

TÜRKİYE CUMHURİYETİ

ANKARA ÜNİVERSİTESİ

SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

ÖZEL HUKUK ANABİLİM DALI

PAKET TUR SÖZLEŞMESİ

Tezli Yüksek Lisans Tezi

HİLAL NUR GÖZÜKÜÇÜK

Ankara, 2021

TÜRKİYE CUMHURİYETİ
ANKARA ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
ÖZEL HUKUK ANABİLİM DALI

PAKET TUR SÖZLEŞMESİ

Tezli Yüksek Lisans Tezi

HİLAL NUR GÖZÜKÜÇÜK

Dr. Öğr. Üyesi Şafak PARLAK BÖRÜ

Ankara, 2021

TÜRKİYE CUMHURİYETİ

ANKARA ÜNİVERSİTESİ

SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

ÖZEL HUKUK ANABİLİM DALI

MEDENİ HUKUK BİLİM DALI

PAKET TUR SÖZLEŞMESİ

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Tez Danışmanı

Dr. Öğr. Üyesi Şafak PARLAK BÖRÜ

TEZ JÜRİSİ ÜYELERİ

Adı ve Soyadı

İmzası

1- Dr. Öğr. Üyesi Şafak PARLAK BÖRÜ

2- Dr. Öğr. Üyesi Vehbi Umut ERKAN

3- Dr. Öğr. Üyesi Bahar ÖCAL APAYDIN

Tez Savunması Tarihi

01.07.2021

T.C. ANKARA ÜNİVERSİTESİ

Sosyal Bilimler Enstitüsü Müdürlüğü'ne,

Dr. Öğr. Üyesi Şafak PARLAK BÖRÜ danışmanlığında hazırladığım “Paket Tur Sözleşmesi (Ankara, 2021)” adlı yüksek lisans tezindeki bütün bilgilerin akademik kurallara ve etik davranış ilkelerine uygun olarak toplanıp sunulduğunu, başka kaynaklardan aldığım bilgileri metinde ve kaynakçada eksiksiz olarak gösterdiğimi, çalışma sürecinde bilimsel araştırma ve etik kurallarına uygun olarak davrandığımı ve aksinin ortaya çıkması durumunda her türlü yasal sonucu kabul edeceğimi beyan ederim.

İÇİNDEKİLER

KISALTMALAR	VII
§1. GİRİŞ	1
I. KONUNUN TAKDİMİ	1
II. KONUNUN ÖNEMİ	4
III. KONUNUN SINIRLANDIRILMASI	5
BİRİNCİ BÖLÜM:	7
PAKET TUR SÖZLEŞMESİ İLE İLGİLİ TEMEL BİLGİLER	7
§2. PAKET TUR SÖZLEŞMESİNE İLİŞKİN TERMİNOLOJİ, SÖZLEŞMENİN TANIMI VE UNSURLARI	7
I. PAKET TUR SÖZLEŞMESİNE İLİŞKİN TERMİNOLOJİ VE SÖZLEŞMENİN TANIMI	7
A. Terminoloji	7
B. Tanım	9
II. PAKET TUR SÖZLEŞMESİNİN UNSURLARI	10
A. Süre	11
B. Edimlerin Bütünlüğü	12
1. Asgari Edim Sayısı	12
2. Edimlerin Asli Olması	13
a. Ulaşım	14
b. Konaklama	16
c. Ulaşım ve Konaklamaya Bağlı Olmayan Turizm Hizmetleri	16

3. Asli Edimlerin Birleşimi	19
C. Götürü Ücret	21
1. Her Şey Dâhil Ücretlendirme	22
2. Kanuna Karşı Hile Yasağı	22
D. Anlaşma	23
§3. PAKET TUR SÖZLEŞMESİNİN TARAFLARI VE KURULMASI	24
I. PAKET TUR SÖZLEŞMESİNDE TARAFLAR VE İLGİLİ KİŞİLER	24
A. Tüketici / Katılımcı	24
B. Paket Tur Düzenleyicisi	28
C. Paket Tur Aracısı	30
D. Bağımsız Hizmet Sağlayıcıları	32
II. PAKET TUR SÖZLEŞMESİNİN KURULMASI VE ŞEKLİ	34
A. Paket Tur Sözleşmesinin Kurulması	35
1. İrade Beyanlarının Kapsamı	35
2. Öneri ve Kabul	37
B. Paket Tur Sözleşmesinin Şekli	39
1. Yazılı Şekil	39
2. Zorunlu İçerik	42
3. Paket Tur Sözleşmesinde Haksız Şartlar	46
§4. PAKET TUR SÖZLEŞMESİNİN HUKUKİ NİTELİĞİ	48
I. DİĞER HUKUK SİSTEMLERİNDE PAKET TUR SÖZLEŞMESİNİN HUKUKİ NİTELİĞİ	49

A. Almanya	49
B. Avusturya	50
C. Belçika	51
D. İsviçre	52
II. TÜRK HUKUKUNDA PAKET TUR SÖZLEŞMESİNİN HUKUKİ NİTELİĞİ	53
A. Genel Olarak	53
B. Eser Sözleşmesi Görüşü	55
C. Vekâlet Sözleşmesi Görüşü	58
D. İsimsiz Sözleşme Görüşü	59
1. Karma Sözleşme	60
2. Kendine Özgü Yapısı Olan Sözleşme	61
İKİNCİ BÖLÜM: PAKET TUR SÖZLEŞMESİNDE TARAFLARIN HAKLARI VE BORÇLARI	63
§5. TÜKETİCİNİN HAKLARI VE BORÇLARI	63
I. TÜKETİCİNİN HAKLARI	63
A. Bilgi Edinme Hakkı	63
1. Sözleşmenin Kurulmasından Önce	64
2. Sözleşmenin Kurulmasından Sonra	66
B. Hizmetin Kararlaştırılan Ücretle Görülmesini İsteme	68
C. Hizmetin Yeniden Görülmesini Talep Etme	71
D. Bedelin İndirilmesini Talep Etme	73
E. Tazminat Talep Etme	74
III	

F. Sözleşmeden Dönme	75
G. Sözleşmeyi Devretme	78
II. TÜKETİCİNİN BORÇLARI	80
A. Ücret Ödeme	80
B. Ek Giderleri Ödeme	82
C. Dürüstlük Kuralına Uygun Davranma	82
§6. PAKET TUR DÜZENLEYİCİNİN HAKLARI VE BORÇLARI	84
I. PAKET TUR DÜZENLEYİCİNİN HAKLARI	84
A. Paket Tur Ücretini Talep Etme	84
B. Tüketicinin Dürüstlük Kuralına Uygun Davranmasını İsteme	84
II. PAKET TUR DÜZENLEYİCİNİN BORÇLARI	85
A. Aydınlatma	85
B. Hizmet Edimlerini Yerine Getirme	86
C. Özen	86
D. Rehber Bulundurma	87
E. Sigorta Ettirme ve Teminat Gösterme	88
F. Sır Saklama	90
ÜÇÜNCÜ BÖLÜM: PAKET TUR SÖZLEŞMESİNİN HİÇ VEYA GEREĞİ GİBİ İFA EDİLMEMESİ, SONA ERMESİ VE ZAMANAŞIMI	92
§7. PAKET TUR SÖZLEŞMESİNİN HİÇ VEYA GEREĞİ GİBİ İFA EDİLMEMESİ VE BUNUN HUKUKİ SONUÇLARI	92
I. SÖZLEŞMENİN HİÇ VEYA GEREĞİ GİBİ İFA EDİLMEDİĞİ HÂLLER	92
A. Sözleşmenin Hiç İfa Edilmemesi	92

B. Sözleşmenin Gereği Gibi İfa Edilmemesi _____	93
III. SÖZLEŞMENİN HİÇ VEYA GEREĞİ GİBİ İFA EDİLMEMESİNİN SONUÇLARI _____	97
A. Genel Olarak _____	97
B. Sözleşmenin Hiç veya Gereği gibi İfa Edilmemesinden Sorumluluk ____	98
1. Maddi Tazminat _____	98
2. Manevi Tazminat _____	100
C. Sorumluluğu Azaltan veya Sorumluluktan Kurtaran Hâller ve Sorumsuzluk Kayıtları _____	104
1. Sorumluluğu Azaltan veya Sorumluluktan Kurtaran Hâller _____	104
a. Zararın Tüketicinin Kusurlu Davranışından Kaynaklanması ____	104
b. Zararın, Üçüncü Kişinin Önlenemez Davranışından Kaynaklanması _____	106
c. Zararın, Mücbir Sebep veya Öngörülemez ve Engellenemeyen Bir Olaydan Kaynaklanması _____	107
d. Katılımcı Sayısının Yetersiz Kalması _____	108
2. Sorumsuzluk Kayıtları _____	109
§8. PAKET TUR SÖZLEŞMESİNİN SONA ERMESİ _____	110
I. ÖLÜM VE EHLİYETSİZLİK _____	111
II. FESİH _____	112
A. Genel Olarak _____	112
B. Covid-19 Salgını Dolayısıyla Yapılan Düzenleme _____	116
§9. ZAMANAŞIMI _____	117

I. TÜKETİCİNİN TALEPLERİ BAKIMINDAN _____	118
II. PAKET TUR DÜZENLEYİCİNİN TALEPLERİ BAKIMINDAN _____	119
SONUÇ _____	120
KAYNAKLAR _____	126
ÖZET _____	142
ABSTRACT _____	143



KISALTMALAR

AB	:	Avrupa Birliği
ABD	:	Ankara Barosu Dergisi
AET	:	Avrupa Ekonomik Topluluğu
Age.	:	Adı geçen eser
Akt.	:	Aktaran
Ant.	:	Antalya
Aş.	:	Aşğıda
AÜHFD	:	Ankara Üniversitesi Hukuk Fakóltesi Dergisi
BAM.	:	Bölge Adliye Mahkemesi
BGB	:	Bürgerliches Gesetzbuch (Alman Medeni Kanunu)
BGH	:	Bundesgerichtshof (Federal Adalet Mahkemesi)
Bkz.	:	Bakınız
BÜHFD	:	Bahçeşehir Üniversitesi Hukuk Fakóltesi Dergisi
C.	:	Cilt
dn.	:	Dipnot
DEÜHFD	:	Dokuz Eylül Üniversitesi Hukuk Fakóltesi Dergisi
E.	:	Esas numarası
Ed.	:	Editör
ET.	:	Erişim Tarihi
eTBK	:	818 sayılı Borçlar Kanunu
eTKHK	:	4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun
GÜHFD	:	Gazi Üniversitesi Hukuk Fakóltesi Dergisi

HD.	:	Hukuk Dairesi
İAÜHFD	:	İstanbul Aydın Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi
İBD	:	İstanbul Barosu Dergisi
İst.	:	İstanbul
K.	:	Karar numarası
m.	:	Madde
NJW	:	Neue Juristische Wochenschrift
RG.	:	Resmi Gazete
s.	:	Sayfa
S.	:	Sayı
TAAD	:	Türkiye Adalet Akademisi Dergisi
TBK	:	6098 sayılı Türk Borçlar Kanunu
TDK	:	Türk Dil Kurumu
TKHK	:	6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun
TMK	:	4721 sayılı Türk Medeni Kanunu
TTK	:	6102 sayılı Türk Ticaret Kanunu
TÜRSAB	:	Türkiye Seyahat Acentaları Birliği
vd.	:	Ve devamı
Y.	:	Yargıtay
Yönerge	:	90/314/AET sayılı Yönerge
Yönetmelik	:	Paket Tur Sözleşmeleri Yönetmeliği
Yuk.	:	Yukarıda

§1. GİRİŞ

I. KONUNUN TAKDİMİ

Paket tur sözleşmeleri, artan refahın ve iletişim imkânlarının; gezip görme, merak duygusunu tatmin etme isteklerini artırmasının bir sonucudur¹. Zaman içinde ekonomik anlamda orta sınıf olarak adlandırılan ve toplumun çoğunluğundan oluşan grubun elinde artık değer kalması ve ücretli izin hakları, tatil yapmayı adeta bir ihtiyaç hâline getirmiştir². Yeni yerler gezip görmek, tanımak isteyen veya yalnızca çalışma hayatının temposundan uzaklaşarak ruhen ve bedenen dinlenmek için uygun mekân arayışında olan insanlar birtakım hizmetlere ihtiyaç duymuşlardır. Öncelikle gitmek istedikleri yere sorunsuz bir şekilde ulaştıracak vasıta, barınmak ve dinlenmek için uygun koşullarda bir mekân, gezilen yerler hakkında aydınlatıcı bir rehber ve bazen de bir günün en verimli şekilde geçirilmesi için bir organizatör temel tatil ihtiyaçları arasında sayılabilir. Seyahat büroları bu hizmetlerin tamamını veya en azından birkaçını bir araya getirerek piyasaya sunmuşlardır.

Turistik amaçlı geziler için organize edilerek sunulan turlar 19. Yüzyılın başında İngiltere’de ortaya çıkmış ve Thomas Cook tarafından başlatılan bu girişim hareketi tüm dünyayı sarmıştır. Ancak geleneksel olarak yapılan paket tur düzenleme ve aracılık işleri de -birçok sektör gibi- teknolojik gelişmelerin getirdiği değişimden etkilenmeye başlamıştır³. Paket tur sözleşmesinin hukuki açıdan incelenmeye başlandığı dönemde,

¹ OKTAY, Saibe: **Gezi Sözleşmesi**, İstanbul 1997, s. 1.

² ASLAN, Yılmaz İ.: **6502 Sayılı Kanuna Göre Tüketici Hukuku**, 5. Baskı, Bursa 2015, s. 654.

³ Anılan değişimin ilk etkilerinin görülmeye başladığı zaman, tam da bu çalışmaya başlanılan zamana denk gelmektedir. Konu ile ilgili fikir verebilecek bir inceleme için bkz: “*Thomas Cook neden battı?*”, **BBC News Türkçe**, 23 Eylül 2019, <https://www.bbc.com/turkce/haberler-dunya-49748209> (ET. 06.04.20).

turun önceden programlanmış olması şartı göze çarparken⁴ turizm şirketlerinin bugün geldiği noktada artık “seyahat tasarımcıları” tüketicilerin istekleri doğrultusunda tatil planlayabilmektedir. Belirtmek gerekir ki gerek geleneksel paket turlarda gerekse tüketici isteklerine göre hazırlanan paket turlarda tüketicinin korunması büyük önem arz etmektedir⁵.

1970 tarihli, Brüksel Konvansiyonu⁶ olarak anılan anlaşma AB hukukunda paket tur düzenlemelerinin ilk adımı olarak görülmektedir⁷. Anlaşmanın temelini, “Özel Hukukun Yeknesaklaştırılmasına ilişkin Uluslararası Enstitü (*Institute International pour l’Unification du Droit*)”nın hazırladığı seyahat sözleşmesi taslağı oluşturmaktadır⁸.

Paket tur sözleşmesinden doğan sorunları çözmek amacıyla hazırlanan ilk AB yönergesi ise Paket Gezi, Paket Tatil ve Paket Turlara İlişkin 90/314/AET sayılı Konsey Yönergesi’dir (Yönerge)⁹. Yönerge’nin paket tur düzenleyiciler için öngördüğü yükümlülüklerin gereksiz yere pazarı aksattığının düşünülmesi ve pazarın yapısında meydana gelen değişim yüzünden güncelliğini yitirmesi sebebiyle 2015/2302 sayılı

⁴ OKTAY, Gezi, s. 11.

⁵ Tüketicinin korunma nedenleri, dünyada ve ülkemizde tüketici hareketleri, tüketicinin korunması yolları ve tüketici hakları hakkında detaylı bilgi için bkz: AKİPEK, Şebnem: **Türk Hukuku ve Mukayeseli Hukuk Açısından Tüketici Kredisi**, Ankara 1999, s. 64-137; Sanayi devrimi öncesi tüketicinin korunması hususunda bkz. GÖLE, Celal: **Ticaret Hukuku Açısından Aldatıcı Reklamlara Karşı Tüketicinin Korunması**, Ankara 1983, s. 5-13.

⁶ “International Convention on Travel Contracts” (Seyahat Sözleşmeleri Uluslararası Konvansiyonu). 23 Nisan 1970 tarihli Anlaşmayı Arjantin, Belçika, Çin, Dahome, İtalya, Kamerun ve Togo onaylamıştır. YURT, Bülent: **Seyahat Düzenleme Sözleşmesi**, Ankara 2000, s. 34.

⁷ SAYIN, Feyza Eren: **Paket Tur Sözleşmesi**, İstanbul 2017, s. 20; YURT, s. 34.

⁸ YURT, s. 34.

⁹ “Council Directive of 13 June 1990 on package travel, package holidays and package tours”, <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/ALL/?uri=CELEX%3A31990L0314>, (ET. 13.07.20).

Yönerge¹⁰ düzenlenmiştir¹¹. Yeni bir düzenlemeye ihtiyaç duyulmasına neden olan değişimler arasında; tüketicilerin paket tur düzenleyicilerden, kendi belirledikleri yer ve zaman diliminde, kendi arzularına göre planlanmış bir tatil organize etmelerini istemeye başlamaları gösterilmektedir¹². Bunun yanı sıra önceden yalnızca tek bir turizm hizmeti sunan sağlayıcıların, başka turizm hizmetlerine de aracılık etmeye başlamasıyla birlikte sorumluların tespiti güçleştiğinden yeni bir düzenleme yapma gereği duyulmuştur. 2015/2302 sayılı Yönerge'nin getirdiği yenilikler henüz mevzuatımıza aktarılmamıştır.

Paket tur sözleşmesine ilişkin hukukumuzdaki ilk düzenleme AB müktesebatına uyum süreci çerçevesinde 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'a (eTKHK)¹³ 4822 sayılı Kanunla¹⁴ getirilen 6/C maddesiyle yapılmıştır¹⁵. 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun (TKHK)¹⁶ m. 51 hükmü ile nispeten daha ayrıntılı hükümler getirilmiştir. Bu düzenleme, hükmün gerekçesinden anlaşılacağı üzere; Yönerge ve Yönerge'nin İsviçre iç hukukuna aktarılmasını amaçlayan 18.06.1993 tarihli Paket Turlara İlişkin Federal Yasa'dan¹⁷ yararlanılarak yapılmıştır.

¹⁰ “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”, <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A32015L2302&qid=1617186213468> (ET. 31.01.21).

¹¹ BAŞ SÜZEL, Ece: **Tatil Sözleşmeleri**, İstanbul 2019, s. 147.

¹² BAŞ SÜZEL, s. 144-145.

¹³ RG. 08.03.95, S. 22221.

¹⁴ Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunda Değişiklik Yapılmasına Dair Kanun RG. 14.03.03, S. 25048.

¹⁵ KADIOĞLU, Kamil: “4077 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanun'da 4822 Sayılı Kanun'la Yapılan Değişiklikler Hakkında İnceleme”, **TBB Dergisi**, S. 55, 2004, s. 315.

¹⁶ RG. 28.11.13, S. 28835.

¹⁷ “Bundesgesetz über Pauschalreisen” 18.06.93.

II. KONUNUN ÖNEMİ

Günümüz ekonomik düzeninde endüstriyel üretim, tüketim toplumunu meydana getirmiş, bu ortamda tatil de tüketilebilir bir meta hâline gelmiştir¹⁸. Artan talepler organize edilmiş gezi programlarını doğurmuş ve bu noktada tüketicileri koruma ihtiyacı ortaya çıkmıştır. Hukukumuzda “paket tur sözleşmesi” düzenlemesi ile uygulamada bu ihtiyacın giderilmesi amaçlanmıştır. Tüketicilerin korunmasına yönelik düzenlemeler, tüketiciye güven vererek özgür hareket alanı sağlamakla birlikte aynı zamanda sermaye grupları için asgari bir düzen öngörmektedir. Bu açıdan paket tur sözleşmesi düzenlemesi, SEROZAN’ın özlü deyişi ile “*günübirlik, geçici, bireysel çıkarının sınırlı bilinciyle pazara çıkan tüketicileri; her açıdan güçlü, örgütlenmiş, hesabını kitabını yapmış, uzun vadeli çıkarlarının bilincinde olan ticari işletmelerden*” korumayı amaçlamaktadır¹⁹.

Bu korumanın etkinliğini ve etkililiğini artıracak her akademik çalışma tüketicilerin tatil konforunu artırmak, paket tur düzenleyicilerini TKHK ve Yönetmelik’e uygun davranmaya mecbur etmek bakımından kıymetlidir. Bu çalışmada, paket tur sözleşmesi ile ilgili doktrinde ve Yargıtay uygulamasında ortaya konan esasların, güncel gelişmeler ışığında ele alınması amaçlanmıştır.

¹⁸ Konu ile ilgili sosyolojik açıdan yapılan bir çalışma için bkz. ÇEŞMECİ, Mücahit Hakan: **Türkiye’de Turizmin Mcdonaldlaştırılması: Bir Turistik Ürün Olarak Paket Tur İncelemesi**, Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara 2018, s. 51-53.

¹⁹ SEROZAN, Rona: “*Turistik Gezi Sözleşmeleri*”, **Yargı Dergisi**, S. 49, 1980, s. 20.

III. KONUNUN SINIRLANDIRILMASI

Çalışmada TKHK m. 51 hükmü ve Paket Tur Sözleşmeleri Yönetmeliği'nin (Yönetmelik)²⁰ uygulama esasları, doktrin ve yargı kararlarından yararlanılarak incelenmiştir. TKHK m. 51'de yapılan düzenlemeyi açıklamak amacıyla eTKHK m. 6/C hükmü ve o dönemdeki Yargıtay içtihatlarından da faydalanılmıştır. Ayrıca Türk hukukundaki paket tur düzenlemesine esas olan 90/314 sayılı Yönerge, bazı hususlar açıklanırken yol gösterici olmuştur. Yönerge'yi iç hukuklarında uygulayan ülkelerin yargı kararlarına da çalışmada yer yer değinilmiştir. Paket tur sözleşmesine dair AB hukukundaki güncel düzenleme olan 2015/2302 sayılı Yönerge'den de yararlanılmıştır.

Paket tur sözleşmesini konu alan ve paket tur sözleşmesinin daha iyi anlaşılmasına katkı sağlayacağı kanaatinde olduğumuz akademik çalışmaların yanı sıra temel borçlar hukuku eserlerinden faydalanılmıştır. Güncel yargı kararları çalışmaya dâhil edilerek, bu kapsamda Yargıtay kararlarıyla birlikte Bölge Adliye Mahkemelerinden verilen kararlara da yer verilmiştir. Zira paket tur sözleşmesinden doğan uyuşmazlıkların azımsanmayacak bir kısmı 6100 sayılı Hukuk Muhakemeleri Kanunu²¹ m. 362/1-a hükmünde öngörülen temyiz sınırını²² aşmadığından Yargıtay kararlarına konu olmamaktadır.

Çalışmada paket tur sözleşmesi ele alınırken, tüketici hukukunun gelişimi gibi bu çalışmanın kapsamını aşacak konulara ve paket tur sözleşmesi ile ilgili olarak değinilen her biri ayrı akademik araştırma konusu olabilecek detaylı doktrin tartışmalarına

²⁰ RG. 16.01.15, S. 29236.

²¹ RG. 04.02.11, S. 27836.

²² 521 sıra numaralı Vergi Usul Kanunu Genel Tebliği (RG. 28.11.20, S. 31318)'ndeki yeniden değerlendirilme oranına göre; 2020 yılı için 72.070 Türk lirası olan temyiz sınırı, 2021 yılı için 78.630 Türk lirası olarak hesaplanmaktadır.

girilmemiştir. Ayrıca çalışmadan faydalanmak isteyen kimselerce hâlihazırda bilindiği farz edilen olgular tekrar edilmekten kaçınılmıştır.

Üç bölüm ve bir sonuçtan oluşan bu çalışmada; birinci bölüm paket tur sözleşmesinin tanımı, unsurları, kurulması ve hukuki niteliğine ayrılmıştır. İkinci bölümde tarafların hakları ve borçları yer almaktadır. Üçüncü bölüm ise paket tur sözleşmesinin gereği gibi ifa edilmemesi, bunun sonuçları, sözleşmenin sona ermesi ve zamanaşımı konularını içermektedir. Yazarın değerlendirmeleri ise sonuç bölümünde yer almaktadır.



BİRİNCİ BÖLÜM:

PAKET TUR SÖZLEŞMESİ İLE İLGİLİ TEMEL BİLGİLER

§2. PAKET TUR SÖZLEŞMESİNE İLİŞKİN TERMİNOLOJİ, SÖZLEŞMENİN TANIMI VE UNSURLARI

I. PAKET TUR SÖZLEŞMESİNE İLİŞKİN TERMİNOLOJİ VE SÖZLEŞMENİN TANIMI

Paket tur sözleşmesi, TKHK düzenlemesinden sonra dahi birçok farklı şekilde isimlendirilmeye devam etmiştir. Aşağıda öncelikle bu terminoloji²³, ikinci olarak da paket tur sözleşmesinin doktrindeki tanımları ile kanuni tanımı ele alınmıştır.

