

## TURİZMDE TÜKETİCİ HAKLARININ DİĞER MAL VE HİZMETLERDEN AYRIŞTIRILARAK DÜZENLENMESİ GEREKİLİĞİ HAKKINDA DEĞERLENDİRME<sup>1</sup>

Ferhat İlker ÜNSEVER<sup>2</sup>, Sabiha Elif ALTAŞ<sup>3</sup>

### ÖZET

Mal ve hizmet piyasalarına ilişkin tüketici haklarını düzenleyen mevzuat; seyahat, tatil gibi zaman unsurunun ürünün en önemli parçası olduğu turizm ürünlerinde yetersiz kalmakta, adaletsiz sonuçların doğmasına neden olmaktadır.

Turizm ürününün iade edilememesi, ayıpsız misli ile değiştirilememesi, ayıbın giderilmesi gibi temel tüketici haklarına konu edilmesinin imkânsız olması vb. nedenlerle turizmde tüketici hakları alanında mevcut düzenlemelerin dışında düzenlemelere ihtiyaç olduğu ortadadır.

6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunda<sup>4</sup>, bu ihtiyaca karşılık, paket turlar hakkında ayrı bir maddeye yer verilmesi ve Paket Tur Sözleşmeleri Yönetmeliği<sup>5</sup> ile bu konuda özel düzenleme yapılması turizm ürünlerinde genel hükümler dışında uygulamaların mevcut olması zorunluluğunu ortaya koymaktadır.

Soyut bir kavram olarak zaman, turizm ürünü olarak anılan seyahat, tatil paketi, konaklama, etkinlik, transfer gibi hizmetlerin stoklanmasını, saklanmasını imkânsızlaştırdığı gibi; ürünün oluşması için katlanılan tedarik maliyetlerinin ürünü oluşturan (ürün sahibi) riskinde bırakılması, tüketicinin nedensiz ve tazminatsız cayma hakkının varlığının kabul edilmesi gibi adil olmayan sonuçları ortaya koymaktadır.

<sup>1</sup> 9. Tüketici Hukuku Kongresi'nde tebliğ metni olarak sunulmuştur.

([https://hukukegitim.com/kitap.aspx?id=1564&egitmen\\_id=1072](https://hukukegitim.com/kitap.aspx?id=1564&egitmen_id=1072))

<sup>2</sup>Boğaziçi Üniversitesi Öğretim Görevlisi, Avukat, [ilker@unsever.com](mailto:ilker@unsever.com)

<sup>3</sup> LLM, Avukat, [selifcaliskan@unsever.com](mailto:selifcaliskan@unsever.com)

<sup>4</sup> Resmî Gazete Tarihi: 28.11.2013 Resmî Gazete Sayısı: 28835

<sup>5</sup> Resmî Gazete Tarihi: 14.01.2015 Resmî Gazete Sayısı: 29236

Tüketicilerden birinin böyle bir hakkı kullanması durumunda gruplar için düzenlenmiş tüm ürünün ifasının imkânsız hale gelebilmesi de aynı gruptaki diğer tüketiciler nezdinde zararlara neden olabilmektedir. Bu ve benzeri nedenlerle turizm ürünlerine ilişkin tüketici haklarının bağımsız bir bölüm veya turizm mevzuatı içinde güncel bir düzenleme ile ele alınmasının yerinde olacağı değerlendirilmektedir.

Covid-19 pandemisi nedeniyle turizm sektöründe yaşanan iptaller ve ifa imkânsızlıkları karşısında mevcut düzenlemelerin cevap veremediği sorunlar, tüketici hakem heyetleri ve tüketici yargısını kilitleyecek boyuttadır.

Bu itibarla tüketicinin cayma hakkı, ürün sahibinin iptal hakkı ve ayıbın tazmini konularında yapılacak yeni düzenlemelere ihtiyaç duyulmaktadır.

**Anahtar Kelimeler:** Turizmde tüketici hakları, turizm ürününde ayıp, turizm ürünü sahibinin iptal hakkı, turizm tüketicisinin cayma hakkı, turizm hizmetlerinde ayıbın tazmini, tüketici mevzuatında çelişkiler

## GİRİŞ

Turizm ticari bir faaliyet olarak ekonomide yerini aldığı anda kendine özgü aktörler ve ilişkileri ortaya çıkarmış, mevcut diğer ekonomik faaliyetlerden ayrılan niteliği ile kendine özgü hukuki düzenlemelere ihtiyaç duymuştur. Bu düzenlemeler kimi zaman turizme özgü mevzuat kimi zaman diğer mevzuatın içinde turizme özgü kurallar olarak karşımıza çıkmış, zaman içinde büyük bir alanı kaplamıştır. Böylece turizm hukuku, hukuk öğretisinde klasik ayrımların içinde yer alamayan ancak işletmecilik alanlarında kabul gören ve hukuk pratiğinde karşılığı olan bir kavram olarak şekillenmiştir.

Dünyada turizm hareketinde tüketici memnuniyetinin önemi oldukça büyüktür. Memnuniyet kavramı sübjektif niteliği itibarıyla turizm tüketicisinin davranışlarının değerlendirilmesinde zorluklar meydana getirirken şikâyet – tazminat ilişkisi yoğun olarak öne çıkmaktadır. Bu nedenle özellikle Avrupa’da turizm hukuku ile ilgilenen avukatların büyük çoğunluğu tüketici talepleri ve hakları alanında çalışmaktadır. Türkiye’de ise bu yönde taleplerin gelişmesi yakın tarihlere dayanmaktadır. Çünkü Türkiye’de anlayış olarak “turist” kavramı yabancıyı ifade eder. Yabancı kişinin haklarını kendi ülkesinde arayacak olması düşüncesi nedeniyle turizmde tüketici hakları geç gelişmeye başlamıştır. Türkiye’de iç turizm hareketinin (ingoing + outgoing) gelişmesi ile birlikte Türk turizm tüketicisinin şikâyet ve talepleri önce turizm endüstrisinde sonra tüketici uyuşmazlıklarında önemli bir yer tutmaya başlamıştır.

Avrupa’dan Türkiye’ye yönelik turizm hareketinin yoğun olarak başladığı dönemde Türkiye’ye turist getiren tur operatörleri tüketicilerinin şikâyetlerini hukuki

uyuşmazlığa meydan vermeden, Türkiye'deki tesis ve diğer hizmet sağlayıcılarla arasındaki akdi ilişkiden kaynaklanan gücünü kullanarak bedelini Türkiye'deki hizmet üreticilerden kesmek suretiyle karşıyorlardı. Bunda Türkiye'deki turizm hizmet üreticilerinin konuya ilişkin bilgi ve deneyim sahibi olmaması kadar Türk hukuk sisteminde bu alanda özel bir düzenleme olmaması da etkendi.

Avrupa'da turizmde tüketici hakları 13 Haziran 1990 tarihli Avrupa Birliği Direktifi<sup>6</sup> ile şekillenmiş, 1995 yılında AB üyesi ülkelerin iç hukuklarında uygulanmaya başladığında Türkiye'de aynı yıl yürürlüğe giren 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunda<sup>7</sup> yer alan düzenlemelerde turizme ilişkin hususlara da yer verilmiştir.

AB Direktifini esas alarak hazırlanmış anlaşılan 4077 sayılı Kanunda devre tatil, devre mülk ve paket tur sözleşmesi düzenlenirken, diğer turizm ürünlerine ilişkin özel bir düzenleme yapılmamıştır.

4077 sayılı Kanunu tamamen değiştiren, 2013 yılında yürürlüğe giren 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunda turizme ilişkin düzenlemeler genişletilmekle birlikte AB Direktifi ile düzenlenen paket turlar esas alınmış turizme özgü diğer ürünlerle ilgili bir düzenleme yapılmamıştır. Hâlbuki turizm hareketinin Türk tüketicilerle ilgili olan hizmetleri, paket turdan ziyade ulaşım, konaklama ve tur olarak nitelenen ürünlerden oluşmaktadır. Kanun, sadece paket turu özel olarak düzenlemekte diğer alanları Kanunun hizmetlere özgü genel hükümleri ile düzenlemektedir.

## I. TURİZM VE TURİZM ÜRÜNÜ / KAVRAMLAR

Turizmin uluslararası kabul gören ilk tanımı *“Yabancıların seyahatleri boyunca devamlı kalma ve herhangi bir para kazanma aktivitesi ile bağlantılı olmadan, yaptıkları konaklamalar sonucunda ortaya çıkan olgular ve ilişkiler bütünüdür.”*<sup>8</sup> şeklinde ifade edilmişse de gelişen turizm hareketi karşısında eksik kalmış, Birleşmiş Milletler Dünya Turizm Örgütü tarafından *“İnsanların eğlence, iş veya diğer amaçları doğrultusunda normal çevreleri dışında yerlere gitmesi ve takip eden bir yılı geçmeyen süre boyunca oralarda kalmasıdır.”* şeklinde tanımlanmıştır.

Bu tanımlardaki en temel eksiklik turizmin bir ekonomik faaliyet olduğu gerçeğini vurgulamamasıdır. Turizm faaliyetinin asli unsuru olan seyahat (geçici olarak yer

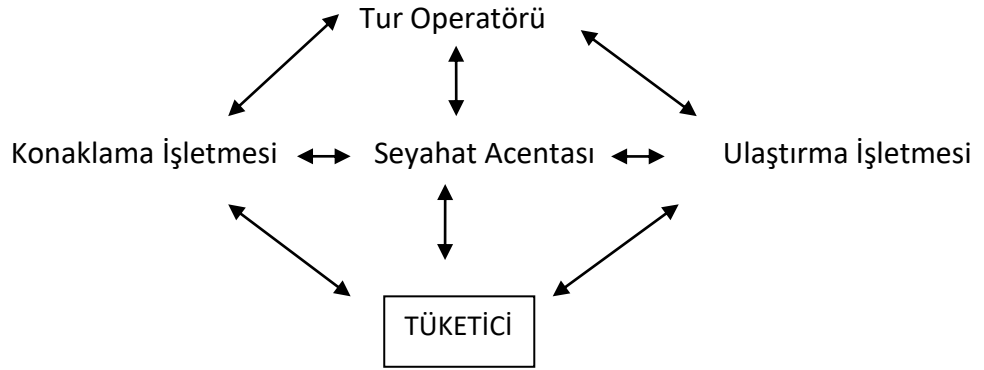
<sup>6</sup> Council Directive 90/314/EEC of 13 June 1990 on package travel, package holidays and package tours (13 Haziran 1990 tarihli Paket Gezi, Paket Tatil ve Paket Turlara İlişkin AB Direktifi)

<sup>7</sup> Resmî Gazete Tarihi: 08.03.1995 Resmî Gazete Sayısı: 22221 (7/11/2013 tarih ve 6502 sayılı Kanununun 86. maddesiyle yürürlükten kaldırılmıştır.)

<sup>8</sup> Arıkan İrfan (Editör), Turizm Ulaştırması: Yılmaz Hakan – Arıkan İrfan, Turizm ve Ulaştırma, Detay Yayıncılık, Ankara 2015, syf. 2

değiştirmek) ve konaklama, ekonomik bir ilişkiye dayanmadan hayata geçirilebilecek özellikte değildir. Söz konusu ekonomik / ticari ilişki “kâr” elde etmek için kurgulanmakta olup, ticari süjelerin kâr elde edeceği unsur “tüketiciler”dir.

