

# ***Paket Tur Sözleşmesiyle İlgili 6502 Sayılı Yeni Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'a Göre Getirilen Düzenlemeler***

***Ebru CEYLAN\****

## **Özet**

Yeni 6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun ve Yeni Paket Tur Sözleşmeleri Yönetmeliği, paket tur sözleşmesi ile ilgili önemli düzenlemeler getirmiştir. Paket turlarla ilgili hükümlerin uygulama alanı genişlemiştir, tanımı ve unsurları daha açık belirtilmiştir, tüketici kavramı daha geniştir. Paket tur sözleşmesinde, tarafların borçları incelenmiştir. Paket tur sözleşmesinde tüketicinin zayıf taraf olduğundan korunması için hukuki tedbirler getirilmiştir. Paket tur sözleşmesinin kurulması sırasında tüketicinin paket turla ilgili bilgilendirilmiş olması, sözleşmenin verilmesi zorunluluğu, şekle tabi olması, sözleşmenin içeriğindeki haksız şartların geçersiz olması, sözleşme kurulduktan sonra turun hiç veya gereği gibi yapılmaması durumlarında, sözleşmede değişiklik yapılması durumunda ve turun devri durumunda tüketiciye çeşitli haklar tanınması ve paket tur düzenleyenin sorumluluğunun açıkça mevzuatta düzenlenmesi tüketiciyi korumayı amaçlayan düzenlemelerdir.

***Anahtar Kelimeler:*** *paket tur sözleşmesi, tüketici, haksız şart, borçlar, haklar*

## **Recent Changes in Regulations on Package Tour Contracts Under the New Consumer Protection Law No. 6502**

### **Abstract**

The New Consumer Protection Law No. 6502 and The New Package Tour Contracts Regulation brought important regulations concerning the package tour contract. Application of the provisions relating to the package tour has been expanded, the definition and elements have been specified more

*\*(Doç. Dr.) İstanbul Aydın Üniversitesi Hukuk Fakültesi Medeni Hukuk Anabilim Dalı*

clearly, consumers have a wider concept. In the package tour contract, obligations of the parties have been examined. Legal cautions have been put in order to protect the consumer who the weak side is. The regulations that protect the consumer are necessity to inform the consumer during signing up the contract, to form the contract in formal code, to give a copy of the contract to the consumer, to give rights to consumer in case of breach of the contract, innovation of the contract and transfer of the contract, invalidity of the unfair terms in the contract.

**Keywords:** *package tour contract, consumer, unfair term, obligations, rights*

## **Giriş**

Dünyada ve özellikle Türkiye’de turizm hizmeti önemli bir gelir kaynağı haline gelmiştir. Yaşam standardının gelişmesi, çalışanların tatil haklarının artması, ulaşım imkânlarının genişlemesi, ülkeler arasında sınırların açılarak kolaylaşması turizm sektörünün gelişmesinde etkili olmuştur. Günümüzde tüketiciler kitle turizmi ile karşı karşıya kalmıştır. Tüketime hazır bir mal gibi paket turlar tüketicilere sunulmaktadır. Paket tur düzenleyenler, önceden hazırladıkları katalog ve broşürlerde ve paket tur sözleşmelerinde tatil yerlerini övmekte ve dinlenme ve tatil imkânları konusunda vaatte bulunmaktadır. Ancak bazen paket tur başladığında tüketiciler, beledikleri tur hizmeti ile karşılaşmadıklarından hayal kırıklığına uğramaktadır. Tüketiciler, paket tur sözleşmelerinde, paket turun istenildiği gibi gerçekleşmemesi, paket tur sözleşmesinin kötü ifası, tüketici aleyhine paket tur sözleşmesine konulan haksız şartlar, güvensiz ulaşım araçları, kaliteli olmayan yemek, kötü oteller, pahalı alışverişe zorlamalar, programda olmayan keyfi değişikliklerin olması, yurtdışına sınır geçişlerinde ortaya çıkan sıkıntılı geçiş sorunları gibi sorunlarla karşılaşmaktadır.

Tatil hizmeti sunan şirketlerin hazırladıkları paket tur sözleşmelerinde tüketicilere söz hakkı tanımadan dayatmaları nedeniyle tüketicilerin karşılaştığı haksızlıklar nedeniyle hukuki düzenlemelerin yapılması gerekli olmuştur.

Türk Hukukunda, tüketicinin korunması ihtiyacını karşılamak amacıyla 08/03/1995 ‘de yürürlüğe giren ve 23/02/1995 tarihli 4077 sayılı TKHK.

'nda paket turlarla ilgili bir düzenleme yer almamıştı. İlk defa 2003 yılında 4822 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunda Değişiklik Yapılmasına Dair Kanun 'la 4077 sayılı Kanun'la eklenen TKHK.m.6/C hükmünde paket tur sözleşmeleri düzenlenmiştir<sup>1</sup>.

Yeni 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un paket tur sözleşmelerini düzenleyen hükmü, paket tur sözleşmeleriyle ilgili madde, 13/6/1990 tarihli "*Paket, Gezi, Paket Tatil ve Paket Turlara*" İlişkin 90/314/AET sayılı AB Konsey Direktifi esas alınarak hazırlanmıştır. Avrupa Birliği'ne üye ülkelerin, paket seyahat, paket tatil ve paket turlar hakkındaki ulusal yasalarının, paketlerle ilgili hizmet sağlama özgürlüğüne karşı engeller oluşmasına ve farklı üye ülkelerde yerleşik operatörler arasındaki rekabetin bozulmasına neden olan farklılıklar göstermesi ve bu alandaki ulusal uygulamaların önemli ölçüde farklı olması nedeniyle paketlerle ilgili ortak kuralların oluşturulmasının bu engellerin ortadan kaldırılmasına ve üye ülkelerdeki paket seyahat sektörünün, kendisine Topluluk boyutu kazandırmak için, en azından asgarî ortak kurallar kabul edildiği taktirde daha fazla gelişme ve üretkenlik yönünde teşvik edilecek olması nedeniyle bu Direktif hazırlanmıştır. Bu Direktif gereği, turizm sektöründe Avrupa Birliği üyesi ülkesi tüketicilerinin ekonomik haklarının korunması için önemli tedbirler alınmaktadır<sup>2</sup>.

Güncel olarak henüz bir öneri metni olan AB No. 2013/0246 Direktif Önerisi, Avrupa Parlamentosunun ve Konseyinin paket tur ve (yeni kavram ) kişiye özgülenmiş seyahat konularında yeni bir Direktif çıkartmasını, bu arada mevcut iki ilgili Direktifin kısmen değiştirilmesini ve 1990 tarihli Direktifin kaldırılmasını hedeflemektedir<sup>3</sup>.

Avrupa Birliği düzeyinde tüketici politikasının geliştirilmesi iç pazarın oluşmasının bir sonucudur. Avrupa iç pazarının tüketicilerin avantajlarından yararlanmaları için daha yüksek seviyeye getirilmesi gerekmektedir.

<sup>1</sup> CEYLAN, Ebru, 4822 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun 'da Değişiklik Yapılmasına Dair Kanun 'un Getirdiği Düzenlemeler, Galatasaray Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, S.2002/2, s.267; CEYLAN Ebru, Paket Tur Sözleşmesinde Tüketicinin Korunması , Paket Tur Sözleşmesinde Tüketicinin Korunması, Galatasaray Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi S. 2004/1, Prof. Dr. Erden Kuntalp'e Armağan, İstanbul 2006, s.241.

<sup>2</sup> İNAL, Tamer, 6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun 'a Göre Hazırlanmış Tüketici Hukuku , Gözden Geçirilmiş ve Yenilenmiş 3. Baskı, Ankara 2014, s.406, vd.

<sup>3</sup> ÖZSUNAY, Murat ,Alman ve Türk Hukuklarında Paket Tur /Seyahat Sözleşmelerinin Güncel Sorunları ve Çözüm Yolları, Sektörel Bazda Tüketici Hukuku ve Uygulamaları 2014-2015, Ankara 2015, s.462.

Avrupa Birliğinde tüketiciyi koruma politikalarının oluşmasında Avrupa Birliği'ndeki ülkelerin çoğunda euronun tedavüle girmesiyle ticaret ve tüketim kolaylaşmıştır, ayrıca sosyal, ekonomik ve teknolojik gelişmelerin sonucunda özellikle internet kullanımının artmasıyla bilgi toplumunun tüketim alışkanlıkları da değişmiştir, bu nedenle turizm sektörü de bütün bu gelişmelerden olumlu etkilenmiştir.

## **1. Paket Tur Sözleşmesiyle İlgili Hükümlerin Uygulama Alanı**

Yeni TKHK.m.51 /II hükmüne göre turun ayrıntılarının, paket tur düzenleyicisi, aracısı veya tüketici tarafından belirlenmiş olması veya aynı paket tur içindeki hizmetlerin ayrı ayrı faturalandırılması hallerinde de paket turu düzenleyen m.51 hükmü uygulanacaktır.

Paket Tur Sözleşmeleri Yönetmeliği (PTSY.)<sup>4</sup>, paket tur sözleşmelerine ilişkin uygulama usul ve esaslarını düzenlemeyi amaçlamaktadır. Bu Yönetmelik, 07/11/2013 tarihli ve 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunun m.51 ve m.84'e dayanılarak hazırlanmıştır. Bu Yönetmelik gereği paket tur, paket tatil, paket seyahat veya benzeri isimler altında düzenlenen sözleşmeleri kapsamaktadır. Bu Yönetmelik hükümleri a) Paket turun ayrıntılarının, paket tur düzenleyicisi, aracısı veya katılımcısı tarafından belirlendiği veya aynı paket tur içindeki hizmetlerin ayrı ayrı faturalandırıldığı sözleşmelere de, b) Başka ülkelerdeki paket tur düzenleyicisi veya aracısı tarafından düzenlenmekle birlikte Türkiye'deki bir aracı veya temsilci vasıtasıyla satışa sunulan sözleşmelere de, c) Ticari veya mesleki faaliyetleri çerçevesinde paket tur hizmetinden faydalanan kişilerle kurulan sözleşmelere de uygulanacaktır<sup>5</sup>. *Kanımızca, paket turların kapsamının, Yön.m.2 'de geniş şekilde belirtilmiş olması isabetlidir.* Sözleşmenin adı, paket tur, paket tatil veya paket seyahat veya benzeri isim olsa da önemi yoktur, önemli olan bu sözleşmenin yeni TKHK. m.51/I hükmünde gösterdiği unsurları taşımasıdır<sup>6</sup>.

