürünün esas özelliğini değiştirmeyen ve bu çizelgeye göre eksiklik miktarı %50nin altında olan eksiklik iddiasına dayalı olarak yarıda bırakılmış hizmetler için bu Çizelge hükümleri uygulanmaz.

#### **ÇİZELGENİN TARAF LARI**

3.Çizelge, taraflardan ürün sunucusunun ve satıcısının seyahat acentası, diğer tarafın ürünü satın alan ve hizmetten yararlanan (tüketici ) olduğu olaylara ilişkin taleplerin değerlendirilmesinde uygulanır.

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

3.2.Hizmetten faydalanan kişi, reşit ve mümeyyiz değilse, bu kişi adına veli ya da vasisi başvuru hakkını kullanabilir.

#### **UYGULAYACAK ORGAN**

4.Tüketici taleplerinin doğrudan seyahat acentasına ya da TÜRSAB'a, ya da başka makama iletilmiş olması talebin değerlendirilmesinde Çizelge hükümlerinin uygulanmasını etkilemez.

4.1.TÜRSAB Tahkim Kurulu ya da Tüketici Komisyonları, kendilerine iletilen tüketici taleplerini değerlendirmede bu Çizelge hükümlerini esas alır.

4.2.Tüketici Sorunları Hakem Heyetleri ya da Tüketici Mahkemeleri'nin tüketici taleplerini değerlendirmede bu Çizelge, sektörel örf ve adeti somutlaştıran nitelikte olması nedeniyle başvurulacak kaynaktır.

## **ÇİZELGE VE TAZMINAT DAVALARI**

5.Tüketicinin seyahatin gerçekleşmemesi, seyahatin tamamının amacı açısından gereksiz hale gelmesi veya esaslı unsurlarından yoksun olması nedeniyle tüketicinin seyahatten vazgeçmesi, seyahatin ürün sahibi tarafından iptal edilmesi durumlarına ilişkin maddi ve manevi tazminat taleplerinde bu çizelge hükümleri uygulanamaz.

## **KANITLAMA YÖNTEMİ**

6.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 imzası ile düzenlenmiş tutanak ile kanıtlanır.

## **TALEP HAKKI SAHİPLERİ**

7. Eksiklik iddiası bu eksiklikten dolayı alıp kullanacağı hizmetleri alamayan kişilerce ileri sürülebilir.

## **İKAME İNDİRİMİ**

8. Eksiklik iddiasına konu unsur, tüketiciye ayrı bir külfet ve zahmet getirmeden ürün sahibi tarafından başka işletmeden alınarak tüketiciye sunulmuşsa iade toplamı % 50 azaltılır.

## **KAVRAMLAR**

9.Çizelgede yer alan kavramlar ile bazı turizm terimleri aşağıdaki hususları ifade eder :

Çizelge: TÜRSAB Tüketici Taleplerini Değerlendirme Çizelgesi'ni,

Tur: Seyahat acentasının kalkış ve varış noktaları içeren programlı organize faaliyetlerini

Seyahat Acentası:1618 s. Kanuna uygun olarak kurulmuş işletmeyi,

Tüketici: 4077 s. Kanuna göre tanımlanan tüketiciyi,

TÜRSAB: Türkiye Seyahat Acentaları Birliği'ni,

TÜRSAB Tahkim Kurulu: TÜRSAB İç Tüzüğü uyarınca oluşturulmuş ve HUMK hükümlerine uygun yargılama görevini yerine getiren kurulları,

TOAR Komitesi : Tüketici– Otel- Acenta – Rehber İlişkileri Komitesi

Rehber: Turizm Bakanlığı mevzuatında Profesyonel Turist Rehberi olarak tanımlanan ve Profesyonel Turist Rehberi Kokartı sahibi kişileri,

Seyahat Acentalığı hizmetleri : Karamacı 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, yurtiçi ve yurtdışında toplantı ve kongre organizasyonu, inanç turizmi, hac ve umre organizasyonu, yurt dışına sağlık ve eğitim organizasyonu, vb. hizmetler