A. Terminoloji

Mevzuatımızda eTKHK m. 6/C’de “paket tur sözleşmesi” olarak adlandırılan ve 2003 yılından beri bu adla kendine yer edinen sözleşme, henüz nasıl adlandırılacağı hususunda fikir birliğine varılmadan önce farklı kelime gruplarıyla ifade edilmekteydi²⁴.

²³ Kanuni düzenlemenin yapılmasından sonra terminoloji konusunda birlik sağlanmıştır, ancak düzenleme öncesi yayınlanan eserlerde bahsedilenin özünde paket tur sözleşmesi olduğu gerçeğine değinilmek istendiğinden bu başlığa yer verilmiştir.

²⁴ eTKHK’ye eklenen 6/C maddesi sonrasında, bizce hatalı olarak, gezi sözleşmesi ve paket tur sözleşmesini farklı iki sözleşme olarak ele alan bir makale için bkz. NERAD, Hasan: “*Turizm Hukukunda Adsız Sözleşmeler*”, Prof. Dr. Turgut Akıntürk’e Armağan, İstanbul 2007, 231-249.

İlk olarak *SEROZAN*, bu sözleşmeyi Alman Medeni Kanunu'na (BGB)²⁵ paket tur düzenlemesini getiren yasa değişikliğinden²⁶ ilhamla “turistik gezi sözleşmesi” olarak isimlendirmiştir²⁷. Bu isimlendirme; turistik olmayan, ticari veya mesleki amaç taşıyan gezileri dışlamaktadır, ancak TKHK’de ticari veya mesleki amaçlı geziler de paket tur kapsamında kabul edilmiştir.

YURT ise, bugün paket tur sözleşmesi olarak adlandırılan sözleşmeye, “seyahat düzenleme sözleşmesi” demeyi uygun görmüştür²⁸. *OKTAY* da “turistik gezi sözleşmesi” tabirinin turistik amaçlı olmayan gezileri kapsamaması sebebiyle, bu sözleşmeye seyahat sözleşmesi veya gezi sözleşmesi isminin verilmesini daha uygun bulmuştur. Seyahat sözcüğünü de şehirlerarası yolculuğu anımsatması, aynı il içinde düzenlenen gezilerin hariç tutulduğu izlenimi uyandırması ve Türkçe olmaması sebebiyle eleştirerek “gezi sözleşmesi”nin en uygunu olduğunu belirtmiştir²⁹.

Yönetmelik m. 2/1’de; paket tur, paket tatil, paket seyahat veya benzeri isimler altında düzenlenen sözleşmelerin Yönetmelik’in kapsamında olduğu düzenlenmiştir. Böylece paket tur sözleşmesinin Kanuni unsurlarını taşıyan bir sözleşme, nasıl adlandırıldığından bağımsız olarak paket tur sözleşmesi hükümlerine tabi olmaktadır³⁰.

²⁵ “Bürgerliches Gesetzbuch” 18.08.1896, <https://www.gesetze-im-internet.de/bgb/> (ET. 02.06.21).

²⁶ “Gesetz zur Änderung des Bürgerlichen Gesetzbuchs (Reisevertragsgesetz)” 10.05.79, https://dejure.org/BGBI/1979/BGBI_I_S_509 (ET. 02.06.21).

²⁷ *SEROZAN*, Gezi, s. 21.

²⁸ *YURT*, s. 42.

²⁹ *OKTAY*, Gezi, s. 6.

³⁰ Paket tur sözleşmesi ile taahhüt edilen edim bütünlüğü için “paket tur” ifadesinin kullanılması gerekmektedir. Zira “tur” ifadesi paket tur sözleşmesinden daha dar kapsamlı; tarihi, doğal, kültürel veya turistik tanıtım ve ulaşım hizmetinin sunulduğu, konaklama içermeyen veya yirmi dört saatten kısa süren gezileri ifade etmektedir. Bkz. *ANDAÇ*, Faruk: **Turizm Hukuku**, 5. Baskı, Ankara 2013, s. 189.

B. Tanım

Paket tur sözleşmesi, TKHK m. 51/1 hükmünde, “*Paket tur sözleşmesi, paket tur düzenleyicileri veya aracıları tarafından aşağıdaki hizmetlerden en az ikisinin birlikte, her şeyin dâhil olduğu fiyatla satıldığı veya satımının vaat edildiği ve hizmetin yirmi dört saatten uzun bir süreyi kapsadığı veya gecelik konaklamayı içerdiği sözleşmelerdir.*” şeklinde tanımlanmıştır.

Doktrinde SEROZAN, paket tur sözleşmesini; seyahat acentesinin götürü ücret karşılığında ulaşım, konaklama, yeme-içme ve gezdirme hizmetlerini üstlendiği “*turistik bir eser sözleşmesi*”³¹; OKTAY ise birden çok gezi hizmetinin, önceden yapılmış bir program çerçevesinde, hizmetlerin yerine getirilmesi ile ilgili sorumluluğun da üstlenilerek toptan bir ücret karşılığında taahhüt edildiği sözleşme olarak tanımlamaktadır³².

Paket tur sözleşmesi, TKHK düzenlemesinden yola çıkılarak, paket tur düzenleyicileri veya aracıları ile götürü ücret karşılığında yapılan ve konusunu ulaşım, konaklama ve bunlara bağlı olmayan başka turizm hizmetlerinden en az ikisinin oluşturduğu, gecelik konaklamayı içeren veya yirmi dört saatten daha uzun bir zaman dilimini kapsayan sözleşme olarak tanımlanabilir.

Paket tur sözleşmesi, tüketiciler ile paket tur düzenleyicileri veya aracıları arasında yapılmaktadır. Konusunu yukarıda zikredilen hizmetlerin oluşturduğu bir sözleşmenin paket tur niteliği taşıyabilmesi, bu sözleşmenin paket tur düzenleyicileri veya aracıları ile yapılmış olmasına bağlıdır. Paket tur düzenleme ve paket tur sözleşmelerine aracılık etme işleri ise 1618 sayılı Seyahat Acenteleri ve Seyahat

³¹ SEROZAN, Gezi, s. 21.

³² OKTAY, Gezi, s. 12.

Acenteleri Birliği Kanunu’na³³ göre y r t lmektedir. Her ne kadar bu hususta TKHK ile 1618 sayılı Kanun arasında bağlantı kurulmamış olsa da paket tur sözleşmesinde, tüketicinin karşısındaki tarafının hukuki statüsünde 1618 sayılı Kanun belirleyici olmaktadır³⁴.

Sözleşmenin yasal tanımına göre tüketicilerin paket tur düzenleyicilerle yaptıkları sözleşmeler yanında paket tur aracıları ile yaptıkları sözleşmeler de paket tur sözleşmesi kapsamında değerlendirilmektedir. Bu husus, aşağıda detaylı açıklanacağı  zere³⁵ tüketicilerin paket tur aracılarına karşı ileri süreceği talepler bakımından önem arz etmektedir.

II. PAKET TUR SöZLEşMESİNİN UNSURLARI

Paket tur sözleşmesine karakterini veren; süre, edimlerin bütünlüğü ve  cret³⁶ unsurlarıdır. Süre unsuru, sözleşmenin yirmi dört saatten uzun bir süreyi kapsaması veya

³³ RG. 28.09.72, S. 14320.

³⁴ Bkz. aş.  3-I-B.

³⁵ Bkz. aş.  3-I-C.

³⁶ Paket tur sözleşmesini düzenleyen TKHK m. 51 h k m  ve Yönetmelik’te; paket tur çerçevesinde sunulan hizmetler için tüketicinin ödediği bedeli ifade etmek üzere, ücret ve fiyat sözcüklerinin birlikte kullanıldığı göze çarpmaktadır. TKHK m. 51/1’de “fiyat”, m. 51/7’de ise “ cret” tercih edilmiştir. Yönetmelik’te ise yalnızca m. 12/3 ve 12/4’te “ cret”, kalan kısımlarda “fiyat” sözcüğü kullanılmıştır. Bu çalışmada ise sözcüklerin TDK tanımı esas alınarak ücret sözcüğü ağırlıklı olarak kullanılmıştır. Nitekim “ cret”in TDK sözlükteki ilk tanımı “iş gücünün karşılığı olan para veya mal”; “fiyat”ın ise “alım veya satımda bir şeyin para karşılığındaki değeri, eder, paha” şeklinedir. Paket tur sözleşmesinin konusu -her ne kadar TKHK m. 51/1’de “satım”dan bahsedilse de- çoğunlukla bir hizmetin sunulmasıdır. Bu sebeple hizmetin karşılığı olarak ödenen bedel için “ cret” sözcüğünü kullanmayı uygun gördük. Ancak bazı yerlerde, çalışma ile

gecelik konaklamayı içermesini; ücret unsuru, sözleşme bedelinin götürü olarak belirlenmiş olmasını ve edimlerin bütünlüğü unsuru da sözleşmenin konusu olan asli edimlerin bir bütün oluşturmasını ifade etmektedir.

A. Süre

Paket tur sözleşmesinin unsurlarından ilki süre unsurudur. Süre unsuru bakımından gecelik konaklama ve yirmi dört saatten uzun bir süreyi kapsama ihtimalleri birbirine alternatif teşkil etmektedir. Öngörülen süreyi aşan turlarda harcanan zaman ve paranın tüketicinin korunmasını gerektirecek düzeyde olduğu düşüncesi, TKHK m.51 hükmünün konulmasında etkili olmuştur. Başka bir deyişle, gecelik konaklama içermeyen veya süresi yirmi dört saatten daha az olan turlara katılan tüketicilerin bu tur için ayırdıkları vakit ve ödedikleri bedelin özel olarak korunmayı gerektirecek düzeyde olmadığı düşünülmüştür³⁷.

Anılan iki süre ölçütünden birinin karşılanması hâlinde diğer unsurlar da bulunuyorsa paket tur sözleşmesinin varlığı kabul edilir. Paket tur gecelik konaklama içeriyorsa, sözleşme süresi yirmi dört saati geçmese dahi paket tur kapsamında değerlendirilir. Aynı şekilde tur programının süresi yirmi dört saati aşmakta ise sözleşme gecelik konaklama içermese bile paket tur sözleşmesinin varlığı kabul edilir.

mevzuat arasında kavram kargaşası meydana gelmesini önlemek amacıyla, iki kelimeyi de aynı anlamı ifade etmek üzere kullandık.

³⁷ BAŞ SÜZEL, s. 168.

B. Edimlerin Bütünlüğü

Paket tur sözleşmesinin konusunu oluşturan ulaşım, konaklama ve bu ikisine bağlı olmayan turizm hizmetlerinin bir bütün oluşturacak şekilde sunulması gerekmektedir. Bu bütünlük, paket tur düzenleyicisi tarafından yapılan organizasyon çerçevesinde edimlerin bir araya getirilmesi ile meydana gelir. Sözleşmenin konusunu oluşturan edimler, iç içe geçmeli, diğer bir deyişle bir bütünün parçaları olarak ifa edilmelidir. Edimlerin bütünlüğü unsuru, paket tur sözleşmesinin bireysel seyahat edimi sözleşmelerinden ve bu sözleşmelere aracılık faaliyetlerinden ayırt edilmesi hususunda önem arz etmektedir³⁸.

1. Asgari Edim Sayısı

Paket tur sözleşmesinde asgari edim sayısı TKHK m. 51/1 hükmünde düzenlenmiştir. Buna göre paket tur sözleşmesinin konusunu, ulaşım ve konaklama hizmetlerinden her ikisiyle veya bunlardan biriyle birlikte bağımsız başka bir turizm hizmetinin sağlanması oluşturmaktadır. Ayrıca paket tur sözleşmesi mevzuatımızda yer almadan önce de doktrinde, sözleşmede bir geziyi meydana getiren temel hizmetlerden en az ikisinin bulunması hâlinde paket tur sözleşmesinin söz konusu olacağı kabul edilmiştir³⁹.

TKHK m. 51/1 hükmünden, paket tur sözleşmesinin konusunu oluşturan edimlere dair iki kriter çıkmaktadır. Bunlardan ilki, konaklama ve ulaşım hizmetine bağlı olmayan turizm hizmetlerinin bir araya gelerek paket tur sözleşmesinin konusunu oluşturamayacağıdır⁴⁰. Bu hizmetlerin sağlanmasının taahhüt edildiği bir sözleşmenin

³⁸ YURT, s. 44.

³⁹ OKTAY, Gezi, s. 9.

⁴⁰ Konaklama veya ulaşımına bağlı olan hizmetler ayrı hizmet olarak değerlendirilmemektedir.

paket tur sözleşmesi sayılabilmesi için ulaşım veya konaklama hizmetlerinden en az biriyle birlikte sunulması gerekmektedir.

İkinci kriter ise paket tur sözleşmesinde söz konusu geziye dair tüm hizmetlerin bulunmasının gerekmediğidir. Zira paket tur düzenleyicisinin, bir kişinin seyahat sırasında ihtiyaç duyabileceği hizmetlerin tümünü sunması zorunluluğu bulunmamaktadır. Bu nedenle bir geziye dair hizmetlerin bir kısmının TKHK’de belirtildiği şekilde bir araya gelmesi hâlinde paket tur sözleşmesi söz konusu olur.

Sözleşmede öncelikle iki turizm hizmetinin bulunması gerekmektedir. Bu hizmetlerden biri mutlaka ulaşım veya konaklama olmalıdır. Yalnızca ulaşım ve konaklama hizmetleri bir araya getirilerek paket tur oluşturulabileceği gibi, ulaşım hizmeti ve buna bağlı olmayan örneğin rehberlik hizmeti ile de paket tur oluşturulabilir.

2. Edimlerin Asli Olması

Paket tur kapsamında sunulacak hizmetlerin sözleşmenin asli edimini oluşturması gerekmektedir. Hangi hizmetlerin asli edim teşkil edeceğine ise TKHK m. 51/1’de işaret edilmiştir. Buna göre ulaşım, konaklama ve bu ikisine yardımcı nitelikte olmayan turizm hizmetleri paket tur sözleşmesinin asli edimidir. Bunlardan herhangi ikisinin bulunması, diğer unsurlar da gerçekleştiğinde, paket tur sözleşmesinin varlığı için yeterlidir.

Konaklama ve ulaşım hizmetleri Kanun hükmü uyarınca asli edim olarak kabul edilmekte ve paket tur sözleşmesinin varlığı için bunlardan en az birinin bulunması gerekmektedir⁴¹. Oldukça çeşitlilik gösterebilen diğer turizm hizmetlerinin ise asli edim

⁴¹ 2015/2302 sayılı Yönerge’de herhangi iki turizm hizmetinin bir araya gelerek paket tur meydana getirebileceğine ilişkin düzenleme ve Türk hukukunda da Kanun’un geniş yorumlanması yoluyla aynı esasın benimsenmesi gerektiği yönünde bkz. SAYIN, s. 48-49.

olarak kabul edilebilmesi için ulaşım ve konaklamaya bağlı olmaması gerekmektedir. Paket tur sözleşmesinin konusunu oluşturan hizmetler, bu başlık altında aşağıda incelenmiştir.

a. Ulaşım

Ulaşım, “köyler, şehirler ülkeler arasında bir yerden bir yere gidiş geliş” olarak tanımlanmaktadır⁴². Paket tur sözleşmesi çerçevesinde sunulan ulaşım hizmeti hava yoluyla, trenle, kara taşıtlarıyla veya deniz yoluyla sağlanabilir. Ulaşım hizmeti, tüketicinin evinden veya kendi belirlediği bir yerden alınması ile başlayabileceği gibi tüketicinin hareket noktasına gelmesiyle de başlayabilir.

Paket tur sözleşmesinin amacına uygun olarak, ulaşım hizmeti; tüketicinin paket tura dâhil diğer hizmet veya hizmetlerin sunulacağı yere varmasını sağlamalıdır. Bu aynı zamanda paket tur sözleşmesinin edimlerin bütünlüğü unsuru ile de ilgili bir husustur. Ulaşım hizmetinin, paket tur çerçevesinde sunulan hizmetler bütünü içerisinde bir bütünün parçası olarak yer alması gerekir. Tüketici uçakla seyahat edecekse ve paket tur içerisinde konaklama hizmeti de bulunuyorsa, tüketicinin havaalanından konaklama yerine ulaşımı da sağlanmalıdır⁴³. Ulaşım hizmetine ek olarak sunulan hizmet rehberlik, konser veya gösteri izletme ise bunların gerçekleşeceği noktaya ulaşım sağlanmalıdır. Ulaşım hizmetine eğer varsa farklı taşıtlarla aktarmalar arasındaki taşımalar da dâhil olmaktadır. Uçak ve sonrasında ile seyahat edilecekse havaalanı ve tren garı arasındaki ulaşım sağlanmalıdır.

⁴² **Türk Dil Kurumu Sözlükleri**, <https://sozluk.gov.tr> (ET. 08.06.20).

⁴³ Turizm literatüründe buna “yatay bütünleştirme” denmektedir. Bkz. GÜRDAL, Mehmet: **Turizm Ulaştırması “Paket Tur Organizasyonu ve Yönetimi”**, Ankara 2015, s. 164.

Genellikle bağımsız hizmet sağlayıcıları⁴⁴ aracılığıyla yerine getirilse de ulaşım hizmetinin paket tur düzenleyicisi tarafından bizzat sağlandığı paket turlar da bulunmaktadır. Paket tur düzenleyicisinin, kiraladığı bir uçak aracılığıyla düzenlediği bu turlara *charter* seferlerle yapılan paket tur (*Inclusive Tour Charter*) denmektedir⁴⁵. Uygulamada, paket tur düzenleyicileri tur kapsamında ulaşımı üstlenmekle birlikte bu hizmetin sorumluluğundan kaçmak istemektedirler. Bu amaçla sözleşmenin devamına tüketici ile havayolu şirketi arasında aracı konumda olunduğuna dair kayıt düşülmektedir. Ayrıca sözleşmelerde, tarifeli uçuşlara göre ekonomik avantajı sebebiyle tercih edilen *charter*⁴⁶ uçuşların Lahey Protokolüne⁴⁷ tabi olduğu ifade edilmektedir. Ancak belirtmek gerekir ki, Lahey Protokolü'ne tüketicinin ulaşması ve içeriğini öğrenmesinin zorluğu bir yana anılan sözleşme hükümleri haksız şart hükümleri uyarınca geçersiz sayılır⁴⁸.

⁴⁴ Sağlayıcı, TKHK m. 3/1-ı hükmünde “[k]amu tüzel kişileri de dâhil olmak üzere ticari veya mesleki amaçlarla tüketiciye hizmet sunan ya da hizmet sunanın adına ya da hesabına hareket eden gerçek veya tüzel kişi” olarak tanımlanmaktadır.

⁴⁵ GÜRDAL, s. 157.

⁴⁶ *Charter* sözcüğü için TDK sözlük “dolmuş uçak” ifadesine gönderme yapmaktadır. Dolmuş uçak ise “Belirli merkezler arasında belli bir tarifeyle bağlı olmaksızın sefer yapan ucuz tarifeli uçak.” şeklinde tanımlanmaktadır. <https://sozluk.gov.tr> (ET. 12.11.20).

⁴⁷ 12 Ekim 1929 tarihinde akdedilen Lahey Protokolü (Varşova’da imzalanan Uluslararası Hava Taşımacılığına İlişkin Bazı Kuralların Birleştirilmesi Hakkındaki Sözleşme’yi Değiştiren Protokol) ülkemizde 1 Ağustos 1963 tarihinde; bu Protokolle tadil edilen Varşova Sözleşmesi de 23 Haziran 1978 tarihinde yürürlüğe girmiştir.

⁴⁸ Paket tur sözleşmesinde haksız şartlar hususunda bkz. aş. §3-II-B-3.

b. Konaklama

Paket tur sözleşmesine konu olan konaklama hizmetinin tanımı ve sınırları TKHK m. 51’de ve Yönetmelik’te bulunmadığı gibi mehaz Yönerge’de de yer almamaktadır. Ancak 2015/2302 sayılı Yönerge’den yararlanılarak konaklama hizmetinin yerleşme amacı taşınamaması, taşımanın bir unsuru olmaması gerektiği ve gecenin ulaşım aracında geçirilmesinin konaklama sayılmayacağı ifade edilmektedir⁴⁹. Şu hâlde, ulaşım hizmetinin süresi uyku süresini de içine alacak kadar uzaması nedeniyle tüketicinin ulaşım sırasında uyuması konaklama hizmetini karşılamamaktadır.

Konaklamanın ulaşım aracında gerçekleştiği “*cruise*”⁵⁰ ve yataklı trenlerde “*tren turları*”⁵¹ bu açıdan değerlendirildiğinde ise konaklama amacı bulunması sebebiyle konaklama hizmetinin varlığının kabul edilmesi gerekmektedir⁵². Bu turlarda konaklama hizmeti ulaşım aracında sunulmakta, tüketicilerin dinlenmesi ve uyuyabilmesi için uygun konforlu ortam sağlanmaktadır.

c. Ulaşım ve Konaklamaya Bağlı Olmayan Turizm Hizmetleri

TKHK m. 51 hükmü ve Yönetmelik’te, turizm hizmetinin, ulaşım ve konaklamaya bağlı olmamasından ne anlaşılması gerektiği hususunda açıklık bulunmamaktadır. Yönerge’ye göre ise ulaşım ve konaklamaya yardımcı nitelikte olmayan bir hizmetin, ulaşım veya konaklamayla birlikte paket tur teşkil edebilmesi için,

⁴⁹ BAŞ SÜZEL, s. 162.

⁵⁰ Uygulamada *cruise* adı verilen gemi turlarında herhangi bir otelde verilen konaklama hizmetinden çok daha konforlu bir hizmet sunulduğu bilinmektedir.

⁵¹ Trans Sibirya turları, Doğu Ekspresi turları tren turlarına örnek gösterilebilir.

⁵² BAŞ SÜZEL, s. 162.

paket turun önemli bir bölümünü oluşturması gerekmektedir. Bağımsız turizm hizmetinin, paket turun bütünü açısından önemi ise hizmetin maddi değerine göre belirlenmelidir. Ancak turizm hizmetinin piyasa değeri ile paket tur bedeli arasındaki oranın ne kadar olması gerektiği, Yönerge’de gösterilmemiştir. Buna ilişkin bir değerlendirmeye 2015/2302 sayılı Yönerge’nin mülahazalar kısmında rastlanmaktadır. Burada, turizm hizmetinin piyasa değerinin, paket tur bedelinin dörtte birini oluşturması hâlinde bağımsız turizm hizmeti sayılacağı belirtilmiştir⁵³.

Turizm hizmetinin ulaşım ve konaklamadan bağımsızlığı konusu araştırılırken, doktrinde ileri sürülen başka bir ölçüt ise paket tur düzenleyicisinin turun tanıtımını yaparken ilgili hizmete özel bir yer ayırmış olması veya bu hizmetin tüketici için önem taşıması ve paket tur düzenleyicisinin bunu bilmesidir⁵⁴. Uygulamada rehberin ismi ile anılan turlar, belli sportif veya sanatsal etkinliklere katılım amacıyla düzenlenen turlar bulunmaktadır. Belirtmek gerekir ki, bu tür turlarda özellikle zikredilen ve ön plana çıkarılan turizm hizmetleri, bağımsız turizm hizmeti niteliği taşımaktadır.

Yönetmelik’in m. 4/1-b hükmünde, ulaştırma ve konaklamaya bağlı olmayan “başka turizm hizmetleri”ne bazı örnekler gösterilmiştir. Bunlar arasında araç kiralama, kültürel, tarihi veya turistik yerlerin gezdirilmesi, gösteri, konser veya spor faaliyetlerinin düzenlenmesi veya izlettirilmesi ve rehberlik hizmetleri bulunmaktadır. Kanaatimizce sayım, sınırlandırıcı (tahdidi) olarak değil, örneklendirici (tadadı) olarak yapılmıştır. Dolayısıyla, anılan hükümde zikredilenler dışında da ulaşım ve konaklamaya bağlı olmayan turizm hizmetleri sayılabilir. Uygulamada, doğa olayı seyrinin asli edim olduğu “kuzey ışıkları turları”, yöresel yiyecek veya içecek tadımlarının sözleşmenin asli

⁵³ BAŞ SÜZEL, s. 166. Ayrıca sözü edilen dörtte bir oranın 2015/2302 sayılı Yönerge’nin “Mülahazalar” kısmında yer alması sebebiyle bağlayıcı olmadığı yönünde, bkz. age. dn. 527.