## **2. Paket Tur Sözleşmesinin Tanımı , Unsurları ve Hukuki Niteliği**

Paket tur sözleşmesinin tanımı, yeni TKHK.m.51/I hükmünde yapılmıştır. Bu tanıma göre paket tur sözleşmesi, paket tur düzenleyicileri veya aracıları tarafından ulaştırma, konaklama, ulaştırma ve konaklama hizmetlerine

<sup>4</sup> RG. T. 14.01.2015 S. 29236.

<sup>5</sup> AYDOĞDU ,Murat , *Tüketici Hukuku Dersleri* , Ankara 2015, s. 314.

<sup>6</sup> Aynı kanaatte KARA ,İlhan *Yeni Kanuna Göre Tüketici Hukuku* , Ankara 2015,s. 947.

bağlı olmayan başka turizm hizmetlerinin en az ikisinin birlikte, her şeyin dahil olduğu fiyatla satıldığı veya satının vaat edildiği ve hizmetin yirmi dört saatten uzun bir süreyi kapsadığı veya gecelik konaklamayı içerdiği sözleşmedir. PTSY. m. 4 f’de de aynı tanım yer almaktadır. Bu tanım 90/314/AET sayılı AB Konsey Direktifi’nin m.2’deki tanımına uygundur. *Kanımızca paket tur sözleşmesinin tanımının revize edilmiş olması isabetli olmuştur.*

4077 sayılı eski TKHK.m.6/C hükmünde ise paket tur sözleşmeleri, ulaştırma, konaklama ve bunlara yardımcı sayılmayan diğer turistik hizmetlerin en az ikisinin birlikte, her şeyin dahil olduğu fiyatla satılan veya satış taahhüdü yapılan ve hizmeti yirmi dört saatten uzun bir süreyi kapsayan veya gecelik konaklamayı içeren ve bir nüshasının tüketiciye verilmesi zorunlu, önceden düzenlenmiş yazılı sözleşmeler olarak tanımlanmıştı. Eski TKHK. m.6/C’de yer alan “*ulaştırma konaklama ve bunlara yardımcı sayılmayan diğer turistik hizmetlerin en az ikisi birlikte*” ifadesi yerine yeni TKHK. m.51/I hükmünde daha farklı şekilde “*ulaştırma ve konaklama hizmetlerine bağlı olmayan başka turizm hizmetlerinin en az ikisi birlikte*” ifadesine yer verilmiştir. *Kanımızca yeni tanım daha açıklayıcı olduğundan daha isabetlidir.*

Bu tanıma göre, taraflar arasında yapılan sözleşmenin paket tur sayılması için şu unsurları taşıması gereklidir: Birinci unsur, taraflardan birinin tüketici, diğerinin ise paket tur düzenleyicisi olması gereklidir. İkinci unsur, ulaştırma, konaklama veya bunlara bağlı olmayan yardımcı hizmetlerin en az ikisinin birlikte verilmesi gerekir. Başka turizm hizmeti ile anlaşılması gereken, ulaştırma ve konaklama hizmetine bağlı olmayan araç kiralama, kültürel, tarihi veya turistik yerlerin gezildirilmesi, gösteri, konser veya spor faaliyetlerinin düzenlenmesi veya izlettirilmesi ya da rehberlik hizmetleridir (PTSY.m.4 b). Üçüncü unsur fiyatın her şey dahil olarak kararlaştırılmasıdır. Dördüncü unsur ise, paket turun yirmi dört saatten uzun olması veya en az bir gecelik konaklamayı kapsamasıdır. Beşinci unsur ise paket tur sözleşmesinin esaslı unsurları üzerinde tarafların anlaşmasıdır<sup>7</sup>. Paket tur sözleşmesinin unsurları, edimlerin bütünlüğü unsuru, ücret unsuru ve süre unsuru olarak da sayılabilir<sup>8</sup>.

<sup>7</sup> ÇINAR, Ömer. *Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunun Paket Tur Sözleşmelerine İlişkin Hükümlerinin Değerlendirilmesi, Sektörel Bazda Tüketici Hukuku ve Uygulamaları 2014-2015, Ankara 2015, s.443 vd.;KARA, s.950.*

<sup>8</sup> ÖKSÜZ, Ömer. *Tüketici Hukukunda Paket Tur Sözleşmeleri, Türkiye Barolar Birliği Dergisi, Sayı 66,*

Paket tur sözleşmesi birçok hizmeti bünyesinde barındıran karma nitelikli bir sözleşme olarak görünmektedir. Paket tur sözleşmesi, ulaştırma yönü ile taşıma, konaklama yönü ile kira sözleşmesi ve paket tur bedeli yönüyle satış sözleşmesine ilişkin unsurları barındırmaktadır. Vekalet sözleşmesinde, hizmetin verilmesindeki talimat alma verme ilişkisi<sup>9</sup>, tüketici ile paket tur düzenleyen arasında yoktur<sup>10</sup>. Eser sözleşmesinde belli bir sonuç meydana getirme önemlidir<sup>11</sup>. Ama nasıl meydana getirildiğinin önemi yoktur. Paket tur sözleşmesinde ise bu sürenin nasıl geçtiği önemlidir. Ayrıca eser sözleşmesinde ifa, eser bitirildikten sonra teslimiyle bir anda yapılmaktadır. Paket tur sözleşmesinde ise ifa tur süresince devam ettiğinden paket tur sözleşmesi, eser sözleşmesinden bu açılardan farklıdır.

Paket tur sözleşmesinin hukuki niteliği konusunda eski 4077 sayılı TKHK. 'da 4822 sayılı Kanun'la yapılan değişiklikten önce farklı görüşler doktrinde ileri sürülmüştür. Paket tur sözleşmesinin isimsiz sözleşmelerden<sup>12</sup> karma sözleşme<sup>13</sup> veya sui generis sözleşme<sup>14</sup> olduğu ileri sürülmüştür. Karma sözleşme, kanunun çeşitli sözleşme tiplerinde öngördüğü unsurların kanunun öngörmediği tarzda bir araya getirilmesiyle oluşan sözleşmelerdir<sup>15</sup>. Paket tur sözleşmelerinin, tüketicinin para ödeme borcuyla satış sözleşmesi, diğer tarafın da ulaştırma hizmetiyle taşıma sözleşmesi ,konaklama hizmetiyle kira sözleşmesi gibi tipik sözleşmelerin kombinasyonundan oluştuğundan karma sözleşmelerden<sup>16</sup> olduğu ileri sürülmüştür. Paket tur sözleşmesi sui generis bir sözleşme olduğu kabul edilirse<sup>17</sup> bu sözleşmeye benzer sözleşme hükümlerinin kıyasen uygulanması gerekmektedir. Her gezi gösterdiği özellikler nedeniyle birbirinden farklı olabileceğinden her sözleşmenin özelliğine göre ayrı ayrı hangi sözleşmelerin unsurlarının bulunduğunu tesbit etmek veya ortalama bir paket tur sözleşmesinde bulunan unsurları göz önünde tutarak değerlendirme yapmak

2006, s. 337 vd.

<sup>9</sup> ZEVKLİLER/GÖKYAYLA, *Borçlar Hukuku Özel Borç İlişkileri*, 13. Bası, Ankara 2013, s.611.

<sup>10</sup> OKTAY, *Saibe, Gezi Sözleşmesi*, İstanbul 1997, s. 41; ASLAN, s.580.

<sup>11</sup> ZEVKLİLER/GÖKYAYLA, s.473; YAVUZ, *Cevdet /ÖZEN, Burak /ACAR, Faruk, Türk Borçlar Hukuku Özel Hükümler, Güncellenmiş ve Yenilenmiş 9. Baskı*, İstanbul 2014, s.957 vd.

<sup>12</sup> Tarafların yaptığı sözleşme, hiçbir unsuru bakımından veya kısmen herhangi bir kanun hükmüyle düzenlenmemişse veya kanunun başka sözleşme tipleri için öngördüğü unsurların kanunun öngörmediği bir tarzda bir araya gelmişse veya bağımsız ve başka tiplerdeki birden fazla sözleşmenin tek bir sözleşme gibi düzenlenmişse isimsiz sözleşmeler söz konusudur.YAVUZ, ÖZEN, ACAR, s.22.

<sup>13</sup> ZEVKLİLER, Aydın /AYDOĞDU, Murat, *Tüketicinin Korunması Hukuku*, 3. Baskı, Ankara 2004, s.201.

<sup>14</sup> OKTAY, s.54-55.

<sup>15</sup> YAVUZ, ÖZEN, ACAR, s.24.

<sup>16</sup> ZEVKLİLER/AYDOĞDU, s.201.

<sup>17</sup> ÖKSÜZ, s.334.

gerekir. Bu nedenle bu sözleşmenin kanımızca sui generis olduğunu kabul etmek daha isabetlidir<sup>18</sup>.

Paket tur sözleşmesi, tam iki tarafa borç yükleyen<sup>19</sup>, kesin vadeli bir sözleşme olup<sup>20</sup>, paket tur düzenleyen, paket turdaki edimlerini bir bütün halinde tur süresi içinde sürekli bir davranışla yerine getirmek zorunda olduğundan sürekli borç ilişkisi<sup>21</sup> kurulmaktadır. Paket tur sözleşmesi, bir tüketici sözleşmesidir, bir tüketici işlemidir, çünkü yeni TKHK.m. 3 l hükmüne göre “*mal veya hizmet piyasalarında kamu tüzel kişileri de dahil olmak üzere ticari veya mesleki amaçlarla hareket eden veya onun adına ya da hesabına hareket eden gerçek veya tüzel kişiler ile tüketiciler arasında kurulan, eser, taşıma, simsarlık, sigorta, vekâlet, bankacılık ve benzeri sözleşmeler de dahil olmak üzere her türlü sözleşme ve hukuki işlemler*” tüketici işlemi kabul edilmektedir. Yeni tanım gereği, sözleşmenin hangi tipte olduğu veya hangi yasa da düzenlendiği, o sözleşmenin tüketici sözleşmesi sayılmasında etkili olmayacaktır<sup>22</sup>. *Kanımca tüketici işlemi ile ilgili yeni TKHK. m.3 l hükmündeki, eski TKHK’da bulunmayan eser sözleşmesi, sigorta, vekalet gibi hukuki işlemler tüketici işlemi kapsamına alınması, tüketici sözleşmelerinin kapsamının bu kadar genişlemesi, tüketici hakem heyetlerinin ve tüketici mahkemelerinin iş yükünü artıracaktır*<sup>23</sup>.

Eski TKHK.m.3h hükmüne göre ise tüketici işlemi “*mal veya hizmet piyasalarında tüketici ile satıcı-sağlayıcı arasında yapılan her türlü hukuki işlemi*” ifade etmekteydi. Bu tanıma göre bir işlemin “tüketici işlemi” sayılması için taraflarının tüketici ve karşı tarafın ticari veya mesleki amaçlarla hareket ederek tüketiciye mal veya hizmet sunan bir kişi olması sözleşmenin konusunun kanunda tanımlanan bir mal veya hizmetin arzına yönelik olması ve ivazlı olması gerekmektedir<sup>24</sup>.

