

# TÜKETİCİ HUKUKUNDA PAKET TUR SÖZLEŞMELERİ\*

Ömer ÖKSÜZ \*\*

## GİRİŞ

Ülkemizde son yıllarda hızla gelişen sektörlerin başında turizm gelmektedir. Gerek içinde yaşadığımız coğrafi yapının elverişli oluşu, gerekse sayıları hızla artan turizm işletmeleri dolayısıyla seyahat faaliyetleri küçümsenemeyecek oranlardadır.<sup>1</sup>

Seyahat, insanların, tatil zamanlarını geçirdikleri, gezme, dinlenme, eğlenme, yeni yerler keşfetme gibi çok çeşitli ihtiyaçlarını karşıladıkları önemli bir faaliyettir. Böyle amaçlarla başlanan bir gezi programını sorunsuz geçirmek, elbette ki tüm tüketicilerin en doğal haklarıdır.

---

\* Bu çalışma, Maltepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Özel Hukuk Yüksek Lisans programı tüketici hukuku dersinde seminer ödevi olarak sunulmuş ve Yrd. Doç. Dr. Ebru Ceylan tarafından kabul edilmiştir.

\*\* Maltepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Özel Hukuk Yüksek Lisans Öğrencisi, İstanbul Barosu'na kayıtlı Stj. Avukat.

<sup>1</sup> İç turizm pazarına yönelik 'Hane Halkı Turizm Araştırması' 1997.

Turizm Bakanlığı Araştırma ve Değerlendirme Dairesi, 1983, 1992, 1997 yıllarında hane halkı fertlerinin yurtiçi ve yurtdışı seyahat davranışlarını ortaya koymak üzere hem yurt içi hem de yurtdışına yönelik turizm hareketlerini gösteren araştırmalar yapmıştır. 1997 yılındaki araştırma yapıldığı zaman yıl Türkiye nüfusu 62,6 milyon idi. Anket, 18 218 hanede 21 il ve 100 ilçede ülkeyi temsil edecek biçimde yapılmıştır. Araştırma kapsamındaki 40 milyon 291 bin 270 hane ferдинin 15 milyon 973 bini yani yüzde 39,6'sı en az 1 gece süren seyahatlere çıktıklarını beyan ettiler. 1997 yılı anketi hane halkı fertlerinin yaptığı seyahat harcamalarının 5,4 milyar dolara ulaştığını ortaya koydu. Bu araştırmaya göre 4,7 milyar dolar yurtiçi seyahatlere ve 677 milyon dolar da yurtdışı seyahatlere harcanmıştır. Kişi başı ortalama harcama yurtiçi seyahatlerde 111 ABD doları ve yurtdışı seyahatlere de 790,3 ABD doları olarak gerçekleşmiştir. Bu araştırma için bkz., <http://www.trsab.org.tr>

Her ne kadar turizm ile ilgili bazı yasal düzenlemeler<sup>2</sup> uzun yıllardır mevzuatımızda yer alsada, günümüz koşullarında yetersiz kalmıştır. Nihayet 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'a<sup>3</sup> 4822 sayılı Kanun'la 06.03.2003 tarihinde "Paket Tur" başlıklı madde, 6/C olarak eklenmiştir.

Aslında 1996 tarihli Seyahat Acentaları Yönetmeliği<sup>4</sup> m. 4/a seyahat acentalarının hizmetleri arasında "Tur Düzenlemek" faaliyetini şöyle tanımlamıştır: "Bir programa bağlı ya da programsız, yurtiçinden yurtdışına, yurtdışından yurtiçine veya yurtiçinde gerçekleşen, geceleme veya geceleme olarak gezi, spor, eğlence, dini, sağlık, eğitim, kültürel, bilimsel ve mesleki inceleme, teşvik veya destek amaçlı seyahat ve bunun içinde yer alan hizmetleri organize etmek, pazarlamak, gerçekleştirmek." Bu düzenlemeyle de doğrudan doğruya olmasa bile, dolaylı biçimde seyahat acentalarının faaliyetleri çerçevesinde, seyahat sözleşmesi Türk hukukuna girmiştir.<sup>5</sup>

Bu çalışmada "paket tur" diye tabir edilen sözleşme ile ilgili olarak yasada yer alan tanımlar, kavramlar ve bunlara bağlı sorunlar, tüketicinin hak ve borçları, sözleşmeden sorumlu olanlar ele alınacaktır.

## I. PAKET TUR SÖZLEŞMESİYLE İLGİLİ TERMİNOLOJİ

4077 sayılı TKHK m. 6-C "paket tur" başlığını taşımaktadır. Ancak doktrinde ve uygulamada seyahat sözleşmesi, gezi sözleşmesi, gezi düzenleme sözleşmesi, tur gibi kavramlar kullanılmaktadır.

Seyahat sözleşmelerinde tüketicilerin karşılaştıkları sorunlar karşısında atılan somut adımlar, uluslararası düzeyde 1970 tarihli Brüksel Anlaşması<sup>6</sup> ile sonuçlanmıştır. İşte bu anlaşmada "Seyahat Sözleşmesi" teriminin, acentaların hem seyahat organize etme hem de organize edil-

<sup>2</sup> 1618 sayılı Seyahat Acentaları ve Seyahat Acentaları Birliği Kanunu (RG, S 14320, T 28.09.1972).

Seyahat Acentaları Yönetmeliği (RG, S. 22747 T. 04.09.1996).

<sup>3</sup> RG, 08.03.1995 S. 22221.

<sup>4</sup> RG, 04.09.1996 S. 22747.

<sup>5</sup> Havutçu Ayşe, "Seyahat Sözleşmesi ve Ayıplı İfa Halinde Tüketicinin Hakları," *Manisa Barosu Dergisi*, Temmuz- Ekim 1997, Y. 16, s. 30.

<sup>6</sup> Brüksel Anlaşması'yla ilgili bilgi için bkz., Tonner, Klaus, *Der Reisevertrag, Kommentar zu 651a-k bgb* Neuwied 1979, s. 52; aynı yazar, *Reiserecht im Europa*, s. 4, s. 45 (Havutçu, dipnot 6).

miş seyahatlerin pazarlanmasına aracılık etme faaliyetlerini kapsamak üzere kullanılmış olması, terminoloji konusunda tereddütler yaratmıştır<sup>7</sup>. Doktrinde, gezi düzenleme (Reiseveranstaltungsvertrag, le contrat de voyage) ile gezi aracılığı sözleşmesi (Reisevermittlungsvertrag, le contrat d'intermediare de voyage) birbirinden farklı sözleşmeler olarak görülmektedir<sup>8</sup>.