⁵⁴ SAYIN, 50.

edimleri arasında yer aldığı “gastronomi turları”⁵⁵ bulunmaktadır. Farklı mekanlarda akşam yemeği yenmesi de asli edim olarak kabul edilmektedir⁵⁶. Ayrıca doktrinde, adrenalin turlarında yer alan ekstrem spor aktivitelerinin ve tanıtım sırasında özellikle vurgulanan futbol şampiyonası karşılaşmaları gibi tüketiciler için özel önem taşıyan maçların da asli edim olarak kabul edilebileceği ifade edilmiştir⁵⁷. Spor aktiviteleri çerçevesinde av organizasyonları da bağımsız turizm hizmeti olarak değerlendirilebilir⁵⁸. Bunların yanında uygulamada, seyahat bürolarının vize danışmanlığı hizmeti verdiği rastlanmaktadır. Vize işlemlerine aracılık edilmesi de bağımsız turizm hizmeti olarak kabul görmektedir⁵⁹.

Ayrıca belirtmek gerekir ki Yönetmelik’te bağımsız turizm hizmetleri arasında sayılan araç kiralama hizmeti, 2015/2302 sayılı Yönerge’de paket tur sözleşmesinin içerdiği dört edimden biri olarak yer almaktadır⁶⁰. Anılan düzenlemeye göre paket tur sözleşmesi kapsamında sunulan ulaşım, konaklama, ulaşım veya konaklamaya bağlı olmayan turizm hizmetlerine ek olarak araç kiralama da asli edimler arasında anılmıştır.

⁵⁵ BAŞ SÜZEL, s. 165; SAYIN, 50.

⁵⁶ BAŞ SÜZEL, s. 165.

⁵⁷ BAŞ SÜZEL, s. 167; SAYIN, 50.

⁵⁸ BOZ, Necip/HOCAOĞLU, Ulvi: **Turizm Hukuku**, 3. Baskı, Ankara 2008, s. 240. Av Turizmi Kapsamında Avlanmalara İlişkin Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik (RG. 14.04.16, S. 29684) m. 8 ile av organizasyonlarında acentelerin sorumlulukları düzenlenmiştir.

⁵⁹ BAŞ SÜZEL, s. 164; Aynı yönde Yargıtay kararı için bkz. age. dn. 520.

⁶⁰ BAŞ SÜZEL, s. 161.

3. Asli Edimlerin Birleşimi

Paket tur sözleşmesinde paket tur düzenleyicisi, birden fazla hizmet sunmayı üstlenmektedir. Paket tur düzenleyicisinin üstlendiği iki veya daha fazla hizmet ediminin paket tur sözleşmesi teşkil etmesi için bunların birlikte sunulması bir bütün hâlini alması gerekir.

Paket tur sözleşmesinde taahhüt edilen edimler bir araya gelir ve belli bir süre içinde bütünlük arz eder. Örneğin sunulacak olan konaklama hizmeti, ulaşımın sağlanacağı tarihlerle örtüşmeli; bir festival veya gösteriye katılım taahhüt edilmişse, bunun yanında sunulacak olan ulaşım veya konaklama hizmetleri bu tarihleri kapsamalıdır. Söz gelimi, 19 Eylül’de gerçekleşecek spor müsabakasını izletme ve konaklama edimleri söz konusu ise konaklama edimi 20 Eylül’den itibaren sunulmaya başlanmamalıdır. Asli edimlerin birleşimi unsurunun gerçekleşmesi için konaklama hizmeti ile spor müsabakası izletme hizmetinin bir araya gelmesi gerekir. Aksi takdirde paket tur sözleşmesi söz konusu olmayacağından bu sözleşmeye ilişkin hükümler de uygulanmaz⁶¹.

Paket turun barındırdığı asli edimlerin farklı kişiler tarafından yerine getirilmesi bunların bir bütün oluşturmasını engellemez. Zira asli edimlerin biri veya tamamı bağımsız hizmet sağlayıcıları tarafından üstlenilmiş olabilir. Paket tur düzenleyicisinin üstlendiği edimler ayrı ayrı hizmet sağlayıcıları tarafından bir organizasyon çerçevesinde yerine getirildiği takdirde, asli edimlerin birleşimi unsuru gerçekleşir. Hizmet edimlerine ilişkin organizasyonun paket tur düzenleyicisi tarafından yapılması zorunluluğu da bulunmamaktadır. Yönerge’de ve eTKHK m. 6/C düzenlemesinde bu hususta bir kural bulunmamasına rağmen, bu dönemde, tur ayrıntılarının paket tur düzenleyicisi, aracısı

⁶¹ ASLAN, s. 659.

veya tüketici tarafından belirlenmesinin paket tur sözleşmesi niteliğini etkilemeyeceği sonucuna ulaşılmıştır⁶². Ancak organizasyonun paket tur düzenleyicisi tarafından yapılması, eTKHK düzenlemesinden önce bazı yazarlar tarafından sözleşmenin paket tur niteliğini kazanması için aranmıştır⁶³.

Günümüzde paket tur düzenleyiciler, tüketicilerin seyahatin tarihini, güzergahını, konaklama ve ulaşım şeklini ve daha başka detaylarını belirledikleri turlar hazırlamaktadırlar. Tüketicilerin beklentilerine uygun şekilde bir araya getirilen hizmetler tek bir ücret karşılığında sunularak, paket tur sözleşmesini meydana getirmektedir. Bu sözleşmelerin de TKHK m. 51 kapsamında değerlendirilmesi gerekmektedir⁶⁴. Nitekim m. 51/2’de paket tur ayrıntılarının düzenleyicisi, aracısı veya tüketici tarafından belirlenebileceği hüküm altına alınmıştır. Ancak doktrinde, çeşitli turizm hizmetlerine seyahat aracılığı sözleşmesi kapsamında aracılık edilmesinin paket tur sözleşmesi oluşturmayacağı ifade edilmektedir⁶⁵. Hâlbuki, seyahat edimlerinin konu olduğu seyahat aracılığı sözleşmelerinin paket tur sözleşmesinin unsurlarını barındırmaları hâlinde, bu sözleşmelerin paket tur sözleşmesi olarak kabul edilmesi gerekir. Sözü edilen sözleşmenin, tur ayrıntılarının tüketici tarafından belirlendiği ve edimlerin bağımsız hizmet sağlayıcıları aracılığıyla sunulduğu paket tur sözleşmesinden farklı bir sözleşme tipi olarak değerlendirilmesini gerektirecek bir özelliği bulunmamaktadır. Aksini kabul, paket tur sözleşmesi hükümlerinin tüketiciyi koruma

⁶² ATAMER, Yeşim M.: “*Paket Tur Sözleşmesine İlişkin TKHK m. 6/C’nin Revizyonuna İlişkin Teklifler*”, **Uğur Alacakaptan’a Armağan**, C. 2, İstanbul 2008, s. 89.

⁶³ OKTAY, Gezi, s. 11.

⁶⁴ BAŞ SÜZEL, s. 151.

⁶⁵ ASLAN, s. 664.

amacıyla bağdaşmaz. Kaldı ki 2015/2302 sayılı Yönerge’de “*click through*” yöntemi⁶⁶ ile yapılan sözleşmeler dahi paket tur olarak kabul edilmektedir⁶⁷. Seyahat aracılığı sözleşmesi kapsamında üstlenilen hizmetlerin süre ve edimlerin bütünlüğü unsurlarını taşıması hâlinde tüketicinin paket tur korumasından yararlanması gerekmektedir. Bu durumda seyahat edimlerinin sunulması için tüketici ile sözleşme akdeden kişi, artık paket tur düzenleyicisi olarak söz konusu sözleşmeden doğan borcun yerine getirilmesinden sorumlu olmaktadır.

C. Götürü Ücret

Paket tur içerisinde sunulan hizmetlerin karşılığı olarak her şey dâhil bir ücret belirlenmesi gerekmektedir. Kanun koyucu bu unsurun kanuna karşı hile ile ortadan kaldırılmasını önlemek amacıyla edimlerin ayrı ayrı faturalandırıldığı hâllerde de götürü ücretin bulunduğunu kabul etmiştir.

⁶⁶ BAŞ SÜZEL, s. 155. *Click through* yönteminde, tüketici, bir seyahat edimine ilişkin internet üzerinden sözleşme yaptıktan sonra, sözleşme yaptığı internet sitesi üzerinden, tüketicinin iletişim ve seyahat bilgileri bir başka turizm hizmeti sunucusu ile paylaşılmaktadır. Bu şekilde tüketiciye seyahati ile ilgili başka bir hizmetin sunulması önerilmektedir. Tüketicinin ilk sözleşmenin onayına ilişkin aldığı e-postadan sonra yirmi dört saat içinde kendisine gönderilen bağlantı aracılığıyla ikinci bir seyahat edimi sözleşmesi yapması paket tur sözleşmesinin korumasından yararlanmasını sağlamaktadır. Bkz. 2015/2302 sayılı Yönerge, Mülahazalar, N. 12.

⁶⁷ *Click through* yöntemi ile turizm hizmetlerinin bir araya getirilmesi, turizm literatüründe “dikey bütünleşme” olarak ifade edilmektedir. Bkz. GÜRDAL, s. 171.

1. Her Şey Dâhil Ücretlendirme

Paket tur sözleşmesinde çeşitli hizmet edimleri bir araya getirilerek bir bütün hâlinde sunulmaktadır. Bu edimlerin karşılığı tek bir ücret olmalıdır. Tüketici, paket tur düzenleyicisi tarafından taahhüt edilen edimlerin her biri için ayrı ayrı ücret ödemek yerine hepsinin karşılığı olarak belirli bir miktar ödemeyi üstlenmektedir. Başka bir deyişle, birden fazla turizm hizmetinin konu olduğu bir sözleşmeye paket tur sözleşmesine ilişkin hükümlerin uygulanabilmesi için, bunların toptan bir ücret karşılığında sunulması gerekmektedir⁶⁸.

Paket tur sözleşmesinde hizmet edimlerinin karşılığının tek bir ücret olması, bu hizmetlerin bir bütün olarak paket tur dâhilinde sunulduğuna karine olmak bakımından önem arz eder⁶⁹. Paket tur sözleşmesi hükümlerinin uygulanması için her şey dâhil ücretlendirme koşulunu aramanın tüketicinin korunması amacıyla bağdaşmayacağı açıktır. Nitekim TKHK m. 51/2’de, paket tura dâhil hizmetlerin ayrı ayrı faturalandırılması durumunda da paket tur sözleşmesine dair hükümlerin uygulanacağı düzenlenmiştir.

2. Kanuna Karşı Hile Yasağı

Götürü ücretin paket tur sözleşmesinin bir unsuru olarak düzenlenmesi, bu unsur bulunmadığı takdirde, akdedilen sözleşmenin paket tur sözleşmesi hükümlerine tabi olmaması sonucunu doğurmaktadır. Tüketiciyi koruyan ve kendilerine yükümlülük getiren paket tur sözleşmesine ilişkin TKHK düzenlemesinden kaçmak isteyen paket tur düzenleyicileri ve aracılarının, paket tur kapsamındaki hizmetler için ayrı ayrı fatura

⁶⁸ ATAMER, s. 89.

⁶⁹ YURT, s. 53.

düzenleyerek kanunu dolanmalarının önüne geçilmek istenmiştir. Bu sebeple TKHK m. 51/2’de paket tura dâhil hizmetlerin ayrı ayrı faturalandırılması durumunda da paket tur sözleşmesine dair hükümlerin uygulanacağı öngörülmüştür. Böylelikle paket tur düzenleyicileri ve aracıları hizmet edimleri için ayrı faturalar düzenleseler dahi diğer unsurlar bulunuyorsa bu sözleşme paket tur sözleşmesi olarak kabul edilecektir.

Başka bir açıdan ise ayrı ayrı faturalandırmanın paket tur düzenleyicisi veya aracısının paket tur sözleşmesi bulunmadığına dair iddiasına kanıt oluşturmayacağı ifade edilmektedir⁷⁰. Paket tur kapsamındaki hizmetlerin birbirinden bağımsız sözleşmelerin konusunu oluşturduğu bu faturalara dayanılarak iddia edilemez.

D. Anlaşma

Paket tur sözleşmesi, tarafların sözleşmenin kurulması yönündeki iradelerini karşılıklı ve birbirine uygun olarak açıklamalarıyla kurulur⁷¹. Tarafların paket tur sözleşmesinin esaslı unsurları üzerinde anlaşması sözleşmenin dördüncü unsurunu oluşturmaktadır. Esaslı noktalar üzerinde anlaşmanın gerçekleşmesiyle paket tur sözleşmesi kurulmuş olur. Paket tur sözleşmesinin kurulması, aşağıda ayrı bir başlık altında yer aldığından burada ilgili kısma gönderme yapmakla yetiniyoruz⁷².

⁷⁰ BAŞ SÜZEL, s. 152.

⁷¹ YURT, s. 54.

⁷² Bkz. aş. §3-II-A-3.

§3. PAKET TUR SÖZLEŞMESİNİN TARAFLARI VE KURULMASI

I. PAKET TUR SÖZLEŞMESİNDE TARAFLAR VE İLGİLİ KİŞİLER

Paket tur sözleşmesinin tarafları, tüketici ve paket tur düzenleyicidir⁷³. Sözleşmenin tarafları yanında, paket tur düzenleyicisi ile tüketici arasındaki ilişkiye aracılık eden aracı ve paket tur içerisindeki hizmetleri tüketiciye sunan bağımsız hizmet sağlayıcıları da bu sözleşme ile ilgili kişilerdir.

A. Tüketici / Katılımcı

TKHK m. 3/1-k hükmünde tüketici, “ticari veya mesleki olmayan amaçla hareket eden gerçek veya tüzel kişi” olarak tanımlanmıştır. Paket tur sözleşmesi bakımından tüketici kavramı daha geniş bir kesimi kapsamaktadır. TKHK m. 51/9 hükmünde, ticari veya mesleki faaliyette bulunmak amacıyla tura katılan kişilerin de tüketici sayılacağı ifade edilmiştir.

Tüketici Hukukunda bir terim olarak “katılımcı” ise yalnızca paket tur sözleşmesinin tarafları için kullanılmaktadır. Bu terim, TKHK’de paket tur sözleşmesinin düzenlendiği m. 51’de yer almamaktadır. Buna karşılık Yönetmelik m. 4/1-ç hükmünde katılımcı, “*herhangi bir paket turu satın alan veya almayı taahhüt eden, adına ya da lehine bir paket tur satın alınan veya satın alınması taahhüt edilen veya kendisine bir paket tur sözleşmesi devredilen tüketici*” olarak tanımlanmıştır. Bu tanıma göre katılımcı da bir tüketicidir.

⁷³ Bir sözleşmenin tarafı olabilmek için hak ve fiil ehliyetine sahip olmak gerekmektedir. Hak ve fiil ehliyetine ilişkin açıklamalar ve ayırt etme gücüne sahip küçük ve kısıtlıların yaptığı sözleşmelerin geçerlilik şartları için bkz. EREN, Fikret: **Borçlar Hukuku Genel Hükümler**, 25. Baskı, Ankara 2020, s. 243.

Başka bir deyişle Yönetmelik’e göre katılımcı, ticari ve mesleki olmayan amaçla hareket eden kişilerden oluşmaktadır.

Ticari ve mesleki amaçla hareket edenlerin yaptıkları paket tur sözleşmeleri ise, *“Bu Yönetmelik hükümleri; ... ticari veya mesleki faaliyetleri çerçevesinde paket tur hizmetinden faydalanan kişilerle kurulan, sözleşmelere de uygulanır.”* hükmü uyarınca Yönetmelik’in ve dolayısıyla TKHK m. 51’in kapsamına dâhil edilmiştir. TKHK m. 51/9’da ise ticari veya mesleki amaçlarla hareket eden kişiler, tüketici kavramı genişletilerek paket tur sözleşmeleri bakımından tüketici kabul edilmiştir⁷⁴. Ticari ve mesleki amaçla hareket eden kişilerin paket tur sözleşmesi bakımından tüketici olarak kabul edilip edilmemesi, TKHK’deki diğer koruma imkânlarından yararlanmaları noktasında önem arz etmektedir. Zira tüketici olarak kabul edildikleri takdirde TKHK kapsamında tüketicilere tanınan imkânlardan yararlanabilirler. Buna karşın Yönetmelik hükmüne göre hareket edilmesi hâlinde, yalnızca sözleşme Yönetmelik kapsamına dâhil edildiğinden sadece paket tur sözleşmesi hükümleri uygulama alanı bulur. Örneğin, ticari ve mesleki amaçla hareket eden kişilerin sözleşmede yer alan haksız şartlara karşı korunmamaları gerektiği savunulmaktadır⁷⁵. Doktrinde de tüketici kavramının bu şekilde genişletilmesi eleştirilmekte; TKHK’deki düzenlemenin, ticari ve mesleki amaçla hareket eden kişileri tüketici saymak yerine, Yönetmelik’e paralel olarak bu kişilerin yaptıkları

⁷⁴ Tüzel kişi tacirlerin tüketici sıfatı ile ilgili tartışmalar için bkz. YÜCER AKTÜRK, İpek: *“Tüzelkişi Tacirin Tüketici Sıfatı”*, GÜHFD, C. XX, S. 2, Nisan 2016, s. 121-125. Belirtmek gerekir ki makalede tüzel kişi tacirlerin tüketici sıfatı bakımından “ticari ve mesleki olmayan amaçla hareket etmesi” unsuru ele alınmıştır. Ancak paket tur sözleşmesi bakımından ticari ve mesleki amaçla hareket etseler dahi kanun hükmü uyarınca tüketici sayılmaktadırlar.

⁷⁵ ÇINAR, Ömer: **Tüketici Hukukunda Haksız Şartlar**, İstanbul 2009, s. 39.

paket tur sözleşmelerinin TKHK m. 51'in kapsamına alınması şeklinde olması gerektiği savunulmaktadır⁷⁶.

Yönetmelik m. 4/1-ç hükmünde yapılan katılımcı tanımına göre, ilk olarak paket tur sözleşmesi yapan veya yapmayı taahhüt eden kimseler, paket tur sözleşmesi hükümlerine göre korunmaya layık görülmüşlerdir. Paket tur sözleşmesinde tüketicinin korunması, örneğin broşür verme zorunluluğu dolayısıyla henüz sözleşme kurulmadan önce başladığından paket tur sözleşmesi yapmayı taahhüt edenlerin hükümde zikredilmesi yerinde görülmüştür⁷⁷.

Yönetmelik m. 4/1-ç hükmünde ikinci olarak adına veya lehine paket tur sözleşmesi yapılan veya yapılması taahhüt edilen kimseler de katılımcı sayılmışlardır. Paket tur sözleşmesinin bir kimsenin adına veya lehine yapılması o kişinin paket tur sözleşmesinden doğan borçlardan sorumlu olup olmaması hususunda önem arz etmektedir. Temsil ilişkisi çerçevesinde adına sözleşme yapılan kişi temsil edilen olmakta, sözleşmenin tarafı olarak borç altına girmektedir⁷⁸. Üçüncü kişi yararına sözleşmede ise sözleşmenin tarafı ve borçlusu olan kişi, paket tur düzenleyicisi veya aracısı ile sözleşmeyi yapan kişidir. Lehine sözleşme yapılan kişi, paket tur kapsamındaki edimleri talep yetkisine sahipken; sözleşme bedelinden sorumluluğu bulunmamaktadır.

⁷⁶ ATAMER s. 89; SAYIN, s. 91.

⁷⁷ SAYIN, s. 83.

⁷⁸ OĞUZMAN, M. Kemal; ÖZ, M. Turgut: **Borçlar Hukuku Genel Hükümler Cilt-1**, 18. Baskı, İstanbul 2020, s. 227.

Her bir somut olay için üçüncü kişi yararına sözleşme veya temsil ilişkisinin varlığı tarafların iradesine göre tayin edilmelidir⁷⁹.

Yönetmelik hükmü ile lehine paket tur sözleşmesi yapılan kişiler, katılımcı olarak kabul edilmeden önce de doktrinde, lehine paket tur sözleşmesi yapılan kimselerin, tam üçüncü kişi yararına sözleşme dolayısıyla sözleşmeden doğan haklarla birlikte talep hakkına da sahip olacağı belirtilmiştir⁸⁰. Türk Borçlar Kanunu (TBK)⁸¹ m. 129/2 uyarınca yararına sözleşme yapılan üçüncü kişi, edimin ifasını talep yetkisine sahiptir. Lehine paket tur sözleşmesi yapılan kişiler, bu sözleşme ile kararlaştırılan edimleri talep hakkı yanında, Yönetmelik'te "katılımcı"lara tanınan hakları da haizdirler⁸².

Ailesiyle birlikte ücretsiz olarak paket tura katılan çocukların hukuki durumu ise üçüncü kişi yararına sözleşme ile değil; üçüncü kişiyi koruyucu etkili sözleşme ile açıklanmaktadır⁸³. Çocuğun; Yönetmelik anlamında katılımcı sayılamayacağı, edimleri talep etme yetkisinin olmadığı, yalnızca koruma yükümlülüklerinin ihlâli sebebiyle uğradığı zararın tazminini talep edebileceği ifade edilmektedir⁸⁴.

⁷⁹ SAYIN, s. 86. Paket tur sözleşmesinin hısımlar veya arkadaş gibi yakın kişiler için yapılması hâlinde üçüncü kişi yararına sözleşme, bu nitelikte sayılamayacak kişiler için yapılması hâlinde ise temsil ilişkisinin söz konusu olacağı yönünde bkz. YURT, s. 61-62.

⁸⁰ OKTAY, Gezi, s. 21; YURT, s. 60.

⁸¹ RG. 04.02.11, S. 27836.

⁸² Tam üçüncü kişi yararına sözleşmede üçüncü kişinin sözleşmeye aykırılık durumunda sahip olduğu yetkiler hususunda ayrıca bkz. AKYOL, Şener: **Tam Üçüncü Şahıs Yararına Sözleşme**, İstanbul 2008, s. 117-130. Bu hususta ayrıca bkz. ÇİLENTİ KONURALP, Ayşen: **Üçüncü Kişi Yararına Sözleşme**, İstanbul 2020.

⁸³ SAYIN, s. 88.

⁸⁴ SAYIN, s. 88.

B. Paket Tur Düzenleyicisi

Paket tur düzenleyicisi, paket tur sözleşmesinin düzenlendiği TKHK m. 51 hükmünde anılmış fakat tanımı yapılmamıştır. Yönetmelik m. 4/1-e hükmünde ise paket tur düzenleyicisi, paket turları düzenleyen ve bunları bizzat veya aracı vasıtasıyla tüketicilere sunan gerçek veya tüzel kişi olarak tanımlanmıştır. Tüketici mevzuatındaki paket tur düzenlemesinden, kimlerin paket tur düzenleyicisi veya aracısı olarak bu sözleşmeye taraf olabilecekleri açıkça anlaşılamamaktadır. Ancak TKHK m. 3/1-1 bendinde yapılan tanımdan sağlayıcıların ticari veya mesleki amaçla hareket etmesi gerektiği sonucuna ulaşılmaktadır. Paket tur sözleşmesi çerçevesinde hizmet sunan olarak sağlayıcı konumunda olan paket tur düzenleyicisi ve aracısı da ticari ve mesleki amaçla hareket eden kimseler olmalıdır.

Mehaz Yönerge’de ve İsviçre hukukundaki paket tur sözleşmesi düzenlemesinde, paket tur düzenleme işinin mesleki faaliyet olarak yürütülmesinin arandığı anlaşılmaktadır⁸⁵. 2015/2302 sayılı AB Yönergesi’nde de tüketicinin düzenleme kapsamında korunması için, paket tur düzenleyicisinin kâr amacıyla hareket etmesi gerektiği kabul edilmiştir⁸⁶.

Paket tur düzenleyicisi ve aracılarının, paket tur sözleşmelerini mesleki faaliyet olarak yürütmeleri, 1618 sayılı Seyahat Acentaları ve Seyahat Acentaları Birliği Kanunu ile düzenlenmektedir. 1618 sayılı Kanun m. 3’e göre seyahat acenteleri⁸⁷, (A), (B) ve (C) grubu olarak üçe ayrılmaktadır. Bunlardan (A) grubu acenteler, paket tur düzenlemeye ve

⁸⁵ SAYIN, s. 97.

⁸⁶ SAYIN, s. 99 vd.

⁸⁷ Çalışmada, Kanun’da kullanılan “acenta” yerine TDK tarafından kabul edilen yazım olan “acente” tercih edilmiştir.

turizm hizmetlerini sağlamaya yetkilidir. Bu gruptaki acenteler, düzenledikleri paket turları tüketicilere kendileri sunabildikleri gibi, diğer seyahat acenteleri vasıtasıyla da piyasaya arz edebilirler. (B) grubu acenteler; kendileri paket tur düzenleyemeye yetkili değildir. Bunlar uluslararası kara, hava, deniz ulaşım araçlarının biletlerini satmak yanında, (A) grubundaki acenteler tarafından düzenlenen paket turlara ilişkin sözleşmeleri akdetme yetkisini haizdir. (C) grubu acenteler ise yurt içi turları yalnız Türk vatandaşları için düzenlemeye yetkilidir. 1618 sayılı Kanun’a göre paket tur aracıları (B) grubu acentelerdir. Paket tur düzenleyicileri ise esas olarak (A) grubu acenteler olmakla birlikte; (C) grubu acenteler de 1618 sayılı Kanun m. 3 ile gösterilen yetki çerçevesinde paket tur düzenleyebilmektedir.