Bahsettiğimiz bu endüstriyel ilişkiyi aşağıdaki gibi şemalandırmaktayız<sup>9</sup>:



## A. TURİZM ÜRÜNÜ VE TURİZM ÜRÜNÜNÜN OLUŐUMU

Turizm ürünü, seyahat boyunca yararlanılan konaklama, yeme-içme, ulaştırma ve diğer servisleri kapsayan hizmet bileşimidir.<sup>10</sup>

Turizm endüstrisinde “turizm ürünü” tur operatörleri tarafından oluşturulur. Burada belirtmek gerekir ki, Türkiye’de mevzuatta, tüm dünyanın tersine, tur operatörü kavramı seyahat acentasından bağımsız ve ayrı olarak tanımlanmamıştır. Tüm dünyada “Tur Operatörü” ile “Seyahat Acentası” ayrı kavramlar iken Türkiye’de seyahat acentası kavramının tur operatörlüğünü de kapsadığını görmekteyiz. nkn Türkiye’de 1618 sayılı Seyahat Acentaları ve Seyahat Acentaları Birliği Kanunu<sup>11</sup> uyarınca tur düzenleyebilmek için bir başka deyişle tur operatörlüğü yapabilmek için seyahat acentası olmak gerekir. Oysa dünyanın diğer ülkelerinin çoğunda tur operatörü, turizm ürününü oluşturup seyahat acentaları aracılığı ile satan, dağıtıcı olarak faaliyet gösteren seyahat acentaları aracılığı ile tüketicilere sunan farklı bir

<sup>9</sup> nsever İlker, Arıkan İrfan, Reconstruction Of Tourism: Tourism Detox, International Antalya Hospitality Tourism and Travel Research Conference, Antalya, Turkey, December 2014, [https://www.researchgate.net/publication/280879160\_RECONSTRUCTION\_OF\_TOURISM\_TOURISM\_DE\_TOX]

<sup>10</sup> Bkz. Türsab Akademi, Turizm rn ve Hizmetleri [https://www.tursab.org.tr/assets/pdf/turizm-urun-ve-hizmetleri.pdf]

<sup>11</sup> Resmî Gazete Tarihi: 28.09.1972 Resmî Gazete Sayısı: 14320

turizm işletmesidir. Ancak yukarıda da açıklandığı üzere ülkemizde “seyahat acentası” tur operatörlüğünü de kapsayan bir anlamı haizdir.

Ülkemizde, 1618 sayılı Seyahat Acentaları ve Seyahat Acentaları Birliği Kanunu kapsamında, turizm ürünü oluşturma organizasyonu münhasıran seyahat acentası işletme belgesine sahip seyahat acentalarına tanınmış bir haktır. Özellikle 6502 sayılı Kanunda yer alan paket tur tanımı ve kavramı aynı zamanda 1618 sayılı Kanunda düzenlenen seyahat acentalarına münhasır bir ürün olarak tüketiciye sunulmaktadır. Turizmde tüketici haklarından söz ettiğimiz her durumda ürünle tüketici arasında bir seyahat acentasının yer alması olağandır.

Turizm ürünü çok sayıda hukuki işleme ve sözleşme ilişkisine dayalı olarak ortaya çıkar. Turizm, çeşitli hizmetlerin bir araya getirilerek uyum içinde ifa edildiği bir faaliyettir. Bu bağlamda turizm ürününün oluşumunda “hukuk” sadece kavramsal olarak değil işlevsel olarak da en büyük rolü üstlenir. Birden çok sözleşme ile ortaya konulan organizasyon, ürün haline geldiği ve tüketiciye sunulduğu anda bir “hayal”, bir başka deyişle soyut bir taahhüttür. Bu taahhüt, bir tarihi veya tarih aralığını içermesi nedeniyle bir başka soyut kavram olan “zaman” unsuru ile sıkı sıkıya bağlıdır.

## **B. TURİZMİN ÖĞELERİ**

Turizm, ticari faaliyet olarak ekonomide yer alan bir endüstri koludur. İçerisinde seyahat (ulaştırma/taşıma), konaklama, aracılık hizmetleri, ulaşım, yeme-içme, alışveriş, eğlence gibi yan hizmetleri barındırır.<sup>12</sup>

### **1. SEYAHAT (ULAŞTIRMA/TAŞIMA)**

Turizm denildiğinde akla gelen ilk kavramlardan biri seyahattir. *“Turizm, insanların seyahat ile ilgili aktivitelerinden oluşmakta, bir başka ifade ile turizmin özünü “seyahat etmek” oluşturmaktadır.”*<sup>13</sup>

Seyahat kavramı turizm kavramının içinde yer alan unsurlardan biridir. Seyahat varsa elbette bir ulaşım, yer değiştirme hali vardır. Seyahat/ulaşım (kara ulaşımı, hava yolu taşımacılığı, deniz yolu taşımacılığı) içindeki riskler, düzenlemeler ve modellemeler turizm ürünü içinde çok önemli bir yer teşkil etmektedir.

Seyahat olmadan turizm olmayacağına göre ve seyahat yani yolcu taşıması bir ürün olarak tüketiciye bağımsız olarak da satılabildiğine göre turizmde tüketici haklarının düzenlenmesinde seyahate, yolcu taşımacılığına ilişkin düzenlemeler de dikkate alınmak durumundadır. Bu düzenlemelerin birçoğunun kamu

<sup>12</sup> Ahipaşaoglu Suavi, Arıkan İrfan, Seyahat Endüstrisi İşletmeleri, Gazi Kitabevi, Ankara 2005, syf. 56

<sup>13</sup> Arıkan İrfan (Editör), Turizm Ulaştırması: Yılmaz Hakan –Arıkan İrfan, a.g.e., syf. 2 – 22

düzenine ilişkin olarak farklı mevzuatta yer alması turizm ürünü ile ilgili tüketici haklarında da dikkate alınmasını gerektirir. Mevcut durumda paket turlarla ilgili düzenlemelerde bu özellik göz ardı edilmiştir. Hukuki anlamda büyük önem taşıyan paket tur tanımı, turizm ekonomisinin değerlendirilmesinde yeterince yol gösterici değildir.<sup>14</sup>

## **2. KONAKLAMA**

Turizmin asli unsurlarından biri de konaklamadır. Konaklama, insanların kendi konutları dışında değişik nedenlerle yaptıkları seyahatlerde geçici olarak konaklama, beslenme, dinlenme ve rekreasyon gereksinimlerini ticari amaçlarla en uygun ortamda karşılayan otel, motel, tatil köyü, hostel, kamping, pansiyon, apart otel vb. işletmelerin verdiği hizmet türüdür.<sup>15</sup>

Konaklama tek başına bir turizm ürünü oluşturabileceği gibi başka bir turizm ürünü içinde de yer alabilir. "Konaklama" geniş bir kavram olup, bir turizm işletmesinde gerçekleştirilen, satın alınan konaklama hizmeti ile turizm işletmesi niteliğine sahip olmayan bir konutun turizm amaçlı kullanılmasında ortaya çıkacak hukuki durumlar farklı düzenlemelere tabi olabilmektedir.

Konaklama hizmetlerinde geceleme olarak ifade edilen hizmetin yanı sıra yeme-içme, eğlence, bakım vb. hizmet unsurları da ayrı birer ürün veya konaklama ürününün bir parçası olarak tüketiciye sunulurlar. Hem konaklama modelleri; oda – kahvaltı, yarım pansiyon, tam pansiyon, her şey dâhil hem de tesis türleri; tatil köyü, yıldızlarına göre oteller, moteller, kamping, pansiyon vb. tüketicinin taleplerinin değerlendirilmesine ilişkin düzenlemelerde farklı hukuki çözümler gerektirir.

## **3. TRANSFER, AĞIRLAMA, REHBERLİK vs. YAN HİZMETLER**

Transfer olarak adlandırılan hizmeti yolcu taşımacılığı olarak ifade edilen ulaşım hizmetinden farklı değerlendirmek gerekir. Transfer, turistin bir araç ile bir yerden bir yere götürülmesi değildir. Esasen transfer, organize bir seyahatin içinde karayolu taşıma araçları ile turizm ürünlerini birbirine bağlayan bir hizmettir. Paket tur olarak tanımlanan ürünün içinde yer alan transfer, bu farklılığı üzerinden de değerlendirilmek durumundadır.

Ağırlama, turizm literatüründe turizm ürününün bütünü ifade edebileceği gibi farklı turizm ürünlerini bir araya getirerek tüketiciye sunulması kapsamında

---

<sup>14</sup> Ünsever İlker, Arıkan İrfan, Turizmde Yeni Kavramlar: İyi Turizm / Doğru Turizm / Organik Turizm, 1. Uluslararası Kırsal Turizm Kongresi, Uludağ Ün. Bursa, Mayıs 2017 [[https://www.researchgate.net/publication/317957391\\_New\\_Concepts\\_in\\_Tourism\\_Good\\_Tourism\\_Fair\\_Tourism\\_Organic\\_Tourism](https://www.researchgate.net/publication/317957391_New_Concepts_in_Tourism_Good_Tourism_Fair_Tourism_Organic_Tourism)]

<sup>15</sup> Usta Öcal, Turizm Genel ve Yapısal Yaklaşım, Detay Yayıncılık, Ankara 2014, syf.41

bağlayıcı ara hizmetler olarak da anılır. Hoş geldiniz kokteyli, havaalanı hizmetleri, bagaj hizmetleri gibi birçok hizmet bu başlıkla değerlendirilir.

Turist Rehberi, 6326 sayılı Turist Rehberliği Meslek Kanunu<sup>16</sup> uyarınca mesleğe kabul edilerek turist rehberliği hizmetini sunma hak ve yetkisine sahip olan gerçek kişilerdir. Bir tur ya da paket turda bilgilendirme, yol gösterme, eşlik etme şeklinde ortaya çıkan hizmetler rehberlik hizmeti olarak adlandırılır. Bu hizmetlere ilişkin gerek 1618 sayılı Kanun gerekse 6326 sayılı Kanunda yer alan düzenlemelere göre, rehberlik hizmetleri turist rehberi tarafından serbest meslek olarak ancak bir seyahat acentası aracılığı ile ifa edilir.

#### **4. ARACILIK (SEYAHAT ACENTALIĞI)**

1618 sayılı Seyahat Acentaları ve Seyahat Acentaları Birliği Kanununa göre 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 kuruluştur. Ülkemizde hizmeti üreten, oluşturan, toptan ürün haline getiren “tur operatörleri de”, perakende satış yapan, dağıtım sağlayan araçlar da genel olarak seyahat acentası olarak tanımlanmaktadır. Seyahat acentalarının turistlere (tüketici, yolcu, müşteri, seyahat eden) bilgi vermek, tur düzenlemek, rezervasyon yapmak, bilet kesmek gibi işlevleri vardır.<sup>17</sup>

Seyahat acentalarının temel amacı satış ve kâr elde etmek olmasına rağmen bu amaç için yaptıkları tüm hizmetlerin bir tür kamu hizmeti olduğunu söylemek gerekir.<sup>18</sup>

Seyahat acentalarının mevzuatta yer alan tanım, nitelik ve yükümlülükleri dikkate alındığında seyahat acentalığı faaliyetinin salt ticari bir faaliyetten ziyade mesleki unsurlar içeren ticari işletme faaliyeti olduğu anlaşılmaktadır.