Single ( Tek kişi ) konaklama : Bir konaklama tesisinde tek kişi konaklama,

Double ( Çift kişi) konaklama : Bir konaklama tesisinde, birer kişilik iki veya iki kişilik tek yataklı odada iki kişi konaklama,

Triple ( Üç kişi ) konaklama : Bir konaklama tesisinde iki kişilik odaya bir yatak ilavesi ile veya oda durumuna göre içinde üç kişilik yatak bulunan odada konaklama,

Single Supplement (Tek Kişi Farkı) : Bir konaklama tesisinde, odanın tek kişi tarafından kullanılmasında ödenen fark

Ekstra Bed (İlave yatak) : Bir konaklama tesisinde odanın normal yatak düzenine ilave olarak konan yatak,

(BB) (OK) ( Oda Kahvaltısı )Konaklama : Oda ile sabah kahvaltısını kapsayan diğer hizmetler için ayrı ücret ödemesi gerektiren konaklama şekli,

(HB) (YP) ( Yarım Pansiyon)Konaklama : Oda ile birlikte sabah kahvaltısı ve genellikle akşam yemeğini içeren, iki öğünden oluşan, diğer hizmetler için ayrı ücret ödemesi gerektiren konaklama şekli,

(FB) (TP) ( Tam Pansiyon)Konaklama : Oda ile birlikte sabah kahvaltısı, öğle ve akşam yemeğinden oluşan üç öğün yemeği içeren diğer hizmetler için ayrı ücret ödemesi gerektiren konaklama şekli,

Her şey dahil (All Inclusive ) : Oda ile birlikte, konaklama tesisinin belirlediği şartlar çerçevesinde yemek ve içeceklerin sınırsız ve ücretsiz sunulduğu konaklama şekli,

Rezervasyon : Tüketiciye sunulan seyahat acentalığı hizmetinin türünü, başlangıç ve bitiş tarihlerinin belirtilerek ve genellikle ön ödeme alınarak yapılan yer ayırma işlemi,

Voucher : Tüketici ile acenta arasında imzalanan sözleşmeye istinaden hazırlanan konaklama, ulaşım, rehberlik hizmetleri, yemek durumu vs. gibi ayrıntıların belirtildiği, genellikle ilgili hizmetin alımı sırasında tüketici tarafından ilgili kişiye verilen belge,

Check In :

Otel için ; Genellikle 12.00- 13.00 sonrası konaklama tesisinde odaya yerleşme,

Uçak için ; Uçak yolculuklarında, havaalanlarında, belirlenen süreden önce bilet kontrolü ve bagaj işlemlerinin yapılması ve uçuş kartı ( boarding pass) n alınması

Check Out : Genellikle 12.00 öncesinde konaklama tesisinden ayrılma,

Açık Büfe : Davetlilerin veya müşterilerin önceden hazırlanmış büfedeki yiyecek ve içeceklerden dilediklerini, istedikleri miktarda alabildikleri düzenleme biçimi,

Set Menü : Belirli bir menü oluşturularak aynı menünün tüm misafirlere aynı verilmesi,

Continental Kahvaltısı : Sıcak içeceklerden biri, meyve suyu, tereyağı, reçel ve ekmekten oluşan kahvaltısı,

Alakart : Yemek tesislerinde, yemeğin tesisin menüsünden müşteri tarafından tercihine göre seçilmesi,

Animasyon : Seyahat eden veya konaklama tesislerinde kalan müşterilerin hoşça vakit geçirmesini sağlamak amacıyla yapılan tüm etkinlikler,

Plaj : Yüzmeye ve güneşlemeye uygun deniz, göl ve nehir kıyılarındaki tesisli düzlük alan,

Denize sıfır : Deniz ile konaklama tesisi arasında bina veya üzerinden taşıt geçen herhangi bir yol bulunmaması,



Incentive Tur : Çeşitli firmaların motivasyon amacı ile çalışanlarına veya bayilerine vs. verdikleri teşvik gezileri,

Tur programı : Önceden belirlenerek kalınacak tesis, yemekler, kullanılacak güzergah ve ulaştırma araçlarının, gezilecek ve görülecek yerlerin belirlendiği gezi öncesinde tüketiciye verilen program,