Doktrinde ATAMER, paket tur sözleşmeleri ile ilgili yaptığı değişiklik teklifinde⁸⁸, paket tur düzenleyicisi tanımlanırken 1618 sayılı Kanun’a atıf yapılması gerektiğini savunmuştur⁸⁹. Böylelikle hem paket tur düzenleyicisi ve aracıları konusundaki belirsizlik giderilmiş olacak hem de bu Kanun’da yapılan değişiklikler başka bir düzenlemeye gerek kalmaksızın TKHK’ye yansıyabilecekti⁹⁰. Ancak önerilen değişiklik gerçekleştirilmediğinden iki mevzuat arasındaki bağlantı kurulmamıştır.

Mevzuatımızdaki paket tur düzenleyicisi tanımı, 2015/2302 Yönerge’de yapılan tanımla büyük ölçüde örtüşmekle beraber, kapsam itibariyle daha dardır. Zira 2015/2302 sayılı Yönerge’ye göre, tüketici ile bir turizm hizmetine ilişkin sözleşme yaptıktan sonra, tüketici bilgilerini turizm hizmetleri sunan başka bir sağlayıcı ile paylaşan kişiler de paket tur düzenleyicidir⁹¹. Sözü edilen şekilde art arda yapılan iki sözleşme “*click through*”

⁸⁸ ATAMER, s. 88.

⁸⁹ Aynı yönde bkz. BAŞ SÜZEL, s. 176.

⁹⁰ ATAMER, s. 88.

⁹¹ BAŞ SÜZEL, s. 178.

yöntemiyle kurulan paket tur sözleşmesi olarak kabul edilmektedir⁹². 2015/2302 sayılı Yönerge'nin getirdiği yeniliklerden olan “*click through*” yönteminin hukukumuzda uygulanması, ancak paket tur sözleşmesi hükümlerinin amaca göre yorumlanarak genişletilmesiyle mümkündür⁹³.

C. Paket Tur Aracısı

Paket tur aracısı, paket tur düzenleyicisi tarafından hazırlanan turlara ilişkin sözleşmeyi yapmaya yetkili gerçek veya tüzel kişileri ifade etmektedir⁹⁴. 1618 sayılı Kanun'da seyahat acenteleri arasında yapılan sınıflandırmaya göre, paket tur araçları (B) grubu acentelerdir. Paket tur araçları, paket tur sözleşmesinin tarafı değildirler. Bunlar, paket tur düzenleyicisi ile aralarındaki anlaşma uyarınca, sözleşmenin paket tur düzenleyicisi ile tüketici arasında kurulmasına aracılık etmektedirler⁹⁵. TKHK'de yapılan tanımda, paket tur düzenleyicileri yanında araçlarla yapılan sözleşmeler de paket tur sözleşmesi olarak nitelendirilmiştir. Dolayısıyla, tüketicilerin paket tur düzenleyicileri ile yaptıkları sözleşmelerle birlikte paket turu bizzat düzenlemediği hâlde düzenleyici ile tüketici arasındaki sözleşmeye aracılık edenlerle yapılan sözleşmeler de paket tur sözleşmeleri olarak kabul edilmektedir.

Yönetmelik m. 2/2-b uyarınca, yurt dışındaki paket tur düzenleyicisi tarafından düzenlenen ve Türkiye'deki bir aracı veya temsilci vasıtasıyla yapılan sözleşmeler de paket tur sözleşmesi olarak değerlendirilmektedir. Araçlar, paket tur sözleşmesinin tarafı olmadıklarından, sözleşmeye ilişkin talepler bakımından sorumlulukları

⁹² Detaylı bilgi için bkz. BAŞ SÜZEL, s. 154-156.

⁹³ BAŞ SÜZEL, s. 156.

⁹⁴ ATAMER, s. 88.

⁹⁵ SAYIN, s. 109.

bulunmamaktadır⁹⁶. Ancak paket tur düzenleyicisi yurt dışında bulunuyor ve Türkiye’de temsilcisi yok ise, TKHK m. 51/3 uyarınca aracı, düzenleyen gibi sorumlu olmaktadır. Zira böyle bir durumla karşı karşıya kalan tüketicinin paket tur düzenleyicisine karşı haklarını kullanması oldukça güçleşmektedir⁹⁷.

Paket tur aracısının sözleşme görüşmeleri sırasında paket tur düzenleyicisi gibi davranması da, hukuki görünüşe güven ilkesi⁹⁸ uyarınca, paket tur düzenleyicisi gibi sorumlu olması sonucunu doğurmaktadır⁹⁹. Seyahat acenteleri, paket tur düzenleme sözleşmeleri yanında çoğunlukla aracılık sözleşmeleri de yaptığından hangi tür sözleşmenin akdedildiğinin tespiti her zaman mümkün olmamaktadır¹⁰⁰. Paket tur aracısı, sözleşme yapılırken paket tur düzenleyicisi gibi hareket ederek tüketicide paket tur düzenleyicisi izlenimi uyandırdığında tüketicinin güveni korunmakta ve paket tur aracısı, düzenleyici gibi sorumlu olmaktadır. Başka bir deyişle, tüketicinin, aracının düzenleyen olduğunu düşünmekte haklı olması hâlinde, aracı, sözleşmenin ifasından düzenleyici gibi sorumludur. Çeşitli seyahat edimlerine ilişkin sözleşmelerin yapılmasına aracılık eden aracı eğer edimlerin sorumluluğunu üstlendiyse, hizmet sağlayıcıların sözleşmeden doğan borca aykırı fiillerinden, hukuki görünüşe güven ilkesi uyarınca, paket tur düzenleyicisi gibi sorumlu olmalıdır¹⁰¹. Tüketicinin korunması açısından aracılarla yapılan bu sözleşmelerin paket tur hükümlerine tabi olması önem arz etmektedir.

⁹⁶ ATAMER, s. 90; BAŞ SÜZEL, s. 176.

⁹⁷ ATAMER, s. 90.

⁹⁸ Detaylı bilgi için bkz. EREN, Genel, s. 157-158.

⁹⁹ ATAMER, s. 90; BAŞ SÜZEL, s. 177; OKTAY, Gezi, s. 98; SEROZAN, Gezi, s. 21.

¹⁰⁰ OKTAY, Gezi, s. 13.

¹⁰¹ SEROZAN, Gezi, s. 26; SEROZAN, Rona: “Tüketiciyi Koruma Yasasının Sözleşme Hukuku Alanındaki Düzenlemesinin Eleştirisi”, **Yasa Hukuk İçtihat ve Mevzuat Dergisi**, C. XV, S. 173/4, Mayıs 1996, s. 597.

Yukarıda anılan durumlar dışında paket tur aracılarının borca aykırılık sebebiyle sorumluluğu bulunmamaktadır. Nitekim TKHK m. 51/8’de sözleşmenin hiç veya gereği gibi ifa edilmemesi nedeniyle meydana gelen zarardan, paket tur düzenleyicisinin sorumlu olacağı esası getirilmiştir. Ancak Kanuni düzenlemenin aksine Yönetmelik m. 13/1’de paket tur aracısının da sözleşmenin hiç veya gereği gibi ifa edilmemesinden sorumlu olduğu düzenlenmiştir. Kanuna aykırı olan Yönetmelik hükmünün uygulanmasının mümkün olmadığı ve paket tur aracısının sözleşmenin hiç veya gereği gibi ifa edilmemesinden sorumlu olmayacağı kabul edilmektedir¹⁰².

Paket tur düzenleyicisinin paket tur sözleşmesinden doğan yükümlülüklerden kaçmak için kendisini paket tur aracısı gibi göstermesi ise dürüstlük kuralı ile bağdaşmaz ve kanuna karşı hile teşkil eder¹⁰³.

D. Bağımsız Hizmet Sağlayıcıları

Paket tur düzenleyicisi, sözleşme ile taahhüt ettiği hizmetleri kendisi sunmak zorunda değildir. Paket tur düzenleyicileri, paket tur kapsamındaki hizmetleri sunmak için gerekli olan donanımına sahip olmadıklarından veya yurt dışı turlarda sunulacak hizmetler için resmi süreçlerin getireceği maliyetten dolayı genellikle, bu hizmetleri bağımsız hizmet sağlayıcıları aracılığıyla yerine getirmeyi tercih etmektedirler¹⁰⁴. Yönetmelikte bağımsız hizmet sağlayıcısı, *“bir paket tur içinde yer alan hizmetlerden bir veya birkaçını paket tur düzenleyicisi veya aracısı ile yaptığı sözleşme gereği katılımcıya sunan gerçek veya tüzel kişi”* olarak tanımlanmıştır. Tanımdan da anlaşılacağı üzere,

¹⁰² SAYIN, s. 105.

¹⁰³ OKTAY, Saibe: *“İsimsiz Sözleşmelerin Geçerliliği, Yorumu ve Boşlukların Tamamlanması”*, İÜHF, C. 55, S. 1-2, 2011, s. 271.

¹⁰⁴ ASLAN, s. 665.

bağımsız hizmet sağlayıcısı, paket tura dâhil hizmetlerden yalnızca birini sunabileceği gibi, birden fazla hizmeti de sunabilir. Paket tur kapsamındaki konaklama, ulaşım, rehberlik gibi her türden hizmetin bağımsız hizmet sağlayıcısı aracılığıyla ifa edilmesi mümkündür.

Bağımsız hizmet sağlayıcılarının, paket tur düzenleyicisinin organizasyonu ve denetimi altında çalışmadıkları için hukuki anlamda ifa yardımcısı olmadıkları OKTAY tarafından savunulmuştur¹⁰⁵. YURT, bağımsız hizmet sağlayıcılarının paket tur düzenleyicisine ekonomik ve idari yönden bağlı olmadan çalışmaları sebebiyle bunları bağımsız ifa yardımcıları olarak değerlendirmiştir¹⁰⁶. SÜZEL'e göre ise paket tur sözleşmesinde düzenleyen bağımsız hizmet sağlayıcının davranışlarından sorumluluğu, tüketici mevzuatıyla belirlenmiştir ve başka hukuki kurumların tartışılmasına gerek bulunmamaktadır. Tüketicinin korunması çerçevesinde meydana getirilen doğrudan ve kusursuz sorumluluk sayesinde tüketici, bağımsız hizmet sağlayıcılarının borca aykırı davranışları sebebiyle paket tur düzenleyicisine başvurabilmektedir¹⁰⁷.

Paket tur düzenleyicisi ile bağımsız hizmet sağlayıcı arasında, paket tur kapsamındaki bir veya daha fazla hizmetin tüketiciye sunulacağına ilişkin bir anlaşma bulunur. Bağımsız hizmet sağlayıcıları ile tüketiciler arasında ise sözleşme ilişkisi bulunmamaktadır. Bağımsız hizmet sağlayıcıları tarafından yapılan ifa, paket tur düzenleyicisi ile aralarındaki üçüncü kişi yararına sözleşme uyarınca gerçekleşmektedir¹⁰⁸. Bağımsız hizmet sağlayıcının, bu anlaşmaya aykırı olarak üstlendiği hizmeti hiç veya gereği gibi yerine getirmemesi, paket tur düzenleyicisini

¹⁰⁵ OKTAY, Gezi, s. 21.

¹⁰⁶ YURT, s. 40.

¹⁰⁷ BAŞ SÜZEL, s. 173.

¹⁰⁸ YURT, s. 40.

tüketiciye karşı tazminat ödeme tehlikesiyle karşı karşıya bırakır. Paket tur düzenleyicisi ise, aralarındaki anlaşma uyarınca ödediği bu tazminatı bağımsız hizmet sağlayıcısına rücu edebilir¹⁰⁹.

Yargıtay bir kararında, tüketicinin sözleşmenin hiç veya gereği gibi ifa edilmemesinden kaynaklanan talebine, bağımsız hizmet sağlayıcının, tüketici ile aralarında sözleşme ilişkisi olmaması sebebiyle muhatap olamayacağına karar vermiştir¹¹⁰. Başka bir kararda ise tam aksi yönde hüküm kurularak bağımsız hizmet sağlayıcı olan havayolu şirketinin tüketiciye geç ulaşan valizler nedeniyle manevi tazminat ödemesine karar verilmiştir¹¹¹. Bağımsız hizmet sağlayıcının haksız fiil teşkil eden davranışından kaynaklanan taleplerini ise tüketici, doğrudan doğruya bağımsız hizmet sağlayıcısına karşı yöneltebilir¹¹².

II. PAKET TUR SÖZLEŞMESİNİN KURULMASI VE ŞEKLİ

Paket tur sözleşmesi de diğer sözleşmeler gibi, tarafların sözleşmeyi kurmaya yönelik irade açıklamalarıyla kurulmaktadır. Aşağıda sözleşmeyi kurmaya yönelik irade beyanları ve sözleşmenin şekline ilişkin açıklamalar bulunmaktadır.

¹⁰⁹ SAYIN, s. 114.

¹¹⁰ Y. 11. HD. 06.12.04, E. 2004/2843, K. 2004/11952, <https://lib.kazanci.com.tr> (ET. 30.10.19).

¹¹¹ “Her ne kadar davacı ile anılan davalı arasında doğrudan bir taşıma sözleşmesi mevcut değil ise de, davacıya ait bilet üzerinde I[...] yazdığı gibi davacının sorumluluk bakımından fiili taşıyıcıya karşı talepte bulunabileceğinin ilke olarak kabulü gerekir. Diğer bir ifade ile, kusurlu olduğunu kanıtlamak koşuluyla davacının taşımayı fiilen gerçekleştiren davalılardan İ[...]ne haksız fiil hükümlerine istinaden bile husumet yöneltebileceği de kuşkusuzdur.” Y. 11. HD. 29.04.08, E. 2007/3335, K. 2008/4926, <https://uyap.gov.tr> (ET. 08.04.21).

¹¹² YURT, s. 40.

A. Paket Tur Sözleşmesinin Kurulması

Paket tur sözleşmesinin kurulması hakkında tüketici mevzuatında ayrıca bir düzenleme yapılmadığından bu hususta genel hükümler esas alınmaktadır. TBK¹¹³ m. 1 uyarınca, paket tur sözleşmesi, karşılıklı ve birbirine uygun irade beyanlarının bir araya gelmesiyle kurulur. İrade beyanlarının kapsamını ise sözleşmenin kurulması için zorunlu olan esaslı noktalar belirlemektedir. Sözleşmenin kurulması için tarafların esaslı noktalar üzerinde anlaşması gerekir. Sözleşmeyi kurmaya yönelik irade açıklamalarının hangi şartlar altında icap ve kabul olarak nitelendirileceği bu başlık altında aşağıda ele alınmıştır.

1. İrade Beyanlarının Kapsamı

Sözleşmenin kurulması için TBK m. 1 uyarınca, tarafların karşılıklı ve birbirine uygun iradelerini açıklamaları gerekmektedir. İrade beyanlarının sözleşmeye ilişkin hangi hususları kapsaması gerektiği hususunda sözleşmenin esaslı ve yan noktaları yol gösterici olmaktadır. Gerçekten, bir sözleşmeyi meydana getiren esaslı ve yan noktalar bulunmaktadır. Sözleşmenin esaslı noktaları objektif ve sübjektif esaslı noktalar olmak üzere ikiye ayrılır. Objektif esaslı noktalar, isimli sözleşmelerin kanuni tanımında yer alan, sözleşmenin asgari içeriğini oluşturan noktalardır ve aynı zamanda sözleşmenin tipini ve türünü belirler¹¹⁴. İsimli sözleşmelerin¹¹⁵ esaslı noktaları ise sözleşmenin anlam

¹¹³ 6098 sayılı Türk Borçlar Kanunu, RG. 04.02.11, S. 27836.

¹¹⁴ EREN, Genel, s. 262-263.

¹¹⁵ Paket tur sözleşmesinin hukuki niteliğine ilişkin tartışmalar için bkz. aş. §4-II.

ve niteliğinden hareketle belirlenmektedir¹¹⁶. Sübjektif esaslı noktalar ise sözleşmeye iki tarafın birlikte veya taraflardan birinin karşı tarafın rızası ile dâhil ettiği hususlardır.

Sözleşmede esaslı noktalar yanında bazı yan noktalar da bulunur. Esasında sübjektif esaslı noktalar bu yan noktaların, sözleşme özgürlüğü çerçevesinde esaslı nokta hâline getirilmesi ile meydana gelmektedir. TBK m. 2/I uyarınca taraflar sözleşme görüşmeleri sırasında, esaslı noktalar arasına dâhil edilmeyen yan noktalar üzerinde durmamış olsalar dahi sözleşme kurulmuş sayılacaktır. Yan noktalar sözleşme görüşmeleri sırasında gündeme gelmemiş olabilir, gündeme getirilmekle birlikte üzerinde anlaşma sağlanamayarak sonraya bırakılmış olabilir. Bunların tartışılmış veya sonraya bırakılmış olması, esaslı noktalar üzerinde uyuşan irade beyanlarının sözleşmeyi kurmasına etki etmemektedir. Böylece paket tur sözleşmesinin objektif ve sübjektif esaslı unsurlarında anlaşma sağlandığında sözleşme kurulmuş olmaktadır.

Paket tur sözleşmesinin objektif esaslı noktaları, paket tur düzenleyicisi tarafından sunulacak olan turizm hizmetleri ve bunların karşılığında tüketicinin ödeyeceği ücrettir. Sübjektif esaslı noktalar ise yan unsurların esaslı unsur hâline getirilmesi ile meydana geldiğinden her bir sözleşme bakımından farklılık arz edebilir. Bu hususta çocuklu aileler için kreş hizmeti bulunan bir otelde konaklamanın esaslı unsur olarak kararlaştırılabileceği örneği verilmiştir¹¹⁷.

¹¹⁶ EREN, Genel, s. 267.

¹¹⁷ YURT, s. 55.

2. Öneri ve Kabul

Sözleşmeyi kuran irade beyanlarından zaman itibariyle önce yapılan öneri, icap, adını alır¹¹⁸. Öneriyi açıklayan tarafın, karşı tarafın öneriye uygun iradesini açıklamasıyla sözleşmenin kurulmasını arzu ediyor olması gerekmektedir¹¹⁹. Aksi takdirde yapılan teklif öneriye davet olarak nitelendirilir. Yine sözleşmenin kurulmasına yönelik teklifin, öneri niteliğini kazanabilmesi için yapılmak istenen sözleşmeye ilişkin esaslı noktaları içermesi gerekmektedir¹²⁰. Sözleşmenin esaslı noktalarını barındırmayan teklif, öneri değil öneriye davet olarak kabul edilir. Bununla birlikte esaslı unsurları kesin olmasa da belirlenebilir şekilde gösteren beyanlar da öneri niteliğindedir¹²¹.

Paket tur sözleşmesi bakımından, broşürlerin öneri teşkil edip etmediği tartışılabilir. TBK m. 8/II'de bir malın fiyatı ile sergilenmesinin öneri sayılacağı düzenlenmiştir. Ancak özel olarak belirli kişilere gönderilmediği sürece malın fotoğrafının fiyatıyla sergilenmesinin öneri niteliği taşımayacağı savunulmaktadır¹²². Ayrıca hükümde “mal” zikredildiğinden, bu ilkenin ücreti gösterilen hizmetler için geçerli olmayacağı ifade edilmektedir¹²³. Gerek paket tur kapsamındaki hizmetlerin

¹¹⁸ İNAN, Ali Naim; YÜCEL, Özge: **İnan Borçlar Hukuku Genel Hükümler**, 4. Baskı, Ankara 2014, s. 177; OĞUZMAN/ÖZ, C. I, s. 53.

¹¹⁹ OĞUZMAN/ÖZ, C. I, s. 54.

¹²⁰ EREN, Genel, s. 278; İNAN/YÜCEL, s. 178; OĞUZMAN/ÖZ, C. I, s. 59; TEKİNAY, Selâhattin Sulhi/AKMAN, Sermet/BURCUOĞLU, Halûk/ALTOP, Atillâ: **Tekinay Borçlar Hukuku Genel Hükümler**, 7. Baskı, İstanbul 1993, s. 82.

¹²¹ KOCAYUSUFPAŞAOĞLU, Necip / HATEMİ, Hüseyin / SEROZAN, Rona / ARPACI, Abdülkadir: **Borçlar Hukuku Genel Bölüm Birinci Cilt Borçlar Hukukuna Giriş Hukuki İşlem Sözleşme**, 7. Baskı, İstanbul 2017, s.180.

¹²² KOCAYUSUFPAŞAOĞLU/HATEMİ/SEROZAN/ARPACI, s.183; OĞUZMAN/ÖZ, C. I, s. 56.

¹²³ EREN, Genel, s. 283.

sergilenmesinin mümkün olmaması gerekse anılan hükümde yalnızca “mal”lardan söz edilmiş olması sebebiyle paket tur sözleşmesinde broşürlerin öneri olarak kabul edilmesi mümkün değildir. Keza doktrinde de seyahat acentelerinin yaptıkları reklam amaçlı duyurular öneri değil, öneriye davet niteliğinde olduğu ifade edilmektedir¹²⁴.

Sözleşmenin kurulmasına yönelik esaslı noktaları içeren bir öneriye uygun olarak yapılan irade açıklamasına ise “kabul” denilmektedir¹²⁵. Kabul, önerinin yöneltildiği kişi tarafından, önerene yönelik olarak yapılmalı ve sözleşmeyi öneriye uygun olarak kurmayı kesin bir şekilde ifade etmelidir¹²⁶. Anılan nitelikleri haiz bir kabul beyanı sözleşmenin kurulması sonucunu doğurur.

Paket tur düzenleyicisi, TKHK m. 6/2 hükmü uyarınca tüketici tarafından yapılan öneriyi haklı bir sebep göstermeksizin reddedemez. Aksi hâlde tüketici, aynen ifa davası açarak sözleşmenin kurulmasını talep edebilir¹²⁷. Burada Kanundan doğan sözleşme kurma zorunluluğu bulunmaktadır. Paket tur düzenleyicisi, öneriyi ancak özel haklı bir nedenle reddedebilir¹²⁸. Sözleşmenin kurulmaması için ileri sürülen sebebin haklı sebep olup olmadığı hâkim tarafından hakkaniyete göre tespit edilir¹²⁹. Örneğin paket turun düzenlenmesi için belirli bir sayıya ulaşılması gereken hâllerde, bu koşulun

¹²⁴ OKTAY, Gezi, s. 56; SAYIN, s. 129; YURT, s. 56.

¹²⁵ EREN, Genel, s. 288; TEKİNAY/AKMAN/BURCUOĞLU/ALTOP, s. 93.

¹²⁶ OĞUZMAN/ÖZ, C. I, s. 68-69.

¹²⁷ İNCEOĞLU, Mehmet Murat: “Sözleşme Yapma Zorunluluğu ve Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunun 5. Maddesinin Bu Açıdan Değerlendirilmesi”, **Prof. Dr. M. Kemal Oğuzman’ın Anısına Armağan**, İstanbul 2000, s. 419.

¹²⁸ AYRANCI, Hasan: “Sözleşme Kurma Zorunluluğu”, **AÜHFD**, C. 52, S. 3, 2003, s. 235.

¹²⁹ DERYAL, Yahya; KORKMAZ, Yakup: **Yeni Tüketici Hukuku Ders Kitabı**, 3. Baskı, Ankara 2015, s. 87.

sağlanamamış olması paket tur düzenleyicisi için haklı sebep teşkil eder¹³⁰. Paket tur düzenleyicisinin dürüstlük kuralı uyarınca, öneriyi kabul etmediğine ilişkin beyanını tüketiciye hemen bildirmesi gerekmektedir¹³¹.

TBK m. 1 hükmüne göre sözleşme, “ tarafların iradelerini karşılıklı ve birbirine uygun olarak açıklamalarıyla” kurulur. Anılan hüküm uyarınca, öneriye muhatap olan tarafın kabule yönelik iradesini açıklamasıyla sözleşme kurulmuş olmaktadır. Tarafların sözleşmeyi kurmaya yönelik iradelerini açıkladıkları sırada hazır olmaları hâlinde sorun yoktur; sözleşme, kabul beyanının açıklanmasıyla kurulur. Hazır olmayanlar arasında ise TBK m. 5 uyarınca kabul beyanının önerene ulaştığı an, sözleşmenin kurulma anı olarak kabul edilmektedir¹³².