#### **C. TURİZMDE TÜKETİCİ (TURİST / YOLCU / MİSAFİR / SEYAHAT EDEN)**

Turizm endüstrisinde sistem için olmazsa olmaz unsur olan “tüketici”nin “turist” kavramı içerisinde yer aldığını belirtmeliyiz. “Turist” ise; sektör içinde misafir, tüketici, yolcu, seyahat eden<sup>19</sup> gibi adlarla ifade edilmektedir.

Turizm işletmeleri müşterilerini tanımlarken misafir (guest) sözcüğünü kullanmayı tercih ederler. Bu hem sosyolojik anlamda bir yakınlığı ve samimiyeti vurgular hem

<sup>16</sup> Resmî Gazete Tarihi: 22.06.2012 Resmî Gazete Sayısı: 28331

<sup>17</sup> Yarcan Şükrü, Peköz Metehan, Seyahat İşletmeleri, Boğaziçi Üniversitesi Yayınları, İstanbul 1997, syf. 6

<sup>18</sup> Hacıoğlu Necdet, Seyahat Acentacılığı ve Tur Operatörlüğü, Vipaş, Bursa 2000, syf. 43

<sup>19</sup> Yurt Bülent, Seyahat Düzenleme Sözleşmesi, Yetkin Yayınları, Ankara 2000, syf.39 vd.

de bedelini başkasının ödediği durumlarda yararlanan ile bedel ödeyen arasındaki farkı ortaya koymaktadır. Böyle durumlarda müşteri bedeli ödeyen, fatura muhatabı misafir ise hizmetten yararlanan olarak değerlendirilir.

Bir mal ya da hizmetten nihai olarak kullanma amacı ile yararlanan kişiye tüketici diyoruz. Buradaki nihai olarak yararlanmadan kasıt bir mal ya da hizmetin iktisadi bir faaliyette kullanılmak üzere satın alınmamış olmasıdır. Bu açıklama ışığında turizm endüstrisindeki hizmetlerden yararlanan herkesin tüketici sayılması mümkün olmayacaktır. Ancak 6502 sayılı Kanunda yer alan genel tanımlamalardan farklı olarak bu Kanuna dayalı olarak çıkarılmış Paket Tur Sözleşmeleri Yönetmeliğinin<sup>20</sup> 2. maddesinin 2. fıkrasının c bendinde Yönetmeliğin kapsamına ilişkin düzenlemede *“Ticari veya mesleki faaliyetler çerçevesinde paket tur hizmetinden faydalanan kişilerle kurulan sözleşmelere de uygulanır.”* denilerek Kanundan daha geniş bir ifadeye yer verilmiştir.

Bir tür motivasyon etkinlikleri turizmi (incentive) faaliyeti olan bayi toplantısına katılanlar, iş seyahatinde olanlar, kongre katılımcıları teknik anlamda tüketici olmamakla birlikte turist olarak kabul edilecektir. Buna karşın bir paket tura katılan bir ailenin tüm fertleri hem turist hem tüketici sıfatını taşırlar. Dolayısı ile alınan hizmetin “nihai kullanıcı”ya mı verildiği, yoksa bir kimsenin mesleki bilgisini, donanımını arttırmaya ya da faaliyet gösterdiği iş alanında motivasyon yükseltmeye mi yönelik olduğu belirleyici olacaktır. Yukarıda yer verdiğimiz Yönetmelik hükmü bu konudaki düzenlemenin Kanundaki düzenlemeden farkını ortaya koymaktadır.

#### **D. TURİZM ÜRÜNÜNÜN BAŞKA HİZMETLERDEN FARKI**

Turizm ile ilgili tüketici haklarının farklı bir alanda, bağımsız düzenlenmesi gerekir. Çünkü turizm ürünü, tüketici hukuku mevzuatında “hizmet” olarak tanımlanan genel kavramların tümünden çok önemli farklılıklar içermektedir. Diğer hizmet türlerine uygulanan genel hükümleri turizm ürününe uygulamak çoğu kez mümkün değildir.

Tam da bu yüzden “paket tur” tüketici mevzuatımızda genel hükümler dışında özel olarak düzenlenmiştir. Paket turun özel bir hükümlerle düzenlenmiş olmasına karşın, paket turu oluşturan ve bağımsız da satılabilen diğer turizm ürünlerinin aynı farklı düzenleme ihtiyacı bulunmasına karşın buna ilişkin bir hükmün Kanunda ve bağlı mevzuatta yer almaması uygulamada büyük sorunlara yol açmaktadır.

Avrupa Birliği hukukunda paket turlar ilk kez 1970 tarihli Brüksel Konvansiyonu ile düzenlenmişse de, bu belgenin sadece 7 ülke tarafından imzalanması nedeniyle belge uygulamaya geçirilememiştir.<sup>21</sup> Avrupa Birliğinde turizm ve tüketici ilişkilerini

<sup>20</sup> Resmî Gazete Tarihi: 14.01.2015 Resmî Gazete Sayısı: 29236

<sup>21</sup> Pekmez Kadir Erk, Tüketici Hukuku Çerçevesinde Paket Tur Sözleşmeleri, Yetkin Yayınları, Ankara 2015, syf.19 vd.



konu alan ilk düzenleme 1990 tarihli Direktiftir.<sup>22</sup> Akabinde ise yirmi yılı aşkın bir süre sonra 2015 tarihli Direktif<sup>23</sup> yayımlanmış ve 1990 tarihli Direktif yürürlükten kaldırılmıştır.

Avrupa Birliği Direktifi mehz alınarak getirilen paket tur düzenlemesi, Türkiye’de tüketiciye paket tur dışındaki turizm ürünlerinin daha fazla sunulması nedeniyle, yetersiz kalmaktadır. Paket tur dışındaki turizm ürünleri olan günlük tur, uçak bileti temini, seyahat danışmanlık hizmetleri, konaklama rezervasyonu gibi hizmetlerin de özel olarak düzenlenmesi gerekir.

Turizm ürününü diğer hizmet türlerinden ayıran farklar zamana bağlılık, organizasyon ihtiyacı, tedarik / aracılık / doğrudan ifanın kombinasyonu, satış anında ürünün kişiye özel hale gelmesi ve uluslararası ilişkilerin etkisi olarak tanımlanabilir:

## **1. ZAMANA BAĞLILIK**

Turizm, “zaman” ticaretinin yapıldığı bir hizmettir. Turizm ürünü, belli bir zaman diliminde birbirine bağlı olarak verilen hizmetleri kapsamaktadır. Zamanın geri alınması ya da ikamesi söz konusu olmadığından, turizm ürününe ilişkin hizmet sözleşmelerinde sözleşmeden dönme, ayıpsız misli ile değişim gibi çözümler birebir uygulanamamaktadır.

Örneğin, hizmette ayıp nedeniyle yerine getirilemeyen balayının yeniden aynen ifası mümkün değildir.

Aynı şekilde, kişi “yıllık izni” için bir paket tur satın almış ve fakat bu paket tur hiç ya da gereği gibi ifa edilememişse kişi beklediği faydayı elde edememiştir. Bedelin iadesi dahi zararını gidermez çünkü yıllık izin süresi boşa geçmiştir ve bunun telafisi bulunmamaktadır.<sup>24</sup>

## **2. ORGANİZASYON İHTİYACI (Zincirleme Hizmetler)**

Turizm ürünleri çoklukla “zincirleme hizmetler” şeklinde oluşturulurlar. Bu hizmetler içinde herhangi birindeki eksiklik, ayıp ya da adem-i ifa diğer hizmetleri de

---

<sup>22</sup> Council Directive 90/314/EEC of 13 June 1990 on package travel, package holidays and package tours (13 Haziran 1990 tarihli Paket Gezi, Paket Tatil ve Paket Turlara İlişkin AB Direktifi)

<sup>23</sup> Directive (EU) 2015/2302 of the European Parliament and of the Council of 25 November 2015 on package travel and linked travel arrangements, amending Regulation (EC) No 2006/2004 and Directive 2011/83/EU of the European Parliament and of the Council and repealing Council Directive 90/314/EEC (1990 tarihli Direktifi Yürürlükten Kaldıran Paket Tur ve Paket Tura Bağlı Seyahat Sözleşmelerine İlişkin 2015 tarihli Direktif)

<sup>24</sup> Demir Bahadır, 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Kapsamında Paket Tur Sözleşmeleri, Yetkin Yayınları, Ankara 2015, syf.138

etkileyebilmektedir. Hatta söz konusu eksiklik ya da ayıp, zincirleme hizmetlerdeki tedarikçilerin sorumluluklarını da gündeme getirmektedir.

Örneğin harika ve kusursuz bir paket tur organize etseniz dahi, uçağın rötar yapması nedeniyle otele 1 gece geç girme otelin ekstra bir gece ücretlendirmesine, günlük turlarda rezervasyon doluluğuna vs. neden olabilecektir. Tüm bu zincirleme aksaklığın sebebi hava yolunun gecikmesi olduğu halde, sivil havacılık konusundaki düzenlemeler bu gecikmelerin nasıl ve ne şartlarda tazmin edileceğini sınırladığı için, domino taşı etkisi ile yaşanan aksaklıklardan ötürü tüm tarafların tazmini için hava yolu şirketine başvurmak mümkün olmayacaktır.

### **3. TEDARİK / ARACILIK / DOĞRUDAN İFA HİZMETLERİNİN KOMBİNASYONU**

Turizm ürünü çoğu kez tek başına hizmetleri içermez. Birden fazla tedarikçiden alınan hizmetlerle oluşturulan bir kombinasyondur. Turizm ürününü oluşturan tur operatörü (seyahat acentası) çoğu zaman tüm hizmetleri kendisi ifa edememekte, birçok tedarikçiden farklı hizmetler satın almaktadır. Örneğin bir kongre organizasyonunda bahçede çadırlar kurulması, yeme-içme hizmetleri için catering firmaları ile anlaşılması gibi. Dolayısı ile turizm ürününün içinde hem tedarikçilerden temin edilerek tüketiciye sunulan hem de aracı sıfatı ile tüketici için temin edilen ve ayrıca seyahat acentası tarafından doğrudan ifa edilen hizmetler yer almaktadır.

### **4. SATIŞ ANINDA “KİŞİYE ÖZEL” HALE GELMESİ**

Turizm ürünü satış sözleşmesi anında artık “nev’en muayyen” olmaktan çıkıp “ferden muayyen” hale gelmektedir. Çünkü müşterinin (tüketicinin) ismi ile vize talebi yapılması, müşterinin ismi ile uçak bileti alınması, konaklamada kullanılacak odanın kaç kişilik olacağı, yatağın çift kişilik ya da iki ayrı tek kişilik olması gibi bir dolu unsur sözleşme anında belirlenmektedir. Kişiyeye özel hale getirilen bir ürün hakkında uygulanacak hukuk kurallarının “genel hükümler”den yorumla oluşturulması hakkaniyete uygun olmayan çözümleri beraberinde getirmektedir.

### **5. ULUSLARARASI İLİŞKİLERİN ETKİSİ**

Bir turizm ürününden faydalanmanın bir ülkeden vize almayı gerektirmesi halinde, bu paket turda vize almak ya da alamamak elbette katılımcının özelliklerinden kaynaklanan bir haldir. Vize alınamaması halinde doğacak zarardan kim sorumlu olacaktır? Ya da iki ülke arasındaki sınırların kapatılması durumunda oluşacak hukuki zarar (bedel iadesi) neye göre belirlenecektir? Bu soruların cevabı da mevzuatta düzenlenmek zorunda olan bir başka husustur.