<sup>18</sup> CEYLAN, 246.

<sup>19</sup> BAŞPINAR, Veyisel / DEMİR, Bahadır , *Paket Tur Sözleşmelerinde Seyahat Edenin Hakları ve Borçları* , *Terazi Hukuk Dergisi* C.9, Özel Sayı , Kasım 2014 ,s.153.

<sup>20</sup> ASLAN, İ. Yılmaz, *Tüketici Hukuku* , 4. Baskı , Bursa 2014 , s.579.

<sup>21</sup> ASLAN, s.580.

<sup>22</sup> HAVUTÇU, Ayşe, *6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun’un Konu Bakımından Uygulama Alanı Özellikle, Tüketici İşlemleri Bakımından Kanun’un Kapsamı* , *Terazi Aylık Hukuk Dergisi* , C. 9, Özel Sayı Kasım 2014, s. 16.

<sup>23</sup> CEYLAN , Ebru , *6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun’un Getirdiği Önemli Yenilikler ve Değişiklikler*, *İstanbul Barosu Dergisi*, Mart- Nisan Sayısı, 2015,C: 89 S:2015/2,s.80.

<sup>24</sup> HAVUTÇU, s. 10 vd.

### 3.Paket Tur Sözleşmesinin Tarafları

Paket tur sözleşmesinde, bu sözleşmenin tarafları, tüketici ve paket tur düzenleyicisidir. Paket tur düzenleyicisinin Türkiye’de temsilcisinin bulunmadığı hallerde paket tur aracısı, paket tur düzenleyicisi gibi sorumlu kabul edilmiştir (yeni TKHK.m.51/III).

Tüketici sıfatına genel anlamından daha farklı ve daha geniş bir anlam verilmiştir<sup>25</sup>. Tüketici, yeni TKHK.m.3k ve PTSY.m.4g’ye göre ticari veya mesleki olmayan amaçlarla hareket eden gerçek veya tüzel kişidir. Ancak yeni TKHK.m.51/IX hükmüne göre *“ticari veya mesleki faaliyetleri çerçevesinde paket tur hizmetinden yararlanan kişiler de”*, tüketici kabul edilmiştir. *Kanımca bu düzenleme isabetlidir, çünkü bu durumda iş gezisine çıkan kişiler, iş amaçlı tur toplantıları için bu turların gezi ve konaklama imkanlarından yararlanmaktalar, ancak tur süresince işlerini yapmaktadırlar. Bu nedenle kanımca tüketiciye paket tur sözleşmesinde daha geniş anlam verilmesi isabetli olmuştur.* 90/314/AET sayılı AB Konsey Direktifi’nde de paket tur katılımcısının ticari veya mesleki faaliyeti çerçevesinde hareket etmesi durumunda tüketicilere sağlanan haklardan yararlanacağı düzenlenmiştir. 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”* (PTSY.m.4ç) ifade etmektedir.

Tüketicinin karşısında yer alan paket tur düzenleyicisi, *“paket turları düzenleyen ve bu turları kendisi veya aracısı vasıtasıyla satışa sunan gerçek veya tüzel kişiyi”* (PTSY.m.4e), paket tur aracısı, *“paket tur düzenleyicileri tarafından hazırlanmış olan paket turları satışa sunan gerçek veya tüzel kişiyi”* (PTSY.m.4d) ifade etmektedir. AB Konsey Direktifi’nde paket tur düzenleyen ile paket tur aracısı ayrı ayrı tanımlanmış olduğundan Yönetmelikte de bu şekilde ayrı ayrı tanımlanmıştır. Paket tur düzenleyen, paket turlarla ilgili programı hazırlayan kişilerdir, paket tur aracısı ise kendisi bizzat tur hizmeti vermeyen ancak aracılık yapan kişilerdir. Bağımsız hizmet sağlayıcısı, *“bir paket tur içinde yer alan hizmetlerden bir veya bir kaçını paket tur düzenleyicisi veya aracısı ile yaptığı sözleşme gereği katılımcıya sunan gerçek veya tüzel kişiyi”* ifade etmektedir (PTSY.m.4a).

<sup>25</sup> AYDOĞDU , s. 313; KARA , s.950.



#### 4.Paket Tur Sözleşmesinin Şekli

Paket tur sözleşmesi nitelikli yazılı şekilde veya mesafeli şekilde yapılabılır<sup>26</sup>. Yeni TKHK.m.4/I hükmünde belirtildiği gibi paket tur sözleşmesi de bir tüketici sözleşmesi olduğundan yazılı şekilde yapılması gereklidir. Bu bilgilerin en az oniki punto büyüklüğünde anlaşılabilir dilde ve açık, sade ve okunabilir şekilde düzenlenmesi gereklidir. Sözleşmenin geçersizliğini sadece tüketici ileri sürebilir.

Paket tur sözleşmelerinde, paket turu oluşturan hizmetler kapsamında bulunması halinde paket tur düzenleyicisinin broşür verme yükümlülüğünü düzenleyen PTSY.m.5 hükmündeki bilgilere ek olarak şu hususların da yer alması zorunludur: a) Paket tur düzenleyicisi veya aracısı ve varsa temsilcisi ile katılımcının adı veya unvanı, açık adresi, telefonu ve diğer iletişim bilgileri, b) Paket turun varış yerleri ile belirli bir süre kalınacak olması durumunda tarihleriyle birlikte kalış süreleri, c) Paket turun Türk Lirası olarak vergiler dahil toplam fiyatı, ç)m.9'a göre fiyat değişikliğinin şartları ve paket tur fiyatına dahil olmayan vergi, resim, harç ve benzeri yasal yükümlülükler, d) Ödeme planı ve şekli, e) Katılımcı tarafından sözleşme kurulmadan önce paket tur düzenleyicisi veya aracısına bildirilen ve taraflarca kabul edilen özel talepler, f) Mücbir sebep halleri ve bu hallerde tarafların hak ve yükümlülükleri, g) Sözleşmeden dönme ve fesih şartları.

Yurt dışı turlarda sözleşme bedeli döviz cinsinden belirlenebilir. Ödemede hangi kurun esas alınacağı sözleşmenin kurulması esnasında taraflarca belirlenir.

Paket tur düzenleyenin, paket tur sözleşmesinin bir nüshasını tüketiciye, korunması bakımından önem arz ettiğinden vermesi gereklidir<sup>27</sup>. Paket tur düzenleyen sözleşmeyi, yazılı kağıtta veya kalıcı veri saklayıcısı ile tüketiciye vermelidir (yeni TKHK.m.51/V).

#### 5.Paket Tur Sözleşmesinde Turun Devri

Paket tur sözleşmesi yapıldıktan sonra bazı hallerde tüketicinin kararlaştırılan tura katılamayacak olması durumunda sözleşme kapsamındaki tur hakkını başkasına devredebilir<sup>28</sup>. Tüketicinin turdan vazgeçme sebepleri

<sup>26</sup> AYDOĞDU, s.315; KARA, s.955.

<sup>27</sup> AYDOĞDU, s.315; KARA, s.957.

<sup>28</sup> KARA, s.971.

(sağlık, ailevi veya mesleki gibi) çok çeşitli olabilir<sup>29</sup>. Paket tur düzenleyen bakımından tura katılanın kim olduğunun bir önemi olmaması nedeniyle sözleşmenin devri kabul edilmektedir<sup>30</sup>.

Paket tur düzenleyenin tura katılanın değişmesini kabul etme borcu, paket tur düzenleyenin yan borcudur<sup>31</sup>. Paket tur düzenleyen haklı bir nedeni varsa tüketicinin talebini kabul etmeyebilir, ancak tüketicinin talebini haksız olarak reddederse, TMK.m.2/II'deki hakkı kötüye kullanma yasasına aykırı davranmış olur<sup>32</sup>. Paket tur düzenleyen sözleşmeyle veya genel işlem koşullarıyla sözleşmenin devredilmesini sınırlayan bir kaydı sözleşmeye koyamaz<sup>33</sup>. Tüketici, paket tur sözleşmesini devrederken herhangi bir gerekçe bildirmek mecburiyetinde değildir<sup>34</sup>.

Tüketicinin, paket tura devam etmesinin mümkün olmaması durumunda, turun başlamasından en az yedi gün önce paket tur düzenleyicisi veya aracısına yazılı veya kalıcı veri saklayıcısı ile bildirimde bulunarak üçüncü bir kişiye devredebilir. (PTSY.m.15/I). Bu durumda, devir almak isteyen üçüncü kişinin paket tur düzenleyene veya aracısına bildirimde bulunması gerekir. Paket tur sözleşmesini devreden ve devralan, paket tur düzenleyicisi ve aracısına karşı bakiye tutarın ve devirden doğan tüm ek masrafların ödenmesinden müteselsilen sorumluluk altındadır (PTSY.m.15/II). Ancak bazı durumlarda yapılan turun özel durumu ve şartları gereği sözleşme ancak o tura katılacak meslek grubu veya benzer koşulları taşıyan bir kişiye devredilebilir<sup>35</sup>.

## **6.Paket Tur Sözleşmesinde Tarafların Borçları**

Paket tur sözleşmesine göre taraflar, borçlarını sözleşmeye uygun olarak yerine getirmekle yükümlüdür. Taraflar, borçlarını sözleşme koşullarına uygun şekilde ifa etmeleri halinde taraflar arasında bir hukuki sorun doğmaz. Ancak, paket tur sözleşmesindeki hizmetlerin gereği gibi yerine getirilmemesi uygulamada çoğunlukla görülmektedir. Paket tur düzenleyen

<sup>29</sup> CEYLAN,Ebru, 6502 Sayılı Yeni Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunun Getirdiği Düzenlemeler; İstanbul 2015, s.108;BAŞPINAR/DEMİR, s.152.

<sup>30</sup> ZEVKLİLER/AYDOĞDU, s.214.

<sup>31</sup> OKTAY, s.103, 104.

<sup>32</sup> OKTAY, s.189.

<sup>33</sup> CEYLAN, Ebru, " Genel İşlem Koşulları " Borçlar Kanunu Genel Hükümler Konferansları, Prof. Dr. İsmet Sungurbey'e Armağa , C. I, İstanbul 2014, s.183 vd.

<sup>34</sup> CEYLAN,paket tur , s.249.