Bu çalışmada, kanundaki düzenlemeye uygun olarak “*Paket Tur Sözleşmesi*” terminolojisi kullanılacak ve kapsamı belirtilerek, terminolojide kullanılan diğer terimler ile karşılaştırılması yapılacaktır.

## II. TÜKETİCİLERİN KORUNMASI HAKKINDA KANUN'DA PAKET TUR SÖZLEŞMESİ DÜZENLEMESİ

Madde: 6-C

*“Paket tur sözleşmeleri; ulaştırma, konaklama ve bunlara yardımcı sayılmayan diğer turistik hizmetlerin en az ikisinin birlikte, her şeyin dahil olduğu fiyatla satılan veya satış taahhüdü yapılan ve hizmeti yirmi dört saatten uzun bir süreyi kapsayan veya gecelik konaklamayı içeren ve bir nüshasının tüketiciye verilmesi zorunlu, önceden düzenlenmiş yazılı sözleşmelerdir.”*

*Paket tur sözleşmelerine ilişkin usul ve esasları Bakanlık belirler.”*

İlgili yasal metnin 2. bendinde Bakanlığa<sup>9</sup> usul ve esasları belirleme yetkisi verilmiştir. Sözleşme özgürlüğü ile ilgili olan böyle bir düzenlemenin yasayla yapılması gerekirken Bakanlığa verilen yetki yerinde değildir.<sup>10</sup>

Nitekim Bakanlık, bu konu ile ilgili olarak TKHK m. 6-C/II'den aldığı yetkiye binaen Paket Tur Sözleşmeleri Usul ve Esasları Hakkında Yönetmelik<sup>11</sup>(bundan sonra Paket Tur Yönetmeliği olarak adlandırılacaktır) ile bir düzenleme yapmıştır.

<sup>7</sup> Havutçu, s. 31.

<sup>8</sup> Zevkliler Aydın/Aydoğdu Murat, *Tüketicinin Korunması Hukuku*, 3. Bası, Seçkin Yayıncılık, Ankara 2004, s. 198.

<sup>9</sup> 4077 sayılı TKHK m. 3-a ve Paket Tur Sözleşmeleri Uygulama Usul ve Esasları Hakkında Yönetmelik m.

4-b'de Bakanlık, Sanayi ve Ticaret Bakanlığı olarak ifade edilmiştir.

<sup>10</sup> Zevkliler/Aydoğdu, s. 196.

<sup>11</sup> RG, 13.06.2003, S. 25137.

## A. PAKET TUR SÖZLEŞMESİNİN HUKUKİ NİTELİĞİ

Paket tur sözleşmeleri atipik sözleşmelerden karma sözleşme niteliğindedir.

Karma sözleşmeler, kanunun çeşitli sözleşme tiplerinde öngördüğü unsurların, kanunun öngörmediği tarzda bir araya getirilmesiyle meydana gelirler.<sup>12</sup> Paket tur sözleşmelerine baktığımızda;

- taşıma sözleşmesi (ulaştırma hizmeti),
- kira sözleşmesi (konaklama hizmeti),
- satış sözleşmesi (bedel ödeme),

gibi kanunda tüm unsurları ile belirtilmiş, yani tipik sözleşmelerin bir kombinasyonu görülür.<sup>13</sup>

Taraflardan birinin çeşitli tiplere özgü birden fazla edimde bulunma, diğerinin ise tek bir edimi yerine getirme, çoğunlukla bir miktar para ödeme borcu altına girdiği sözleşmelere “*kombine sözleşmeler*” denir.<sup>14</sup>

Paket tur sözleşmeleri de, tüketicinin para ödeme borcu, diğer tarafında taşıma, kira gibi tipik sözleşmelerin ifası borcu altına girdiği bir sözleşme olduğundan, karma sözleşmelerden kombine sözleşmelerdir.

## B. PAKET TUR SÖZLEŞMESİNİN TARAFLARI

Paket tur sözleşmesinin tarafları, tüketici ve turu düzenleyen seyahat acentasıdır.

Paket Tur Yönetmeliği m. 2, “*Bu yönetmelik, paket tur, paket tatil veya paket seyahatler gibi isimler adı altında, 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 24 saatten uzun bir süreyi kapsayan veya gecelik konaklamayı içeren sözleşmelere*

<sup>12</sup> Yavuz Cevdet, *Borçlar Hukuku Dersleri* (Özel Hükümler), 2. Baskı, Beta, İstanbul 2001, s. 10.

<sup>13</sup> Zevkliler/Aydoğdu, s. 201.

<sup>14</sup> Yavuz, s. 10.

*uygulanır”* diyerek yasal düzenlemenin kapsamını çizmektedir. Yine aynı yönetmelik m. 4-c de *“Kar amacıyla turistlere ulaştırma, konaklama, gezi, spor ve eğlence imkanları sağlayan, onlara turizmle ilgili bilgiler veren, bu konuya ilişkin tüm hizmetleri gören ticari kuruluşlara seyahat acentası denir”* şeklindeki ifade dolayısıyla, sözleşmenin bir tarafında seyahat acentası yer almaktadır.

1618 sayılı Seyahat Acentaları ve Seyahat Acentaları Birliği Kanunu m. 1’de yapılan *“seyahat acentası”* tanımı<sup>15</sup> ile Paket Tur Yönetmeliği’nde yapılan tanım birbiriyle örtüşmektedir. Tanımlardaki *“kar sağlama”* unsuru ayırt edici özellik taşır. Kazanç elde etme amacı olmaksızın böyle bir tur veya gezi düzenleyen kişi yasa (TKHK) anlamında satıcı ya da sağlayıcı olmadığından, bu gezinin TKHK kapsamına giren bir Paket Tur Sözleşmesi olduğu söylenemeyecektir. Örneğin, bir derneğin kendi üyelerine veya bir okulun öğrencilerine gezi düzenlemesinde durum böyledir. Ancak dernek kendi üyeleri veya okul kendi öğrencileri için paket tur düzenleyen kişiyle sözleşme yapıyorsa, ortada Paket Tur Sözleşmesi vardır.<sup>16</sup>