B. Paket Tur Sözleşmesinin Şekli

Paket tur sözleşmesinin şekli ile ilgili olarak tüketicinin korunması amacıyla birtakım kanuni düzenlemeler yapılmıştır. Bu başlık altında paket tur sözleşmesinde yazılı şeklin niteliği, zorunlu olarak bulunması gereken unsurlar ve haksız şartlar ele alınmıştır.

1. Yazılı Şekil

Paket tur sözleşmesinin şekline ilişkin TKHK m. 51/5 hükmüne göre, “*Paket tur düzenleyicileri veya aracıları yazılı veya mesafeli olarak kurulan paket tur sözleşmelerinin bir nüshasını kağıt üzerinde veya kalıcı veri saklayıcısı aracılığıyla tüketiciye vermek zorundadır*”.

¹³⁰ SAYIN, s. 129.

¹³¹ OKTAY, Gezi, s. 57.

¹³² OĞUZMAN/ÖZ, C. I, s. 77-78.

Düzenlemeye göre, paket tur sözleşmesi yazılı veya mesafeli olarak kurulduktan sonra bir nüshası tüketiciye verilmelidir. Anılan hüküm ile amaçlanan, tüketicinin sözleşme içeriğine vâkıf olmasını sağlamaktır¹³³. Tüketici, arzu ettiğinde sözleşmeyi tekrar tekrar okuyabilmeli, paket tur düzenleyicisi tarafından taahhüt edilen hizmetlerin niteliği ve kapsamı hakkında bilgi edinebilmelidir¹³⁴. TKHK m. 4/1 uyarınca tüketici sözleşmelerinin; açık, sade ve anlaşılır bir dilde düzenlenmesi ve en az on iki punto büyüklüğünde yazılmış olması gerekmektedir. Aynı esas Yönetmelik m. 8’de de öngörülmüştür¹³⁵. Sözleşmenin dili ve yazı boyutu ile ilgili yapılan bu düzenlemenin de tüketicinin sözleşmeye hâkimiyetini artırmaya yönelik olduğu açıktır.

TKHK m.51/5 hükmüne göre, sözleşme kağıt üzerinde veya kalıcı veri saklayıcısı aracılığıyla tüketiciye verilebilmektedir. Kalıcı veri saklayıcısı ise TKHK m. 3/1-f’ de *“Tüketicinin gönderdiği veya kendisine gönderilen bilgiyi, bu bilginin amacına uygun olarak makul bir süre incelemesine elverecek şekilde kaydedilmesini ve değiştirilmeden kopyalanmasını sağlayan ve bu bilgiye aynen ulaşılmasına imkân veren kısa mesaj, elektronik posta, internet, disk, CD, DVD, hafıza kartı ve benzeri her türlü araç veya ortam”* olarak tanımlanmaktadır. Buna göre paket tur düzenleyicisi, sözleşmenin kaydedilmesi ve değiştirilmeden muhafaza edilerek incelenmesini sağlayabilen teknolojik araç veya ortamlarla TKHK m. 51/5 hükmünde öngörülen yükümlülüğü yerine getirebilir.

¹³³ SAYIN, s. 145.

¹³⁴ BAŞ SÜZEL, s. 204; SAYIN, s. 146.

¹³⁵ Belirtmek gerekir ki bu zorunluluk, paket tur sözleşmesi yanında, sözleşme kapsamında yapılacak tüm bilgilendirmeler için getirilmiştir.

Paket tur sözleşmesinin yazılı veya mesafeli olarak düzenlenmesine ilişkin hüküm, sözleşmenin geçerlilik koşulu olmayıp¹³⁶, paket tur düzenleyiciye bu hususta yükümlülük getirmektedir¹³⁷. Paket tur sözleşmesi için yazılı şekil koşulunu kabul etmek¹³⁸ ise tüketicinin korunması amacına ters düşmektedir¹³⁹. Yazılı şekil koşulunun kabulü, tüketiciyi paket tur düzenlemesi ile getirilen korumadan mahrum bırakma tehlikesi taşımaktadır¹⁴⁰. Zira bu takdirde, yazılı şekilde düzenlenmeyen sözleşmeler paket tur sözleşmesi teşkil etmeyeceğinden, TKHK m. 51 hükmü ve Yönetmelik'teki tüketiciyi korumaya yönelik hükümler uygulanamayacaktır. Bununla birlikte, şekil koşulunun sağlanmadığı gerekçesiyle paket tur sözleşmesi hükümlerinin uygulanamayacağı gündeme gelse dahi söz konusu sözleşme, bir tarafının tüketici olması sebebiyle, TKHK m. 2, 3/1-l uyarınca TKHK kapsamında olmaktadır¹⁴¹.

Paket tur sözleşmesinin yazılı veya mesafeli olarak düzenlenmesi ve bir nüshasının tüketiciye verilmesi, paket tur düzenleyicisinin yükümlülüğündedir. Bu yükümlülüğün yerine getirilmemesinin sonuçlarına katlanacak olan da paket tur

¹³⁶ Yazılı şeklin geçerlilik koşulu olduğu yönünde bkz. ÇABRİ, Sezer: **6502 Sayılı Kanun'a Göre Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Şerhi**, Ankara 2016, s. 841; SERT, Selin: *"6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Hükümlerine Göre Paket Tur Sözleşmeleri"*, **TADD**, S. 22, Yıl 6, Temmuz 2015, s. 230.

¹³⁷ ATAMER, s. 91; BAŞ SÜZEL, s. 204; DEMİR, Bahadır: **6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Kapsamında Paket Tur Sözleşmeleri**, Ankara 2015, s. 58; PEKMEZ, Kadir Erk: **Tüketici Hukuku Çerçevesinde Paket Tur Sözleşmeleri**, Ankara 2015, s. 59; SAYIN, s. 147.

¹³⁸ SERT, s. 230.

¹³⁹ Paket tur sözleşmesinde yazılı şekil şartının tüketicinin korunması açısından amaca uygun bulunmadığına dair bkz. ATAMER, s. 91.

¹⁴⁰ Şekle aykırılık iddiasının, davanın her aşamasında, hakkın kötüye kullanılması bakımından değerlendirilmesi gerektiği yönünde bkz. EREN, Genel, s. 328-329.

¹⁴¹ ASLAN, s. 670; DEMİR, s. 57.

düzenleyicidir. Paket tur düzenleyicisinin, sözleşmenin bir nüshasını tüketiciye verme yükümlülüğünü ihlali hâlinde yaptırımın ne olacağı ise ne TKHK’de ne de Yönetmelik’te düzenlenmiştir. Paket tur düzenleyicisi ile tüketici arasında, sözleşme içeriği hakkında uyuşmazlık çıkması hâlinde, sözleşmenin yazılı olarak kurulmamasından doğan boşluğu hâkim, tüketicinin lehine olarak Yönetmelik hükümlerine göre doldurur¹⁴².

2. Zorunlu İçerik

Paket tur sözleşmesinin zorunlu içeriği, TKHK m. 51/10 hükmü uyarınca Yönetmelik’te düzenlenmiştir. Yönetmelik m. 6/1’de¹⁴³ sözleşmede yer alması gereken hususlar bulunmaktadır. Anılan bentte ayrıca broşür içeriğinin de sözleşmeye dahil

¹⁴² ASLAN, s. 670.

¹⁴³ “a) Paket tur düzenleyicisi veya aracısı ve varsa temsilcisi ile katılımcının adı veya unvanı, açık adresi, telefonu ve diğer iletişim bilgileri.

b) Paket turun varış yerleri ile belirli bir süre kalınacak olması durumunda tarihleriyle birlikte kalış süreleri.

c) Paket turun Türk Lirası olarak vergiler dahil toplam fiyatı.

ç) 9 uncu maddeye göre fiyat değişikliğinin şartları ve paket tur fiyatına dahil olmayan vergi, resim, harç ve benzeri yasal yükümlülükler.

d) Ödeme planı ve şekli.

e) Katılımcı tarafından sözleşme kurulmadan önce paket tur düzenleyicisi veya aracısına bildirilen ve taraflarca kabul edilen özel talepler.

f) Mücbir sebep halleri ve bu hallerde tarafların hak ve yükümlülükleri.

g) Sözleşmeden dönme ve fesih şartları.”

olduğu hükme bağlanmıştır. Buna göre, Yönetmelik m. 5¹⁴⁴ ve 6 hükümleri paket tur sözleşmesinin zorunlu içeriğini oluşturmaktadır. Broşürde yer alan bilgilerin sözleşmede bulunması zorunluluğu, uyuşmazlık hâlinde her iki tarafın yararına olacaktır. Uygulamada, tüketiciler ile paket tur düzenleyicileri arasındaki uyuşmazlıkların çoğunluğunu, broşürde vaat edilenler ile sunulan hizmetlerin örtüşmemesi meydana getirmektedir¹⁴⁵. Böyle bir uyuşmazlık söz konusu olduğunda, broşür içeriğinin sözleşmeye dahil olması, bunların paket tur düzenleyicisi tarafından üstlenilmediği iddiasını boşa çıkarır. Ayrıca tüketicinin kendisine sunulan hizmetlerin, vaat edilenlerle uyuşmadığı iddiasının ispatı veya çürütülmesi bakımından da önem arz etmektedir.

¹⁴⁴ “(2) Katılımcıya sunulan broşür veya ekinde; paket turun vergiler dahil toplam fiyatı, ön ödeme tutarı ve kalan bedelin ödeneceği tarih bilgilerinin yanı sıra, paket turu oluşturan hizmetler kapsamında bulunması halinde, aşağıdaki bilgilerin de yer alması zorunludur:

- a) Yolculuğun başlangıç ve bitiş tarihi ile yeri.
- b) Kullanılan ulaşım araçlarının türü ile yolculuğun sınıfı, hareket ve dönüş tarihleri, saatleri ve yerleri.
- c) Konaklama tarihleri de belirtilerek konaklamanın türü, yeri, nitelikleri, sınıfı ve bu sınıflandırma Türkiye’de uygulananlardan farklı ise bu farklılığa ilişkin uyarı.
- ç) Yemek planı.
- d) Yolculukta izlenecek güzergâh.
- e) Paket turun özelliklerine uygun olarak pasaport, vize, yaş ve sağlık şartlarına ilişkin bilgi.
- f) Paket turun düzenlenmesi için asgari bir katılımcı sayısı öngörülmüşse bu sayı ve bu sayıya ulaşamadığı takdirde katılımcıya paket turun iptalinin bildirileceği son tarih.
- g) 14/9/1972 tarihli ve 1618 sayılı Seyahat Acentaları ve Seyahat Acentaları Birliği Kanununa göre düzenlenmesi zorunlu sigorta ile varsa diğer sigortalara ilişkin bilgi.
- ğ) Turist rehberliği hizmetlerine ilişkin bilgi.”

¹⁴⁵ ÖZAK, Yunus: “Tüketici Hukuku Uygulamasında Paket Tur Sözleşmelerinden Kaynaklanan İhtilaflar”, İBD, C. 87, S. 2, Mart 2013, s. 730.

Anılan hükümlere göre paket tur sözleşmesinde zorunlu olarak yer alması gereken unsurlar; tüketicinin karşısındaki tarafa ilişkin bilgiler, paket turun tarih, yer ve niteliğine dair bilgiler, paket tur bedeli ve ödeme planıyla birlikte tüketiciye mali yük getiren hususlara ilişkin bilgiler, çeşitli yasal koşullar ve varsa asgari katılımcı sayısının bilgisi, ücret değişikliği, mücbir sebep olarak kabul edilen hâller ve sözleşmeden dönme ana başlıkları altında toplanabilir. Yönetmelik hükümlerine göre, sözleşmede öncelikle paket turu sunan tarafa ilişkin bilgiler yer almalıdır. Bu tarafta, paket tur düzenleyicisi veya aracısı yer alabileceği gibi, sözleşme temsilci vasıtasıyla yapılıyorsa düzenleyici veya aracı yanında temsilcinin de bilgileri bulunmalıdır. Paket tur düzenleyicisi veya aracısı ve varsa temsilcinin adı, unvanı, iletişim bilgileri ve adresinin paket tur sözleşmesinde yer alması gerekmektedir.

Paket tur kapsamında tüketiciye sunulacak hizmetlere dair Yönetmelik'te gösterilen bilgilerin de sözleşmede yer alması zorunludur. Bunlar arasında öncelikle paket turun başlangıç ve bitiş tarihi, yer bilgisi ve eğer konaklama varsa tarihleriyle birlikte kalış süreleri bulunmaktadır. Ulaşım hizmeti sözleşmeye dâhil ise hangi ulaşım araçlarının kullanılacağı, hareket saatleri, yerleri ve yolculuğun sınıfı ve ayrıca tur boyunca izlenecek güzergah belirtilmelidir. Paket tur kapsamında konaklama hizmeti bulunuyorsa konaklamanın yeri, türü, sınıfı ve nitelikleri sözleşmede yer almalıdır. Konaklama hizmetinin sınıflandırmasına ilişkin ülkemizden farklı bir uygulama söz konusu ise buna dair uyarının da sözleşmede yer alması gerekir¹⁴⁶. Paket tur içerisinde konaklama hizmetiyle birlikte veya bağımsız olarak sunulacaklar ve tüketiciye bırakılmış olan öğünlerin gösterildiği yemek planı da sözleşmede bulunmalıdır. Bunların yanı sıra rehberlik hizmetinin verilir verilmeyeceği de sözleşmede yer almalıdır. Ayrıca eğer varsa

¹⁴⁶ Uygulamada, yurt dışı turlarda otel kahvaltılarının Türk kahvaltısı şeklinde olmadığına ilişkin uyarıların tanıtımlarda yer aldığına rastlanmaktadır.

tüketicinin paket tur düzenleyicisine bildirdiği ve kabul edilmiş olan özel taleplerinin sözleşmede yer alması gerekmektedir.

Paket turun vergiler dâhil toplam ücreti ve ödeme planı; ön ödeme miktarı ve kalan tutarın ödeneceği tarihlerle birlikte sözleşmede bulunmalıdır. Yurt dışı turlar için tur ücreti döviz cinsinden belirlenmişse hangi kurun esas alınacağını sözleşmenin kurulması sırasında kararlaştırılması gerekmektedir. Paket tur ücretine dâhil olmayan vergi, resim, harç gibi yasal yükümlülükler sözleşmede yer alması gereken bir diğer unsurdur.

Paket tura katılım için gerekiyorsa pasaport ve vize gibi hususların yanında varsa yaş sınırı ve sağlık koşulları ile ilgili bilgiler sözleşmede yer almalıdır. Bazı turlarda öngörülen asgari katılımcı sayısı ve istenen katılımcı sayısına ulaşamadığı takdirde paket turun iptal edildiğinin tüketiciye bildirileceği tarihe ilişkin bilgi sözleşmede bulunmalıdır. Bunların yanında, paket tur ücretinde değişiklik yapılmasının koşulları, mücbir sebep sayılan hâller ile sözleşmeden dönme ve fesih şartları; paket tur sözleşmesinde düzenlenmesi gereken hususlardandır.

Paket tur sözleşmesinin zorunlu olarak barındırması gereken hususlar yukarıda açıklanan şekilde öngörülmüştür. Ancak bunlardan birinin veya birkaçının sözleşmede düzenlenmemiş olması, tüketicinin aleyhine sonuç doğurmamalıdır. Nitekim yargı kararlarında da bu husus, “[...] bu hallerin sözleşmede düzenlenmemiş olması sağlayıcıya herhangi bir hak kazandırmaz. Paket tur öncesi ve paket tur sırasındaki fesih koşulları ile mücbir sebep sayılan haller ve bu hallerde tarafların hak ve sorumlulukları sözleşmede düzenlenmese de bu hallerin ortaya çıkması halinde tüketici bu durumu sağlayıcıya karşı ileri sürebilir.” şeklinde ifade edilmiştir¹⁴⁷.

¹⁴⁷ Ant. BAM. 3. HD. 23.10.20, E. 2020/184, K. 2020/1190, <https://uyap.gov.tr> (ET. 08.04.21).

3. Paket Tur Sözleşmesinde Haksız Şartlar

Mevzuatımızda, sözleşme kurulurken karşı tarafla tartışmaya açılmadan, tek taraflı olarak düzenlenen sözleşme hükümleri için TBK’de “genel işlem koşulları”, TKHK’de ise “haksız şartlar” başlıklı düzenlemeler yapılmıştır¹⁴⁸. Terim birliğinin bulunmadığı bu hukuki kurum, paket tur sözleşmeleri bakımından önem arz etmektedir. Zira paket tur düzenleyicileri, paket tur düzenleme işlerini mesleki faaliyetleri çerçevesinde yürütmekte olup, işlerinde kolaylık sağlamak amacıyla sözleşme hükümlerinin çoğunluğunu tek taraflı olarak hazırlamaktadırlar. İşte paket tur düzenleyicisinin tüketici ile müzakere etmeden hazırladığı bu sözleşme hükümlerine karşı tüketicilerin korunması ihtiyacı doğmaktadır.

TBK m. 20’de düzenlenen genel işlem koşulları, *“bir sözleşme yapılırken düzenleyenin, ileride çok sayıdaki benzer sözleşmede kullanmak amacıyla, önceden, tek başına hazırlayarak karşı tarafa sunduğu sözleşme hükümleri”* olarak tanımlanmaktadır¹⁴⁹. Haksız şartlar ise TKHK m. 5 ile düzenlenmekte olup, *“tüketiciyle müzakere edilmeden sözleşmeye dâhil edilen ve tarafların sözleşmeden doğan hak ve yükümlülüklerinde dürüstlük kuralına aykırı düşecek biçimde tüketici aleyhine dengesizliğe neden olan sözleşme şartları”* olarak tanımlanmaktadır. TKHK m. 5 ile düzenlenen haksız şartlar tam olarak TBK m. 20’deki genel işlem koşulları kavramını karşılamasa da kapsam itibarıyla özel hüküm konumundadır¹⁵⁰. Bu sebeple bir tarafının ticari amaçla hareket eden paket tur düzenleyici

¹⁴⁸ Mukayeseli hukukta haksız şartlar için bkz. GÜNGÖR, Gülin: **Milletlerarası Özel Hukukta Tüketicinin Korunması**, Ankara 2000, s. 42-53.

¹⁴⁹ Detaylı bilgi için bkz. AYDOĞDU, Murat: **Genel İşlem Koşulları Şerhi**, Ankara 2018.

¹⁵⁰ Konu ile ilgili değerlendirme ve haksız şartların, haksız genel işlem koşullarını ifade ettiği yönünde bkz. AYDOĞDU, Murat: **Türk Borçlar Hukukunda Genel İşlem Koşullarının ve Tüketici Hukukunda Haksız Şartların Denetimi**, Ankara 2014, s. 28-33.

bir tarafının ise tüketici olduğu paket tur sözleşmelerinde, TKHK m. 5 hükmü öncelikle uygulama alanı bulmaktadır.

Sözleşmede yer alan bir hükmün haksız şart olarak nitelendirilebilmesi için aranan şartlardan ilki, söz konusu hükmün tüketici ile tartışılmadan sözleşmeye konulmuş olmasıdır. TKHK m. 5/3 hükmünde, önceden hazırlanmış olan hükümlerin taraflarca tartışılmadan sözleşmeye dâhil edildiğı karinesi bulunmaktadır. Paket tur düzenleyicisinin önceden hazırlanan bir hükmün müzakere edildiğini iddia etmesi hâlinde, bunu ispat etmesi gerekmektedir. Bir sözleşme hükmünün haksız şart teşkil etmesi için aranan ikinci koşul ise söz konusu hükmün, tarafların yükümlölükleri arasında dürüstlük kuralına aykırı olarak tüketici aleyhine orantısızlık oluşturmamasıdır. Tüketici Sözleşmelerindeki Haksız Şartlar Hakkında Yönetmelik¹⁵¹ m. 6/2 uyarınca, orantısızlık hususunda sözleşme konusu hizmetin niteliğıyle birlikte sözleşmenin bütünü dikkate alınmalı ve sözleşmenin kurulduğı sıradaki şartlar gözetilerek tüketici ile karşı taraf arasındaki güç farkı ne kadar büyükse değerlendirme o derece sıkı yapılmalıdır¹⁵². Örneğin Yargıtay, yurt dışı paket turlarda vize alınamaması sebebiyle tüketicinin tura katılamaması hâlinde paket tur bedelinin iade edilmeyeceğini öngören sözleşme kayıtlarını haksız şart olarak değerlendirerek geçersiz olduğuna hükmetmiştir¹⁵³.

Haksız şartların geçersizliğini yalnızca tüketici ileri sürebilir¹⁵⁴. Geçersizlik, davanın her aşamasında ileri sürülebilir ve hâkim tarafından re'sen dikkate alınmalıdır¹⁵⁵.

¹⁵¹ RG. 17.06.14, S. 29033.

¹⁵² ÇINAR, Haksız, s. 31.

¹⁵³ 13. HD. 18.05.15, E. 2014/25789, K. 2015/15912, (Akt. CEYLAN, Ebru: **Tüketici Hukukunda Seçilmiş Yargı Kararları**, Ankara 2021, s. 55.).

¹⁵⁴ AYDOĞDU, Denetim, s. 198.

¹⁵⁵ AYDOĞDU, Denetim, s. 198.

Ayrıca paket tur düzenleyicisi ticari ve mesleki amaçla hareket etmekte, gerekli şartları haiz olduğu takdirde Türk Ticaret Kanunu (TTK)¹⁵⁶ m. 12 ve 16 uyarınca tacir olmaktadır. TTK m. 18/2 hükmüne göre ise tacirler, mesleklerini yürütürken basiretli davranmakla yükümlüdürler. Bu sebeple paket tur düzenleyicisi hazırladığı sözleşme hükmünün, kendisi açısından sözleşme dengesini dürüstlük kuralına aykırı olarak bozduğunu ileri sürmesi isabetli olmaz¹⁵⁷. Zira tacirlerin, dürüstlük kuralı uygulanırken esas alınan ortalama bir insandan daha üstün nitelikte davranması beklenmektedir¹⁵⁸. Bu sebeple haksız şart teşkil eden veya anlamı tam olarak anlaşılamayan sözleşme hükümleri, hâkim tarafından tüketici lehine yorumlanır¹⁵⁹. Ayrıca sözleşmelerde yorum kurallarına göre de paket tur düzenleyicisi tarafından hazırlanan sözleşme hükmünün, tereddüt hâlinde, onun aleyhine yorumlanması gerekmektedir¹⁶⁰.

§4. PAKET TUR SÖZLEŞMESİNİN HUKUKİ NİTELİĞİ

Paket tur sözleşmesi bir borç sözleşmesi olarak birçok açıdan hukuki nitelermeye tabi tutulabilir. Bunlardan özel önem arz etmesi sebebiyle kanunda düzenlenmiş olup olmamasına göre yapılan sınıflandırma aşağıda geniş bir biçimde ele alınmıştır.

¹⁵⁶ 6102 sayılı Türk Ticaret Kanunu, RG. 14.02.11, S. 27846.

¹⁵⁷ ENGİN, Baki İlkey: “*Türk Hukukunda Tüketicinin Genel İşlem Şartlarına Karşı Korunması*”, **Banka ve Tüketici Hukuku Sorunları Sempozyumu**, İstanbul 2010, s. 97.

¹⁵⁸ ALTAŞ, Hüseyin: **Medeni Hukuk Başlangıç Hükümleri (TMK m. 1-7)**, Ankara 2018, s. 282.

¹⁵⁹ ENGİN, s. 97.

¹⁶⁰ OKTAY, İsimsiz, s. 281.

I. DİĞER HUKUK SİSTEMLERİNDE PAKET TUR SÖZLEŞMESİNİN HUKUKİ NİTELİĞİ

Almanya, Avusturya, Belçika ve İsviçre; tur sözleşmesinin tanımı, esaslı unsurları ve tarafların hak ve borçlarına ilişkin hükümlerin detaylı kanuni düzenlemelerle ortaya konduğu ülkelerdendir. Aşağıda, bu ülkelerde paket tur sözleşmesinin hukuki niteliğine ilişkin görüşlere ve sözleşmeye ilişkin kanuni düzenlemelerin gelişimine değinilmiştir.

A. Almanya

Alman hukukunda paket tur sözleşmelerine ilişkin özel düzenleme yapılmadan önce bu sözleşme, eser sözleşmesi olarak kabul edilmekte ve uyuşmazlıklar eser sözleşmesi hükümleri ile Genel İşlem Şartları Hukuku Hakkında Kanun'a¹⁶¹ göre çözülmekteydi¹⁶². Söz konusu uygulamanın tüketicinin korunması bakımından yetersiz kalması üzerine 1979 yılında BGB'nin eser sözleşmesine ilişkin hükümlerinin devamına "Eser Sözleşmesi ve Benzeri Sözleşmeler" başlığı altında §651 a-k hükümleri eklenmiştir¹⁶³.