<sup>35</sup> KARA, s.971.

veya aracısı, bir ifa engelinden veya ifa mümkün olduğu halde hizmeti hiç veya gereği gibi yerine getirmemiş veya hizmeti özen sorumluluğuna aykırı olarak yerine getirmiş olabilir. İfa engelleri paket turun başlamasına veya başlamış ise devam etmesine engel olurken, diğer durumlarda ise hizmetin ayıplı olmasına neden olmaktadır<sup>36</sup>.

### **a. Paket Tur Düzenleyenin Borçları**

#### **aa. Sözleşmenin Kurulmasından Önce Tüketicie Önbilgilendirme Amaçlayan Broşür Verme Borcu**

Yeni TKHK.m.51/II hükmüne göre, paket tur düzenleyen, paket tur sözleşmesi kurulmadan önce tüketiciye turla ilgili gerekli bilgileri içeren önbilgilendirmeyi amaçlayan broşür vermekle yükümlüdür. Bu hükümde ne kadar süre önce broşürün verileceği düzenlenmemiştir. *Kanımca, tüketiciyi korumak için sözleşmenin şartlarını düşünerek değerlendirmesi için makul bir süre olarak en az bir hafta süre tanınmalıdır*<sup>37</sup>.

Broşürdeki bilgilerin doğru ve tam olması gereklidir. Tüketicinin sözleşmeden önce turla ilgili bilgi alma hakkı TMK.m.2/1 'deki dürüstlük kuralından doğmaktadır. Paket tur düzenleyenin tüketiciyi aydınlatma yükümlülüğü, sözleşmeyle ilgili önemli hususlarda vardır<sup>38</sup>.

Katılımcıya sunulan broşür veya ekinde yer alması gereken bilgiler, PTS-Y.m.5 hükmünde düzenlenmiştir. Bu hükme göre paket turun vergiler dahil toplam fiyatı, ön ödeme tutarı ve kalan bedelin ödeneceği tarih bilgilerinin yanı sıra, paket turu oluşturan hizmetler kapsamında bulunması halinde şu bilgilerin de yer alması zorunludur: a) Yolculuğun başlangıç ve bitiş tarihi ile yeri, b) Kullanılan ulaşım araçlarının türü ile yolculuğun sınıfı, hareket ve dönüş tarihleri, saatleri ve yerleri, c) Konaklama tarihleri de belirtilerek konaklamanın türü, yeri, nitelikleri, sınıfı ve bu sınıflandırma Türkiye'de uygulanandan farklı ise bu farklılığa ilişkin uyarı, ç) Yemek planı, d) Yolculukta izlenecek güzergâh, e) Paket turun özelliklerine uygun olarak pasaport, vize, yaş ve sağlık şartlarına ilişkin bilgi, f) Paket turun düzenlenmesi için asgari bir katılımcı sayısı öngörülmüşse bu sayı ve bu sayıya ulaşamadığı takdirde katılımcıya paket turun iptalinin bildirileceği son tarih, g) 14/9/1972 tarihli ve 1618 sayılı Seyahat Acentaları ve Se-

<sup>36</sup> OKTAY, s.106.

<sup>37</sup> Makul süre önce yapılmasının uygun olduğunu belirtmektedir. AYDOĞDU, s.315.

<sup>38</sup> BAŞPINAR, Veyssel / DEMİR, Bahadır, *Paket Tur Sözleşmelerinde Seyahat Edenin Hakları ve Borçları*, Terazi Hukuk Dergisi C.9, Özel Sayı, Kasım 2014, s.148.

yahat Acentaları Birliği Kanununa göre düzenlenmesi zorunlu sigorta ile varsa diğer sigortalara ilişkin bilgi, ğ) Turist rehberliği hizmetlerine ilişkin bilgi. Katılımcıya verilen broşürde yer alan bilgiler, paket tur düzenleyicisi ve aracısı için bağlayıcıdır. Özellikle broşürlerin tüketici tarafından saklanması, gelecekteki ihtilaflar bakımından ve davalar bakımından tüketiciye önemli bir ispat kolaylığı sağlamaktadır<sup>39</sup>.

Broşürde yer alan bilgiler, sözleşme kurulmadan önce broşürde açıkça belirtilmek ve katılımcıya bildirilmek şartıyla sözleşme kurulduktan sonra ise tarafların açık mutabakatı ile değiştirilmesi mümkündür. Yönetmeliğin bu hükmünün amacı, tüketicinin edimlerinin ifası sırasında karşılaşacağı sorunların önüne geçmek ve tüketiciye ispat kolaylığı sağlamaktır<sup>40</sup>. Sözleşme öncesi yapılan önbilgilendirmenin yazılı şekilde yapılması zorunludur. Tüketiciye, broşürle önbilgilendirme yapıldığının ispatı paket tur düzenleyene aittir. Paket tur düzenleyen turla ilgili bilgileri doğru ve tam şekilde vermelidir<sup>41</sup>.

## **bb. Paket Tur Sözleşmesi Düzenleme Borcu**

Paket tur düzenleyen veya aracısı, tüketicilerle paket tur sözleşmesi düzenlemek zorundadır. Günümüz modern toplum yaşantısında hızla çoğalan ekonomik ilişkiler ve yoğun yaşam temposu nedeniyle çoğu zaman tarafların bir araya gelerek uzun süreli tartışarak ve konuşarak sözleşme yapmaları mümkün olmadığından sözleşme özgürlüğü ilkesi gereğince taraflardan biri sözleşme koşullarını önceden hazırlamaktadır. Paket tur sözleşmeleri de standart tipte paket tur düzenleyen tarafından hazırlanmaktadır. Bu nedenle tüketici önüne gelen paket tur sözleşmesini önceden hazırlanmış şekilde görmektedir, içeriğine müdahale edememektedir<sup>42</sup>. Paket tur sözleşmesi, bir tüketici sözleşmesidir. Paket tur sözleşmesinde taraflardan tüketici, paket tur düzenleyen veya aracısı karşısında daha zayıf konumdadır. Bir tüketici sözleşmesi olduğundan, paket tur sözleşmesinde haksız şartların bulunması durumunda, yeni TKHK.m.5 hükmü ve Tüketici Sözleşmelerindeki Haksız Şartlar Hakkında Yönetmelik<sup>43</sup> hükümleri uygulanarak tüketici korunacaktır.

<sup>39</sup> KARA, s.955.

<sup>40</sup> BAŞPINAR / DEMİR, s.146.

<sup>41</sup> ZEVKLİLER/AYDOĞDU, s.257.

<sup>42</sup> KARA, s.139.

<sup>43</sup> RG. T. 17 .06.2015 S.29033.Bu Yönetmelikte , tazminat sorumluluğunun sınırlanması , ifa ile ilgili veya sözleşmenin sona erdirilmesi veya sözleşmenin tek taraflı değiştirilmesiyle ilgili veya tarafların yükümlülüklerini kısıtlayan kayıtlar niteliğindeki haksız şartlarla ilgili bir liste verilmiştir.

Haksız şartlarla ilgili yeni TKHK.m.5 hükmünde haksız şartlar için içerik denetimi getirilmiştir, yeni TBK.m.25’de genel işlem koşulları bakımından ise hem içerik, hem de kapsam denetimi getirilmiştir<sup>44</sup>. Dürüstlük kuralına aykırı genel işlem koşullarının<sup>45</sup> paket tur sözleşmesinde kullanılması zayıf taraf olan tüketici bakımından önemli sakıncalar doğurur.

Bütün paket tur sözleşmelerinde haksız şart olarak şöyle bir hükümle genellikle karşılaşılmaktadır: “Sözleşmeden kaynaklanan uyuşmazlıklarda Tursab Tahkim Kurulu yetkilidir ve kusurların tespiti ve tanzimi ile ilgili olarak Tursab tüketici taleplerini değerlendirme çizelgesi hükümlerinin uygulanacağını tüketici kabul beyan ve taahhüt eder.” Bu türdeki bir hükümle ilgili tüketicinin serbest iradesiyle kararlaştırıldığı ispat edilememektedir. Bu düzenleme, Tüketici hakem heyetlerini ve Tüketici mahkemelerini devre dışı bırakmayı amaçladığından haksız şart olarak kabul edilmektedir<sup>46</sup>. Yeni TKHK. m.5 anlamında bir hükmün haksız şart olarak kabul edilmesi için bir şartın tüketiciyle müzakere edilmeden sözleşmeye dahil edilmiş olması ve tarafların dürüstlük kuralına aykırı düşecek şekilde tüketici aleyhine dengesizliğe neden olması gereklidir. Böylece, bir şartın “haksız şart” olması için genel işlem koşulları ile ilgili TBK.m.20’den farklı olarak “*ileride çok sayıda benzer sözleşmede kullanılmak*” amacıyla hazırlanması gerekmez ve TBK.m.20’den farklı olarak “*önceden*” hazırlanması da belirtilmemiştir<sup>47</sup>.

Paket tur sözleşmesinde, haksız şartlar bulunuyorsa, bu hükümler kesin hükümsüzdür. Haksız şartlar dışındaki sözleşme hükümleri, geçerli olmaya devam eder. Sözleşmeyi düzenleyen paket tur düzenleyicisi, kesin olarak hükümsüz sayılan şartlar olmasaydı, diğer hükümlerle sözleşmeyi yapamayacak olduğunu ileri süremez (yeni TKHK.m.5/II).

### cc. Bilgilendirme Borcu

Tüketicinin sözleşmede en önemli hakkı bilgilendirme hakkı olduğundan doğru ve tam olarak paket tur düzenleyenin tüketiciyi bilgilendirme bor-

<sup>44</sup> ANTALYA, Gökhan ,6098 Sayılı TBK.m.20-25 Maddede yer Alan “ Genel İşlem Şartları “ İle 6502 sayılı TKHK’nun 5. Maddesinde Yer Alan “ Haksız Şartlar “ in Karşılaştırılması, Terazi Aylık Hukuk Dergisi, C. 9 Özel Sayı, Kasım 2014 , s. 45.

<sup>45</sup> Genel işlem koşulları, tacir –tüketici ayırımı yapılmadan uygulama alanı bulur.bkz.GÜMÜŞ, M. Alper, 6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Şerhi, C. 1, İstanbul 2014 , s.51.

<sup>46</sup> ŞAHİN MCCARTHY, Oya ,Haksız Şartlara İlişkin Uygulama Örnekleri , Borçlar Kanunu Genel Hükümler Konferansları, Prof. Dr. İsmet Sungurbey ’e Armağan, C. 1, İstanbul 2014 ,s.198.