Paket Tur Sözleşmesi’nin diğer tarafında, hizmeti satın alan tüketici yer almaktadır. Tüketici ise, TKHK m. 4/e ve Paket Tur Yönetmeliği m. 4/d’de *“Bir mal veya hizmeti, ticari veya mesleki olmayan amaçlarla edinen, kullanan veya yararlanan gerçek ya da tüzel kişi”* olarak tanımlanmıştır. Bu tanımlarda ise *“ticari veya mesleki olmayan amaçlarla”* denilmesi üzerinde durmak gerekir. Kanunun lafzından çıkan sonuca göre, ticari veya mesleki amaçlarla tura katılan kişi TKHK kapsamında tüketici sayılmayacaktır. Örneğin, ticari bir kuruluşun, ticari amaçlarla kongre veya seminer düzenlemesi için paket tur sipariş etmesi ve bu tura katılmasında durum böyledir.<sup>17</sup>

Oysa Avrupa Birliği Direktifi’nde,<sup>18</sup> tüketici daha geniş tanımlanmakta ve seyahate katılan ne amaçla katılırsa katılsın tüketici sayılmaktadır. Yine ulusal mevzuatımızda yer alan 1996 tarihli Seyahat Acentaları

<sup>15</sup> Seyahat acentaları kar amacıyla turistlere ulaştırma, konaklama, gezi, spor ve eğlence sağlayan, onlara turizmle ilgili bilgiler veren, bu konuya ilişkin tüm hizmetleri gören ve turizm ekonomisine ve genellikle ödemeler dengesine katkıda bulunan ticari kuruluşlardır.

<sup>16</sup> Zevkliler/Aydoğdu, s. 199-200.

<sup>17</sup> Zevkliler/Aydoğdu, s. 200.

<sup>18</sup> Bundan sonra direktif diye anılacaktır.

Yönetmeliği'nde "tüketici; seyahat acentası hizmetini veya ürününü bizzat faydalanmak üzere satın alan kişiyi" ifade eder şeklinde tanımlanmıştır. Dolayısıyla seyahate katılan kişinin amacı (ticari veya mesleki) önem arz etmemektedir.

Gerek Direktif'te gerekse 1996 tarihli Paket Tur Yönetmeliği'nde tüketiciyi böyle dar kapsamda tutan bir uygulama olmamasına rağmen, TKHK daki düzenleme *kanımca* isabetsiz bir düzenlemedir.

### C. PAKET TUR SÖZLEŞMESİNDE TARAFLARIN SORUMLULUĞU

Paket Tur Yönetmeliği m. 9 uyarınca turu düzenleyen acenta, tüketiciye karşı sorumludur. Dolayısıyla tüketici, acentanın yükümlülüklerini gereği gibi yerine getirmemesinden dolayı TKHK'a dayanarak paket turu düzenleyen acentaya başvurabilir.

Paket turu düzenleyen acenta, tüketiciye olan yükümlülüklerini yerine getirebilmek için otel sahibi, taşıyıcı gibi kişilerle sözleşme yapmak durumundadır. Bu kişiler BK m. 100 anlamında ifa yardımcılarıdır. Tüketici, bu ifa yardımcılarına ancak haksız fiillerinden dolayı başvurabilecektir.

Uygulamada karşımıza sıkça çıkan bir konuya da değinmek gerekir. Bazen bir acentanın düzenlediği bir paket tur, başka bir acenta tarafından tüketiciye pazarlanmaktadır. Pazarlama işini yapan acentaya "aracı acenta" denilmektedir. TKHK'da ve Paket Tur Yönetmeliği'nde aracı acenta ile ilgili bir tanım ya da düzenleme yoktur. Ancak Avrupa Birliğinin Turistik Geziler (paket turlar) Hakkındaki Yönergesi'nde "aracı firma, organizatör tarafından bütünleştirilmiş paket turların satışını yapan veya bunu sunan kişiyi ifade eder" denildikten sonra sözleşme şu şekilde tanımlanmıştır:

"Tüketiciyi ve organizatör ve/veya aracı firmayı bağlayan anlaşmayı (Gezi Sözleşmesini) ifade eder." 1996 tarihli Seyahat Acentaları Yönetmeliği'nin sorumluluk başlıklı 33. maddesi ise aynen şöyledir: "Seyahat acentaları bizzat düzenledikleri faaliyet ve başka seyahat acentasının düzenlediği faaliyete ilişkin pazarlama hizmetlerinde tüketicilere karşı faaliyetin içerdiği tüm hizmetlerden sorumludur."

Yukarıda izah edilen düzenlemelerde aracı acenta, hem tanımlanmış hem de tüketiciye karşı sorumlu tutulmuştur. Doktrinde ise aracı acentayı sorumlu tutan yasal düzenlemeler eleştirilmektedir<sup>19</sup>. Bu görüş aracı acentayı sorumlu tutan yasal düzenlemeleri BK ve TTK hükümlerine aykırı bulmaktadır.

Hal böyle iken 2003 tarihinde mevzuatımıza giren Paket Tur sözleşmeleri ile ilgili TKHK m. 6-C de ve Paket Tur Yönetmeliği'nde aracı acentanın tanımlanmaması ve sorumlu olup olmayacağı hususunun incelenmemesi *kanımca*, isabetsiz olmuştur. Bu noktalar yasal mevzuatımıza eklenirse bu konuda Avrupa Birliği Yönergesi ile de uyum sağlanmış olacaktır.

Yasamızdaki bu eksikliği belirttikten sonra mevcut düzenlemeye rağmen durumu değerlendirmek gerekir. Doktrinde TKHK kapsamında yalnız paket turu düzenleyen acentanın sorumlu olacağı, aracı acentanın ise yalnız vekalet hükümleri (BK 390) çerçevesinde sorumlu olacağı savunulmaktadır.<sup>20</sup>

Kanımca, aracı acentanın sorumluluğu açısından Paket Tur Yönetmeliği m. 4-c deki tanımın incelenmesi gerekir. Yönetmelik m. 4-c aynen şöyledir: "*Seyahat acentası, kar amacıyla turistlere ulaştırma, konaklama, gezi, spor ve eğlence imkanları sağlayan, onlara turizmle ilgili bilgiler veren, bu konuya ilişkin tüm hizmetleri gören ticari kuruluşları ifade eder.*"

Dolayısıyla aracı acenta da, kar amacıyla yaptığı pazarlama hizmeti tanımdaki –tüm hizmetler– kapsamında değerlendirilmeli ve aracı acentanın TKHK kapsamında sorumlu olduğu kabul edilmelidir. Bu, hem kanunun lafzından çıkan bir sonuçtur hem de Direktife uygun ve tüketici yararına olan bir çözümdür.