Yönerge'nin kabulünden sonra ise BGB'deki düzenlemenin Yönerge'ye uyumunun sağlanması amacıyla 1994 yılında değişiklikler yapılmış, hüküm sayısı

¹⁶¹ "Gesetz zur Regelung des Rechts der Allgemeinen Geschäftsbedingungen" 09.12.76, https://www.bgbl.de/xaver/bgbl/start.xav?start=%2F%2F*%5B%40attr_id%3D%27bgbl176s3317.pdf%27%5D#_bgbl_%2F%2F*%5B%40attr_id%3D%27bgbl176s3317.pdf%27%5D_1625200514537 (ET. 02.06.21).

¹⁶² OKTAY, Gezi, s. 32.

¹⁶³ "Gesetz zur Änderung des Bürgerlichen Gesetzbuchs (Reisevertragsgesetz)" 04.05.79.

artırılmıştır¹⁶⁴. Anılan değişiklikle birlikte paket tur sözleşmesine ilişkin düzenlemeler BGB §651 a-m hükümlerinde yer almıştır. 2018 yılında BGB’nin paket tur sözleşmesine ilişkin hükümlerinde yapılan yeni bir düzenleme¹⁶⁵ ile on iki madde daha eklenmiştir. Bu düzenleme sonrasında paket tur sözleşmesi BGB §651 a-y hükümleri arasında bulunmaktadır.

Paket tur sözleşmesinin düzenlendiği “Eser Sözleşmesi ve Benzer Sözleşmeler” başlığındaki “benzer sözleşmeler” in eser sözleşmesinin özel bir türü veya bağımsız bir sözleşme olup olmadığı tartışmalı olmakla birlikte¹⁶⁶, paket tur sözleşmesini Alman hukukunda eser sözleşmesi olarak nitelendiren bir görüş bulunmaktadır¹⁶⁷. Ancak genel kabul, Alman hukukunda paket tur sözleşmesinin eser sözleşmesi olmadığı yönündedir¹⁶⁸.

B. Avusturya

Avusturya hukukunda, Yönerge öncesinde paket tur sözleşmesine ilişkin ayrıca düzenleme bulunmazken, Yönergenin iç hukuka aktarılması amacıyla Tüketicilerin Korunması Kanunu’na §§31 b-f hükümleri getirilmiştir¹⁶⁹.

¹⁶⁴ “Gesetz zur Einhaltung der Richtlinien des Rates vom 13. Juni 1990 über Pauschalreisen” 29.06.94, <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/DE/ALL/?uri=CELEX%3A31990L0314> (ET. 22.02.21).

¹⁶⁵ “Drittes Gesetz zur Änderung reiserechtlicher Vorschriften” 17.07.17, https://www.bmjv.de/SharedDocs/Gesetzgebungsverfahren/DE/Drittes_Gesetz_Pauschalreiserichtlinie.html (ET. 22.02.21).

¹⁶⁶ Tartışmanın önemi ve her iki görüşün taraftarları için bkz. OKTAY, Gezi, s. 33.

¹⁶⁷ OKTAY, Gezi, s. 33, dn. 133.

¹⁶⁸ OKTAY, Gezi, s. 48.

¹⁶⁹ SAYIN, s. 32.

Yönerge'nin iç hukuka aktarılmasından önceki dönemde paket tur sözleşmesi eser sözleşmesinin bir türü olarak değerlendirilerek, Avusturya Medeni Kanunu'nun eser sözleşmesine ilişkin hükümlerinin uygulandığı belirtilmiştir¹⁷⁰. Avusturya Medeni Kanunu'nun eser sözleşmesine ilişkin hükümlerine ek olarak Genel İşlem Şartları Kanunu ve Tüketicinin Korunması Kanunu hükümleri, anılan dönemde paket tur sözleşmesine uygulanan diğer hükümlerdir¹⁷¹. Öğretide ayrıca kanuni düzenleme öncesinde, Avusturya hukukunda paket tur sözleşmesinin karma sözleşme olarak nitelendirildiği ve paket tur sözleşmesinden doğan uyumsuzluklara Avusturya Medeni Kanunu'nun genel hükümleri kıyasen uygulandığı ifade edilmiştir¹⁷².

C. Belçika

Belçika, Brüksel Konvansiyonu'nu onaylayan iki Avrupa ülkesinden biridir¹⁷³. Paket tur sözleşmeleri ile ilgili olarak ilk kez 1973 yılında Belçika iç hukukunda Brüksel Konvansiyonu doğrultusunda düzenleme yapılmıştır¹⁷⁴. Daha sonra 1994 yılında yürürlüğe giren bir kanunla¹⁷⁵ gezi (paket tur) düzenleme ve gezi düzenlemesine aracılık etme sözleşmeleri oldukça detaylı bir şekilde düzenlenmiştir. Madde sayısı kırk iki olan bu kapsamlı düzenleme sebebiyle paket tur sözleşmesinin Belçika hukukunda artık tipik

¹⁷⁰ OKTAY, Gezi, s. 35.

¹⁷¹ OKTAY, Gezi, s. 35.

¹⁷² SAYIN, s. 31-32.

¹⁷³ OKTAY, Gezi, s. 35; SAYIN, s. 20; YURT, s. 34.

¹⁷⁴ OKTAY, Gezi, s. 35.

¹⁷⁵ “Loi régissant le contrat d'organisation de voyages et le contrat d'intermédiaire de voyages” 16.02.94.

http://www.ejustice.just.fgov.be/cgi_loi/change_lg_2.pl?language=fr&nm=1994011042&la=F

(ET. 01.03.21).

bir sözleşme olduğu ifade edilmektedir¹⁷⁶. 2017 yılında ise yeni bir kanun¹⁷⁷ ile paket tur sözleşmesi ve seyahat hizmetlerine ilişkin seksen sekiz maddeden oluşan kapsamlı bir düzenleme getirilmiştir.

D. İsviçre

İsviçre’de paket tur sözleşmelerinin tıpkı Almanya’da olduğu gibi İsviçre Borçlar Kanunu’nun eser sözleşmesine ilişkin hükümleri devamında düzenlenmesi için sunulan kanun teklifi reddedilmiştir¹⁷⁸. Paket tur sözleşmesine ilişkin detaylı düzenlemeler içeren ve on dokuz maddeden oluşan İsviçre Paket Tur Kanunu yürürlüğe girmeden önce paket tur sözleşmesi isimsiz sözleşme olarak nitelendirilmekteydi¹⁷⁹. Yine bu dönemde uyumsuzluklara eser, kira, satış, vekâlet sözleşmelerine ait hükümler uygulanmaktaydı¹⁸⁰.

İsviçre, Avrupa Birliği üyesi olmasa da iç hukukunun AB hukuku ile uyumlu olmasını sağlamaya çalışmaktadır¹⁸¹. Bu amaçla, 1990 tarihli Yönerge sonrasında, paket tur sözleşmesine ilişkin bu düzenlemeyi iç hukukuna aktarmak amacıyla 1993 yılında İsviçre Paket Tur Kanunu¹⁸² çıkarılmıştır. İsviçre Paket Tur Kanunu tüketiciyi korumayı

¹⁷⁶ DEMİR, s. 73.

¹⁷⁷ “Loi relative à la vente de voyages à forfait, de prestations de voyage liées et de services de voyage” 21.11.17.

[http://www.ejustice.just.fgov.be/cgi_loi/change_lg.pl?language=fr&la=F&table_name=loi&cn=2017112104_\(ET.01.03.21\).](http://www.ejustice.just.fgov.be/cgi_loi/change_lg.pl?language=fr&la=F&table_name=loi&cn=2017112104_(ET.01.03.21).)

¹⁷⁸ Bkz. SAYIN, s. 29, dn. 82.

¹⁷⁹ OKTAY, Gezi, s. 31.

¹⁸⁰ OKTAY, Gezi, s. 31.

¹⁸¹ SAYIN, s. 28-29.

¹⁸² “Bundesgesetz über Pauschalreisen” 18.07.93,

[https://www.fedlex.admin.ch/eli/cc/1993/3152_3152_3152/de_\(ET.01.03.21\).](https://www.fedlex.admin.ch/eli/cc/1993/3152_3152_3152/de_(ET.01.03.21).)

amaçlayan, nisbi emredici nitelikte hükümler içeren bir kanundur¹⁸³. Söz konusu Kanun Yönerge ile birlikte TKHK m. 51 hükmüne kaynaklık etmektedir¹⁸⁴.

II. TÜRK HUKUKUNDA PAKET TUR SÖZLEŞMESİNİN HUKUKİ NİTELİĞİ

A. Genel Olarak

Paket tur sözleşmeleri öncelikle rızai sözleşmelerdendir. Sözleşmenin kurulması ve sonuçlarını doğurması için tarafların birbirine uygun karşılıklı irade beyanları gerekli ve yeterlidir¹⁸⁵.

Klasik anlamda paket tur sözleşmeleri¹⁸⁶ genel işlem koşulları içeren sözleşmeler olarak kabul edilebilir. Genel işlem koşulları, TBK m. 20/1’de “bir sözleşme yapılırken düzenleyenin, ileride çok sayıdaki benzer sözleşmede kullanmak amacıyla, önceden, tek başına hazırlayarak karşı tarafa sunduğu sözleşme hükümleri” olarak tanımlanmıştır. Paket tur düzenleyicileri de çoğunlukla standart sözleşmeler oluşturarak tüketicilere bunları sunmaktadırlar. Paket turun tüm ayrıntılarının paket tur düzenleyicisi tarafından belirlendiği, tüketicinin iradesinin yalnızca bu sözleşmeyi belirlenen ücret karşılığında

¹⁸³ DEMİR, s. 82; OKTAY, Gezi, s. 31; SAYIN, s. 30.

¹⁸⁴ Bkz. 6502 sayılı TKHK m. 51 gerekçesi ilk paragraf.

¹⁸⁵ EREN, Genel, s. 254.

¹⁸⁶ Burada kastedilen, paket tur düzenleyicisinin paket turun ve sözleşmenin tüm detaylarını belirleyerek belirli bir ücret karşılığında tüketicilere sunduğu paket tur sözleşmeleridir. Detaylı bilgi için bkz. BAŞ SÜZEL, s. 149. Ayrıca belirtmek gerekir ki, paket tur ayrıntılarının tüketicinin katılımıyla belirlendiği sözleşmelerde de genel işlem şartlarına rastlamak mümkündür.

kabul edip etmemekte rol oynadığı durumlarda paket tur sözleşmesi katılmalı sözleşme olarak nitelendirilebilir.

Bir kimsenin aile bireyleri veya yakınları için paket tur sözleşmesi yapması hâlinde ise üçüncü kişi yararına sözleşme söz konusu olmaktadır. Bu durumda sözleşmeyi akdeden kişi ile birlikte yararına sözleşme yapılan kimseler tüketici sıfatını haizdir.

Paket tur sözleşmesi, tarafların karşı alacak elde etmeyi amaçlayarak yaptıkları ivazlı bir sözleşmedir. Paket tur düzenleyicisi ücret alacağı için hizmet sunmakta, tüketici de ücreti kendisine sunulacak hizmetler karşılığında ödemektedir.

Paket tur sözleşmesi aynı zamanda iki tarafa borç yükleyen bir sözleşmedir. Paket tur düzenleyicisinin ve tüketicinin üstlendiği edimler arasında karşılıklılık ilişkisi bulunmakta, her iki edim de sözleşmenin asli edimlerini teşkil etmektedir.

Borçlunun asli edim yükümlülüğünü yerine getirdiği zaman yönünden paket tur sözleşmesi, sürekli sözleşmedir. Paket tur sözleşmesinde taahhüt edilen edimlerin ifası ani olarak gerçekleşmez, zamana yayılmıştır. Bu edimler, sözleşmede öngörülen süre içerisinde sürekli olarak ifa edilir.

Nihayet paket tur sözleşmesinin hukuki niteliği, sözleşmenin kanunda düzenlenmiş olup olmamasına göre yapılan ayırım bakımından aşağıda tartışılmıştır. Her ne kadar paket tur sözleşmesinin TKHK m. 51 ve Yönetmelik düzenlemelerinden sonra artık isimli sözleşme olduğu savunulsa¹⁸⁷ da paket tur sözleşmesini anlaşılır kılmak bakımından bu tartışmalar önem taşımaktadır.

¹⁸⁷ DEMİR, s. 87; YÜCER AKTÜRK, İpek: **İsimsiz Sözleşme Genel Teorisi ve Uzaktan Öğretim Sözleşmesi**, Ankara 2016, s. 36.

B. Eser Sözleşmesi Görüşü

TBK m. 470'e göre eser sözleşmesi, yüklenicinin; iş sahibinin ödeyeceği bedel karşılığında bir eser meydana getirmeyi borçlandığı sözleşmedir. Eser sözleşmesinin TBK'de sonuç taahhüdü içeren tek sözleşme olması sebebiyle bu tip sözleşmeler için temel sözleşme olduğu ifade edilmektedir¹⁸⁸. Paket tur sözleşmelerinde, birden fazla edimin bir araya gelerek bir bütün hâlinde sunulması, bunların karşılığında da tek bir ücret ödenmesi, bu sözleşmenin hukuki nitelendirilmesi bakımından eser sözleşmesinin ele alınması sonucunu doğurmuştur¹⁸⁹.

Eser sözleşmesi; rızai, tam iki tarafa borç yükleyen, ivazlı ve ani edimli sözleşme olarak nitelendirilmektedir¹⁹⁰. Ani edimli olma özelliği bakımından doktrinde görüş ayrılığı bulunmaktadır. Şöyle ki; bu sözleşmede yüklenici, eseri bir süreç içerisinde meydana getirmekte, sözleşmenin ifası ise teslim anında gerçekleşmektedir. Bu sebeple eser sözleşmesinin, eserin meydana getirilmesi sürecinde ortaya çıkacak uyuşmazlıklar bakımından, sürekli sözleşmelerin özelliği göstereceğini ileri süren yazarlar da bulunmaktadır¹⁹¹.

¹⁸⁸ YURT, s. 95.

¹⁸⁹ SEROZAN, Gezi, s. 26.

¹⁹⁰ ARAL, Fahrettin / AYRANCI, Hasan: **Borçlar Hukuku Özel Borç İlişkileri**, 13. Baskı, Ankara 2020, s. 371 vd.; EREN, Fikret: **Borçlar Hukuku Özel Hükümler**, 8. Baskı, Ankara 2020, s. 592; GÜMÜŞ, Mustafa Alper: **Borçlar Hukuku Özel Hükümler Cilt II**, 3. Baskı, İstanbul 2013, s. 2-3; OKTAY, Gezi, s. 46; ZEVLİLİLER, Aydın / GÖKYAYLA, Emre: **Borçlar Hukuku Özel Borç İlişkileri**, 20. Baskı, Ankara 2020, s. 503-506.

¹⁹¹ Konu ile ilgili görüşler ve değerlendirmeler için bkz. KURT, Leyla Müjde: **Yüklenicinin Eseri Teslim Borcunda Temerrüdü**, Ankara 2012, s. 45-55; ŞENOCAK, Zarife: **Eser Sözleşmesinde Ayıbm Giderilmesini İsteme Hakkı**, Ankara 2002, s. 7-12; TANDOĞAN, Halûk: **Borçlar Hukuku Özel Borç**

Rızai olma, iki tarafa borç yükleme ve ivazlı olma özellikleri bakımından eser sözleşmesi ile paket tur sözleşmesi kesişmektedirler. Ancak paket tur sözleşmesinin ifasının bir zaman dilimi içerisinde gerçekleşmesi, onu, ani edimli sözleşmelerden uzaklaştırmaktadır.

Doktrinde eser sözleşmesinde meydana getirilecek olan eserin yalnızca maddi varlıklardan oluşabileceği yönünde bir görüş savunulmaktadır¹⁹². Bununla birlikte yüklenicinin çabasının sonucuna eser niteliğini kazandıranın, sonucun maddi olması değil; bir bütünlük içerisinde nesnel olarak belirlenebilir olması olduğu görüşü genel kabul görmektedir¹⁹³. Paket tur sözleşmesinin eser sözleşmesi olarak nitelendirilebilmesi, eser kavramı hakkında ikinci görüşün kabul edilmesi hâlinde mümkündür.

Bir sözleşme hakkında eser sözleşmesi nitelemesi yapılırken sözleşme konusu edimin ayıp hükümlerinin uygulanmasına elverişli olması gerekmektedir¹⁹⁴. *SEROZAN*'a göre paket tur düzenleyicisinin kötü ifadan sorumluluğuna eser sözleşmesinde yüklenicinin sorumluluğuna ilişkin hükümlerin uygulanması, vekâlet sözleşmesi hükümlerine göre çok daha elverişli bir çözüm sunmaktadır. Yazar, özellikle eser sözleşmesinde yüklenicinin kusursuz sorumluluğuna ilişkin hükümlerin, sözleşmenin

İlişkileri: İstisna (Eser) ve Vekâlet Sözleşmeleri Vekâletsiz İş Görme Kefalet ve Garanti Sözleşmeleri, C. II, 5. Baskı (1989 Yılı Dördüncü Tıpkı Baskı'dan Tıpkı Baskı), İstanbul 2010, s. 3-35; ZEVKLİLER/GÖKYAYLA, s. 491.

¹⁹² GÜMÜŞ, C. II, s. 6; SEROZAN, Gezi, s. 26.

¹⁹³ EREN, Özel, s. 598; GÜMÜŞ, C. II, s. 3, dn. 23'teki yazarlar; KURŞAT, Zekeriya: “Eser ve Vekâlet Sözleşmelerinin Nitelendirilmesi Sorunu ve Nitelendirmenin Hükmü”, *İÜHF*, C. LXVII, S. 1-2, 2009, s. 149, dn. 17'deki yazarlar.

¹⁹⁴ KURŞAT, s. 155.

gereği gibi ifa edilmemesinden sorumluluk bakımından, paket tur sözleşmelerine de uygulanması gerektiği kanaatindedir¹⁹⁵.

Eser sözleşmesinde sonuç taahhüdü bulunduğundan ifa zamanı geldiğinde eserin teslim edilmesi önem taşır. Edimin nasıl meydana geldiğinin ise sözleşme açısından önemi bulunmamaktadır. Oysa paket tur sözleşmesinde, hizmet edimleri bir süreç içerisinde ifa edilir ve ifanın bu süreç boyunca özenle yerine getirilmesi gerekmektedir¹⁹⁶. Zira tüketicinin paket tur sözleşmesi ile elde etmeyi umduğu fayda bu süreç içerisinde gerçekleşmektedir. Bu hususta paket tur sözleşmesi eser sözleşmesinden ayrılmaktadır¹⁹⁷. Paket tur sözleşmesinde ifa sürecinin taşıdığı önem yerine getirilmeyen hizmetlerin telafisinin olmaması noktasında da kendini göstermektedir¹⁹⁸. Gerçekten, eser sözleşmesinin aksine paket turda gereği gibi ifa edilmeyen hizmetin telafisi nadiren mümkündür.

Paket tur sözleşmesinde, tüketicinin sözleşmenin ifasına aktif katılımı bulunmaktadır. Sözleşmenin ifasının vaat edilen şekilde gerçekleşmesi tüketicinin iş birliği yapmasıyla mümkündür¹⁹⁹. Örneğin, hizmet edimlerinin ifası için tüketicinin belirlenen yer ve zamanda hazır bulunması, kendisiyle ilgili sağlık durumu gibi gerekli bilgileri paket tur düzenleyicisine vermesi bu kapsamdadır. Eser sözleşmesinde ise taraflar arasında bu derece kişisel ilişki bulunmamaktadır²⁰⁰.

¹⁹⁵ SEROZAN, Eleştiri, s. 597.

¹⁹⁶ CEYLAN, Tüketicinin Korunması, s. 244.

¹⁹⁷ OKTAY, Gezi, s. 45.

¹⁹⁸ OKTAY, Gezi, s. 45.

¹⁹⁹ Bkz. aş. İkinci Bölüm §5-II-C.

²⁰⁰ Bu ölçütün, paket tur sözleşmesini eser sözleşmesinden ayırmada yetersiz olduğu yönünde bkz. YURT, s. 101.

Son olarak paket tur sözleşmesinde ücretin tamamı genellikle sözleşmenin ifasına başlanmadan önce ödenmiş olmaktadır. Ancak eser sözleşmesinde ücret ödeme borcu TBK m. 479 uyarınca eserin teslimi anında muaccel olmaktadır.

C. Vekâlet Sözleşmesi Görüşü

Vekâlet sözleşmesi TBK m. 502/1'e göre, vekilin vekâlet veren tarafından kendisine verilen işi veya işlemi onun iradesine uygun olarak yapmayı üstlendiği sözleşmedir. TBK m. 502/2'e göre vekâlet sözleşmesi, konusu iş görme olan isimsiz sözleşmelere niteliğine uygun düştüğü ölçüde uygulanacaktır. Bu hükümle vekâlet sözleşmesi, konusu iş görme olan ve kanunda düzenlenmemiş sözleşmeler için bir çerçeve sözleşme niteliği kazanmıştır²⁰¹. Paket tur sözleşmesinin de hizmet edimleri içermesi sebebiyle hukuki niteliği hususunda vekâlet sözleşmesi incelenmiştir.

Vekâlet sözleşmesinde, vekilin borçlandığı ve sözleşmenin konusunu oluşturan edim, bir yapma davranıştır²⁰². Vekil, kendisine yüklenen işi görmekle yükümlüdür ancak özen borcuna uygun hareket ettiği takdirde sonucun gerçekleşmesinden sorumlu değildir²⁰³. Vekilin borcu, yüklendiği işi görmeye yönelik davranışı gerçekleştirilmesiyle sona erer. Zira vekâlet sözleşmesinin konusu, eser sözleşmesinin aksine, edim sonucu değil, edim fiilidir²⁰⁴. Eser sözleşmesinde borçlunun kusuru olmaksızın edim sonucunun gerçekleşmemesinin sorumluluğu borçluya ait olurken, vekâlet sözleşmesinde vekâlet

²⁰¹ EREN, Özel, s. 714. Ancak TBK m. 502/II düzenlemesinin eTBK m. 386/II ile aynı ifadeyi ve anlamı taşımadığı yönünde bkz. GÜMÜŞ, C. II, s. 131-132.

²⁰² ARAL/AYRANCI, s. 447 vd.; ZEVKLİLER/GÖKYAYLA, s. 635.

²⁰³ EREN, Özel, s. 718; ZEVKLİLER/GÖKYAYLA, s. 637.

²⁰⁴ EREN, Özel, s. 718; KURŞAT, s. 147.

verene aittir²⁰⁵. Bu nedenle sonuç taahhüdünü içeren bir sözleşmenin vekâlet sözleşmesi olarak kabul edilmesi mümkün değildir²⁰⁶. Ayrıca eser sözleşmesinde bedel, zorunlu unsur iken vekâlet sözleşmesinde vekil ancak sözleşme ile kararlaştırılması hâlinde veya teamül varsa ücrete hak kazanmaktadır.

Paket tur sözleşmesinin nitelendirilmesi bakımından, vekâlet sözleşmesi görüşü, vekilin yalnızca kusurunun bulunduğu hâllerde sorumlu olması ve taahhüt edilen eylemi gerçekleştirmekle borcunun yerine getirilmiş sayılması sebebiyle eleştirilmektedir²⁰⁷. Hâlbuki paket tur sözleşmesinde tur düzenleyici, borcunu ifaya yönelik eylemleri gerçekleştirmekle borcunu yerine getirmiş sayılmamakta, öngörülen sonucun meydana getirilmesi aranmaktadır²⁰⁸.

D. İsimsiz Sözleşme Görüşü

Paket tur sözleşmeleri, iş hayatında sıklıkla yapıldığı için tipikleşmiş isimsiz sözleşmeler arasında anılmaktadır²⁰⁹. Tipikleşmiş isimsiz sözleşmeler yaygın bir uygulama bulduğundan haklarında hem çok sayıda yargı kararı bulunmakta hem de sıklıkla bilimsel incelemelere konu olmaktadır.

²⁰⁵ GÜMÜŞ, C. II, s. 130; TANDOĞAN, s. 377.

²⁰⁶ KURŞAT, s. 146, dn. 7.

²⁰⁷ SEROZAN, Eleştiri, s. 597.

²⁰⁸ CEYLAN, Ebru: “Paket Tur Sözleşmesinde Tüketicinin Korunması”, **GSÜHFD**, S. 1, 2004, s. 244; OKTAY, Gezi, s. 39.

²⁰⁹ EREN, Fikret: “İsimsiz Sözleşmelere İlişkin Bazı Sorunlar”, **Prof. Dr. Turgut Akıntürk’e Armağan**, İstanbul 2008, s. 87; EREN, Özel, s. 947; OZANOĞLU, Hasan Seçkin: “Yargıtay Uygulama Alanı Bakımından İsimsiz Sözleşmeler”, **ABD**, S. 3, 2000, s. 61.