<sup>47</sup> CEYLAN, genel işlem koşulları, s.184.

cunu yerine getirmesi gerekir. Paket tur düzenleyenin bilgilendirme borcu kaynağını TMK.m.2 hükmündeki dürüst davranma kuralından almaktadır<sup>48</sup>. Paket turla ilgili gerekli bilgilendirmeyi yapmadığı takdirde tüketici mağdur olmaktadır. Paket turla ilgili paket tur düzenleyenin bilgilendirme borcu, sözleşmenin yapılması sırasındaki tüketiciyi koruyan önlemlerden biridir.

Paket tur düzenleyicisinin veya aracısının tüketiciyi yolculuk öncesinde bilgilendirme borcu, Yön.m.7 hükmünde düzenlenmiştir. Bu hükme göre, paket tur düzenleyicisi veya aracısı, paket turu oluşturan hizmetler kapsamında bulunması halinde, turun başlamasından yurt içi turlar için en az yirmi dört saat, yurt dışı turlar için ise kırk sekiz saat önce şu konularda katılımcıyı bilgilendirmek zorundadır: a) Yolculuğun başlangıç ve bitiş tarihi ile yeri, b) Ara konaklamaların yapılacağı tarih ve yer ile aktarma bilgileri, c) Katılımcıya yolculukta belirli bir yer tahsis edildiği hallerde bu yer hakkında ayrıntılı bilgi, ç) Paket tur düzenleyicisi veya aracısının tur yerindeki temsilcisinin veya bir temsilcisi yoksa iletişime geçilebilecek yerel irtibat noktalarının adı, adresi ve iletişim bilgileri, yerel temsilcinin ve irtibat noktasının bulunmaması durumunda katılımcının paket tur düzenleyicisi veya aracısı ile en kısa sürede iletişim kurmasını sağlayacak bilgiler, d) Reşit olmayan kişilerin yabancı bir ülkeye seyahat etmesini veya orada kalmasını öngören bir sözleşme yapılmışsa, küçükle veya küçüğün kaldığı yerdeki sorumlu kişi ile doğrudan iletişim kurmayı sağlayacak bilgiler, e) İptal masraflarını ya da kaza veya hastalık halinde ülkesine geri gönderilme de dahil olmak üzere yardım masraflarını teminat altına alacak isteğe bağlı bir sigorta sözleşmesi yapılmışsa buna ilişkin bilgiler.

Ancak katılımcıya verilen broşürün veya kurulan sözleşmenin, bu belirtilen bilgileri içermesi ve bu bilgilerin değişmemiş olması halinde, katılımcının yolculuk öncesinde tekrar bilgilendirilmesi zorunlu değildir.

### **çç. Paket Tur Kapsamındaki Hizmetleri Belirlenen Ücretle Gerçekleştirme Borcu**

Tüketici ile paket tur düzenleyicisi arasındaki paket tur sözleşmesinde paket tur düzenleyen hizmetleri sözleşmede belirlenen fiyatla gerçekleştirmelidir. Kural olarak sözleşmede kararlaştırılan paket tur ücreti artırılamaz, çünkü ücretin artırılması kural olarak sözleşmeye bağlılık ilkesine

<sup>48</sup> AYDOĞDU, s.97; BAŞPINAR/DEMİR, s.148.

aykırı olur. Paket tur sözleşmesinde kararlaştırılan paket tur ücreti kural olarak değiştirilemez. Ancak bazı zorunlu hallerde ücret değişikliği yapılabilir<sup>49</sup>. Paket tur sözleşmesinde yer alan fiyatın değiştirilebileceği istisnai durumlar, Paket Tur Sözleşmeleri Yönetmeliği m.9 hükmünde belirtilmiştir. Fiyat değiştirilmesi için fiyatın değiştirilebileceğinin açıkça sözleşmede mevcut olması ve değişikliğin gerekçesinin ve nasıl hesaplanacağına sözleşmede öngörülen hareket tarihinden en az yirmi gün öncesinde katılımcıya yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı ile bildirilmesi gereklidir. Yapılacak değişiklik sözleşme bedelinin %5'ini geçemez.

Fiyat değişikliğinin yapılabilmesi üç durumda mümkündür: a) sözleşme bedelinin döviz cinsinden belirlendiği yurt dışına yönelik paket turlarda fiyat değişikliğinin döviz kurunda meydana gelen olağandışı değişikliklerden doğması halinde, b) fiyat değişikliğinin yakıt giderlerindeki olağandışı değişikliklerden doğması halinde, c) fiyat değişikliğinin, liman, havaalanı gibi yerlerde tahsil edilen vergi, resim, harç ve benzeri yasal yükümlülüklerde meydana gelen değişikliklerden doğması halinde.

Fiyat değişikliğinin yapılabileceği bu durumlar ,tur düzenleyicisinden doğmayan durumlardır. Bu durumlardan biri ortaya çıkınca, paket tur düzenleyenin fiyat artışını tüketiciden talep etmesi için sözleşmede açıkça bir hüküm bulunmalıdır ve tüketiciye bu durum yirmi gün önce bildirilmelidir. AB Direktifi m.4 p. (IV) a'ya göre sözleşmedeki bedel değiştirilemez, ancak sözleşme bedel artırımı veya indirimi imkânını açıkça tanımlıysa ve sadece sonraki değişikliklerin dikkate alınması gereken hallerde yeni bedelin hesaplanmasıyla ilgili bütün bilgileri içermekte ise bedelin değiştirilebileceği , değişikliklerin akaryakıt giderleri de dahil olmak üzere bütün konaklama harcamaları, harçlar ve ilgili tur için uygulanan cari kambiyo kurları ile ilgili olduğu düzenlenmiştir. Gerek, PTSY. , gerekse AB Direktifi sözleşmedeki fiyatın değiştirilemeyeceği esasını kural olarak kabul etmiştir, ancak değiştirilmesinin şartları farklıdır. *Kanımızca PTSY. 'de akaryakıt ve konaklama masraflarındaki değişikliklerin giderlere yansıtılacağına kabul edilmemesi tüketici lehine isabetli olmuştur.*

Paket tur sözleşmesinde veya genel işlem koşulları yoluyla tura ilişkin ücret değiştirme hakkının paket tur düzenleyene verilmesi mümkündür. Eğer paket tur düzenleyen sözleşmeye tur ücretini istediği gibi artıracığına

<sup>49</sup> KARA, s. 999; BAŞPINAR/DEMİR, s. 149.

ilişkin bir kayıt koymuşsa, bu kayıt PTSY. m.9 hükmüne göre geçersizdir. Böyle bir kayıt “sorumluluk kaydı”dır. Paket tur sözleşmesine paket tur düzenleyenin koyduğu “sorumluluk kayıtları” geçersizdir, böylece tüketicinin keyfi uygulamalara karşı korunması sağlanmaktadır<sup>50</sup>. Sözleşme metninde veya müstakil herhangi bir belgede tüketicinin PTSY.’nde yer alan haklarını kullanmaktan feragat ettiğine dair veya paket tur düzenleyicisi veya aracısının bu Yönetmelikten doğan yükümlülüklerini sınırlayan veya ortadan kaldıran kayıtlar geçersiz kabul edilmiştir (PTSY.m.18).

#### **dd. Paket Tur Başlamadan Önce Sözleşmede Esaslı Değişiklik Yapılması veya Turun İptali Halindeki Borçları**

Paket tur sözleşmesi taraflar arasında yapıldıktan sonra kural olarak tüketici aleyhine sözleşmede bir değişiklik yapılamaz. Bu kural, Yeni TKHK.m.4/II hükmündeki, sözleşmede öngörülen koşulların sözleşme süresi içinde tüketici aleyhine değiştirilemeyeceği kuralının bir yansımasıdır. Böylece yeni TKHK.’da tüketici aleyhine tek taraflı değişiklik yapılmasının önüne geçilmiştir.

“Sözleşmedeki esaslı değişiklik”, paket tur düzenleyicisi veya aracısı tarafından paket turun başlamasından önce, katılımcıdan kaynaklanmayan nedenlerle sözleşme içeriğinde yapılan önemli değişiklikler ve PTSY.m.9 ‘daki fiyat değişikliği haricindeki fiyat değişiklikleridir (PTSY.m.10/I) Örneğin, paket tur tarihinin değiştirilmesi durumunda veya tura uçakla gidileceği kararlaştırılmış olmasına rağmen gemiyle gidileceğinin kararlaştırılması gibi. Tur programında değişiklik yapılması için gerçek bir ihtiyacın ortaya çıkmış olması, bu değişikliğin dürüstlük kuralına aykırı olmaması ve paket turun genel karakterini değiştirmeyecek şekilde kullanılması gerekir<sup>51</sup>. Tur programlarındaki değişikliklerden biri, sözleşme yapılmadan önce broşürde yer alan programın değiştirilmesidir. PTSY.m. 5/III hükmüne göre broşürün içerdiği hususlar paket tur düzenleyen veya aracısı için bağlayıcıdır. Broşürde açıkça belirtilmek ve sözleşme kurulmadan önce tüketiciye bildirilmek şartıyla, sözleşme kurulduktan sonra ise tarafların açık onayıyla değiştirilebilir (PTSY.m.5/IV). AB Direktifi m.4/p.V, VI’da da, sözleşmenin esaslı unsurlarında önemli bir değişiklik yapılmasının zorunlu hallerde olabileceği, ancak bu değişikliğin tüketiciye karar verileme imkanı sağlaması için bildirilmesi gerektiği, paket tur düzenleyenin

<sup>50</sup> BAŞPINAR/DEMİR, s.149.

<sup>51</sup> ZEVKLİLER/AYDOĞDU, s.214.



değişiklik önerme hakkına karşı tüketicinin de sözleşmeden dönme hakkına sahip olduğu belirtilmiştir. Paket tur düzenleyicisi veya aracısı esaslı sözleşme değişikliklerini ve bunun fiyatı üzerindeki etkilerini katılımcıya derhal bildirmelidir (PTSY. m.10/II).

Sözleşmedeki esaslı değişiklikler, tüketiciden kaynaklanmayan değişikliklerdir. Bu nedenle tüketiciye haklar tanınmıştır<sup>52</sup>. Tüketici sözleşmenin esaslı unsurlarından birisinin değişmesi halinde, bu değişikliği kabul edebilir veya kabul etmezse şu seçimlik haklarından birini kullanabilir: a) tüketici, eşit veya daha yüksek değerde bir başka paket tura ek bir bedel ödemeksizin katılma hakkını, b) fiyat farkını kendisine iade edilmesi şartıyla daha düşük değerde bir paket tura katılma hakkını veya c) herhangi bir tazminat ödemeksizin sözleşmeden dönme hakkını kullanabilir. Tüketici, bu seçimlik haklarını paket tur düzenleyicisi veya aracısına yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı ile bildirmelidir (PTSY.m.10/III).