#### D. PAKET TUR SÖZLEŞMESİ'NİN UNSURLARI

Paket Tur Sözleşmesi'nin unsurlarını yasadan yararlanarak şu şekilde sıralayabiliriz:<sup>21</sup>

<sup>19</sup> Havutçu, s. 41.

<sup>20</sup> Zevkliler/Aydoğdu, s. 198.

<sup>21</sup> Zevkliler/Aydoğdu, s. 204.

- Paket tura dahil belli sayıda hizmet edimlerinin varlığı (*edimlerin bütünlüğü unsuru*),
- Paket tura dahil hizmetlerin karşılığının götürü (toplam) olarak kararlaştırılması (*ücret unsuru*),
- Paket tura dahil hizmetlerin bir günden uzun bir süreyi veya en azından gecelik konaklamayı içermesi (*süre unsuru*),

### 1. Edimlerin Bütünlüğü Unsuru

Edimlerin bütünlüğü unsuru, birbirinden bağımsız nitelikteki en az iki edimin mevcut olmasını ve bunların birbiriyle ilişkilendirilmesini zorunlu kılar.<sup>22</sup>

Kanundaki tanıma bakıldığında, sanki paket tur sözleşmelerinden bahsedebilmek için;

- Ulaştırma,
- Konaklama,

ve bunlara ilaveten,

- Ulaştırma ve konaklamaya yardımcı sayılmayan turistik hizmetlerin en az ikisinin birlikte olması gerektiği gibi bir kanı uyanmaktadır.

Fakat burada düzeltici bir yorum yaparak mevzuatımızı yabancı hukuklardaki bu düzenlemelere uygun yorumlamak gerekir. Şu halde düzeltici yorumla, taşıma (taşıma) veya konaklamanın mutlaka paket tur içinde olması gerektiği gibi bunlara yardımcı sayılmayan diğer turistik hizmetlerinden en az birisinin yani toplam iki edimin paket tur hizmeti içinde olması gerekir.<sup>23</sup>

Yasada böyle en az iki hizmet ediminin aranmasının altında paket tur sözleşmelerini bireysel seyahat sözleşmelerinden ayırmak amacı yatmaktadır. Örneğin bir kişi tatile çıktığında ve otelde konaklamak için bir sözleşme yaptığında ya da kendi arabasıyla gezmeye çıktığında paket tur sözleşmesinden bahsedilmeyecektir.

<sup>22</sup> Havutçular, s. 31.

<sup>23</sup> Zevkliler/Aydoğdu, s. 205.

Yine üzerinde durulması gereken diğer bir hususta şudur: Yasaya göre, sözleşmede bulunması gereken ikinci hizmetin ulaştırma veya konaklama hizmetine yardımcı sayılmayan bir turistik hizmet olması gereğidir.

Örneğin tren ile yapılan bir ulaştırma hizmetinde tüketicinin trenin yataklı vagonundan yararlandırılması, ulaştırma hizmetine yardımcı bir hizmet olduğundan asli bir edim olarak değerlendirilmeyecektir.

## 2. Götürü Ücret Unsuru

Yasada, her ne kadar paket tura dahil hizmetlerin karşılığının götürü olarak kararlaştırılması zorunlu bir unsur gibi gösterilmiş ise de yabancı hukuk düzenlemelerinde olduğu gibi götürü ücret unsuru zorunlu bir unsur olmayıp genelde rastlanılan bir durumdur. Nitekim direktifte ve İsviçre’deki Paket Turlar Hakkındaki Kanun’da, paket tura dahil hizmet edimlerinin ayrı ayrı ücretlendirilmesinde de paket tur sözleşmesinin olduğu, açıkça vurgulanmıştır.<sup>24</sup>

## 3. Süre Unsuru

Yasada açıkça belirtildiği gibi paket turlara dahil hizmetlerin yirmi dört saatten uzun süreyi kapsaması veya en az bir gecelik konaklamayı içermesi gerekmektedir. Dolayısıyla paket tura dahil hizmetlerden en az bir tanesi konaklamaya ilişkin olmalıdır. Konaklamaya ilişkin hizmetin yer almadığı bir turizm faaliyetine paket tur diyebilmek için ise, en az yirmi dört saat sürmesi gerekir.

Dolayısıyla bu süre unsurlarına uygun olmayan bir tur, örneğin günübirlik turlar TKHK anlamında paket tur sayılmayacaktır.

## E. PAKET TUR SÖZLEŞMESİNİN ŞEKLİ

Paket Tur sözleşmeleri, TKHK m. 6-C de açıkça belirtildiği üzere yazılı yapılmak zorundadır. Aynı husus Paket Tur Yönetmeliği’nde de

<sup>24</sup> Zevkliler/Aydoğdu, s. 206.

tekrar edilmiştir. Paket tur yapılacağına dair bir ön sözleşme yapılacak ise bu da yazılı yapılmalıdır.<sup>25</sup>

Yine yasada belirtilen diğer bir nokta da yazılı olarak yapılan bu sözleşmelerin bir nüshasının<sup>26</sup> tüketiciye verilmesi zorunluluğudur. Nüsha fotokopi değildir.<sup>27</sup> Dolayısıyla kanundan çıkan sonuç, yazılı olarak hazırlanan Paket Tur sözleşmelerinin iki adet hazırlanması ve taraflarca imza edilerek, imzalı bir tanesinin de tüketiciye verilmesi gereğidir.

Paket Tur Yönetmeliği m. 5 sözleşmede yer alması gereken hususları düzenlemektedir. Buna göre sözleşmede:

- Sözleşme taraflarının, isim, unvan, açık adres, telefon ve varsa diğer erişim bilgileri,
- Hareket, dönüş tarihi ve saatleri ile kesintiler dahil paket turun süresi,
- Paket tur sırasındaki duraklama yerleri, nakil bağlantıları dahil turun güzergahı, ulaşım araçlarının cinsi, konaklama yeri ve sınıfı, bunların süreleri, yemek öğün sayısı, varsa rehber ve ücreti ile paket tura dahil diğer hizmetlere ilişkin bilgiler,
- Paket tur öncesi ve paket tur sırasındaki fesih koşulları,
- Seyahat acentasının kusuru veya sözleşmeye kısmen ya da tamamen uymaması hallerinde ödeyeceği tazminat ile ödenmiş olan paranın iadesine ilişkin bir taahhüt,
- Mücbir sebep sayılan haller ve bu durumda tarafların hak ve sorumlulukları,
- Paket turun Türk Lirası olarak vergiler dahil fiyatı ve ödeme şekli,
- Vadeye göre faiz ile birlikte ödenecek Türk Lirası olarak toplam satış fiyatı,

<sup>25</sup> Zevkliler/Aydoğdu, s. 207.