Paket tur : Ulaşım, konaklama, şehir ya da çevre turu, ağırlama, refakat, karşılama ve rent-a car hizmetlerinden en az ikisini içeren seyahat acentası ürünün tek bir fiyat altında tüketiciye sunulan tur

Panoramik tur : Şehirlerin tanıtımı için otobüs ile yapılan ve genellikle müze ve ören yerine girilmeden yapılan geziler,

Ekstra tur : 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,

Tur Lideri : Gezinin düzenli geçmesini, tur programının yerine getirilmesini ve programa dahil transfer ve şehir turlarının yapılmasını sağlayan, tur süresince acentanın temsilcisi durumunda olan yurt dışı turlar için lisan bilen acenta görevlisi,

Şehir merkezi : Tüm ihtiyaçların karşılanabildiği, mağazaların ve alışveriş merkezlerinin, resmi makamların bulunduğu yer,

Yürüyüş mesafesi : Normal bir insanın yorulmadan yürüyebileceği yaklaşık 500 metrelik mesafe

Müze : Eski eserlerin veya belli bir konudaki özgün örneklerin sergilendiği yer

Ören yeri : Doğal olaylar, savaş, yangın vs. etkisiyle yıkılan terkedilen eski, antik yerleşme yeri kalıntısı, şehir veya kalıntısı, harabe

Charter uçuş : Belirli sezonlarda, bayram dönemlerinde, tatillerde, özel olarak sefere konmuş, hareket saati havaalanı trafiğinin yoğunluğuna göre değişiklik gösteren uçuş,

Tarifeli uçuş : Önceden belirlenen gün ve saatlerde bir program doğrultusunda gerçekleşen uçuşlar,

No show : 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,

## **2.BÖLÜM**

### **DEĞERLENDİRME VE UYGULAMA ESASLARI**

#### **EKSİKLİK VE AYIBI İHBAR**

10.Eksiklik ya da ayıp iddiasının seyahat sırasında seyahat acentası veya tesis görevlisine bildirilip eksiklik ya da ayıbın giderilmesinin talep edilmemesi halinde iade miktarı %50 azaltılır.

#### **TAKDİR YETKİSİ**

11.İade talebini inceleyen yetkili karar merciinin toplam iade oranını %25 arttırma yetkisi vardır.

#### **HESAPLAMA YÖNTEMİ**

12.İade oranını belirlemede yüzde hesabı bir seyahat acentalığı hizmetinin münferiden sunulması durumunda hizmet bedeli üzerinden, paket turlarda yer alan ulaşım ile ilgili eksikliklerde ulaşım bedelinden, ulaşım dışındaki eksikliklerde ulaşım bedeli dışında kalan bedel üzerinden yapılır.

12.1.Yurtdışı veya yurtiçi turlarda paket fiyat içinde ulaşım bedelinin tespiti mümkün değilse, paket fiyatının %30'u ulaşım bedeli olarak hesaplanır.

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

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

12.4.Toplam iade miktarı paket bedelini aşamaz.

### **ÖZEL DURUMLARIN ETKİSİ**

13. İade oranları hesaplamada herkes ve her olay için aynıdır. Özel durumlar bu çizelgede bulunan esaslar çerçevesinde sonuca yansıtılır.

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

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

13.3.Ulaşımın paket tur süresi içinde en az %30 süreyi kapsaması durumunda ulaşımdaki aksaklık toplam paket bedelinden yapılan hesaplama ile belirlenir.

13.4.Döviz olarak satılan seyahat acentalığı hizmetlerinde iade oranlarında bedel, satışa konu döviz üzerinden hesaplanır.

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

### **SEYAHAT ACENTALIĞI HİZMETİNİN YARIDA BIRAKILMASI**

14.Tüketici talebine ilişkin eksiklik ya da ayıp, seyahat acentalığı hizmetinden%50 veya daha fazla iade gerektiren miktarda ise tüketici hizmetten yararlanmamakta veya hizmeti yarıda bırakmakta haklıdır. Seyahat acentalığı 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.