Tüketicinin dönme hakkını seçmesi durumunda, paket tur düzenleyicisi veya aracısının sözleşmeden dönme bu durumunun kendisine ulaştığı tarihten itibaren katılımcının ödemiş olduğu tüm bedeli herhangi bir kesinti yapmaksızın en geç on dört gün içinde iade etmesi zorunludur (PTSY.m.10/IV).

Paket tur sözleşmesi kapsamında yapılan değişikliğin tüketiciyi etkilemeyecek düzeyde küçük olması durumunda tüketicinin bir talepte bulunması mümkün olmaz<sup>53</sup>. Örneğin otobüs kalkış saatinin bir saat ertelenmesi durumunda veya yemek saatlerinin on beş dakika öne alınması durumunda olduğu gibi. Tüketici, kendisinden kaynaklanmayan bir sebepten dolayı paket turun başlamasından önce turu iptal etmesi halinde de, eşit veya daha yüksek değerde bir başka paket tura ek bir bedel ödemeksizin tüketicinin katılma hakkını, fiyat farkını kendisine iade edilmesi şartıyla daha düşük değerde bir paket tura katılma hakkını veya herhangi bir tazminat ödemeksizin sözleşmeden dönme hakkını kullanabilir (PTSY.m.10/V). Paket turun tüketicinin kusurundan kaynaklanmayan bir nedenle paket tur düzenleyicisi tarafından iptal edilmesi durumunda paket tur düzenleyen veya aracısı oluşan tüm zarardan sorumludur<sup>54</sup>.

<sup>52</sup> KARA, s.962; AYDOĞDU, s.315.

<sup>53</sup> KARA, s.962.

<sup>54</sup> KARA, s.965; BAŞPINAR/DEMİR, s.150.

Ancak tüketici, a) paket tur düzenlenmesi için gereken asgari katılımın sağlanmaması nedeniyle turun iptal edilmesi halinde ve bu durumun tüketiciye sözleşmedeki süre içinde tüketiciye bildirilmesi halinde b) mücbir sebepler nedeniyle paket tur sözleşmesinin ifa edilememesi halinde paket tur düzenleyenden şu durumlarda tazminat talep edemez.

### **ee. Paket Tur Kapsamındaki Hizmetleri Özenle ve Tam olarak İfa Borcu**

Paket tur sözleşmesi kurulduktan sonra, tüketici haklı olarak sözleşmede kararlaştırılan şekilde sunulması taahhüt edilen hizmetlerin özenle yapılmasını beklemektedir. Ancak paket tur düzenleyenin veya aracısının ,tur başladıktan sonra sözleşmede kararlaştırılan şekilde turu yapmaması halinde, eksik veya ayıplı ifa ortaya çıkmaktadır.

Paket tur sözleşmesinin kötü ifası, paket tur düzenleyenin turu sözleşmede düzenlediği gibi gerçekleştirmemesi anlamındadır. Kötü ifa tespit edilirken, tüketicinin gezinin değerini, amaca uygunluğunu azaltan veya ortadan kaldıran tüketicinin geziden gerektiği gibi yararlanmasını engelleyen eksiklik ve aksaklığın bulunması, paket tur kapsamındaki hizmetlerin ayıplı olduğunu göstermektedir. Gezi ediminin gereği gibi yerine getirilip getirilmediğini belirlemek için sözleşmeyle turun nasıl taahhüt edildiğinin ve fiilen nasıl yerine getirildiğini karşılaştırmak gereklidir<sup>55</sup>. Uygulamada paket tur sözleşmeleriyle ilgili ortaya çıkan şikayetler, tüketicinin beklentilerinin gerçekleşmemesi<sup>56</sup>, yapılan reklamlarla oluşan beklenti ile gerçek hizmetin birbirine uymamasından doğmaktadır<sup>57</sup>. Paket tur sözleşmesinin kötü ifası nedeniyle paket tur düzenleyenin veya aracısının sorumluluğunun doğması için gezinin başlamış olması, verilen hizmetlerden birinin ayıplı olması gerekir.

Paket tur düzenleyen veya aracısı, gezi hizmetlerini sözleşmede öngörüldüğü gibi tam olarak yerine getirmek zorundadır<sup>58</sup>. Geziyle ilgili kataloglar ve broşürler, hangi hizmetlerin turda verileceğini gösteren önemli kaynaklar olup ayıp değerlendirilmesinde dikkate alınmalıdır.

<sup>55</sup> OKTAY, s.106.

<sup>56</sup> *Tüketicinin yabancı ülkeye geçişlerinde gümrükte yaşanan zorluklar (örneğin Sarp sınır kapısında Türk vatandaşlarının Türkiye'den Gürcistan'a geçişlerinde tüketicilerin can güvenliğinde tehlike yaratan sıradaki sorunlar) tüketicilerin turdan beklentilerinin gerçekleşmediğini, turun ayıplı ifa edildiğini göstermektedir.*

<sup>57</sup> OKTAY, s.124.

<sup>58</sup> CEYLAN, paket tur, s.251.

Paket tur sözleşmesinde tüketicinin turdaki hizmetlerle ilgili en çok karşılaştığı sorunlar, turun gereği gibi yerine getirilmemesi ile ilgilidir. Paket tur düzenleyen veya aracısının paket tur sözleşmesindeki hizmetleri ayıplı ifasının hukuki sonuçları vardır, bu durumda sorumluluğu doğmaktadır. Bu durumla ilgili olarak yeni TKHK.m.51/VII hükmünde, tüketiciye, sözleşmenin ifası sürecinde ortaya çıkan her türlü eksiklik nedeniyle bedelin indirilmesini talep etme hakkı, tur başladıktan sonra önemli bir yükümlülüğünü yerine getirmemesi veya yerine getirmeyeceği tespit edildiğinde ise sözleşmeden dönme tanınmıştır. Bu hallerde, paket tur düzenleyen veya aracısının turun ücretini talep etme hakkı sona ermektedir ve tüketicinin sözleşmeden döndüğü tarihten itibaren daha önce ödemiş olduğu ödemelerin iade edilmesi gereklidir. Eğer tüketici, paket tur düzenleyen o ana kadar ifa etmiş olduğu edimlerle ilgili hizmetten yararlanmışsa yararlandığı oranda uygun bir karşılık paket tur düzenleyen tüketiciden talep edebilir. Tüketici, paket tur sözleşmesinin ifası sürecinde ortaya çıkan her türlü eksik ifasını, bağımsız hizmet sağlayıcısına veya paket tur düzenleyicisine veya aracısına derhal bildirmek zorundadır (PTSY.m.12/I). Tüketicinin bildirme yükümlülüğü ,paket tur düzenleyen gereken tedbirleri alması için getirilmiştir. Tüketici, bildirim borcuna aykırı davranırsa haklarını kaybeder.

Paket tur başladıktan sonra ,paket tur düzenleyen veya aracısı önemli bir yükümlülüğünü ifa etmezse veya ifa etmeyeceği tespit edilmişse paket turun devam etmesi için tüketiciye ilave maliyet getirmeyen eşdeğerde alternatif düzenlemeler sunmak ve tüketiciye teklif edilen hizmetlerle sunulan hizmet arasındaki farkı tazmin etmekle yükümlüdür. Tüketici, alternatif turu kabul edebilir veya etmeyebilir. Tüketicinin kabul etmemesi durumunda dönme hakkını kullandığında paket tur düzenleyen veya aracısının ödediği bedeli en geç ondört gün içinde iade edilmesi gereklidir (PTSY.m.12/III) .Ayrıca paket tur düzenleyen, tüketicinin sözleşmeden dönmesi halinde paket tura başladığı yere veya üzerinde anlaşılan yere ücretsiz naklini sağlamak ve zorunlu olması halinde yapılan giderleri karşılamalıdır (PTSY.m.12/IV).

Ayıplı bir hizmetin ifası durumunda tüketici, yeni TKHK.m.15'deki seçimlik haklarını kullanabilir. Hizmetin yeniden görülmesini, hizmet sonucu ortaya çıkan eserin ücretsiz onarımı, ayıp oranında bedel indirimi

veya sözleşmeden dönme seçimlik haklarından birini tüketici kullanabilir. Ayrıca, karşı tarafın kusuru varsa ve eksiklik ile zarar arasında uygun illiyet bağı varsa ayıplı hizmet nedeniyle tüketici zarar görmüşse, maddi ve manevi tazminat da talep edebilir. Paket tur sözleşmesinde zarar tazmini, hem eksiklik nedeniyle olan zararları, hem de eksikliğin sonucu olarak ortaya çıkan zararları kapsamaktadır<sup>59</sup>. Ancak paket tur sözleşmesi, kesin vadeli bir sözleşme olduğundan hizmetin yeniden görülmesi mümkün değildir. Ancak durum uygunsa tüketicinin ayıplı olarak görülen paket içindeki hizmetin tekrar görülmesini talep etme hakkı vardır<sup>60</sup>. Tüketicinin paket tur hizmetinin durum uygunsa yeniden görülmesini istemesi halinde hizmetin niteliği ve amacı dikkate alınmalıdır. Makul sayılabilecek bir sürede ve tüketici için ciddi sorunlar yaratmayacak şekilde yerine getirilmelidir<sup>61</sup>. Tüketicinin, paket tur bedelinden indirim istemesi halinde, indirim hesabında ayıplı veya eksik ifanın turun bütünlüğü içindeki ağırlığı ve önemine göre bir değer atfedilmesi ve buna göre indirimin yapılması gereklidir<sup>62</sup>. Tüketicinin sözleşmeden dönme hakkını kullanması halinde sözleşme geçmişe etkili sona ermektedir<sup>63</sup>. Sözleşmeden dönme hakkı, yenilik doğuran bir hak olup geri alma hakkından, fesih hakkından, iptal hakkından farklıdır<sup>64</sup>. Dönme hakkı ile karşılıklı sözleşen tarafların çatışan eşdeğerdeki çıkarlarını dengelemek, karşılıklı edimler arasındaki görev bağıllığını korumak ve sözleşenleri beklenmedik sözleşme sarsıntıları karşısında bağıttan kurtarmak amacı vardır<sup>65</sup>.

Paket tur sözleşmesinde, bir ana hizmetin ifa edilmemiş olması, sadece o hizmet için ifa etmeme halini oluşturmaktadır ve bu sözleşme kesin vadeli bir sözleşme olduğundan imkânsızlığa ilişkin hükümlerin uygulanması gereklidir. Paket tur sözleşmesinde hizmetlerin hiç yerine getirilmemiş olması durumunda, bu sözleşme kesin vadeli sözleşme olduğundan hizmetlerin zamanında yerine getirilmemesine, imkânsızlığa<sup>66</sup> sebep olur.

<sup>59</sup> CEYLAN, *paket tur*, s.255.

<sup>60</sup> CEYLAN, *paket tur*, s.254.