## II. MEVZUAT KAPSAMINDA TURİZMDE TÜKETİCİ HAKLARI

### A. TÜKETİCİ MEVZUATI KAPSAMINDA

#### 1. AYIPLI HİZMET VE SEÇİMLİK HAKLAR

6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanuna göre ayıplı hizmet, sözleşmede belirlenen süre içinde başlamaması veya taraflarca kararlaştırılmış olan ve objektif olarak sahip olması gereken özellikleri taşımaması nedeniyle sözleşmeye aykırı olan hizmet olup; hizmetin ayıplı ifa edildiği durumlarda tüketici, hizmetin yeniden görülmesi, hizmet sonucu ortaya çıkan eserin ücretsiz onarımı, ayıp oranında bedelden indirim veya sözleşmeden dönme haklarından birini sağlayıcıya karşı kullanmakta serbesttir. Sağlayıcı, tüketicinin tercih ettiği bu talebi yerine getirmekle yükümlüdür.

6502 sayılı Kanuna göre, tüketiciye sunulan mal ya da hizmet aşağıdaki hususları içermiyorsa ayıplı kabul edilecektir:

- (1) Satılan bir mal ya da hizmet kendisinden beklenen faydayı vermeli, olması gereken özellikleri kapsamalıdır. Diğer bir anlatımla o mal ya da hizmet hayatın olağan akışı ve tüketicinin o üründen beklentisini karşılamalıdır. (Örneğin bir seyahat acentası tur satmış ise rehber hizmeti sunmalı, konaklama işletmesi 5 yıldız kategorisindeyse saunası olmalı vs.)
- (2) Satılan mal ya da hizmet tüketiciye taahhüt edilene uygun olmalıdır. Ürünün katalogunda, ilanında, reklamında vs. bahsedilen vurgulanan özellikleri içermesi gerekir. (Örneğin su kayağı aktivitesi bir konaklama işletmesinin sunması gerekli olan bir hizmet değildir. Ancak işletmenin katalogunda su kayağı resimleri bulunuyorsa artık tesiste bu hizmetin verilmiyor olması bir ayıp teşkil eder. Çünkü önemli olan tüketicinin algısıdır.)

Yukarıda açıklanan iki unsurdan herhangi biri bir hizmette eksik ise o hizmet ayıplıdır. Bir hizmet ayıp içeriyorsa tüketiciye tanınan seçimlik haklar devreye girer. Bu haklar kanunda açıkça sayılmıştır:

6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun 15. maddesine göre; hizmet ayıplı ifa edilirse tüketici;

*“(1) Hizmetin ayıplı ifa edildiği durumlarda tüketici, hizmetin yeniden görülmesi, hizmet sonucu ortaya çıkan eserin ücretsiz onarımı, ayıp oranında bedelden indirim veya sözleşmeden dönme haklarından birini sağlayıcıya karşı kullanmakta serbesttir. Sağlayıcı, tüketicinin tercih ettiği bu talebi yerine getirmekle yükümlüdür. Seçimlik hakların kullanılması nedeniyle ortaya çıkan tüm masraflar sağlayıcı tarafından karşılanır. Tüketici, bu*

*seçimlik haklarından biri ile birlikte Türk Borçlar Kanunu hükümleri uyarınca tazminat da talep edebilir.*

*(2) Ücretsiz onarım veya hizmetin yeniden görülmesinin sağlayıcı için orantısız güçlükleri beraberinde getirecek olması hâlinde tüketici bu hakları kullanamaz. Orantısızlığın tayininde hizmetin ayıpsız değeri, ayıbın önemi ve diğer seçimlik haklara başvurma hakkının tüketici açısından sorun teşkil edip etmeyeceği gibi hususlar dikkate alınır.*

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

*(4) Ücretsiz onarım veya hizmetin yeniden görülmesinin seçildiği hâllerde, hizmetin niteliği ve tüketicinin bu hizmetten yararlanma amacı dikkate alındığında, makul sayılabilecek bir süre içinde ve tüketici için ciddi sorunlar doğurmayacak şekilde bu talep sağlayıcı tarafından yerine getirilir. Her hâlükârda bu süre talebin sağlayıcıya yöneltilmesinden itibaren otuz iş gününü geçemez. Aksi takdirde tüketici diğer seçimlik haklarını kullanmakta serbesttir.”*

Ancak bu seçimlik hakların çoğunun turizm sektöründeki hizmet satımlarında kullanılması, “zaman”ın telafisi mümkün olmadığı için hemen hemen imkânsızdır.

Örneğin balayı tatili alan bir tüketici hizmetin ayıplı çıkması halinde hizmetin yeniden görülmesini veya onarımını talep edemez. Tatilinde vaat edilen hizmeti alamayan kişi tatilden dönünce sözleşmeden dönemez çünkü ayıplı da olsa faydalandığı bir hizmet vardır. Bu nedenlerle turizmde uygulanabilecek seçimlik hak genellikle “bedelden indirim” hakkı olarak karşımıza çıkmaktadır.<sup>25</sup>

Paket tur için getirilen ve aşağıda detaylıca açıklanan düzenlemenin dışında, turizmin diğer ürünleri açısından tüketici haklarının “hizmet” kavramına ilişkin genel hükümlerle çözümlenmeye terk edildiğini ve fakat bunun mümkün olmadığını da burada da belirtmiş olalım.

## **2. TAKSİTLE SATIŞTA CAYMA HAKKI (MADDE 18) VE TURİZM**

Taksitle satış sözleşmesi, satıcı veya sağlayıcının malın teslimi veya hizmetin ifasını üstlendiği, tüketicinin de bedeli kısım kısım ödediği sözleşmelerdir. 6502 sayılı Kanun kapsamında taksitle satış uygulandığında tüketiciye özel bir cayma hakkı tanınmıştır. Buna göre;

*“(1) Tüketici, yedi gün içinde herhangi bir gerekçe göstermeksizin ve cezai şart ödemeksizin taksitle satış sözleşmesinden cayma hakkına sahiptir.*

---

<sup>25</sup> Kadir Erk Pekmez,a.g.e., syf 118

(2) Cayma hakkının kullanıldığına dair bildirim bu süre içinde satıcı veya sağlayıcıya yöneltilmiş olması yeterlidir. Satıcı veya sağlayıcı, cayma hakkı konusunda tüketicinin bilgilendirildiğini ispat etmekle yükümlüdür.

(3) Satıcı cayma süresi içinde malı tüketiciye teslim etmişse tüketici, malı ancak olağan bir gözden geçirmenin gerektirdiği ölçüde kullanabilir; aksi takdirde tüketici cayma hakkını kullanamaz. Cayma hakkı süresi sona ermeden önce, tüketicinin onayı ile hizmetin ifasına başlanan hizmet sözleşmelerinde de tüketici cayma hakkını kullanamaz.

(4) Tüketicinin satıcıyı bulduğu finansal kiralama işlemlerinde cayma hakkı kullanılamaz.”

Bir de Paket Tur Sözleşmeleri Yönetmeliğinde düzenlenen 16.madde var ki bu hükme göre; “Paket turun başlamasından en az otuz gün önce yapılan fesih bildirimlerinde, ödenmesi zorunlu vergi, harç ve benzeri yasal yükümlülüklerden doğan masraflar hariç olmak üzere, herhangi bir kesinti yapılmaksızın katılımcının ödemiş olduğu bedel kendisine iade edilir.”

Paket turun taksitle satın alındığı bir olayda kanunda düzenlenen cayma hakkı sürelerinin yönetmelik ile düzenlenmiş hükümlerle ilga edilmesi sonucunu doğuran bu düzenlemelerin normlar hiyerarşisine uygun hale getirilmesi bir zorunluluktur.

### 3. MESAFELİ SÖZLEŞMELER (MADDE 48) VE TURİZM

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

Kanun hükmünden hareketle mesafeli sözleşmelerde üç temel unsur aranmaktadır: Tarafların fiziken bir araya gelmemesi, münhasıran iletişim araçlarının kullanılması ve organize bir sistemin varlığı.<sup>26</sup>

Ancak bu alanda çıkarılan Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliğinin<sup>27</sup> kapsam maddesine baktığımızda, paket turlar, devre mülk, devre tatil, uzun süreli tatil hizmeti ve bunların yeniden satımı veya değişimi alanlarında akdedilen sözleşme mesafeli sözleşme olsa dahi yönetmelik hükümleri uygulanmamaktadır. Diğer bir anlatımla paket turlar, devre mülk, devre tatil, uzun süreli tatil hizmeti ve bunların yeniden satımı veya değişimi alanlarında akdedilen Sözleşmeler

<sup>26</sup> Yıldırım Abdulkerim, Mesafeli Sözleşmelerde Tüketicinin Korunması, XII Levha, Ankara 2009, syf. 60 - 66

<sup>27</sup> Resmî Gazete Tarihi: 27.11.2014 Resmî Gazete Sayısı: 29188

kanunun tanımına göre mesafeli sözleşme olsalar dahi Yönetmelik gereğince mesafeli sözleşme olarak kabul edilmemekteler.

Elektronik ticaretin bu kadar yaygın olduğu bir dönemde pek tabii turizm ürünleri de bilişim araçları ile mesafeli sözleşmeler akdedilerek satılmaktadır. Teknolojinin bu kadar ilerlediği bir dönemde birçok mal ve hizmet mesafeli sözleşme akdedilerek internet üzerinden alınmaktayken, turizmin kapsam dışı bırakılması sorun yaratmaktadır.

#### **4. PAKET TUR ( MADDE 51) VE TURİZM ÜRÜNLERİ**

Paket tur, 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanununun 51. maddesinde düzenlenmiştir. Buna göre, ulaştırma, konaklama ile ulaştırma ve konaklama hizmetlerine bağlı olmayan 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 içeren sözleşmeler paket tur sözleşmeleri olarak adlandırılır.

Paket tur, tur kavramının içerisinde yer alan bir alt kavramdır. Paket tur konusu 6502 sayılı Kanun ve bu kanuna dayanılarak çıkarılan Paket Tur Sözleşmeleri Yönetmeliğinde daha detaylı düzenlenmiştir. Yönetmelik uyarınca paket tur düzenleyicisinin (seyahat acentasının) katılımcıya broşür verme, katılımcı ile sözleşme yapma yolculuk öncesi bilgilendirme gibi yükümlülükleri bulunmaktadır. Bununla beraber Yönetmelik, katılımcının fesih talebini paket tur düzenleyicisi veya aracısına yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı ile bildirmek kaydıyla sözleşmeyi tek taraflı olarak feshedebileceğini, paket turun başlamasından en az otuz gün önce yapılan fesih bildirimlerinde, ödenmesi zorunlu vergi, harç ve benzeri yasal yükümlülüklerden doğan masraflar hariç olmak üzere herhangi bir kesinti yapılmaksızın katılımcının ödemiş olduğu bedelin kendisine iade edileceğini düzenlemektedir.

Paket tur hakkında ülkemizde mevzuat oluşturulurken ülkemiz gerçekleri ve ihtiyaçları göz önüne alınmadan, salt Avrupa Birliği Direktifleri baz alınarak gerçekleştirilmiştir.

Paket tur sözleşmeleri kanunda ve yönetmelikte düzenlenmesi bakımından “tipik sözleşme” olarak düşünülebilirse de aslında “atipik” sözleşmelerdir. Çünkü tüketicinin korunmasına ilişkin kaygılarla alınan önlemler düzenlenmiş olup sözleşmenin unsurları düzenlenmemiştir.