1. Karma Sözleşme

Karma sözleşmeler²¹⁰, kanunda düzenlenmiş sözleşme tiplerinden iki veya daha fazlasının unsurlarının kanunun öngörmediği bir şekilde kısmen veya tamamen bir araya getirilmesiyle meydana gelen sözleşmelerdir²¹¹.

Bu görüşe göre, paket tur sözleşmesinde de başka sözleşmelere ait çeşitli edimlerin birleştirilerek paket tur düzenleyicisi tarafından yerine getirilmesi taahhüt edilmekte, tüketici ise bunun karşılığında ücret ödeme borcunu üstlenmektedir. Paket turun içerdiği taşıma hizmeti eser sözleşmesinin, konaklama hizmeti kira sözleşmesinin asli edimleri olup bunların bir araya gelmesiyle birleşik tipli karma bir sözleşme teşkil etmektedir²¹².

Birleşik tipli karma sözleşmelerde farklı sözleşmelere ait olup bir araya gelen edimler arasında bağımlılık ilişkisinin bulunmaması ve edimler arasında denklik olması gerektiği ifade edilmektedir²¹³. Paket tur sözleşmesinde de ulaşım ve konaklamaya ek olarak sunulacak turizm hizmetinin bunlardan bağımsız olması kanunen öngörülmüştür. Ulaşım ve konaklamaya bağlı olmayan turizm hizmetinin, nitelik ve tüketici için arz ettiği önem bakımından bunlara yakın olması gerekmektedir²¹⁴.

²¹⁰ Konu ile ilgili kapsamlı bilgi için bkz. KUNTALP, Erden: **Karışık Muhtevalı Akit (Karma Sözleşme)**, 2. Baskı, Ankara 2013.

²¹¹ EREN, Özel, s. 953; KUNTALP, s. 157; YÜCER AKTÜRK, İsimsiz, s. 42.

²¹² EREN, İsimsiz, s. 94; EREN, Özel, s. 957; GÜMÜŞ, Mustafa Alper: **Borçlar Hukuku Özel Hükümler Cilt I**, 3. Baskı, İstanbul 2013, s. 9; ZEVLİLİLER/GÖKYAYLA, s. 20.

²¹³ EREN, İsimsiz, s. 94; EREN, Özel, s. 957.

²¹⁴ SAYIN, s. 50.

Karma sözleşmelere uygulanacak hükümlerin tespiti hususunda çeşitli görüşler²¹⁵ bulunmakla birlikte, paket tur sözleşmesinin karma sözleşme olarak nitelendirilerek sözleşmeye uygulanacak hükümlerin her bir unsura göre ayrı ayrı tespit edilmesinin elverişli olmayacağı ifade edilmektedir²¹⁶. Bu görüşe göre uygulamada hâkime hareket alanı açabilmek için paket tur sözleşmesi *sui generis* sözleşme olarak kabul edilmelidir²¹⁷.

2. Kendine Özgü Yapısı Olan Sözleşme

Kendine özgü yapısı olan (*sui generis*) sözleşmeler; kanunda düzenlenmiş sözleşme tiplerine ait unsurları içermeyen, bunlardan başka unsurların özel bir bütünlük oluşturacak şekilde bir araya gelmesiyle oluşan sözleşmelerdir²¹⁸. Kendine özgü yapısı olan sözleşmeler kanunda düzenlenmediğinden, bunlara TBK'nin özel hükümlerinin uygulanmasının mümkün olmadığı ifade edilmektedir²¹⁹. Kendine özgü yapısı olan sözleşmelere, taraflarca bir kural öngörülmediyse sırasıyla TBK'nin genel hükümleri, örf ve adet hukuku veya hâkimin yaratacağı hukuk kuralı uygulanmalıdır²²⁰.

Paket tur sözleşmesinde konaklama hizmetinin kira, ulaşımın taşıma sözleşmesine ait unsurlar olması ve bu hizmetlerden en az birinin paket turun zorunlu unsuru olması paket tur sözleşmesini karma sözleşmeye yaklaştırmaktadır. Ancak bu hizmetlere ait

²¹⁵ Bkz. EREN, Özel, s. 957-960; GÜMÜŞ, C. I, s. 14-16; KUNTALP, s. 227-234; YÜCER AKTÜRK, İsimli, s. 100-108.

²¹⁶ OKTAY, Gezi, s. 55; VARDAR HAMAMCIOĞLU, Gülşah: “Paket Tur Sözleşmelerinde Tüketicinin Korunması”, İÜHF, C. LXVIII, S. 1-2, 2010, s. 283; YURT, s. 113.

²¹⁷ OKTAY, Gezi, s. 55.

²¹⁸ ARAL/AYRANCI, s. 62; EREN, Özel, s. 961-962; YÜCER AKTÜRK, İsimli, s. 51-52.

²¹⁹ EREN, İsimli, s. 100; OKTAY, İsimli, s. 275.

²²⁰ EREN, İsimli, s. 100.

oldukları sözleşme tiplerine ilişkin hükümlerin uygulanmasının uygun düşmeyeceği ve paket tur sözleşmesinin *sui generis* sözleşme olarak kabul edilerek bu hükümlerin ancak kıyas yolu ile uygulanabileceği savunulmaktadır²²¹. Paket tur sözleşmesi esas olarak konaklama ve ulaşım hizmetlerini barındırmakla birlikte, bunlara ek olarak sunulan hizmetler oldukça çeşitlilik göstermektedir. Bu hizmet edimleri, paket tur sözleşmesinde bir organizasyon çerçevesinde bir araya getirilmekte ve meydana gelen bu bütünlük edimlerin toplamından daha fazlasını ifade etmektedir²²². Bu sebeple her bir edim için ait olduğu sözleşme hükümlerini uygulamanın adil sonuç vermeyeceği kabul edilmelidir²²³. Bu doğrultuda, *sui generis* sözleşme görüşüne göre, paket tur sözleşmesine uyumsuzluğun konusuna göre eser, vekâlet veya diğer sözleşme hükümleri (örneğin kira) kıyas yolu ile uygulanmalıdır²²⁴.

²²¹ KARAKOCALI, Ahmet / KURŞUN, Ali Suphi: **Tüketici Hukuku (6502 Sayılı Kanun ve İlgili Yönetmeliklere Göre)**, İstanbul 2015, s. 181; OKTAY, Gezi, s. 50-51; YURT, s. 113.

²²² YURT, s. 113.

²²³ CEYLAN, Tüketicinin Korunması, s.246; OKTAY, Gezi, s. 50.

²²⁴ OKTAY, Gezi, s. 51.

İKİNCİ BÖLÜM: PAKET TUR SÖZLEŞMESİNDE TARAFLARIN HAKLARI VE BORÇLARI

§5. TÜKETİCİNİN HAKLARI VE BORÇLARI

Paket tur sözleşmesinde tüketicinin hakları ve borçları, bu başlık altında TKHK m.51 ve Yönetmelik hükümleri esas alınarak incelenmiştir.

I. TÜKETİCİNİN HAKLARI

Tüketicinin paket tur sözleşmesi çerçevesinde, paket tur düzenleyicisine karşı sahip olduğu haklar; bilgi edinme, hizmetin kararlaştırılan ücretle görülmesini isteme, hizmetin yeniden görülmesini isteme, bedelin indirilmesini talep etme, tazminat talep etme, sözleşmeden dönme ve sözleşmeyi devretme haklarıdır. Bu haklar aşağıda sırasıyla incelenmiştir.

A. Bilgi Edinme Hakkı²²⁵

Paket tur sözleşmesinde tüketicinin bilgi edinme hakkı, aşağıda sözleşmenin kurulması anına göre iki ayrı zaman dilimi bakımından, sözleşmenin kurulmasından önce ve sözleşmenin kurulmasından sonra olmak üzere ele alınmıştır.

²²⁵ Paket tur düzenleyicisinin aydınlatma yükümlülüğünün edim yükümlülüklerinden mi yoksa yan yükümlülüklerden mi olduğu hususundaki tartışma için bkz. OKTAY, Gezi, s. 101. Edim yükümlülüğü – yan yükümlülük ayrımı için ayrıca bkz. EREN, Genel, s. 30-43; KILIÇOĞLU, Ahmet M.: **Borçlar Hukuku Genel Hükümler**, 24. Baskı, Ankara 2020, s. 42-47.

1. Sözleşmenin Kurulmasından Önce

Paket tur sözleşmesinde tüketicinin bilgi edinme hakkı, henüz sözleşme kurulmadan gündeme gelmektedir. TKHK m. 51/4'te paket tur düzenleyicisi veya aracısının, sözleşmenin kurulmasından önce, tüketiciye ön bilgi edinmesi için broşür vermesi zorunlu tutulmuştur. Söz konusu hüküm olmasa dahi paket tur düzenleyicisinin, temelini Türk Medeni Kanunu (TMK)²²⁶ m. 2'de düzenlenen dürüstlük kuralından alan, sözleşme görüşmeleri sırasında tüketiciyi aydınlatma yükümü bulunmaktadır²²⁷.

Bilgilendirmenin kapsamı, diğer bir deyişle neleri içereceği ise anılan maddede yer almamaktadır. Ön bilgilendirmeye ilgili, TKHK m. 51/10 hükmünde Yönetmelik'e göndermede bulunulmuştur. Yönetmelik m. 5'te bu broşürde zorunlu olarak yer alması gereken bilgiler düzenlenmiştir. Bunlar paket turun vergiler dâhil bedeli, ön ödemede ödenen miktarı, kalan tutar ve kalan tutarın ödeneceği tarihle birlikte aşağıdaki hususlardır:

a) Yolculuğun başlangıç ve bitiş tarihi ile yeri.

b) Kullanılan ulaşım araçlarının türü ile yolculuğun sınıfı, hareket ve dönüş tarihleri, saatleri ve yerleri.

c) Konaklama tarihleri de belirtilerek konaklamanın türü, yeri, nitelikleri, sınıfı ve bu sınıflandırma Türkiye'de uygulanandan farklı ise bu farklılığa ilişkin uyarı.

ç) Yemek planı.

d) Yolculukta izlenecek güzergâh.

e) Paket turun özelliklerine uygun olarak pasaport, vize, yaş ve sağlık şartlarına ilişkin bilgi.

²²⁶ RG. 08.12.01, S. 24607.

²²⁷ YALMAN, Süleyman: **Türk – İsviçre Hukukunda Sözleşme Görüşmelerinden Doğan Sorumluluk**, Ankara 2006, s. 91.

f) Paket turun düzenlenmesi için asgari bir katılımcı sayısı öngörülmüşse bu sayı ve bu sayıya ulaşılamadığı takdirde katılımcıya paket turun iptalinin bildirileceği son tarih.

g) 14/9/1972 tarihli ve 1618 sayılı Seyahat Acentaları ve Seyahat Acentaları Birliği Kanununa göre düzenlenmesi zorunlu sigorta ile varsa diğer sigortalara ilişkin bilgi.

ğ) Turist rehberliği hizmetlerine ilişkin bilgi.”

Şüphesiz yukarıda sıralanan hususlara ilişkin bilgilerin broşürde yer alması için, ilişkin oldukları hizmetin paket tur kapsamında bulunması gerekmektedir. Örneğin, paket tur sözleşmesinde konaklama hizmeti bulunmuyorsa, konaklamayla ilgili bilgilerin broşürde yer alması mümkün değildir.

Yönetmelik m. 5/3'te broşürün, paket tur düzenleyicisi ve aracısı için bağlayıcı olduğu belirtilmiştir. Buna göre sözleşmenin kurulması hâlinde, paket tur sözleşmesinin kurulmasından önce tüketiciye verilen broşürde yer alan hizmetlerin, burada düzenlendiği şekilde sunulması gerekir. Zira broşür içeriği tüketicinin paket tur sözleşmesinin kurulmasına ilişkin kararında önemli rol oynamaktadır²²⁸.

Broşürde düzenlenen hususlarda değişiklik yapılabilmesi ise belli koşullar altında mümkündür. Bunlar Yönetmelik m. 5/4'te şu şekilde düzenlenmiştir: Değişiklik yapılabileceği öncelikle broşürde açıkça belirtilmiş olmalı ve tüketiciye bu husus bildirilmiş olmalıdır. Bu şartların varlığı hâlinde, sözleşme kurulduktan sonra, ancak tarafların açıkça uzlaşmasıyla broşürde değişiklik yapılabilir.

Paket tur düzenleyicisine, Yönetmelik ile kapsamı belirlenen broşür dışında 1618 sayılı Kanun m. 12 ile bir hususta daha bilgi verme yükümlülüğü getirilmiştir. Buna göre, paket tur sözleşmesinin kurulmasından önce tüketiciye, kaza ve hastalık hâlinde tüketicinin çıkış noktasına dönüş masraflarının, her türlü kazadan doğan zararların ve tedavi giderlerinin sigorta ettirebileceğinin de bildirilmesi gerekmektedir. Söz konusu

²²⁸ VARDAR HAMAMCIOĞLU, s. 302.

bilgilendirme, isteğe bağılı olarak tüketicinin yaptırabileceğı sigortayla ilgilidir. Paket tur düzenleyicisinin sözleşmeden doğan sorumluluğuna ilişkin sigorta ettirme yükümlülüğü ilgili kısımda incelenmiştir²²⁹. Ayrıca 1618 sayılı Kanun m. 10/1-c uyarınca, paket tur düzenleyicisi zorunlu sigortayı yapan şirketin bilgisinin bulunduğu sözleşmenin bir nüshasını tüketiciye vermekle yükümlüdür.

Yönetmelik m. 8 hükmüyle paket tur sözleşmesinin ve tüm bilgilendirmelerin tabi olduğu şekil şartları düzenlenmiştir. Bu hususta paket tur sözleşmesinin şekline ilişkin açıklamalar²³⁰ broşür bakımından da geçerlidir.

Ön bilgilendirmenin ne zaman yapılacağına ilişkin bir düzenleme mevzuatımızda bulunmamaktadır. Bununla birlikte, tüketicinin bilgilendirme sonrasında bir değerlendirme yapmasına ve sözleşmenin kurulmasına imkân tanıyacak ölçüde paket turun başlama tarihinden önce yapılması gerektiğı açıktır²³¹. Ancak paket tur sözleşmesinin tüketiciyi uzun dönemli ve ağır maddi yük altına sokmayacağından bahisle ön bilgilendirmenin, sözleşmenin kurulmasından hemen önce de yapılabileceğı ifade edilmektedir²³².

2. Sözleşmenin Kurulmasından Sonra

Tüketicinin, bilgi edinme hakkını sözleşmenin kurulmasından sonra kullanabilmesi, öncelikle sözleşmenin bir nüshasının kendisine verilmesi ile mümkün olmaktadır. TKHK m. 51/5'e göre paket tur sözleşmesinin bir nüshası, kalıcı veri

²²⁹ Bkz. aş. §6-II-E.

²³⁰ Bkz. yuk. Birinci Bölüm. §3-II-B-1.

²³¹ ÇABRİ, s. 839.

²³² BAŞ SÜZEL, s. 195.

saklayıcısı aracılığıyla veya basılı olarak kağıt üzerinde tüketiciye verilmelidir²³³. Paket tur sözleşmesinin bir nüshasının tüketiciye verilmesi, tüketicinin bu sözleşmeyi arzu ettiğinde etraflıca okuyabilmesi bakımından önemlidir²³⁴.

Tüketicinin bilgi edinme hakkının kapsamına, sözleşme kurulduktan sonra ve fakat ifasına başlanmadan önce, Yönetmelik m. 7’de düzenlenen yolculuk öncesi değişikliklerden haberdar olması da girmektedir. Yönetmelik’in ilgili hükmüne göre, tüketiciye verilen broşürde veya sözleşmede bu bilgilerin yer almış olması ve değişikliğe uğramamış olması koşuluyla, yolculuk öncesi bilgilendirmeye ilişkin zorunluluk ortadan kalkmaktadır. Bu düzenlemeden, yolculuk öncesi bilgilendirme zorunluluğunun, değişikliklerin tüketiciye paket turun başlamasından belli bir süre önce bildirilmesini sağlamak amacıyla getirilmiş olduğu sonucuna ulaşılmaktadır.

Yönetmelik m. 7/1 hükmüne göre yolculuk öncesi bilgilendirme, paket turun ilgili hizmeti içermesi hâlinde, şu hususları barındırmalıdır:

- “a) Yolculuğun başlangıç ve bitiş tarihi ile yeri.*
- b) Ara konaklamaların yapılacağı tarih ve yer ile aktarma bilgileri.*
- c) Katılımcıya yolculukta belirli bir yer tahsis edildiği hallerde bu yer hakkında ayrıntılı bilgi.*
- ç) Paket tur düzenleyicisi veya aracısının tur yerindeki temsilcisinin veya bir temsilcisi yoksa iletişime geçilebilecek yerel irtibat noktalarının adı, adresi ve iletişim bilgileri, yerel temsilcinin ve irtibat noktasının bulunmaması durumunda katılımcının paket tur düzenleyicisi veya aracısı ile en kısa sürede iletişim kurmasını sağlayacak bilgiler.*
- d) Reşit olmayan kişilerin yabancı bir ülkeye seyahat etmesini veya orada kalmasını öngören bir sözleşme yapılmışsa, küçükle veya küçüğün kaldığı yerdeki sorumlu kişi ile doğrudan iletişim kurmayı sağlayacak bilgiler.*

²³³ Sözleşmenin zorunlu olarak barındırması gereken hususlar için bkz. yuk. Birinci Bölüm. §3-III-B-2.

²³⁴ ATAMER, s. 91.

e) İptal masraflarını ya da kaza veya hastalık halinde ülkesine geri gönderilme de dâhil olmak üzere yardım masraflarını teminat altına alacak isteğe bağlı bir sigorta sözleşmesi yapılmışsa buna ilişkin bilgiler.”

Yolculuk öncesi bilgilendirme yükümlülüğü, broşür ve sözleşmenin bir nüshasını verme yükümlülüğünün aksine, TKHK m. 51’de düzenlenmemiş olan bir yükümlülüktür. Yönetmelik m. 7/1 uyarınca bilgilendirmenin yapılması gereken zaman, yurt içi turlar için paket turun başlamasından en az yirmi dört saat önce, yurt dışı turlar için ise turun başlamasından en az kırk sekiz saat öncesidir.

B. Hizmetin Kararlaştırılan Ücretle Görülmesini İsteme

Mevzuatımızdaki paket tur sözleşmesi düzenlemesiyle tüketici, fiyat değişikliklerine karşı korunmuştur. Paket tur sözleşmeleri, fiyat avantajı sebebiyle yoğunlukla ifa zamanından çok önce yapılmaktadır. Sözleşmenin kurulmasından sonra, paket tur tarihine kadar hizmet maliyetlerinde değişiklikler meydana gelebilmektedir. Paket tur düzenleyicileri ise kâr miktarını sabit tutmak için bu maliyet artışlarını tüketiciye yansıtma eğilimindedirler. İşte tüketiciyi ifa zamanı geldiğinde böyle bir durumdan korumak amacıyla, bu hususta Yönetmelik m. 9’da²³⁵ düzenleme yapılmıştır.

²³⁵ “(1) Sözleşmede yer alan fiyat; fiyatın değiştirilebileceğinin açıkça sözleşmede belirtilmesi, fiyat değişikliğinin gerekçesinin ve nasıl hesaplanacağını sözleşmede öngörülen hareket tarihinden en az yirmi gün öncesinde katılımcıya yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı ile bildirilmesi koşuluyla sözleşme bedelinin yüzde beşini geçmeyecek şekilde aşağıdaki hallerde değiştirilebilir:

- a) Sözleşme bedelinin döviz cinsinden belirlendiği yurt dışına yönelik paket turlarda fiyat değişikliğinin döviz kurunda meydana gelen olağandışı değişikliklerden kaynaklanması.
- b) Fiyat değişikliğinin yakıt giderlerindeki olağandışı değişikliklerden kaynaklanması.
- c) Fiyat değişikliğinin liman, havaalanı gibi yerlerde tahsil edilen vergi, resim, harç ve benzeri yasal yükümlülüklerde meydana gelen değişikliklerden kaynaklanması.”

Tüketicilerin, hükümde öngörülen şartları taşımayan fiyat değişikliklerini reddederek, hizmetin kararlaştırılan ücretle görülmesini isteme hakları bulunmaktadır.

Yönetmelik m. 9'a göre, paket tur düzenleyicileri ancak sözleşmede açıkça belirtilmiş olması koşuluyla ve belirli hâllerde fiyat artışı yapabilmektedir. Paket tur düzenleyicisinin ücret değişikliği yapabileceği durumların ilki, yurt dışı turlarda sözleşme bedelinin yabancı para cinsinden belirlenmiş olması ve döviz kurlarında olağanüstü bir değişiklik meydana gelmesidir. Buna göre, öncelikle yurt dışı tur söz konusu olmalı ve tüketicinin ödeyeceği ücret yabancı para cinsinden kararlaştırılmış olmalıdır²³⁶. Ek olarak, yabancı paranın Türk lirası karşısındaki değerinde olağanüstü bir değişikliğin yaşanması hâlinde, paket tur düzenleyicisi paket tur bedelinde artış yapabilir.

Paket tur düzenleyicisinin fiyat değişikliği yapmasına imkân tanınan durumların ikincisi yakıt giderlerinde olağanüstü artış olmasıdır. Yakıt maliyetlerinin olağanüstü artması hem yurt içi turlarda hem de yurt dışı turlarda fiyat artışı için sebep teşkil etmektedir.

Son olarak bazı yasal yükümlülüklerin maliyeti artırması hâlinde ücret değişikliği yapılabilmektedir. Yönetmelik m. 9/1-c hükmünde bu yasal yükümlülükler, liman veya havaalanları gibi yerlerde ödenmesi gereken vergi, resim, harç gibi mali yükümlülükler olarak gösterilmiştir. Hükme göre, anılan yasal yükümlülüklerde meydana gelen artışlar sebebiyle paket tur düzenleyicisinin fiyat artışı yapmasına imkân tanınmıştır. Belirtmek gerekir ki döviz kurları ve yakıt maliyetlerindeki artışların paket tur bedeline yansıtılabilmesi için olağanüstü olması gerekirken yasal yükümlülüklerde meydana gelen artışlar için bu şart öngörülmemiştir. Zira paket tur düzenleyicisinin basiretli davranma

²³⁶ Paket tur bedelinin Türk lirası üzerinden kararlaştırıldığı yurt dışı turlarda da hükmün kıyasen uygulanması gerektiği yönünde bkz. SAYIN, s. 192.

yükümlülüğü sebebiyle paket tur ücretini belirlerken döviz kurları ve yakıt giderlerindeki beklenen artışları dikkate alması gerektiği ifade edilmektedir²³⁷.

Anılan koşullar dâhilinde paket tur düzenleyicisinin fiyat değişikliği yapmasına izin verilmiştir. Ancak paket tur bedelinde yapılacak değişikliğin oranı için sınırlama getirilmiştir. Fiyat artışı ancak sözleşme bedelinin yüzde beşini geçmeyecek oranda yapılabilir. Sözleşme bedelinin yüzde beşini geçen artışlar ise Yönetmelik m. 10/1 uyarınca esaslı değişiklik teşkil eder. Anılan hükme göre, Yönetmelik m. 9'un sınırları dışında kalan her fiyat artışı paket tur sözleşmesinde esaslı değişiklik meydana getirmektedir. Yalnızca fiyat değişikliğinin oranı değil; aynı zamanda artışa neden olan durumların da Yönetmelik m. 9 kapsamına dâhil olması gerekmektedir.

Ayrıca fiyat artışı turun başlamasından en az yirmi gün önce tüketiciye bildirilmelidir. Bildirim, yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı aracılığıyla yapılmalı ve ücret değişikliğinin gerekçesi ile nasıl hesaplanacağı da bildirimde yer almalıdır. Böylece paket tur düzenleyicisi, belirli koşullar altında, sözleşme bedelinin yüzde beşini aşmayacak şekilde ve tur tarihinden yirmi gün önce usulüne göre tüketiciye bildirmek koşuluyla ücret değişikliği yapabilir. Tüketici, Yönetmelik m. 9 kapsamında kalan ve usulüne uygun olarak yapılan bu değişikliği kabul etmek durumundadır²³⁸.

Tüketiciyi, paket tur düzenleyicisi tarafından talep edilen ek masraflardan koruyan bir düzenleme de TKHK'nin genel bölümünde, m. 4'te yer almaktadır: *“Tüketiciden; kendisine sunulan mal veya hizmet kapsamında haklı olarak yapılmasını beklediği ve sözleşmeyi düzenleyen yasal yükümlülükleri arasında yer alan edimler ile sözleşmeyi düzenleyen kendi menfaati doğrultusunda yapmış olduğu masraflar için ek bir bedel talep edilemez.”* Buna göre paket tur düzenleyicisi, üstlendiği hizmetlerin ifası için yapılması gereken masrafları ve

²³⁷ SAYIN, s. 192.