Tüketiciyi Koruma Kanununa göre tüketicinin sözleşmeyi sona erdirmesi, durumun gereği olarak haklı görülemiyor ise bedel indirimi ile yetinilir.

### **İKAME HİZMET TEKLİFİ**

15.Eksiklik ya da ayıp nedeniyle tüketici hizmeti yarıda bırakmış ya da tamamlamış olsa dahi seyahat acentası ücret iadesi yerine ek hizmet veya yeni seyahat veya yeni bir seyahatte uygulanacak indirim önerebilir. Tüketici bunu kabul edip etmemekte serbesttir.

Eksiklik için önerilecek indirim bu eksiklik için çizelgede öngörülen iade oranından az olamaz.

15.1.Seyahat acentasının ek seyahat önerisinin tüketici tarafından kabul edilmesi halinde aynı olaya ilişkin iade veya tazmin taleplerinden vazgeçilmiş kabul edilir.

15.2.Ek seyahat olarak tazmin için tüketiciye sunulacak hizmetler, aynı seyahate katılan diğer tüketicilere sunulan hizmetlerden az olamaz.

15.3.Tüketicinin eksiklik ya da ayıp iddiasına karşı seyahat sırasında ek veya eksik ya da ayıplı hizmet yerine sunulan hizmetlerin veya indirimin tüketici tarafından kabulü halinde tüketici, eksiklik iddiasından feragat etmiş olarak değerlendirilir.

15.4.Ek hizmet veya yeni tur veya yeni bir turda bedel indirimi teklifi, teklifin reddi halinde seyahat acentasını bağlamaz ve onun aleyhine delil niteliği taşımaz.

### **RÜCU İLİŞKİLERİ**

16.Eksiklik iddiasını ileri süren tüketici, eksiklik kimden kaynaklanırsa kaynaklansın, ürünü satın aldığı veya seyahat acentalığı hizmetini satan seyahat acentasına veya doğrudan ayıplı hizmeti sunan işletmeye başvurabilir.

16.1.Tüketiciye karşı eksiklik karşılığı, eksiklik ya da ayıbı tazmin eden seyahat acentası bu eksikliğin kaynaklandığı ulaştırma işletmesi, konaklama tesisi veya diğer işletmelere bu zararını rücu eder.

16.2.Hizmetlerin mevzuat gereği olması gereken özellikleri taşınamaması nedeniyle oluşan tüketici talepleri için yapılan ödemelerin nihai sorumlusu eksik hizmeti üreten işletmedir. Ancak, üretici işletme, bu eksiklikten zamanında hizmeti satan seyahat acentasını haberdar etmiş ise sorumluluk seyahat acentasıdır.

16.3.Taahhüt edilen hizmet, bu hizmetleri taahhüt etmeyen işletmeyi bağlamaz.

### **3.BÖLÜM**

#### **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;  
2km'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)belirtileden 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 belirtileden 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,

17.6Bir 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 mini bar 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.Havakoşullarından 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 (disko, 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.Yurtiçinde 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 ulaşımda, 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 ulaşımda, 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 acentasının 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.

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



## ÖZGEÇMİŞ

**Ad, Soyad** : Yusuf Erdem MİRHANOĞULLARI

**Doğum Tarihi ve Yeri** : 20.02.1980 Ankara

**E-Posta** : yusuferdemmir@gmail.com

### ÖĞRENİM DURUMU

**Lisans** : 1- Erciyes Üniversitesi İİBF İşletme Bölümü 2007

2- Yakın Doğu Üniversitesi Hukuk Fakültesi 2014

3- Anadolu Üniversitesi Dış Ticaret Bölümü 2013

**Yükseklisans** : İstanbul Aydın Üniversitesi Yüksek Lisans Özel

Hukuk Bölümü

**MESLEKİ DENEYİM VE ÖDÜLLER** : 1- Mir Hukuk Bürosu ( 2008 )

2- Habaş A.Ş. Kartal ( 2010 )

3- Avukat - İstanbul Barosu ( 2014 )