Son olarak belirtmek gerekir ki Paket Tur Sözleşmeleri Yönetmeliğinin 16. maddesi ile seyahat acentalarına Kanunu aşan mali yükümlülükler getirmesi normlar hiyerarşisi ilkesi ile çelişmektedir.

## 5. DEVRE TATİL ( MADDE 50)

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

Kanun, tüketicilerle devre tatil, uzun süreli tatil gibi sözleşmeler akdedilmeden önce ön bilgilendirme formu verilmesini zorunlu kılmaktadır.

Devre tatil sözleşmelerinde de tüketicinin, 14 (ondört) gün içinde herhangi bir gerekçe göstermeksizin ve cezai şart ödemeksizin sözleşmeden cayma hakkı bulunmaktadır. Esas itibarıyla bir konaklama hizmetinin her yıl için tekrarlanarak zincirleme bir hak olarak tüketiciye sunulduğu devre tatil sözleşmelerinin Kanunda düzenlenip aynı hizmetlerin tek seferlik verilmesine ilişkin bir düzenleme bulunmaması bir başka tartışma konusudur.

## B. TURİZM MEVZUATI KAPSAMINDA

### 1. 2634 SAYILI TURİZMİ TEŞVİK KANUNU

16.03.1982 tarihli Resmi Gazete’de yayımlanarak yürürlüğe giren Turizmi Teşvik Kanunu<sup>28</sup>, turizm sektöründeki tüm aktörleri ilgilendiren, oldukça güçlü, etkili ve baskın nitelikte bir kanundur.

Turizmi Teşvik Kanunu, niteleme yaparak işletmelere “Turizm İşletme Belgesi” verilebilmesi için gereken şartları belirleyen ve düzenleyen bir kanundur.

Kanun genel düzenlemeler içerip, birçok hususun yönetmeliklerle düzenlenmesine cevaz vermektedir.

#### 1.1. Turizm İşletmelerinin Bakanlıkla Birbirleriyle ve Müşterileriyle İlişkileri Hakkında Yönetmelik<sup>29</sup>

Turizm sektörünün hedefleri ve beklentileri sürekli geliştiği ve değiştiği halde, 23.03.1983 tarihinde yayımlanan bu Yönetmelik hiç değiştirilmemiştir. Bunun temel nedeni seyahat acentaları ile konaklama işletmelerinin temel bir uzlaşmaya varamaması ve Bakanlığın da bu konuya pek müdahil olmaması olarak özetlenebilir.

Adından da anlaşılacağı üzere bu Yönetmelik; otel, seyahat acentası ve münferit müşteriler arasındaki sözleşmeler, rezervasyon, iptal şartları, tazminat hükümleri gibi hususları düzenlemektedir. Yönetmelik turizm tesislerinin müşterileriyle yani tüketicilerle ilişkilerini düzenlemektedir.

<sup>28</sup> Resmî Gazete Tarihi: 16.03.1982 Resmî Gazete Sayısı: 17635

<sup>29</sup> Resmî Gazete Tarihi: 23.03.1983 Resmî Gazete Sayısı: 17996

Uygulamada, yargı makamlarınca başvuru bir mevzuat parçası olup, taraflar arasındaki sözleşmelerde yer alan boşluklar bu Yönetmelik hükümleri ile doldurulmaya çalışılmaktadır.

Yönetmeliğin 3.Bölümünün 1.Kısımında “Münferit Müşteriler İle İlgili Sözleşmeler” başlığı altında tüketicileri de kapsayan “münferit müşteri”ler için fiyat, tazminat miktarı ve iptal sürelerine ilişkin düzenlemelere yer verilmektedir.

Bu yönetmelik hükümleri kapsamındaki düzenlemeler ile paket tur yönetmeliği hükümleri çeliştiğinde hangi mevzuatın uygulama alanı bulacağı bir başka muamma olarak karşımızda durmaktadır.

## **1.2. Deniz Turizmi Yönetmeliği<sup>30</sup>**

Yat turu olarak tanımlanan ve mavi yolculuk veya günübirlik olarak tüketiciye sunulan bu turizm ürünlerine ilişkin düzenlemeler Deniz Turizmi Yönetmeliğine tabidir. Turizm ürününün niteliğiyle ilgili unsurlar bu düzenlemede yer almakla birlikte, 24.07.2009 tarihli Resmi Gazete’de yayımlanarak yürürlüğe giren Yönetmelik’te “tüketici” haklarına ilişkin birkaç atıf bulunmaktadır:

Yönetmeliğin 53. maddesinde;

*“Deniz turizmi işletmelerinin tanıtımı Bakanlıktan alınan belgeye uygun olarak yapılır. Tanıtımında tüketici hakları açısından doğru bilgilere yer verilir, ülke turizmini zedeleyecek ya da yanıltıcı olabilecek tanıtımlarda bulunulamaz.”* denilmektedir.

## **2. 1618 SAYILI SEYAHAT ACENTALARI VE SEYAHAT ACENTALARI BİRLİĞİ KANUNU**

28 Eylül 1972 tarihinde yürürlüğe giren 1618 s. Kanun, seyahat acentalarının tüketiciler nezdinde doğacak zararları karşılamak üzere bir teminatı Bakanlık emrine vermesini zorunlu kılmıştır.

1618 sayılı Kanunun “Seyahat Acentalarının Yükümlülükleri” başlıklı 10 / e maddesine göre;

*“Müşterileri ile biletlerini satacakları ulaştırma müesseselerine sunacakları hizmetler ve sigorta limiti kapsamındaki yükümlülükler hariç olmak üzere tüm seyahat acentalığı işlemlerinden doğacak yükümlülüklerini yerine getirmek, karşılığı olmak ve bu yükümlülüklerin yerine getirilmemesi halinde Bakanlıkça*

<sup>30</sup> Resmî Gazete Tarihi: 24.07.2009 Resmî Gazete Sayısı: 27298



*paraya çevrilerek ilgililere ödeme yapılmak üzere seyahat acentasının grubuna göre asgari beşbin Yeni Türk Lirası azami otuzbin Yeni Türk Lirası arasında Bakanlıkça belirlenecek teminatı, 4734 sayılı Kamu İhale Kanununun 34 üncü maddesinde belirtilen değerler üzerinden vermek ve teminatın eksilmesi halinde, otuz gün içerisinde tamamlamak.”* seyahat acentalarının yükümlülüklerinden biri olarak belirtilmiştir.

Bu düzenlemeye göre, tüketicilerin seyahat acentasının hizmetlerine ilişkin şikâyet ve talepleri Bakanlıkça değerlendirilerek tazmin edilebilmektedir. Bakanlık, bu düzenlemeyle tüketici yargısının ve hatta icranın yerine geçerek değerlendirme ve infaz yetkisini elinde bulundurmaktadır. Tüketici mevzuatına alternatif bir düzenleme olarak halen yürürlüktedir.

1618 sayılı Kanun’un “Zorunlu sigorta” başlıklı 12. maddesine göre; Seyahat acentaları, Türkiye’de satılan paket turlarda:

a) Düzenledikleri paket tur kapsamında; müşteriye taahhüt ettikleri hizmetlerin acentanın 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 kapsamındaki zararını doğrudan doğruya sigorta şirketinden talep edebilir.

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

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

b) Paket tur sözleşmesi düzenlenirken, müşteriye;

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

2- Her türlü kazadan doğan zararını ve tedavi masraflarını,

poliçe limiti kadar karşılayacak şekilde sigorta ettirilebileceğini bildirmekle yükümlüdürler.

Yukarıda yer alan düzenleme tüketicilerin taleplerini sigorta şirketinden alabilmeleri ile ilgili olup poliçe koşulları ile 6502 sayılı Kanunun 51.maddesi ve Paket Tur Sözleşmeleri Yönetmeliği hükümleri arasında bir irtibat kurmak

mümkün olmadığından tüketici için son derece önemli bu düzenlemeler işlevsel olamamaktadır.

### **2.1. Seyahat Acentaları Yönetmeliği<sup>31</sup>**

05.10.2007 tarihinde yayımlanarak yürürlüğe girmiştir. Yönetmeliğin birçok maddesinde tüketicilere yönelik düzenlemelere yer verilmiştir:

Yönetmeliğin 5/a maddesine göre, tüketiciye yönelik olarak bir bedel karşılığında seyahat acentalığına münhasır faaliyet olarak tanımlanan hizmetlerin seyahat acentası olmayan kişi ve kuruluşlar tarafından yapılması yasaktır.

17/3 maddesi uyarınca, seyahat acentaları pazarlama ve satış faaliyetlerinde tüketicilerin bilgilendirilmesi amacıyla Bakanlıkça düzenlenen işletme belgesinde yer alan belge numarası ile seyahat acentası unvanını online satış kanallarının ilk açılış sayfasında, diğer sayfalarda ise sayfa sonlarında kullanmak zorundadır.

44/1 maddesine göre; seyahat acentası, paket turlarda zorunlu sigorta yaptırmak ve paket tur zorunlu sigorta poliçesi sertifikası ile 23/2/1995 tarihli ve 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun ve 13/6/2003 tarihli ve 25137 sayılı Resmî Gazete’de yayımlanan Paket Tur Sözleşmeleri Uygulama Usul ve Esasları Hakkında Yönetmeliğin 5 inci maddesinde yer alan zorunlu şartları da içerir mahiyetteki paket tur sözleşmesinin bir örneğini paket tur başlamadan önce müşteriye vermekle yükümlüdür.

Bu Yönetmelikte yer alan ve yukarıda belirtilen düzenlemelerin paket tur sözleşmelerini de kapsadığı izahatın varestedir. Ancak buradaki düzenlemelerle Paket Tur Sözleşmeleri Yönetmeliğindeki düzenlemeler arasında bir uyum söz konusu değildir.

### **2.2. Hac ve Umre Seyahati Düzenlemeleri**

01.05.2001 tarih ve 24389 sayılı Resmi Gazete’de yayımlanarak yürürlüğe giren “Seyahat Acentalarının Hac ve Umre Seferi Düzenlemelerine Dair Esasları Belirleyen Yönetmelik” 19/02/2013 tarih ve 28564 sayılı Resmi Gazetede Diyanet İşleri Başkanlığı tarafından yayımlanan Hac Ve Umre Seyahatleri ile İlgili İşlerin Diyanet İşleri Başkanlığınca Yürütülmesine Dair Yönetmelik ile yürürlükten kaldırılmıştır.

Acentanın görevleri, yolcular (tüketiciler) ile ilişkileri Diyanet İşleri Başkanlığı tarafından yayımlanan bu mevzuatta tanımlanmaktadır.

---

<sup>31</sup> Resmî Gazete Tarihi: 05.10.2007 Resmî Gazete Sayısı: 26664

Umre seyahati içeriği itibariyle paket seyahatin ta kendisidir. Ancak mevzuat gereği umre seyahatine ilişkin tüm düzenlemeleri Diyanet İşleri Başkanlığı gerçekleştirmektedir. Aynı şekilde umre katılımcısının tüketicisi olarak talep ve şikâyetleri DİB tarafından değerlendirilmekte, teminatlara başvurularak karşılanmakta iken Paket Tur Sözleşmeleri Yönetmeliği hükümleri; örneğin 30 gün önce cayma hakkına ilişkin 16. madde düzenlemesi ile bir başka çelişki ortaya çıkmaktadır.