<sup>61</sup> BAŞPINAR/DEMİR, s.150.

<sup>62</sup> BAŞPINAR/DEMİR, s.150.

<sup>63</sup> CEYLAN, s.255.

<sup>64</sup> CEYLAN, Ebru, *Türk Hukukunda Taşınır Satımı Sözleşmesinde Sözleşmeden Dönme*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans tezi, İstanbul 1998, s.4 vd.

<sup>65</sup> ÇAĞLAR, Özel, *Mukayeseli Hukuk Işığında Tüketiciyi Koruyan Geri Alma Hakkı*, Ankara 1999, s.110.

<sup>66</sup> İmkânsızlığın sonuçları doktrinde tartışmalıdır. Bir görüşe göre, paket tur düzenleyenin kusuru varsa borç ilişkisi devam edecektir, kusurlu imkânsızlığın ortaya çıkması sebep olan tarafın borcu, tazminat borcuna dönüşecektir. TEKİNAY/AKMAN/BURCUOĞLU/ALTOP, s.904. Diğer görüşe göre ise imkânsızlıkta, borçlunun kusuru olsun olmasın borç sona erecektir. Ancak alacaklı, borçlu kusurlu ise borcun sona ermesiyle uğradığı zararını tazmin edecektir. OĞUZMAN /ÖZ, *Borçlar Hukuku Genel Hükümler*, C. I, 12. baskı, İstanbul 2014,

Tek tek hizmetlerin eksik veya gereği gibi yapılmaması bütün gezi için “ayıplı ifa” anlamını taşıırken, tek tek hizmetler açısından ise her hizmet için imkânsızlık durumu vardır. Eksik hizmet, sözleşmenin bütününe zarar vermiyorsa “ayıplı ifa” hükümlerine başvurmak gereklidir<sup>67</sup>.

## **b. Tüketicinin Borçları**

Tüketicinin paket tur sözleşmesinden doğan borçları, paket tur ücretini ödeme borcu, ek masrafları ödeme borcu, işbirliği yapma ve özenli davranma borcudur.

### **aa. Paket Tur Ücretini Ödeme Borcu**

Paket tur sözleşmesinde tüketicinin paket turun fiyatını ödeme borcu vardır. Paket turun ücreti turun toplam parasıdır, bu ücret bağımsız hizmetlerinden birisine ait değildir. Paket tur ücreti Türk parasıyla kararlaştırılacağı gibi yabancı para ile de ödenebilir. Uygulamada genellikle tur düzenleyenin ödeme gününde belirlediği kur esas alınmaktadır<sup>68</sup>. Ücret ödeme borcu götürülecek borç olduğundan, paket tur sözleşmesinde taraflar aksine bir düzenleme öngörmedikçe alacaklı sıfatına sahip olan paket tur düzenleyenin işyerinde ödenmelidir. Paket tur ücreti, taksitle veya bir defada ödenebilir. Taraflar, tur ödeme zamanını serbestçe belirleyebilirler.

### **bb. Ek Masrafları Ödeme Borcu**

Tüketici, paket tur sözleşmesindeki tali yükümlülüklerine giren ek masrafları ödemekle yükümlüdür. Ek masraf yaratan hususlar, pasaport, vize veya seyahat belgeleri ile ilgili masrafları kapsamaktadır<sup>69</sup>.

### **cc. İşbirliği Yapma ve Özenli Davranma Borcu**

Tüketicinin paket tur düzenleyenin ilgili geziyi gerektiği gerçekleştirebilmesi için turu düzenleyenle işbirliği yapması gereklidir. Örneğin, paket tur için gerekli belgeleri sağlaması, havalimanında veya otobüs terminalinde önceden ilân edilen yerde hazır olması gereklidir. Paket tur sırasında tüketici otel, taşıma aracı olarak kullanılan uçak, otobüs, gemi ve tren gibi araçlarda önceden ilân edilen saatlerde yer almalıdır. Tüketicinin bulunduğu yerlerde diğer kişilerin rahatını ve huzurunu bozmadan dürüstlük kuralına uygun şekilde hareket etmesi gereklidir. Tüketicinin, bu tür yü-

*s.415 vd.*

<sup>67</sup> OKTAY, s.149.

<sup>68</sup> BAŞPINAR/DEMİR, s.152.

<sup>69</sup> BAŞPINAR/DEMİR, s.154.

kümlülüklerini yerine getirmemesi durumunda, işbirliği içinde bulunması gereken faaliyete dahil olmaması nedeniyle turu düzenleyen sorumlu olmamaktadır<sup>70</sup>. Paket turun amacına ulaşması için tüketicinin paket turu düzenleyenle işbirliği içinde olması halinde turun akışı sağlanabilecektir. Bu nedenle tüketicinin işbirliği yapma borcu gereği zamanında vermesi gereken bilgileri vermemesi sorumluluğuna neden olacaktır.

## **7. Paket Tur Düzenleyenin Sorumluluğu ve Sorumluluktan Kurtulma Şartları**

Paket tur düzenleyicisi veya aracısı, paket tur sözleşmesinin hiç veya gereği gibi ifa edilmemesi nedeniyle tüketicinin uğradığı her türlü zarardan sorumludur. Burada, 14.9.1972 tarihinde kabul edilen 1618 sayılı Seyahat Acentaları ve Seyahat Acentaları Birliği Kanunu'nun<sup>71</sup> zorunlu sigorta ile ilgili hükümleri saklıdır (PTSY.m.13/I). Tüketici, boşa harcanan tatil zamanı için de uygun bir tazminat talep edebilir. Tüketici, mesleki çalışma döneminde, zarara uğradığı gerekçesiyle zarar tazmininde bulunabilir<sup>72</sup>. *Kanımızca, dinlenme hakkını en çok kullandıkları dönem olan tatilin boşa geçmemesi durumunda uygun bir maddi veya manevi tazminat talebinin tanınmış olması tüketici için isabetli olmuştur.*

Paket tur sözleşmesine aykırılık, bağımsız hizmet sağlayıcılarının davranışlarından kaynaklanması halinde de paket tur düzenleyen veya aracısının tüketicinin her türlü zararından sorumluluğu söz konusudur (PTSY.m.13/II). Paket tur düzenleyenin tüketicinin turun hiç veya gereği gibi ifa edilmemesi nedeniyle tüketicinin zararlarından sorumlu olması için kusurlu olması gerekir<sup>73</sup>.

Paket tur düzenleyen veya aracısı, sözleşmeye aykırılığın belirli durumlarda doğması halinde sözleşmenin hiç veya gereği gibi ifa edilmemesinden doğan zarardan sorumlu olmamaktadır. Bu durumlar, a-tüketicinin kusurunun bulunmaması, b-paket tur sözleşmesinin ifası sürecine dahil olmayan üçüncü 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

<sup>70</sup> BAŞPINAR/DEMİR, s.154.

<sup>71</sup> RG. T. 28/9/1972 S. 14320.

<sup>72</sup> TEKİNAY/AKMAN/BURCUOĞLU/ALTOP, s.588. Boşa giden zaman için istenecek tatil için istenecek meblağ en az paket tur bedeli kadar olabilir. bkz. AYDOĞDU, s. 317.

<sup>73</sup> BAŞPINAR/DEMİR, s.151; CEYLAN, paket tur, s.255.

öngörmedikleri ve engelleyemedikleri bir olayın meydana gelmesi d-paket turun düzenlenmesi için öngörülen asgari katılımın sağlanmaması nedeniyle turun iptal edilmesi ve iptalin sözleşmede öngörülen sürede paket turun başlamasından en az yirmi gün önce yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı ile tüketiciye bildirilmiş olmasıdır.

Sözleşmenin ifası sürecine dahil olmayan üçüncü kişinin beklenmeyen ve önlenemez bir davranışının bulunması, mücbir sebebin bulunması, paket tur düzenleyicisinin, aracısının veya bağımsız hizmet sağlayıcısının gerekli tüm özeni göstermelerine rağmen öngörmedikleri ve engelleyemedikleri bir olayın meydana gelmesi hallerinde, paket tur düzenleyen veya aracısı ile o yerdeki temsilcileri, tüketicinin zor durumda kalması halinde hızlı bir şekilde yardımda bulunmakla yükümlüdür (PTSY.m.14/II).

## **8. Tarafların Paket Tur Sözleşmesini Fesih Hakkı**

Taraflar arasında yaptıkları paket tur sözleşmesini sözleşme özgürlüğü ilkesi gereği her zaman karşılıklı anlaşarak sona erdirebilirler. Tarafların sözleşmeyi sona erdirmek konusunda anlaşamamaları durumunda taraflardan her biri, her zaman tek taraflı irade beyanıyla sözleşmeyi sona erdirebilir. Ancak fesih talebinin haklı olmaması halinde fesih haksız yapılmış olur, bu durumda fesih yapan karşı tarafın zararlarını tazmin etmek zorundadır<sup>74</sup>.

### **a. Tüketicinin Fesih Hakkı**

Tüketici, fesih talebini paket tur düzenleyen veya aracısına yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı ile bildirmek kaydıyla tek taraflı olarak feshedebilir (PTSY.m.16/I). Böylece tüketici, haklı bir nedeni varsa fesih hakkını kullanabilir. Tüketicinin, paket tur başlamadan otuz gün önce fesih bildirimini yapması ile otuz günden daha az süre önce fesih bildiriminde bulunması farklı sonuçlara yol açmaktadır. Eğer tüketici, paket turun başlamasından en az otuz gün önce fesih bildirimini yapmışsa, ödenmesi zorunlu olan vergi, harç ve benzeri yasal yükümlülüklerden doğan masraflar hariç olmak üzere, herhangi bir kesinti yapılmaksızın ödediği bedel kendisine iade edilecektir (PTSY.m.16/II). Eğer tüketici, paket turun başlamasına otuz günden daha az bir süre kala fesih bildirimini yapmışsa, paket tur sözleşmesinde belirtilmek şartıyla belirli bir tutar veya oranda kesinti yapılabilir (PTSY .m.16/III). Ancak, otuz günden daha az süre kala fesih

<sup>74</sup> KARA, s.973; CEYLAN, 6502 Sayılı TKHK., s. 109.

bildirimini yapması gerekli tüm özeni göstermesine rağmen öngörmediği ve engelleyemediği bir durum veya mücbir sebep nedeniyle olmuşsa 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 tüketicinin ödemiş olduğu bedel iade edilmelidir (PTSY.m.16/IV).