<sup>26</sup> Nüsha: Birbirinin tıpkısı olan yazılı şeylerin her biri, bkz., [www.tdk.gov.tr/tdksozluk](http://www.tdk.gov.tr/tdksozluk).

<sup>27</sup> Bkz., dipnot 25.

- Faiz miktarı, faizin hesaplandığı yıllık oran ve sözleşmede belirtilen faiz oranının % 30 fazlasını geçmemek üzere gecikme faiz oranı,
  - Peşinat tutarı,
  - Ödeme planı,
  - Borçlunun temerrüde düşmesinin hukuki sonuçları,
- yer alır.

Paket Tur Yönetmeliği m. 12'ye göre “*Seyahat acentası, paket tur hakkında bilgi isteyen tüketiciye tanıtım amaçlı bir broşür vermek zorundadır. Broşürün içerdiği hususlar, seyahat acentası için bağlayıcıdır. Söz konusu özelliklerde yapılacak değişiklikler ancak broşürde açıkça belirtilmek ve sözleşme akdedilmeden önce, tüketiciye bildirilmek şartıyla, sözleşme akdedildikten sonra ise tarafların açık mutabakatı ile değiştirilebilir*”.

Bu broşürde;

- Vergiler dahil fiyat ve ödeme koşulları,
- Gidilecek yer ve ulaşım biçimi,
- Kalınacak yerin özellikleri,
- Yemek ve gezi planı,
- Paket tur programı,
- Uluslararası seyahatlerde pasaport ve vize koşulları,
- Seyahat acentasının, paket tura katılacak tüketici sayısının yeterli olmadığı durumda Paket turun iptalini tüketiciye bildireceği en son tarih,

gösterilir.

Bu broşürdeki bilgilere<sup>28</sup> ek olarak seyahat acentası, tüketiciye sözleşme akdedilmeden önce yazılı olarak aşağıdaki hususları içeren konularda bilgi verir:

- Seyahat acentasının yerel temsilcisinin adı, adresi ve telefon numarası ile bunların bulunmaması halinde tüketicinin zor durumda kaldığında başvurabileceği yerel irtibat noktasının adı, adresi ve telefon numarası,

<sup>28</sup> 1618 sayılı yasa m. 19 acentaya, gerçeğe aykırı ve yanıltıcı tanıtma ve reklam yasağı getirmekle beraber, reklam ve tanıtma belgelerinden birer nüshayı, dağıtımlarından 15 gün önce Turizm ve Tanıtma Bakanlığı'na gönderme ödevi yüklemiştir. Bu da tüketicilerin yanıltılmasını ve aldatılmasını önleyici bir tedbir olarak önemlidir.

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

Broşürde bu bilgilerin eksik olması, seyahat acentasının bilgi verme borcunu gereği gibi yerine getirmemiş olması nedeniyle sorumluluğunu doğurur.<sup>29</sup> Burada şunu da belirtelim ki, broşürde yer alan reklamlara uygun hizmet vermeme de, ayıplı hizmet olarak kabul edilir.

Kanımca burada eleştirilmesi gereken şudur: Öncelikle bu broşürün verilmesi zorunluluğu ancak tüketicinin talebi halinde vardır. Dolayısıyla tüketici talep etmez ise böyle bir broşür verilmeyecektir. Ancak tanıtım broşürü ile ilgili, Yönetmeliğin 12. maddesinde broşürde gösterilecek bilgiler arasında;

*"f. Uluslararası seyahatlerde pasaport ve vize koşulları,*

*g. Seyahat acentasının, paket tura katılacak tüketici sayısının yeterli olmadığı durumda paket turun iptalini tüketiciye bildireceği en son tarih, gösterilmektedir."*

Paket tur sözleşmesinde yer alması gereken bu hususların sadece tüketicinin talebi ile verilecek broşürde yer alması tüketiciyi korumak anlamında isabetsiz olmuştur.

Ayrıca Yönetmelik m. 12'nin başlığı "*Tanıtım Broşürü*" dür. Dolayısıyla broşürün işlevi, başlığın lafzına göre, turu tanıtmak adına bilgiler vermesidir. Yukarıda anılan "*f*" ve "*g*" maddeleri broşürün işlevine de uygun değildir.

Ancak, bu maddelerin sözleşmede de yer alması halinde, her ne kadar turun tanıtımı ile ilgili olmasa da, broşürde de yer alması tüketici-

<sup>29</sup> Aslan, İ. Yılmaz, *Tüketici Hukuku*, 2. Baskı, Ekim 2004, s. 538.

ciyi koruyucu olabilir. Çünkü, tüketiciler genellikle sözleşmeden önce verilen bu tür broşürlerdeki bilgilere göre tura katılmaktadırlar.

Yukarıda, aracı acentanın sadece vekalet hükümleri çerçevesinde sorumlu tutulması gerektiği yönündeki görüşlere değindik. Ancak görüldüğü üzere tanıtım amaçlı verilen bu tip broşürler son derece önemli bilgiler içermekte ve ayrıca çoğu zaman da tüketiciyi etkilemektedir. Dolayısıyla, bir seyahat acentasının düzenlediği paket turu satan veya sunan aracı acenta paket turdaki hizmetler dolayısıyla sorumlu tutulmalıdır ki, müşteriye bilgi verirken daha özenli davranınsın.

## F. PAKET TUR SÖZLEŞMESİ'NDE TARAFLARIN HAK VE BORÇLARI

Öncelikle şunu belirtmek gerekir ki; taraflar, sözleşme özgürlüğü çerçevesinde Yasaya ve ahlaka aykırı olmamak kaydıyla çeşitli haklar ve borçlar belirleyebilirler.<sup>30</sup> Genellikle bu tip sözleşmeler önceden hazırlanmış matbu sözleşmeler olduğundan, TKHK m. 6' da ki düzenleme dolayısıyla haksız şartlar tüketiciyi bağlamayacaktır.