## **C. TÜKETİCİ HAKLARININ KULLANIMINDA TURİZM ÜRÜNLERİNE ÖZGÜ UNSURLAR**

### **1. Kişiye zel Hale Gelmesi (Ferden Muayyen Hizmet)**

Turizm rnleri her durumda tüketicinin ihtiyaçlarına, beklentilerine ve tercihlerine göre oluşturulmaktadır. Dolayısıyla oluşturulan ürün ferden muayyen (kişiye özel) bir üründür. Bu şekilde oluşturulan bir ürüne ilişkin hukuki sorunların genel hükümlerle çözülmesi hakkaniyete aykırı sonuçlar doğurmaktadır. Zira oluşumu için satın almalar yapılan, organizasyon giderlerine katılan bu ürün, ürünün oluşumu sonrasında başka bir tketicisiye satılamaz niteliğine bürünür. Hatta yle ki en standart bir uçuş planı bile “biletleme” sonrasında isim değişikliği yapılması mümkün olmadığı için başka biri için kullanırlamaz. Tüketicisi tercih ve ihtiyaçlarına göre oluşturulan konaklama rezervasyonu bile; tarih, oda tipi, yatak tipi, manzara gibi özelliklerle başka bir tüketicisi için uygun olmayacaktır.

### **2. İkame Zorluğu**

Turizm ürününü neredeyse ikamesi olmayan bir üründür. Öyle haller vardır ki bir oteli, hatta bir otel odasını ikame etmek imkânsızdır. Otelde veya odada yer alan bir özellik, bir başkasında bulunmayabilir.

Tatil kavramının doğası gereği tüketicinin ihtiyaçları, beklentileri ve kendisine taahhüt edilenler ne çıkacağı için sübjektif kriterler değer kazanacak ve ikamesi mümkün olmayan bir ürün mevzu bahis olacaktır.

### **3. Değeriklik Maliyeti ve Cayma Maliyeti**

Turizm ürününü ortaya çıkarmak ve organize edebilmek için seyahat acentaları büyük zaman ve emek harçayarak sektörde “inspection” denilen n görüşme ve incelemeler, fiyatı düşürebilmek için toplu satın almalar, tedarikçilerle sözleşmeler, geri ödenmez içerikli demeler vb. işlemler yaparlar. Ürünün oluşumu ile birlikte telafisi imkânsız maliyetler seyahat acentası nezdinde gerçekleşir.

Tüketicinin bu anlamda seyahat acentasına karşı kullanacağı cayma hakkı, diğer mal ve hizmet sektörlerinden farklı olarak turizmde, satıcı seyahat acentası nezdinde büyük bir zararın oluşmasına neden olur.

6502 sayılı Kanunun paket tura ilişkin düzenlemelerine ve Paket Tur Yönetmeliği düzenlemelerine yukarıda değinmiştik. Bu kapsamda tüketiciye verilen “30 gün içinde yapılan fesih durumunda bedelin iadesi” şeklinde tanımlanan cayma hakkı yukarıda belirtilen maliyetlerin “cayma maliyeti” olarak satıcı üzerinde kalmasına neden olmaktadır. Oysaki yukarıda tanımlanan ve örnek olarak sayılan maliyetler tüketicinin lehine yapılan, ürünün daha ucuza temin edilebilmesi için önceden gerçekleştirilen harcamalardır.

Aynı şekilde üründe değişiklik taleplerinin de maliyeti vardır. “Bu hafta değil gelecek hafta gidelim” şeklinde bir talep ileri sürüldüğünde ulaşım aracında yer var mı, konaklama tesisinde yer var mı, size “yield management”<sup>32</sup> ile satılan biletin değişikliği halinde doğacak zararlar nasıl tazmin edilecek? gibi soruların yanıtları verilmeli ve bunun maliyeti değişiklik isteyen tarafından karşılanmalıdır.

Öte yandan bu değişiklik talebi ile sadece seyahat acentası değil, başka tüketiciler nezdinde de zararın doğması sorun olabilir. Bir paket turda, turun düzenlenmesi için öngörülen asgari katılımın sağlanamaması nedeniyle turun seyahat acentası tarafından 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 şartı ile mümkündür.<sup>33</sup> Örneğin 25 kişi asgari katılım öngörülen bir turda katılımcılardan birinin cayma hakkını kullanması nedeniyle katılımcı sayısının 24’e düşmesi nedeniyle turun seyahat acentası tarafından iptal edilmesi halinde, 24 katılımcının tatil planları ve ayırdıkları zaman da heba edilmiş olmaktadır. Dolayısı ile bir tüketiciye tanınan iptal hakkının kullanımı ile diğer 24 tüketicinin mağduriyet yaşamasına neden verildiği sonuçlar yaşanması mümkündür.

#### **4. Mesleki ve Ticari Amaç İçeren Turizm Ürünleri**

Yukarıda da belirtildiği gibi<sup>34</sup> Paket Tur Sözleşmeleri Yönetmeliğinin “Kapsam” başlıklı 2.maddesine göre, ticari veya mesleki faaliyetleri çerçevesinde paket tur hizmetinden faydalanan kişilerle kurulan sözleşmelere de bu yönetmelik hükümlerinin uygulanacağı, bir başka deyişle, Kanunun tüketici olarak tanımlamadığı kişilerin satın aldığı ürünlerle ilgili olarak da yönetmelik doğrultusunda başvuru yapılabileceği düzenlenmiştir.

---

<sup>32</sup> Yield management (Getiri Yönetimi): Sabit gelirli hizmetlerden en yüksek geliri elde etmek için uygulanan fiyatlandırma metodu

<sup>33</sup> Bkz. Paket Tur Sözleşmeleri Yönetmeliği, mad.14/1-d

Bilindiği üzere; Paket Tur Sözleşmeleri Yönetmeliğinin dayanak kanunu olan 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunda tüketici “*Ticari veya mesleki olmayan amaçlarla hareket eden gerçek veya tüzel kişi*” olarak tanımlanmaktadır. Bu açık tanıma rağmen bu Kanuna dayanılarak çıkarılan yönetmelikte kanunu aşan ve hatta tam tersine düzenlemeler getiren hükümlerin yer alması normlar hiyerarşisi ilkesine ters olduğu gibi büyük uygulama sorunlarını ve hakkaniyetsiz çözümleri de beraberinde getirmektedir.

Örneğin hekimlerin katıldığı bir bilim kongresini ele alalım: Kanuna göre katılımcı hekimler tüketici değildir; çünkü mesleki amaçlarla hareket etmektedirler. Ancak kongre katılım programları konaklama ve ulaşım (ve başkaca hizmet) içerdiğinden ve Yönetmelik uyarınca bu sözleşmeler paket tur sözleşmesi sayılacak ve tamamen ticari faaliyet olan bu etkinlikle ilgili katılımcılar TKHK’a dayalı olarak TSHH veya Tüketici Mahkemesine başvurabileceklerdir.

Belirtmek gerekir ki yukarıda örneklenen toplantı gibi etkinlikleri ifade eden MICE (Toplantı, Etkinlik, Kongre, Motivasyon Turizmi) sektörü faaliyetlerinde olaylar her zaman komplikedir. Örneği devam ettirsek; kongreye katılımını paket tur hükümlerine dayanarak iptal eden bir katılımcı hekiminin paket bedelinin sponsor ilaç şirketi tarafından ödendiğini düşünelim. Bu halde, katılımcı hekimin tüketici sayılıp sayılmaması, ödemeyi yapan ve fatura keşide edilen sponsorun iade vb. kararlardaki durumu gibi mevzuattaki karmaşadan kaynaklanan bir çok hukuki sorun mevcuttur.<sup>35</sup>

## **5. Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliği İstisnası olması**

6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanunda tanımlanan mesafeli sözleşme ile Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliğinin kapsam maddesinin, turizm ürünleri ile ilgili düzenleme nedeniyle çeliştiğini yukarıda açıklamıştık.

Elektronik ticaret ile gerçekleştirilen ve Kanundaki tüm unsurları taşıyan turizm ürünlerinden paket turlar, devre mülk, devre tatil, uzun süreli tatil hizmeti ve bunların yeniden satımı veya değişimi alanlarında akdedilen sözleşmelerin yönetmelik ile kapsam dışında bırakılmasının bu sözleşmelerle ilgili sorunları arttırıcı etkisi dışında bir işlevi bulunmamaktadır.

---

<sup>34</sup> Bkz. Yukarıda “1-Turizm ve Turizm Ürünü/ Kavramlar” başlıklı bölüm, C kısmı, 3. paragraf

<sup>35</sup> Arıkan İrfan, Ünsever İlker, Kongre Turizmi ve Kongre Turizminin Hukuksal Analizi, Dört Renk Yayınları, İstanbul 2005,syf.49

## 6. Paket Turlarda Zorunlu Sigorta Dzenlemeleri

Paket tur sözleşmelerinin en önemli özelliklerinden birisi de paket turu satan seyahat acentasının sigorta yapma zorunluluğunun olmasıdır. 1618 sayılı Kanunun 12.maddesine göre; seyahat acentaları, Türkiye’de satılan paket turlarda, müşteriye taahhüt ettikleri hizmetlerin, acentanın iflası da dâhil olmak üzere herhangi bir nedenle verilmemesi veya taahhüt edilen şekilde verilmemesinden kaynaklanabilecek sorumluluklarını sigorta ettirmek zorundadır. Aynı dzenlemeye göre; sigortacının sorumluluğu en az paket tur bedeli kadar olmalıdır. Dzenlemede, müşterinin, sigorta kapsamındaki zararını doğrudan doğruya sigorta şirketinden talep edebileceği açıkça belirtilmektedir.

Bu hususu ayrıntıları ile dzenleyen 1618 sayılı Kanuna göre, seyahat acentaları ve sigorta şirketleri, sigorta sözleşmelerini yaptıkları andan itibaren beş iş günü içerisinde sözleşmenin bir örneğini Bakanlığa göndermekle yükümlüdürler. Sözleşmenin süresinden önce sona ermesi halinde, bu durum aynı süre içerisinde seyahat acentaları ve sigorta şirketleri tarafından Bakanlığa bildirileceği de kanun hükümünde yer almaktadır.

Anılan Kanuna ve Seyahat Acentaları Yönetmeliği’ne göre ayrıca; seyahat acentaları paket tur sözleşmesi dzenlerken müşterilerine; müşterinin kaza ve hastalık halinde çıkış noktasına dönüş masraflarını ve her türlü kazadan doğan zararını ve tedavi masraflarını poliçe limiti kadar karşılayacak şekilde sigorta ettirilebileceğini bildirmekle yükümlüdürler.

Mevzuatta, ilgili branşta ruhsatı bulunan sigorta şirketlerinin paket tur sigortası yapmalarının zorunlu olduğu da belirtilmiş ancak bu “zorunlu sigorta” için olması gereken Sigorta Genel şartları bugüne değin oluşturulmamıştır. Bu itibarla, bu paket tur zorunlu sigortası tüketiciler için de seyahat acentaları için de işlevsiz bir gider kalemi olmaktan öteye geçememiştir.

Daha önce de söylendiği gibi, Türkiye’de iç pazarda satılan turizm ürünlerinin çok azı “paket tur” niteliğindedir. Bu nedenle Türkiye’de seyahat acentacılığı faaliyetlerine konu satışların paket tur dışındaki ürünlere ait olanları, yani için büyük kısmı tüketiciler hakları anlamında turizme uyarlanması imknsiz genel hükümlerin insafına terk edilmiştir.

1618 sayılı Kanun ile paket turlara getirilen sigorta zorunluluğunun Paket Tur Sözleşmeleri Yönetmeliğinde yer almaması doğru değildir.