Tüketicinin tek taraflı olarak paket tur sözleşmesini feshetmesi halinde tüketicinin fesih bildirimini paket tur düzenleyicisi veya aracısına ulaşmasından itibaren on dört gün içinde tüketiciye iade edilmesi zorunludur (PTSY.m.16/V). *Burada, bedel iadelerinin tüketicinin lehine belirli bir süre ile sınırlandırılması kanımızca isabetli olmuştur.*

### **b. Paket Tur Düzenleyenin veya Aracısının Fesih Hakkı**

Paket tur düzenleyenin paket tur sözleşmesini fesih hakkını, haklı bir nedene dayandırması gereklidir. Eğer haklı bir neden olmadan sözleşmeyi feshederse haksız fesih nedeniyle maddi ve manevi tazminat tüketici talep edebilir<sup>75</sup>.

Paket tur düzenleyicisi veya aracısı, sözleşmenin feshi tur için başvuran tüketici sayısının gerekli olan sayıya ulaşmaması ve bu durumun fesih sebebi olduğu paket tur sözleşmesinde yer alması veya paket tur düzenleyen tüm özeni göstermesine rağmen mücbir sebeplerden dolayı turun yapılmaması halinde tüketici tazminat talep edemez. Örneğin Japonya'ya yapılacak gezinin yapılacağı tsunami felaketinin hemen arkasına denk gelmesi durumunda paket tur düzenleyenin yaptığı fesih haklı fesih kabul edilmektedir.

### **Sonuç**

Türk Hukukunda paket tura katılan tüketicinin korunması için yeni 6502 sayılı TKHK. ve yeni Paket Tur Sözleşmeleri Yönetmeliği'nde sözleşme kurulmadan önce ve kurulduktan sonra ifası aşamasında tüketiciyi koruyan önemli düzenlemeler getirilmiştir.

Paket tur sözleşmesi düzenlenmesine müdahale etme imkanı olmayan tüketicinin korunması büyük önem arz etmektedir. Bu sözleşme bir tüketici sözleşmesi olduğundan tüketiciyi koruyan temel ilkeler bu sözleşme için

<sup>75</sup> KARA, s.972.



de geçerlidir. Paket tur sözleşmesinde öngörülen koşulların sözleşme süresi içinde tüketici aleyhine değiştirilmesinin yasak olması bu sözleşmenin açık , sade , okunabilir bir şekilde , yazılı veya mesafeli olarak düzenlenerek bir örneğinin tüketiciye verilmesi , tur öncesinde tüketiciye detaylı broşür verilmesi, yolculuk öncesinde yurt içi turlar (en az yirmidört saat) ve yurt dışı turlar (en az kırksekiz saat) için belirli bir süre önce tüketiciyi bilgilendirilmesi, sözleşmede esaslı değişiklik yapılması halinde ve fiyat değişikliği halinde tüketicinin korunmasıyla ilgili tedbirlerin getirilmesi, sözleşmenin hiç veya eksik ifası halinde tüketiciye haklar tanınmış olması paket tur düzenleyenin sorumluluğu ve sorumluluktan kurtulmasının şartlarının düzenlenmiş olması, sözleşmenin devri hakkı tanınmış olması tüketiciye tek taraflı her zaman fesih hakkı tanınmış olması tüketicinin korunması amacıyla yapılan olumlu adımlardır.

Paket tur sözleşmesinde tüketicinin bilgi edinme hakkı, hizmetin belirlenen ücretle gerçekleşmesini isteme hakkı, hizmetin yeniden görülmesini isteme hakkı, paket tur bedelinden indirim isteme hakkı, sözleşmeden dönme hakkı, tazminat isteme hakkı, sözleşmeyi devretme hakkı tüketicinin başlıca önemli haklarıdır. Ticari veya mesleki faaliyetleri çerçevesinde paket tur hizmetinden yararlanan kişilerle kurulan sözleşmelere de Paket Tur sözleşmeleri Yönetmeliği uygulanacaktır. Böylece tüketici kavramı paket turlarda daha geniş kabul edilmiştir.

Günümüzde sözleşme özgürlüğü, her zaman sözleşmenin her iki tarafı için de sözleşme adaletinin sağlanmasında yeterli olmamaktadır. Sözleşme tarafları, bilgileri, sosyal-ekonomik durumları bakımından eşit değilse sözleşme şartları adil olmamaktadır. Paket tur sözleşmesi bakımından sözleşme adaletinin sağlanması için zayıf konumda bulunan tüketicinin korunmasını sağlayan düzenlemelere ihtiyaç vardır. İşte bu nedenle paket tur düzenleyicisinin sözleşmeye tüketiciyle müzakere etmeden dahil ettiği ve tüketicinin hak ve yükümlülüklerinde dürüstlük kuralına aykırı olarak tüketici aleyhine dengesizliğe neden olan sözleşme şartları kesin hükümsüzdür.

Uygulamada paket tur sözleşmesinde en çok tüketicinin karşılaştığı sorunlar, sözleşme öncesinde turla ilgili aldatıcı reklamlar nedeniyle sözleşme yapmasından ve sözleşme yapılması sırasında doğru ve tam bilgilendiril-

memesinden, sözleşme yapıldıktan sonra ise ayıplı hizmetlerle karşılaşmasından ortaya çıkmaktadır. Yeni TKHK., paket turla ilgili hüküm yanında tüketiciye temel ilkeler yoluyla da koruma getirdiğinden kanımızca tüketicilerin korunması bakımından olumlu adım atılmıştır.

## **KAYNAKÇA**

- [1] **ANTALYA, Gökhan:** 6098 Sayılı TBK.m.20-25 Maddede yer Alan “Genel İşlem Şartları” İle 6502 sayılı TKHK’nun 5. Maddesinde Yer Alan “Haksız Şartlar”ın Karşılaştırılması, Terazi Aylık Hukuk Dergisi, C. 9, Özel Sayı, Kasım 2014, s.44-46.
- [2] **ASLAN, İ. Yılmaz:** Tüketici Hukuku, 4. Baskı, Bursa 2014.
- [3] **AYDOĞDU, Murat:** Tüketici Hukuku Dersleri, Ankara 2015.
- [4] **BAŞPINAR, Veysel / DEMİR, Bahadır:** Paket Tur Sözleşmelerinde Seyahat Edenin Hakları ve Borçları, Terazi Hukuk Dergisi C.9, Özel Sayı, Kasım 2014, s.144-155.
- [5] **CEYLAN, Ebru:** Türk Hukukunda Taşınır Satımı Sözleşmesinde Sözleşmeden Dönme, Yayınlanmamış Yüksek Lisans tezi, İstanbul 1998.
- [6] **CEYLAN, Ebru:** 4822 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun’da Değişiklik yapılmasına Dair Kanun’un Getirdiği Düzenlemeler, Galatasaray Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, S.2002/2, s.267-295.
- [7] **CEYLAN, Ebru :** Paket Tur Sözleşmesinde Tüketicinin Korunması, Galatasaray Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi S. 2004/1, Prof. Dr. Erden Kuntalp’e Armağan, İstanbul 2006, 241-260. (atıf şekli: CEYLAN, paket tur )
- [8] **CEYLAN, Ebru:** “Genel İşlem Koşulları”, Borçlar Kanunu Genel Hükümler Konferansları, Prof. Dr. İsmet Sungurbey’e Armağan, C. I, İstanbul 2014, s.172-188.(atıf şekli : CEYLAN, genel işlem koşulları)

- [9] **CEYLAN, Ebru:** 6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un Getirdiği Önemli Yenilikler ve Değişiklikler, İstanbul Barosu Dergisi, Mart-Nisan Sayısı, 2015, C: 89 S:2015/2, s, 76 - 178.
- [10] **CEYLAN, Ebru:** 6502 Sayılı Yeni Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunun Getirdiği Düzenlemeler, İstanbul 2015 (Atıf şekli: CEYLAN, 6502 Sayılı TKHK.).
- [11] **ÇAĞLAR, Özel:** Mukayeseli Hukuk Işığında Tüketiciyi Korumayı Geri Alma Hakkı, Ankara 1999.
- [12] **ÇINAR, Ömer:** Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunun Paket Tur Sözleşmelerine İlişkin Hükümlerinin Değerlendirilmesi, Sektörel Bazda Tüketici Hukuku ve Uygulamaları 2014-2015, Ankara 2015, s.442-459.
- [13] **GÜMÜŞ, M. Alper:** 6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Şerhi, C. 1 ( Madde 1-46), İstanbul 2014.
- [14] **HAVUTÇU, Ayşe:** 6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un Konu Bakımından Uygulama Alanı: Özellikle, Tüketici İşlemleri Bakımından Kanun'un Kapsamı, Terazi Aylık Hukuk Dergisi, C. 9, Özel Sayı, Kasım 2014, s. 8-19.
- [15] **KARA, İlhan:** Yeni Kanuna Göre Tüketici Hukuku, Ankara 2015.
- [16] **İNAL, Tamer:** 6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'a Göre Hazırlanmış Tüketici Hukuku, Gözden Geçirilmiş ve Yenilenmiş 3. Baskı, Ankara 2014.
- [17] **OĞUZMAN, M. Kemal/ÖZ, Turgut:** Borçlar Hukuku Genel Hükümler, C. I, 12. baskı, İstanbul 2014.
- [18] **OKTAY, Saibe:** Gezi Sözleşmesi, İstanbul 1997.

- [19] **ÖKSÜZ, Ömer:** Tüketici Hukukunda Paket Tur Sözleşmeleri, Türkiye Barolar Birliği Dergisi, Sayı 66, 2006, s. 331-351.
- [20] **ÖZSUNAY, Murat:** Alman ve Türk Hukuklarında Paket Tur/ Seyahat Sözleşmelerinin Güncel Sorunları ve Çözüm Yolları, Sektörel Bazda Tüketici Hukuku ve Uygulamaları 2014-2015, Ankara 2015, s.460-468.
- [21] **ŞAHİN MCCARTHY, Oya:** Haksız Şartlara İlişkin Uygulama Örnekleri, Borçlar Kanunu Genel Hükümler Konferansları, Prof. Dr. İsmet Sungurbey'e Armağan, C. I, İstanbul 2014, s.189-200.
- [22] **TEKİNAY/AKMAN/BURCUOĞLU/ALTOP:** Tekinay Borçlar Hukuku, İstanbul 1993.
- [23] **YAVUZ, Cevdet/ÖZEN, Burak/ACAR, Faruk:** Türk Borçlar Hukuku Özel Hükümler, Güncellenmiş ve Yenilenmiş 9. Baskı, İstanbul 2014.
- [24] **ZEVLİLER, Aydın/AYDOĞDU, Murat:** Tüketicinin Korunması Hukuku, 3. Baskı, Ankara 2004.
- [25] **ZEVLİLER, Aydın/GÖKYAYLA, Emre:** Borçlar Hukuku Özel Borç İlişkileri, Ankara 2013.