Ancak, burada genel anlamda sözleşmeye tipik özelliklerini veren hak ve borçlara değinmek gerekir.

### 1. Tüketicinin Hak ve Borçları

Tüketicinin hakları genellikle şunlardır:

- Paket tura dahil hizmetlerden yararlanma hakkı,
- Bilgi alma hakkı (tanıtıcı broşür isteme hakkı vb.),<sup>31</sup>

Tüketicinin borçları genellikle şunlardır:

- Kararlaştırılan ücreti ödeme borcu,
- Sözleşmede kararlaştırılan veya dürüstlük kuralları gereği ek (vize, pasaport...) giderleri ödeme borcu,
- İşbirliği yapma ve özenli davranma borcu,

<sup>30</sup> Nitekim Y. 13. HD 18.11.2002, E. 8734, K. 12293' de öncelikle sözleşme hükümlerinin dikkate alınması gerektiğine karar vermiştir (bkz., Kazancı İçtihat Bankası).

<sup>31</sup> Zevkliler/Aydoğdu, s. 210.

- Açıklama ve bilgi verme borcu.<sup>32</sup>

## 2. Paket Tur Düzenleyenin Hak ve Borçları

Paket tur düzenleyenin hakları genellikle şunlardır:

• Paket tur düzenleyenin en önemli hakkı ücret isteme hakkıdır. Ayrıca yukarıda sayılan tüketicinin borçları da doğal olarak paket turu düzenleyenin haklarıdır.<sup>33</sup>

Paket tur düzenleyenin borçları genellikle şunlardır:

- Seyahat edimini gereği gibi yerine getirme borcu,
- Aydınlatma borcu (Paket turu düzenleyen, tüketicuyu seyahat ile ilgili hususlarda aydınlatmakla yükümlüdür. Örneğin, pasaport, vize sağlık gibi konularda),
- Sır saklamak borcu (1618 sayılı kanun gereği acenta, müşterilerinin isim ve adresleriyle, geziyle ilgili kişisel hususları saklamakla yükümlüdür),
- Teminat gösterme borcu.<sup>34</sup>

## G. FİYAT DEĞİŞİKLİKLERİ

Paket Tur Yönetmeliği'nin 6. maddesine göre:

*“Sözleşmede öngörülen fiyat ve koşullar ancak, liman ve havaalanına iniş vergileri gibi harç, vergi ve ücretler ile döviz kurlarından kaynaklanan fiyat değişiklikleri halinde değiştirilebilir. Bundan başka kural olarak fiyat değiştirilemez.”*

<sup>32</sup> Zevkliler/ Aydoğdu, s. 210.

<sup>33</sup> Havutçu, s. 36.

<sup>34</sup> 1618 sayılı Seyahat Acentaları Birliği Kanunu m. 12 gereği, “Seyahat acentaları ve şubeleri, müşterileri ile biletlerini satacakları ulaştırma müesseselerine sunacakları hizmetler ve tüm seyahat acentalığı işlemlerinden doğacak yükümlülüklerine karşılık teşkil etmek üzere bir kuruluş teminatı vermek zorundadır.” Ayrıca Seyahat Acentaları Yönetmeliği m. 43 gereği A grubu ve geçici A grubu acentalarının yurtdışına düzenleyecekleri turlarda doğabilecek tüketici haklarına karşılık olmak üzere, tur masraflarının % 25'i tutarında bir teminat Turizm Bakanlığı'na verilir. Verilen bu teminat turun bitiş tarihinden itibaren iki ay süreyle Bakanlık'ta tutulur. Bakanlık elinde tuttuğu teminatlarla, acentanın sunduğu hizmetin ayıplı olması halinde, tüketicinin talebini karşılar.

Yukarıda sayılan haller dolayısıyla yapılan fiyat değişikliklerinde ise tüketicinin herhangi bir tazminat ödemedi, bazı seçimlik hakları vardır. Bunlar:

1. Tüketici, değişiklikleri ve fiyat üzerindeki etkisini açıkça belirten ek sözleşmeyi kabul eder.

2. Tüketici, sözleşmeden döner, fakat, seyahat acentasının kendisine ikame bir paket tur sunabilmesi halinde eşdeğerde bir paket tur alma hakkı vardır.

3. Tüketici, sözleşmeden döner ve sözleşme kapsamında ödemiş olduğu tüm bedeli 10 gün içinde (Kanımca, bu süreyi acentaya, tüketiciden aldığı bedeli ödemesi için düzenleyici bir süre olarak kabul etmek gerekir. Yoksa tüketici açısından hak düşürücü bir süre olarak yorumlamak kanunun amacına ters düşecektir) geri alır

*Kanımca*, fiyat değişikliğini düzenleyen ilgili maddede bazı eksiklikler vardır. Örneğin paket tura katılmak için tüm hazırlıklarını yapan, gerekli zaman dilimini ayarlayan bir tüketicinin, paket tura çok az bir süre kala fiyatların anılan nedenlerden biri ile değiştiğinin bildirilmesi halinde, ödediği bedeli geri alarak sözleşmeden dönmeye pek mümkün gözükmemektedir. Her şeye rağmen, tüketici, fiyat değişikliğini bir anlamda kabul etmek zorunda kalacaktır. Bu anlamda, fiyat değişikliklerinin bildirilmesi için paket tura çıkmadan önce belirli bir zaman diliminin ortaya koyulması gerekmektedir. Nitekim direktife göre de ancak bu konuda paket tura katılmadan yirmi gün öncesine kadar fiyat değişiklikleri tüketiciye yansıtılabilir.

## H. PAKET TUR SÖZLEŞMESİ'NİN DEVRİ

Paket Tur Yönetmeliği'nin 7. maddesine göre:

*"Tüketici, paket tura devam etmesinin mümkün olmaması durumunda, hareketten en az 7 gün önce seyahat acentasına niyetini bildirerek rezarvasyonunu, paket tur açısından geçerli tüm koşulları yerine getiren bir üçüncü kişiye devredebilir. Bu durumda, paket turu devreden ve devralan, sözleşmeye taraf seyahat acentasına karşı, bakiye tutarın ve söz konusu devirden doğan tüm ilave masrafların ödenmesinden müteselsilen sorumludurlar."*

Paket turu düzenleyen açısından tura katılacak kişinin kim olduğu önem arz etmediği için sözleşmenin devri, yani tüketicinin değişmesinin mümkün olması sözleşmenin geçerliliğini etkilemeyecektir.