### III. TÜKETİCİ HAKLARINDA TURİZME ÖZGÜ DÜZENLEME YAPMA GEREĞİ

Turizm ve tüketici hakları alanındaki yasal düzenlemeler sınırlı olarak mevcut olup bu düzenlemeler yeterli olmadığı gibi<sup>36</sup> sektörün özelliklerine uygun, özgün ve adaletli sonuç yaratmaya yetkin değildir.

#### A. MEVCUT DURUMUN (MEVZUATIN) YARATTIĞI ADALETSİZ SONUÇLAR

##### 1. Tüketici Kavramının Geniş Kullanımı (Kongre Katılımcısı / İş Seyahati vb.)

Tüketici kavramının normlar hiyerarşisi ilkesine de aykırılık oluşturacak şekilde 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun hükümlerinden tamamen ayrılarak Paket Tur Sözleşmeleri Yönetmeliğinde geniş tanımlanması ve ticari ve mesleki amaçlar yapılan turların da (etkinlikler) diğer şartları da sağlıyorsa paket tur olarak TKHK kapsamında kabul edilmesi çelişkili ve adaletsiz sonuçlar doğurmaktadır.

##### 2. Tüketici İradesi ya da Tüketicinin Kişisel Nedenleriyle Satıcı / Ürün Sahibinde Oluşan Zarar

Paket Tur Sözleşmeleri Yönetmeliği hükümleri uyarınca tüketicinin herhangi bir sebep belirtmeksizin satın aldığı turu iptal etme hakkının bulunması (madde 16) ve iptal eğer 30 gün önceyse ödediği tüm bedeli iade alması ile yukarıda açıklanan nedenlerle ürünü oluşturan seyahat acentası nezdinde oluşan zararın karşılanmaması adil olmayan bir sonuçtur.

##### 3. Kullanıldığında Adil Olmayan Sonuçlara Yol Açan Tüketici Hakları

Gerçekleşen turla / konaklama ile ilgili ayıp iddiası sonucunda tüketicinin TKHK m. 15 ve paket turlarda m. 51/7 kapsamında sözleşmeden dönme hakkını kullanması durumunda tüm bedelin iadesinin hukuken mümkün olması, hakkın kötüye kullanılmasının önünü açacak niteliktedir.

##### 4. İptal / Bedel İadesi Düzenlemeleri

Turizm ürünlerinde karşımıza çıkan ve ürün sahibinden kaynaklanmayan nedenlerle oluşan organizasyonun iptali hallerinde iade yükümlülüğünün rücuyla imkânsız kılan hallerde de uygulanması adaletsiz sonuçlar doğurmaktadır. Havayolunun uçuşu iptal etmesi veya uçuştaki gecikmeden kaynaklanan iptal ve/veya ayıp durumunda iade veya indirim hesaplamasında, bunun sorumlusu olan havayoluna bu zararın rücu edilmesinin ulaştırma mevzuatı uyarınca

<sup>36</sup> Sayın Feyza Eren, Paket Tur Sözleşmesi, Oniki Levha, İstanbul 2017, syf. 32

imkânsız veya kısıtlı olduğu hallerde de seyahat acentası üzerine düşen iade yükümlülüğü mevzuattan kaynaklanan adaletsiz sonuçlara neden olmaktadır.

#### **5. Turizm Alanında Kullanılması Hayatın Olağan Akışına Aykırı Tüketici Hakları: Değişim / Onarım**

6502 sayılı Kanun uyarınca paket tur niteliği taşımayan turizm ürünlerinin Kanunun hizmetlerle ilgili genel hükümlerine tabi olması nedeniyle m. 15 uyarınca tüketicinin yeniden ifa olarak adlandırılan, “değişim” veya “onarım” olarak belirtilen haklarının turizm ürünü için kullanılabilmesi bazı istisnai durumlar dışında mümkün değildir. Geciken bir uçuşun tekrarı, yazın gerçekleşen konaklamanın sonbaharda tekrarı gibi haller uygulamada hukuki sorunlar yaratmaktadır.

### **B. MEVZUATIN ÇELİŞİK DÜZENLEMELER İÇERMESİ**

Tüketici mevzuatında yer alan düzenlemeler, aynı alandaki başka düzenlemelerle çelişmektedir. Özellikle “genel hüküm/özel hüküm” ayrımının yapılmasının zorlaştığı hallerde bu çelişkiler nedeniyle uygulamacılar farklı hukuki sonuçlara ulaşmaktadır.

Mevzuatta yer alan ve normlar hiyerarşisinde üst norm olarak düzenlenmiş hükümlerin alt norm niteliğindeki metinlerde yok sayılması hukuk düzeni içinde olmaması gereken hususlar olarak karşımıza çıkmaktadır.

Aşağıda turizm ürünleri ile ilgili hususlarda mevcut düzenlemelerin tüketici mevzuatında farklı şekilde hüküm altına alınmasının bazı örneklerine yer verilmektedir.

#### **1. Turizm Mevzuatında Yer Alan Müşteri Kavramı (İlişkiler Yönetmeliği) ile Tüketici Hakları Mevzuatındaki Tüketici Kavramına İlişkin Çelişkiler**

Turizm İşletmelerinin Bakanlıkla, Birbirleriyle Ve Müşterileriyle İlişkileri Hakkında Yönetmeliğin genel lafzından “müşteri” kavramının bireysel olarak seyahat eden münferit bireyler olduğu anlaşılmaktadır.

Tüketici mevzuatında ise;

- 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanuna göre tüketici, ticari veya mesleki olmayan amaçlarla hareket eden gerçek veya tüzel kişidir.
- Paket Tur Sözleşmeleri Yönetmeliğinde de tüketici “ticari veya mesleki olmayan amaçlarla hareket eden gerçek veya tüzel kişi”



olarak tanımlanmaktayken, aynı Yönetmeliğin kapsam maddesinde, bu Yönetmeliğin ticari veya mesleki faaliyetleri çerçevesinde paket tur hizmetinden faydalanan kişilerle kurulan sözleşmelere de uygulanacağı belirtilmektedir.

## **2. Yolcu Taşımacılığında (Kara – Deniz) Yolcu Hakları ve Tüketici Hakları Mevzuatındaki Tüketici Kavramına İlişkin Çelişkiler**

Karayolu Taşıma Yönetmeliği<sup>37</sup>, yolcu taşımacılığı faaliyetinde bulunanların yükümlülüklerini, yolcu taşıma düzenini ve bu hususlara ilişkin hak, yükümlülük ve sorumlulukları düzenlemektedir. Bu Yönetmelik, karayolu taşımacılık faaliyetlerini düzenlemek; taşımacılık faaliyetlerinde düzeni ve güvenliği sağlamak; taşımacı, acente, taşıma işleri komisyonculuğu, taşıma işleri organizatörlüğü vs. faaliyetler için mali yeterlilik, mesleki yeterlilik, pazara giriş şartları ile bu faaliyetlerde bulunanların, gönderenlerin, yolcuların, çalışanların haklarını, sorumluluklarını, yükümlülüklerini tespit etmek; taşımacılık faaliyetlerinde çalıştırılanlar ile taşımacılık faaliyetlerinde yararlanılan taşıt, araç, vs. niteliklerini belirlemek; karayolu taşımalarının diğer taşıma sistemleriyle birlikte ve birbirlerini tamamlayıcı olarak hizmet vermesini, denetimini ve mevcut imkânların daha yararlı bir şekilde kullanılmasını sağlamak amacıyla düzenlenmiştir. Amacından da anlaşılacağı üzere bu yönetmelik de turizm unsurlarından seyahati ve dolayısı ile seyahat acentalarını kapsamına almaktadır.

Yönetmelikte otobüsle tarifeli veya tarifersiz yurtiçi yolcu taşımacılığı veya hususi taşımacılık yapacak gerçek ve tüzel kişilere D1 – D2 diye isimlendirilen yetki belgesi verilmesi tanımlanmaktadır. Bu taşımacılık mevzuatına uygun hareket edilse dahi oluşan tüketici sorunlarının bu mevzuattan bağımsız olarak tüketici mevzuatı ile çözümlenmesi hakkaniyete aykırı sonuçlar yaratmaktadır.

Deniz turizminde ise (hem kurvaziyer hem de yatçılık) uygulanacak tüketici hakları mevzuatının denizcilik alanındaki özel hükümlere uyarlanması hemen hemen imkânsızdır.

Örneğin, liman başkanlığı denizcilik mevzuatı nedeniyle liman çıkış izni vermez ise bu nedenle iptal edilen yat turundan doğan bedel iadesi nasıl formüle edilecektir? Bunun hem seyahat hem konaklama unsurlarını içermesi nedeniyle paket tur sayılıp paket tur mevzuatına göre çözümlenmesi mümkün müdür?

---

<sup>37</sup> Resmî Gazete Tarihi: 08.01.2018 Resmî Gazete Sayısı: 30295

### **3. Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü Düzenlemelerindeki Yolcu Kavramı İle Tüketici Hakları Mevzuatındaki Tüketici Kavramına İlişkin Çelişkiler**

Turizmde tüketici hakları düzenlenirken tüketici açısından seyahat kavramı da düzenlenmektedir. Ancak bu seyahat “havayolu taşımacılığı” ile yapılıyorsa, bu alanda Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü tarafından hazırlanan Hava Yolu İle Seyahat Eden Yolcuların Haklarına Dair Yönetmelik<sup>38</sup> hükümleri bulunmaktadır. Uçuşlar konusunda gerçekleşen eksik/ayıplı ifa, gecikmeler ya da iptaller bu mevzuat hükümlerine uygun gerçekleşse de tüketici mevzuatına aykırılık taşıyabildiği için aracı kuruluşlar çoğu zaman zarar görebilmektedir.

Özellikle uçak biletine aracılık yapan seyahat acentasına karşı uçuşla ilgili tüm taleplerin (iade-tazminat) yöneltilebilmesi, buna karşın havayolunun sorumluluğunun kendi mevzuatı açısından sınırlandırılmış olması veya aynı durumun charter olarak tanımlanan tarifersiz uçuşlarla ilgili gerçekleşmesi halinde benzeri çelişkiler sorun yaratmaktadır.

Yolcu kavramının tüketici kavramını kapsadığı düşünülüğünde, bir paket turun içindeki uçak yolculuğundan kaynaklı sorumluluk yukarıda belirtilen Yolcu Hakları Yönetmeliği hükümlerine göre mi, yoksa Paket Tur Sözleşmeleri Yönetmeliği hükümlerine göre mi çözümlenecek sorusu bir çelişki olarak ortaya çıkmaktadır.

### **4. Diyanet İşleri Başkanlığı Hac-Umre Mevzuatı İle Tüketici Hakları Mevzuatındaki Tüketici Kavramına İlişkin Çelişkiler**

Umre seyahati içeriği itibariyle paket seyahatin ta kendisidir. Ancak mevzuat gereği umre seyahatine ilişkin tüm düzenlemeleri Diyanet İşleri Başkanlığı gerçekleştirmektedir. Aynı şekilde umre katılımcısının tüketici olarak talep ve şikâyetleri DİB tarafından değerlendirilmekte, teminatlara başvurularak karşılanmakta iken Paket Tur Sözleşmeleri Yönetmeliği hükümleri; örneğin 30 gün önce cayma hakkına ilişkin 16. madde düzenlemesi ile bir başka çelişki ortaya çıkmaktadır.