Burada hem sözleşmeyi devreden hem de devralan tüketici, paket turu düzenleyene karşı;

- Sözleşmenin kalan tüm bedeli üzerinden,
- Söz konusu devir dolayısıyla doğabilecek masraflar dolayısıyla, müteselsilen sorumludurlar.

## I. SEYAHAT DÜZENLEYENİN EDİMLERİNİ YERİNE GETİRMEMESİ VE SORUMLULUK

Paket Tur sözleşmelerinde tüketici açısından en büyük problem paket turu düzenleyenin sözleşmede kararlaştırılan edimlerini yerine getirmemesidir. Bu konu ile ilgili yasal düzenleme Yönetmelik m. 9' dadır. Bu hükme göre:

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

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

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

Düzenlemeye göre;

• Seyahat acentasının kısmen veya tamamen sağlayamadığı ya da sağlayamayacağı anlaşılan edimin sözleşmenin esaslı unsurunu oluşturması gerekir (Esaslı olmayan - önemsiz - unsurlar için bu yola gidilemez). Eksikliğin önemli olup olmadığı her somut olaya göre ayrıca değerlendirilir. Önemsiz eksiklikler birden fazla ise ücret indirimi talep edilmelidir.<sup>35</sup>

• Eksikliğin önemli olduğu durumlarda paket turu düzenleyen, paket turun devam etmesi için tüketiciye ilave maliyet getirmeyen eşdeğerde düzenlemeler yapar.

• Söz konusu düzenlemeleri yapmak mümkün değilse, ya da bunlar haklı nedenlerle tüketici tarafından kabul edilemez ise seyahat acentası tüketicinin hareket yerine ya da kabul edeceği herhangi bir dönüş noktasına geri dönmesi için ulaşım imkanını sağlar ve tüketicinin yaptığı tüm ödemeleri on gün içinde iade eder.

Ayrıca tüketici, yönetmeliğin 11. maddesine göre sözleşmenin hiç ya da gereği gibi ifa edilmemesi halini, hizmetin ifa edilmesi gerektiği ya da ifa edildiği tarihten itibaren 30 gün içerisinde ilgili hizmet sağlayıcısına ve seyahat acentasına bildirmek zorundadır.

Ancak, acentayı sorumlu tutabilmek için, sözleşmenin hiç ya da gereği gibi ifa edilmemesi, tüketicinin kusuruna veya mücbir sebebe dayanmamalıdır. Burada "*tüketicinin kusuru*" ifadesini "*tüketicinin ağır kusuru veya kastı*" şeklinde anlamak gerekir. Hatta burada tüketicinin kusurundan değil illiyet bağına kesecek davranışından söz etmek gerekir; çünkü tüketici kusurlu olmasa bile illiyet bağına kesecek şekilde davranışta bulunabilir (örneğin istemeden bulaşıcı hastalığa yakalanması vb.). Mücbir sebep taraflara yüklenemeyen, önceden öngörülemeyen sebeplerdir. Örneğin savaş, salgın hastalık vb. Bu durum sözleşmenin imkansızlığı ile yakından ilgilidir. Buna göre sözleşmenin yerine getirilmesi başlangıçta imkansızsa (taraflar hastalığın varlığını bilmeden Uzakdoğu'ya seyahat sözleşmesi yapmış olsunlar) sözleşme başlangıçtan itibaren geçersiz olacaktır (BK m. 20). Sözleşmenin yapılmasından sonraki imkansızlık ise, BK m. 117 gereği borç sona erecek ve taraflar edimlerini geri isteyebileceklerdir.<sup>36</sup>

<sup>35</sup> Zevkliler/Aydoğdu, s. 215.

<sup>36</sup> Zevkliler/Aydoğdu, s. 216.

Tüketicinin edimlerini, özellikle ücret ödeme borcunu yerine getirmemesi halinde, durumun ne olacağı Paket Tur Yönetmeliği'nde belirtilmemiştir. Bu gibi durumlarda genel hükümler (BK m. 96 vd. ) uygulama alanı bulacaktır.<sup>37</sup>

## İ. SORUMSUZLUK KAYDI

Paket Tur Yönetmeliği'nin 10. maddesi, tüketici adına olumlu ve kanunun amacına uygun bir düzenlemedir. Madde: “Sözleşme metninde veya müstakil herhangi bir belgede tüketicinin bu Yönetmelikte yer alan haklarını kullanmaktan feragat ettiğiine dair veya seyahat acentasının bu Yönetmelikten kaynaklanan yükümlülüklerini sınırlayan veya ortadan kaldıran kayıtlar geçersizdir.” şeklindedir.

## III. PAKET TUR SÖZLEŞMESİNDE HUKUKİ SORUNLARIN DOĞMASI HALİNDE TÜKETİCİLERİN BAŞVURABİLECEĞİ MERCIİLER

Herşeyden önce TKHK kapsamında tüketiciler, TKHK m. 22 gereği “Tüketici Sorunları Hakem Heyetlerine” başvurabileceklerdir. Bu anlamda başvurabilecekleri yargı organı ise TKHK m. 23 uyarınca “Tüketici Mahkemeleri” dir.

Ayrıca, Seyahat Acentaları Yönetmeliği m. 44 hükmü gereği, tüketicinin, seyahat acentası aleyhine mahkemeye veya TÜRSAB bünyesinde bulunan kuruluna başvurmuş olması halinde veya seyahat acentası tarafından tüketici aleyhine mahkemeye veya TÜRSAB bünyesinde bulunan tahkim kuruluna<sup>38</sup> başvurulması halinde, talep, bu makamların belirlediği miktarda karşılanır.

Nitekim, “Yurtdışı Paket Tur Tip Sözleşmeleri”nde olduğu gibi, TÜRSAB Tahkim Kurulu,<sup>39</sup> uyuşmazlığı çözecek makam olarak yetkilendirilebilir. Fakat TKHK m. 6 ya dayanılarak çıkartılan “Tüketici

<sup>37</sup> Zevkliler/Aydoğdu, s. 216.

<sup>38</sup> Bu konuda ayrıntılı bilgi için bkz., Kuru/Aslan Yılmaz, *Medeni Usul Hukuku*, 14. Bası, Yetkin, Ankara 2003, s. 931 vd.

<sup>39</sup> Bu konuda Türsab Tahkim Kurulu Yönetmeliği çıkarılmıştır (bkz. www.tursab.org.tr)

*Sözleşmelerindeki Haksız Şartlar Hakkında Yönetmelik*<sup>40</sup> EK a-15 uyarınca bu gibi şartlar tüketicinin, mahkeme ya da başka başvuru yollarını kısıtladığından Sanayi ve Ticaret Bakanlığı'nca haksız şart olarak değerlendirilmiştir.

TÜRSAB'ın hazırlamış olduğu "*Türkiye Seyahat Acentaları Birliği Turizm Tüketicileri Taleplerini Değerlendirme Amaçlı Kütahya Çizelgesi*" de tüketici sorunlarının çözülmesinde faydalanılan bir çizelgedir. Bu çizelgede olumlu sayabileceğimiz bir düzenleme şudur. Çizelgede sadece sözleşmeye göre taahhüt edilen hükümler değil aynı zamanda olması gereken hizmetlerin aksamasından da bahsedilmiştir. Çizelge tüketicilerin bedel iade taleplerinin değerlendirilmesinde yararlanılacak bir kaynak niteliğindedir.

Yukarıda da değinildiği üzere acentanın verdiği teminatlar ile ilgili olarak tüketici, 1618 sayılı Yasa m. 16 uyarınca zararlarının tazmini için Turizm Bakanlığı'na başvurabilecektir.

## SONUÇ

Paket tur sözleşmeleri, gerçek anlamda 4822 sayılı kanunla yasal mevzuatımıza giren bir kurum olmakla beraber, insanların seyahate olan yoğun eğilimleri dolayısıyla hayatımızın akışı içerisinde sık sık karşımıza çıkmaktadır.

TKHK da paket tur sözleşmelerinin tarafları konusundaki eksiklikler olduğu kanısındayım. Şöyle ki; "*tüketici*" dar kapsamda tutulmuş, ticari ve mesleki amaçlarla paket tura katılanlar TKHK a göre tüketici sayılmamıştır. Bu bağlamda mesleki amaçlarla, örneğin bir seminere katılan kişinin TKHK dan yararlanamaması yerinde değildir.

Nitekim, AB Direktif'inde ve 1996 tarihli Seyahat Acentaları Yönetmeliği'nde seyahate katılanın amacı ne olursa olsun "*tüketici*" sayılmıştır. Sözleşmenin diğer tarafını oluşturan seyahat acentaları açısından da, aracı acentayı sorumlu tutmayan görüşe katılmayarak, bizim mevcut mevzuatımıza göre dahi aracı acentanın sorumlu olduğu kanısındayım.

<sup>40</sup> RG, 13.06.2003, S. 25137.

Kanunda, paket tur sözleşmesinin unsurlarına bakıldığında, sanki, en az dört tane edimin bir araya gelmesi halinde böyle bir sözleşmeden bahsedebileceğimiz gibi bir kanı uyanmaktadır. Doktrinde ise bu yanlış anlaşılma düzeltici bir yorum yapılarak giderilmeye çalışılmaktadır. Kanunun lafzının böyle bir yoruma gerek bırakmayacak şekilde düzeltilmesi de yerinde olacaktır.

Kanuna göre tanıtım broşürü, ancak tüketici talep edilirse verilmektedir. Dolayısıyla acentanın böyle bir broşür verme zorunluluğu yoktur. Oysa broşürde yer alan bazı hususlar sözleşmede dahi olmayan önemli noktalardır. Bu hususların sözleşmeye eklenmesi yerinde olacaktır.

Kanunumuz, fiyat değişikliği halinde bu değişikliğin tüketiciye bildirileceği süre ile ilgili bir düzenleme getirmemiştir. Oysa direktifte paket tura katılmadan yirmi gün öncesine kadar bu değişikliklerin tüketiciye yansıtılabileceği düzenlenmiştir. Bu hususta bir sürenin belirlenmesi, tüketici yararına bir düzenleme olacaktır.

Paket turlar, gerek ekonomik olması gerekse insanların çoğu kez daha önce gitmedikleri bir yere profesyonel bir ekiple gitmek istemeleri dolayısıyla sıkça tercih edilen bir gezi türüdür. Uygulamaya baktığımızda ise şikayetlerin birçoğunun, seyahate katılan tüketicilerin beklentileri ile karşılaştıkları arasında ki fark dolayısıyla ortaya çıktığı görülmektedir. Bu bağlamda, tüketicilerin mutlu bir seyahat geçirmesinin ayrıntılarda saklı olduğu kanısındayım. Tüketici, katılacağı paket tur ile ilgili tüm ayrıntıları bilecek olursa, karşılaştıkları, sürpriz olmaktan çıkacak ve daha seyahate çıkmadan önce turun özelliklerine göre tercih yapabilecektir.

#### KAYNAKLAR

- Aslan, İ. Yılmaz, *Tüketici Hukuku*, 2. Baskı, Ekim 2004.  
Başöz, Lütfü /Çakmakçı, Ramazan, *Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun*, İstanbul, Legal, 2003.  
Baykan, Renan, *Tüketici Hukuku*, 2. Baskı, İTO Yayınları, İstanbul 2005.  
Deryal, Yahya, *Tüketici Hukuku*, 1. Bası, Seçkin Yayıncılık, 2004.  
Doğan, Gül, "Otelcilik Sözleşmesi," *Yeditepe Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi*, 2004, C. 1, S. 2, s. 229 vd.

- Havutçu, Ayşe, "Seyahat Sözleşmesi ve Ayıplı İfa Halinde Tüketicinin Hakları," *Manisa Barosu Dergisi*, Temmuz- Ekim 1997, Y. 16, s. 27 vd.
- Kuru/Aslan/ Yılmaz, *Medeni Usul Hukuku*, 14. Bası, Yetkin, Ankara, 2003.
- Reisoğlu, Safa, *Borçlar Hukuku Genel Hükümler*, 15. Bası, Beta, İstanbul 2002.
- Zevkliler, Aydın, *Borçlar Hukuku (Özel Borç İlişkileri)*, 7. Bası, Seçkin Yayıncılık, Ankara 2002.
- Zevkliler, Aydın/Aydoğdu, Murat, *Tüketicinin Korunması Hukuku*, 3. Bası, Seçkin Yayıncılık, Ankara 2004.
- Yavuz, Cevdet, *Borçlar Hukuku Dersleri (Özel Hükümler)*, 2. Baskı, İstanbul, Beta, 2001.