## **C. MEVZUATTA TURİZM ÜRÜNÜNE ÖZGÜ DÜZENLEMENİN DAR KAPSAMLI OLMASI**

### **1. Paket Tur Olmayan Turizm Ürünlerinin Genel Anlamda “Hizmetler” Kapsamında Değerlendirilmesinden Kaynaklanan Sorunlar**

Gerek 6502 s. Kanununun 51. maddesi gerekse buna ilişkin yürürlüğe konulmuş Paket Tur Sözleşmeleri Yönetmeliği hükümlerinin sadece paket turlara ilişkin

<sup>38</sup> Resmî Gazete Tarihi: 03.12.2011 Resmî Gazete Sayısı: 28131

olması, diğer turizm ürünlerini kapsamaması Türkiye’de iç turizm hareketi açısından eksik ve eşitlikçi olmayan bir duruma yol açmaktadır.

Konaklama, seyahat vs. olarak tüketiciye sunulan ürünlerin de kapsam içine alınması ve adil düzenleme yapılması gerekmektedir.

## **2. Aracılık İle Temsilcilik Kavramlarından Kaynaklanan Sorumluluk Silsilesi Sorunu**

Seyahat acentalarının, mevcut bir ürünün tüketiciye ulaşmasında “aracı” veya “temsilci” sıfatıyla bulunması hallerinde ürünün tümüne karşı sorumlu tutulması doğru değildir. Zira kimi zaman tüketiciyi temsilen, kimi zaman ürün sahibini temsilen hareket eden seyahat acentasının bu hizmeti ile elde ettiği küçük bir gelir uğruna, hiçbir aşamasında müdahil olamayacağı ifa sürecinde ortaya çıkacak ayıplar karşısında ürünün tamamından sorumlu tutulması nimet-külfet dengesini bozan, hukuka uygun olmayan sonuçlara yol açmaktadır.

Hele ki ürünün bedelini dahi doğrudan ürün sahibinin tahsil ettiği hallerde aracı olan seyahat acentasının sorumlu olmasının hukuken savunulamaz olduğu kanaatindeyiz.

## **IV. ÖNERİLER VE SONUÇ**

### **A. TÜKETİCİ HAKLARI MEVZUATI İÇİNDE AYRI HÜKÜMLERLE VEYA BAĞIMSIZ BİR DÜZENLEME**

Tüketici mevzuatı tüketicileri geniş ölçekte koruyan, akılcı ve uygulama ile uyumlu çözümler getirmek yerine, “en iyi savunma saldırıdır” düşüncesinden hareketle tüketicileri silahlandırmıştır adeta.<sup>39</sup> AB ülkelerinden gelen turistlerin tüketici haklarına ilişkin taleplerinin haksızlığına dair örnekler o kadar çoğalmıştır ve Türk Turizmcileri için büyük bir gider kalemi teşkil eder hale gelmiştir ki tüketici haklarının düzenlenmesinde salt tüketici odaklı düşünmek yerine “adalet” odaklı düşünmek gerektiği açıktır.

Yukarıda turizm ürünleri ile tüketici hakları mevzuatının genel hükümlerinin ve hatta paket turlara ilişkin özel hükümlerinin çelişkileri anlatılmaktadır. Bunun sebeplerinin turizme özgü durumlar olduğu, bu nedenle genel hükümlerle turizm ürünlerinin değerlendirilmesinin mümkün olmadığına dair önceki açıklamalar ışığında önerilerimiz aşağıda yer almaktadır.

---

<sup>39</sup> Ünsever İlker, Seyahat Acentası İçin Hukuk - Sözleşmeler, Türsab Yayınları, İstanbul, syf.98

## **B. TURİZM MEVZUATINA ATIF YAPAN DÜZENLEME**

### **1. Turizm Ürünlerinin Tanımında**

Turizm türleri ve ürünlerin nitelikleri, turizm mevzuatını oluşturan düzenlemelerde yer almaktadır. Örneğin “Turizm Amaçlı Sportif Faaliyet” kavramı içindeki bir ürün ile ilgili tüketici mevzuatında bir düzenleme olması mümkün değildir. Genel hükümlerle her ürüne ilişkin değerlendirme ve hak tesisi de mümkün olmadığına göre, yapılması gereken turizmle ilgili kavramları (paket tur dâhil) tüketici mevzuatında tanımlamak yerine turizm mevzuatına (ulaştırma dâhil) atıfta bulunmak daha doğru sonuçlar elde edilmesini sağlayacaktır.

### **2. Turizm Ürünlerinin Satışında**

Turizm ürününün ferdan muayyen hale getirilerek satıldığı hususunda yukarıda yapılan açıklamalar ışığında, bu ürünlerin satışlarına özgü durumlar için kendi mevzuatlarına atıf yapmak, hayatın olağan akışı ile uyumlu olacaktır. Aracılık faaliyetleri, uçak bileti satışı gibi hususlar böylece daha doğru ve uluslararası kurallara uygun düzenlenmiş olacaktır.

### **3. Turizm Ürünlerinin İfasında**

Turizm, zamana bağlı olarak ileride ifa edilecek ürünler içeren bir alandır. Bu nedenle, ürünü satan, birkaç ürünü bir araya getiren (organize eden), ürünleri ifa edenler farklı kişiler olmaktadır. Bunlara ilişkin özellikler kendi mevzuatlarında düzenlendiğinden tek bir kişinin ürününe ilişkin hakları düzenleyen hükümlerle turizm ürününden kaynaklanan hakların düzenlenmesi uygulama sorunları yaratmaktadır. Bu hakların uygulamalarında genel hükümler yerine ilgili mevzuat içinde çözüm aramak yerinde olacaktır.

## **C. İPTAL HALLERİ VE İADELER HAKKINDA RÜCU İLİŞKİLERİ GÖZETİLEREK YAPILACAK DÜZENLEME**

Turizm ürünlerinin tüketici için hazırlanma ve iptali halinde değersizleşme hali göz önüne alınarak ayıp veya mücbir sebep olmaksızın satın alınan ürüne ilişkin sözleşmeden dönme ve cayma hakkı kullanımının ortaya çıkacak zararın tüketici tarafından üstlenilmesi ile mümkün olması gerekir.

Öte yandan ayıp iddiası halinde, “organize edilen” yani seyahat acentası tarafından bir araya getirilen turizm ürünleri için tüketiciye yapılacak bedel iadesinde ortaya çıkan ayıbın kaynaklandığı hizmet sağlayıcıya rücu edilebilme halinin de dikkate alındığı bir düzenleme yapılmalıdır. Böylece ya havayollarının sınırlandırılmış tazmin yükümlülükleri genişletilmeli ya da onlara tanınan sınırlamaları seyahat acentası da def’i olarak tüketici taleplerinde ileri sürülebilmelidir.

#### **D. ETKİN VE İŞLEVSEL SİGORTA**

Turizmde tüketici haklarının adil olarak düzenlenmesi ve uygulanmasının temel koşulları yukarıda yer almaktadır. Ancak, tüm dünyada varolan “sigorta” kavramı, seyahat acentaları için mesleki sorumluluk sigortası ve ürün sigortası olarak getirilmeli, tüketici taleplerinin değerlendirilmesi ve karşılanması hızlı ve adil çözümlere kavuşturulmalıdır.

Ayıbın, adem-i ifanın ve iptalin sigortalanması ve her yönü ile değerlendirilerek yapılacak bir çalışma, turizm ekonomisini geliştireceği gibi, tüketicinin güvenini de arttıracak, yargı yükünü ve adil olmayan hukuki sonuçları azaltacaktır.

## KAYNAKÇA

**Ahipaşaoğlu Suavi, Arıkan İrfan**, Seyahat Endüstrisi İşletmeleri, Gazi Kitabevi, Ankara 2005

**Arıkan İrfan (Editör)**, Turizm Ulaştırması: Yılmaz Hakan – Arıkan İrfan, Turizm ve Ulaştırma, Detay Yayıncılık, Ankara 2015

**Arıkan İrfan, Ünsever İlker**, Kongre Turizmi ve Kongre Turizminin Hukuksal Analizi, Dört Renk Yayınları, İstanbul 2005

**Demir Bahadır**, 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Kapsamında Paket Tur Sözleşmeleri, Yetkin Yayınları, Ankara 2015

**Hacıoğlu Necdet**, Seyahat Acentacılığı ve Tur Operatörlüğü, Vipaş, Bursa 2000  
**Pekmez Kadir Erk**, Tüketici Hukuku Çerçevesinde Paket Tur Sözleşmeleri, Yetkin Yayınları, Ankara 2015,

**Sayın Feyza Eren**, Paket Tur Sözleşmesi, Oniki Levha, İstanbul 2017

**Usta Öcal**, Turizm Genel ve Yapısal Yaklaşım, Detay Yayıncılık, Ankara 2014

**Ünsever İlker**, Seyahat Acentası İçin Hukuk - Sözleşmeler, Türsab Yayınları, İstanbul

**Ünsever İlker, Arıkan İrfan**, Reconstruction Of Tourism: Tourism Detox, International Antalya Hospitality Tourism and Travel Research Conference, Antalya, Turkey, December 2014

[[https://www.researchgate.net/publication/280879160\\_RECONSTRUCTION\\_OF\\_TOURISM\\_TOURISM\\_DETOX](https://www.researchgate.net/publication/280879160_RECONSTRUCTION_OF_TOURISM_TOURISM_DETOX)] (Ziyaret tarihi 01.02.2021)

**Ünsever İlker, Arıkan İrfan**, Turizmde Yeni Kavramlar: İyi Turizm / Doğru Turizm / Organik Turizm, 1. Uluslararası Kırsal Turizm Kongresi, Uludağ Ün. Bursa, Mayıs 2017  
[[https://www.researchgate.net/publication/317957391\\_New\\_Concepts\\_in\\_Tourism\\_Good\\_Tourism\\_Fair\\_Tourism\\_Organic\\_Tourism](https://www.researchgate.net/publication/317957391_New_Concepts_in_Tourism_Good_Tourism_Fair_Tourism_Organic_Tourism)] (Ziyaret tarihi 01.02.2021)

**Yarcan Şükrü, Peköz Metehan**, Seyahat İşletmeleri, Boğaziçi Üniversitesi Yayınları, İstanbul 1997

**Yıldırım Abdulkerim**, Mesafeli Sözleşmelerde Tüketicinin Korunması, XII Levha, Ankara 2009

**Yurt Bülent**, Seyahat Düzenleme Sözleşmesi, Yetkin Yayınları, Ankara 2000

Türsab Akademi, Turizm Ürün ve Hizmetleri

[<https://www.tursab.org.tr/assets/pdf/turizm-urun-ve-hizmetleri.pdf>] (Ziyaret tarihi 01.02.2021)

Council Directive 90/314/EEC of 13 June 1990 on package travel, package holidays and package tours (13 Haziran 1990 tarihli Paket Gezi, Paket Tatil ve Paket Turlara İlişkin AB Direktifi)

[<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/ALL/?uri=celex%3A31990L0314>] (Ziyaret tarihi 01.02.2021)

Directive (EU) 2015/2302 of the European Parliament and of the Council of 25 November 2015 on package travel and linked travel arrangements, amending Regulation (EC) No 2006/2004 and Directive 2011/83/EU of the European Parliament and of the Council and repealing Council Directive 90/314/EEC (1990 tarihli Direktifi Yürürlükten Kaldıran Paket Tur ve Paket Tura Bağlı Seyahat Sözleşmelerine İlişkin 2015 tarihli Direktif) [<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A32015L2302>] (Ziyaret tarihi 01.02.2021)