²³⁸ BAŞ SÜZEL, s. 215; ÇINAR, Paket Tur, s. 449.

kendi yararı için yaptığı masrafları tüketiciden talep edemez. Aksi takdirde paket tur düzenleyicisinin TKHK m. 77/1 uyarınca idari para cezası sorumluluğu doğar.

C. Hizmetin Yeniden Görülmesini Talep Etme

Paket tur sözleşmesini düzenleyen TKHK m. 51 hükmünde, sözleşmenin gereği gibi ifa edilmemesi hâli, yalnızca tazminat sorumluluğu kapsamında ele alınmıştır. Paket tur düzenleyicisinin hizmet edimlerini sözleşme ile üstlendiği niteliklere uygun olarak yerine getirmemesi hâlinde tüketicinin başvurabileceği diğer imkânlar anılan hükümde yer almamaktadır. Buna karşılık sözleşmenin gereği gibi ifa edilmemesi hâlinde, tüketicinin başvuracağı diğer imkânlar Yönetmelik'te düzenlenmiştir. Yönetmelik m. 12/2 hükmünde, paket turun gereği gibi ifa edilmemesi hâlinde, tüketicinin başvuracağı hizmetin yeniden görülmesini isteme hakkı, *“paket tur düzenleyicisi veya aracısı paket turun devam etmesi için katılımcıya ilave maliyet getirmeyen eşdeğerde alternatif düzenlemeler sunar”* şeklinde ifade edilmiştir. Hükümde geçen “eşdeğerde alternatif düzenlemeler” doktrinde “ikame edim” olarak anılmaktadır²³⁹. Paket tur sözleşmesinde, paket tur düzenleyicisinin üstlendiği edimlerin hizmet niteliğinde olması sebebiyle hizmetin yeniden görülmesi eşdeğerde alternatif düzenleme ve ikame edim kavramlarını karşılamaktadır.

Yönetmelik m. 12/2 hükmü uyarınca, paket tur sözleşmesi kapsamında taahhüt edilen hizmetlerden biri veya birden fazlası gereği gibi yerine getirilmediği takdirde, tüketicinin bu hizmetlerin yeniden görülmesini isteme hakkı bulunmaktadır. Tüm masrafları paket tur düzenleyicisine ait olmak üzere, tüketici, gereği gibi ifa edilmeyen

²³⁹ Bkz. DEMİR, s. 124; SAYIN, s. 226.

bir hizmetin yeniden görülmesini talep edebilir. Ancak hizmetin yeniden görülmesini isteme hakkı, niteliği gereği paket tur devam ederken kullanılmalıdır²⁴⁰.

Paket tur sözleşmesi kesin vadeli olduğundan, ancak sözleşme kapsamındaki hizmetlerden biri veya birkaçının yeniden görülmesi talep edilebilir²⁴¹. Tüketicinin talebi ise TKHK m. 15/4 hükmü uyarınca, makul bir süre içinde yerine getirilmelidir. Makul sürenin ne olduğu TKHK’de belirtilmemiş, ancak hizmetin yerine getirilmesi için gereken süreye otuz günlük üst sınır getirilmiştir. Otuz gün içerisinde hizmet yeniden görülmediği takdirde, tüketiciye diğer seçimlik haklarını kullanma imkânı tanınmıştır.

Ayrıca TKHK m. 15/4’te hizmetin yeniden görülmesinin, tüketici için ciddi sorunlar doğurmayacak şekilde olması gerektiği belirtilmiştir. Paket tur sözleşmesi bakımından değerlendirildiğinde, tüketiciye ek bir yük getirmesi, zaman kaybına yol açacak olması veya sağlık açısından risk barındırması gibi durumlar ciddi sorun olarak görülebilir. Hizmetin yeniden görülmesi, paket tur düzenleyicisi için de orantısız zorluklar meydana getirmemelidir. Orantısızlık değerlendirmesi, hizmetin yeniden görülmesi ile tüketicinin elde edeceği fayda ve paket tur düzenleyicisinin karşılaşacağı güçlük arasında yapılır. Bu değerlendirme yapılırken tekrarlanacak olan hizmetin değeri, ayıbın önemi ve tüketici açısından diğer seçimlik hakların kullanılması imkânı göz önünde tutulur. Paket tur düzenleyicisinin hizmetin yeniden görülmesi için katlanacağı güçlük karşısında, tüketicinin bu hizmetten sağlayacağı fayda önemsiz kalıyorsa tüketicinin diğer seçimlik haklardan birini kullanması gerekmektedir. Ayrıca belirtmek gerekir ki sözleşmenin gereği gibi ifa edilmemesi karşısında, tüketicinin talebi

²⁴⁰ YAVUZ, Nihat: *Öğreti ve Uygulamanın Işığında Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Şerhi*, Ankara 2007, s. 556.

²⁴¹ CEYLAN, Ebru: “*Paket Tur Sözleşmesiyle İlgili 6502 Sayılı Yeni Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun’a Göre Getirilen Düzenlemeler*”, *İAÜHFD*, C. 1, S. 1, 2015, s. 90.

doğrultusunda hizmet yeniden görölse dahi tüketicinin ayrıca tazminat talep etme hakkı bulunmaktadır²⁴².

D. Bedelin İndirilmesini Talep Etme

Paket tur sözleşmesinin gereği gibi ifa edilmediği durumlarda, ifa sürecindeki eksiklikler için tüketicinin, TKHK m. 51/7 uyarınca, bedelin indirilmesini talep hakkı bulunmaktadır. Tüketici, Yönetmelik m. 12/1 uyarınca paket turun ifası sırasında ortaya çıkan eksiklikleri paket tur düzenleyicisine bildirmekle yükümlüdür. Paket tur düzenleyicisinin söz konusu eksikliği gidermemesi hâlinde tüketicinin bedelde indirim talep etme hakkı bulunmaktadır.

Bununla birlikte, tüketicinin alternatif bir tura katılmayı kabul ettiği durumlarda da bedelin indirilmesini talep etme hakkı bulunmaktadır. Gerçekten, paket tur sözleşmesinin ifasına başlandıktan sonra paket tur düzenleyicisi veya aracısının önemli bir yükümlülüğünü yerine getirmediği veya yerine getirmeyeceğinin anlaşıldığı durumlarda, tüketici kendisine önerilen alternatif bir turu kabul edebilir. TKHK m. 51/6 uyarınca tüketicinin bu kapsamda kabul ettiği turun bedelinin, başlangıçtaki tur bedelinden daha düşük olması hâlinde de arada oluşan fark tüketiciye iade edilmelidir.

Tüketicinin bu talebi karşısında paket tur düzenleyicisi, bedelin tamamını veya gereği gibi ifa edilmeyen kısım oranında indirilen bölümünü derhâl iade etmek zorundadır. Paket tur düzenleyicisi, bedelde indirim talebini derhâl yerine getirmediği takdirde temerrüde düşer. Gereği gibi ifa edilmeyen hizmet edimi sebebiyle bedelde indirim talebi karşılanırsa dahi tüketicinin tazminat talep etme hakkı bundan etkilenmez.

²⁴² Paket tur düzenleyicisinin sözleşme ile üstlendiği edimleri gereği gibi ifa etmemesi sebebiyle tüketicinin sahip olduğu tazminat hakkı için bkz. aş. Üçüncü Bölüm §7-III-B.

Tüketici, hizmetin kararlaştırılan niteliklere uygun olarak sunulmaması nedeniyle uğradığı zararın tazmin edilmesini talep edebilir.

Uygulamada, paket tur sözleşmesinin gereği gibi ifa edilmediği hâllerde uygulanacak bedel indirimi Kütahya Çizelgesi'ne²⁴³ göre yapılmaktadır. Çizelge'de ulaşım, konaklama, yeme içme ve genel tur hizmetlerine ilişkin çeşitli eksiklikler sıralanarak bunların bulunması hâlinde uygulanacak indirim oranları öngörülmüştür.

E. Tazminat Talep Etme

Tüketicinin tazminat talep etme hakkı, sözleşmenin gereği gibi yerine getirilmemesinin bir sonucu olarak doğmaktadır. Gerçekten, sözleşmenin hiç veya gereği gibi ifa edilmediği hâllerde tüketici, uğradığı her türlü zarar için paket tur düzenleyicisinden tazminat talep etme hakkına sahiptir. TKHK m. 51/8 hükmü uyarınca *“paket tur düzenleyicisi sözleşmenin hiç veya gereği gibi ifa edilmemesi nedeniyle tüketicinin uğradığı her türlü zarardan sorumludur”*. Hükmün devamında paket tur düzenleyicisinin ayrıca tüketicinin boşa geçen tatil zamanı nedeniyle uğradığı zarardan da sorumlu olduğu belirtilmiştir.

TKHK m. 51/10 hükmünde paket tur sözleşmesinde tüketicinin tazminat talep etme hakkına sahip olduğu durumların Yönetmelik'te düzenleneceği ifade edilmektedir. Ancak Yönetmelik m. 13'te, TKHK m. 51/8 hükmüne ek olarak yalnızca tüketicinin

²⁴³ TÜRİSAB Turizm Tüketici Taleplerini Değerlendirme Çizelgesi, <https://www.tursab.org.tr/ilkelere/tursab-turizm-tuketici-taleplerini-degerlendirme-izelgesi> (ET. 12.11.20).

uğradığı zararın bağımsız hizmet sağlayıcının fiilinden meydana gelmesi hâlinde de paket tur düzenleyicisinden tazminat talep edilebileceği düzenlenmiştir²⁴⁴.

F. Sözleşmeden Dönme

Paket tur sözleşmesinde tüketicinin sözleşmeden dönme hakkı²⁴⁵ TKHK m. 51/6, 51/7 ve Yönetmelik m. 10, 11, 12 hükümlerinde düzenlenmiştir²⁴⁶. Anılan hükümlere göre tüketici, öncelikle paket tur sözleşmesinde esaslı değişiklikler yapılması hâlinde sözleşmeden dönebilir. İkinci olarak paket turun iptal edilmesi hâlinde ve son olarak paket tur düzenleyicisinin önemli bir yükümlülüğünün yerine getirmemesi veya yerine getirmeyeceğinin anlaşılması hâlinde tüketicinin sözleşmeden dönme hakkı bulunmaktadır.

Paket tur sözleşmesinin esaslı unsurlarında, tüketiciden kaynaklanmayan değişiklikler meydana gelebilir veya çeşitli nedenlerle tur başlamadan iptal edilmiş

²⁴⁴ Tüketicinin tazminat talepleri aşağıda Üçüncü Bölüm §7-III-B başlığında detaylı olarak incelendiğinden tekrara düşmemek adına bu kısa açıklama ile yetinilmiştir.

²⁴⁵ Sözleşmeden dönme ile ilgili detaylı bilgi için bkz. BUZ, Vedat: **Borçlunun Temerrüdünde Sözleşmeden Dönme**, Ankara 1998.

²⁴⁶ Tüketicie verilen bu hak, TKHK m. 51/6'da ve Yönetmelik'te "sözleşmeden dönme" olarak ifade edilmekle birlikte, bu hakkı "sözleşmenin feshi" olarak ele alan yazarlar da bulunmaktadır. Bkz. DEMİR, s. 107-109; OKTAY, Gezi, s. 170-175. Bu hususta sürekli bir sözleşmenin geriye etkili olarak sona erdirilmesinin borçlar hukukunun temel ilkelerine aykırı olmasına rağmen kanuni terminolojinin kullanılmasının en doğru sonuç olduğu yönünde bkz. İNCEOĞLU, Murat: *"Ayıba Karşı Tekeffül ve Garanti Sorumluluğu"*, **Yeni Tüketici Hukuku Konferansı** (Derleyen: M. Murat İnceoğlu), İstanbul 2015, s. 215.

olabilir. Böyle bir durumda tüketici, TKHK m. 51/6'ya göre, diğer seçimlik hakları²⁴⁷ yanında sözleşmeden dönme hakkına sahiptir. Sözleşmenin esaslı unsurlarının neler olduğu ise tüketicinin bakış açısına göre değerlendirilir. Tüketicinin sözleşme ile elde etmeyi umduğu sonuca ulaşmasını engelleyen hâller esaslı değişiklik olarak kabul edilmektedir²⁴⁸. Paket tur düzenleyicisinin esaslı değişikliğin yapılmasında kusurunun bulunup bulunmaması ise tüketicinin sözleşmeden dönme hakkını kullanması açısından önem arz etmez²⁴⁹.

Yönetmelik m. 10/1 hükmünde sözleşme içeriğinde yapılan önemli değişikliklerin esaslı değişiklik teşkil edeceği düzenlenmiştir. Sözleşmenin hangi unsurlarında yapılan değişikliklerin esaslı değişiklik meydana getireceği hususunda mevzuatta bir sınırlandırma getirilmemiş olması, tüketicinin lehinedir. Böylelikle uyumsuzluğa konu olan sözleşme değişikliğinin esaslı olup olmadığına ilişkin değerlendirme tüketicinin sözleşmeden beklentisine göre yapılır²⁵⁰.

Önemli sözleşme değişiklikleri yanında, Yönetmelik m. 9 kapsamı dışında kalan fiyat değişiklikleri de esaslı değişiklik olarak kabul edilmektedir. Hükümde öngörülen koşulları taşımayan fiyat değişiklikleri karşısında tüketicinin sözleşmeden dönme hakkı

²⁴⁷ Yönetmelik m. 10/3 uyarınca, sözleşmede esaslı değişiklikler yapılması ve turun başlamadan iptal edilmesi hâllerinde tüketici; “a) Paket tur düzenleyicisi veya aracısı tarafından sunulan, eşit veya daha yüksek değerde başka bir paket tura ek bir bedel ödemeksizin katılma. b) Fiyat farkının kendisine iade edilmesi şartıyla daha düşük değerde bir paket tura katılma. c) Herhangi bir tazminat ödemeksizin sözleşmeden dönme.” haklarına sahiptir.

²⁴⁸ ATAMER, s. 93.

²⁴⁹ Paket tur düzenleyicisinin kendi kusurlu davranışıyla sözleşmede esaslı değişiklik yapılmasına neden olması hâlinde, bunun sözleşmeye aykırılık teşkil edeceği ve tüketicinin tazminat hakkının doğacağı yönünde bkz. ÇABRİ, s. 844; SAYIN, s. 197.

²⁵⁰ SAYIN, s. 196.

bulunmaktadır. Tüketicinin sözleşmeden dönme hakkını kullanabilmesi için, sözleşmede yapılan esaslı değişiklikleri kabul etmediğini yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı aracılığıyla paket tur düzenleyicisi veya aracısına bildirmesi gerekmektedir. Ancak bu bildirimin yapılması koşuluyla tüketicinin seçimlik haklarını kullanması mümkün olmaktadır. Ayrıca belirtmek gerekir ki sözleşmede meydana gelen esaslı değişiklikler karşısında tüketicinin sahip olduğu seçimlik hakları kullanmasının, genel işlem şartlarıyla sınırlandırılması hâlinde bu sınırlama, haksız şart olarak değerlendirilerek TKHK m. 5 uyarınca geçersizlik yaptırımına uğramaktadır²⁵¹.

Paket tur sözleşmesinin ifasına başlanmadan önce, düzenleyicisi veya aracısının paket turu tüketiciden kaynaklanmayan sebeplerle iptal etmesi²⁵² hâlinde de tüketici, Yönetmelik m. 10/3'teki seçimlik haklardan birini kullanabilir. Paket tur sözleşmesinde esaslı değişiklik yapılması veya turun başlamadan önce iptal edilmesinde; TKHK m. 51/6-son uyarınca, paket tur düzenleyicisi, dönme bildiriminin kendisine ulaştığı tarihten itibaren sözleşme bedelinin tamamını iade etmekle yükümlüdür. Paket tur düzenleyicisi iade edeceği bedelden herhangi bir kesinti yapamaz.

Tüketicinin sözleşmeden dönme hakkına sahip olduğu bir diğer durum m. 51/7'de düzenlenmiştir. Buna göre tüketici, tur başladıktan sonra, tur düzenleyicinin önemli bir yükümlülüğünü yerine getirmemesi veya getirmeyeceğinin anlaşılması hâlinde, sözleşmeden dönebilir²⁵³. Anılan hüküm uyarınca, tüketicinin sözleşmeden dönme

²⁵¹ ATAMER, s. 95.

²⁵² TKHK m. 51/6 ve Yönetmelik m. 11 hükümlerinde kullanılan “iptal” ifadesinin teknik anlamda “iptal” olmayıp “hiç ifa etmeme” hâli teşkil edeceği yönünde bkz. SAYIN, s. 205.

²⁵³ Sözleşmeden dönmenin kural olarak ani edimli sözleşmelerde söz konusu olabileceği, sürekli sözleşmelerde ise ancak edimlerin ifasına başlanmadan önce mümkün olduğu yönünde bkz. SEROZAN, Rona: **Sözleşmeden Dönme**, 2. Baskı, İstanbul 2007, s. 120.

hakkını kullanmasıyla birlikte paket tur düzenleyicisi veya aracısının ücret talep etme hakkı sona ermektedir²⁵⁴. Ancak paket tur düzenleyicisi veya aracısının, dönme tarihine kadar ifa edilen edimlerden tüketicinin faydalandığı oranda uygun bir karşılık talep etme hakkı bulunmaktadır. Söz konusu düzenleme eleştirilerek tüketicinin gereği gibi ifa edilmeyen hizmet için ücret ödemekle yükümlü kılınmasının tüketiciyi koruma amacıyla bağdaşmayacağı, yalnızca sözleşmeden dönme hakkının dürüstlük kuralına aykırı olarak kullanılması hâlinde yararlanılan hizmetler için uygun bir bedel ödenmesi gerektiği ifade edilmektedir²⁵⁵.

Tüketicinin, paket tur düzenleyicisi veya aracısının sözleşmeyi gereği gibi ifa etmemesi sebebiyle sözleşmeden dönme hakkını kullandığı durumlarda, turun başladığı yere veya kararlaştırılan başka bir yere ulaşımı ücretsiz olarak sağlanmalıdır. Paket tur düzenleyicisi veya aracısı, ayrıca, zorunlu konaklama giderlerini de karşılamakla yükümlüdür.

G. Sözleşmeyi Devretme

Tüketicinin sözleşmeyi devretme hakkı, TKHK m. 51/10 göndermesiyle Yönetmelik'te düzenlenmiştir. Yönetmelik m. 15'e göre paket tura devam etmesi

²⁵⁴ TKHK m. 51/7 hükmünde, tüketicinin dönme tarihine kadar yaptığı ödemelerin derhâl iade edileceği; Yönetmelik m. 12/3'te ise en geç on dört gün içinde iade edileceği ifade edilmektedir. TKHK uyarınca, tüketicinin sözleşmeden döndüğü tarihte paket tur düzenleyicisi veya aracısı temerrüde düşmektedir. Yönetmelik hükmüne göre ise paket tur düzenleyicisi veya aracısı, dönme tarihinden itibaren on dört gün sonra temerrüde düşmektedir. Nispi emredici nitelikte olan TKHK hükmünün, Yönetmelik ile tüketici aleyhine sonuç doğuracak şekilde genişletilmesi kanımızca isabetli olmamıştır.

²⁵⁵ ÇINAR, Ömer: *“Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunun Paket Tur Sözleşmelerine İlişkin Hükümlerinin Değerlendirilmesi”*, **Sektörel Bazda Tüketici Hukuku Uygulamaları**, Ankara 2015, s. 453.

mümkün olmayan tüketici, sözleşmeyi üçüncü bir kişiye devredebilir. Hükme göre tüketicinin, sözleşmeyi devretme hakkını kullanacağını, turun başlamasından en az yedi gün önce paket tur düzenleyicisi veya aracısına bildirmesi gerekmektedir. Bildirim, yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı aracılığıyla yapılmalıdır.

Ayrıca Yönetmelik'in anılan hükmünde, sözleşmenin devredileceği üçüncü kişinin paket tur açısından geçerli tüm şartları yerine getirmesi gerektiği belirtilmiştir. Sözü edilen şartların neler olduğu veya olabileceği açıkça düzenlenmemiştir. Kanımızca bunlar, yabancı ülkeler için vize alma koşulu, aşı zorunluluğu veya belirli yaş aralığında olma gibi gerekliliklerdir. Bununla birlikte belirli meslek gruplarına veya bir okulun mezunlarına yönelik olarak düzenlenen paket turlarda devralanın da söz konusu gruba aidiyetinin olması gerektiği belirtilmektedir²⁵⁶.

Yönetmelik m. 15/2 hükmüne göre paket tur sözleşmesini devreden tüketici, devralanla birlikte; sözleşme bedelinden ve devrin getirdiği ek masraflardan müteselsilen sorumludur. Buna göre paket tur sözleşmesini başlangıçta akdeden tüketici, sözleşmeyi devretse dahi sözleşme bedelinden sorumlu olmaya devam etmektedir. Devreden tüketiciyle birlikte sözleşmeyi devralan tüketici de sözleşme bedelinden sorumlu olmaktadır. Sözleşme bedeline ek olarak sözleşmenin devredilmesinin doğurduğu masraflardan da devreden ve devralan birlikte sorumlu tutulmaktadırlar. Paket tur düzenleyicisi, paket tur bedeli ve devir masraflarının tamamını hem devreden tüketiciden hem de devralandan talep edebilir²⁵⁷. Ancak hükümde devir masraflarının makul olması gerektiği ve bu masrafların paket tur düzenleyicisinin katlandığı maliyetten yüksek

²⁵⁶ KARA, İlhan: **6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanuna Göre Hazırlanmış Tüketici Hukuku**, Ankara 2021, s. 984.

²⁵⁷ OĞUZMAN, M. Kemal/ÖZ, M. Turgut: **Borçlar Hukuku Genel Hükümler Cilt-2**, 10. Baskı, İstanbul 2013, s. 449.

olamayacağı belirtilmiştir. Böylece paket tur düzenleyicisinin, sözleşmenin devredilmesi sebebiyle fazladan kazanç sağlaması önlenmek istenmiştir.

II. TÜKETİCİNİN BORÇLARI

Paket tur sözleşmesinde tüketicinin borçları; ücret ödeme, ek giderleri ödeme ve dürüstlük kuralına uygun davranma borcudur.

A. Ücret Ödeme

Paket tura katılan tüketicinin en temel borcunu ücret ödeme borcu oluşturmaktadır. Paket tur sözleşmesinde paket tur düzenleyicisinin üstlendiği hizmet edimlerine karşılık, tüketici, bir miktar para ödemeyi üstlenmektedir. Tüketicinin ödeyeceği ücret, tek tek hizmet edimlerinin karşılığı değil, bunların tümüne karşılık toptan bir ücrettir²⁵⁸. Buna götürü ücret denmektedir. Paket tur düzenleyicisinin üstlendiği çeşitli hizmet edimlerine karşılık, tüketici tek bir ücret ödemektedir.

Ücret miktarına kural olarak taraflar serbestçe karar verirler. Ancak paket tur düzenleyicisi çoğunlukla, ekonomik çıkarları doğrultusunda bir sözleşme bedeli belirleyerek tüketiciye sunmaktadır. Böylece paket tur bedeli paket tur düzenleyicisi tarafından belirlenmiş olmaktadır²⁵⁹. Tüketici ise kendi açısından bir değerlendirme yaparak bu ücreti ödemeyi kabul veya reddetmektedir. Tüketicinin özel talepleri doğrultusunda hazırlanan turlarda ise, paket tur düzenleyicisi gerekli maliyet araştırmasından sonra belirlediği ücreti içeren bir teklif sunmaktadır. Paket turun, paket tur düzenleyicisi tarafından önceden hazırlanıp sunulduğu veya tüketicinin talepleri

²⁵⁸ OKTAY, Gezi, s. 195; VARDAR HAMAMCIOĞLU, s. 280; YURT, s. 133.

²⁵⁹ SERT, s. 230.

doğrultusunda şekillendirildiği durumlarda sözleşme bedeli esasında paket tur düzenleyicisi tarafından belirlenmektedir. Sözü edilen şekilde belirlenen paket turun Türk lirası olarak vergiler dâhil toplam fiyatı, Yönetmelik m. 6/1-c hükmü uyarınca sözleşmede yer alması gereken zorunlu unsurlar arasındadır.

Paket tur sözleşmesinde ücret, Türk lirası olarak veya yabancı para olarak kararlaştırılabilir. Yönetmelik m. 6/2'ye göre paket tur bedelinin yabancı para üzerinden kararlaştırılabilmesi ancak yurt dışı turlarda söz konusu olabilir. Hükmün devamında ise hangi kurun esas alınacağına sözleşme kurulurken taraflarca karar verileceği belirtilmiştir.

Ücret borcunun ödeme zamanını ve koşullarını taraflar aralarında serbestçe kararlaştırabilir. Yönetmelik m. 6/1-d hükmü uyarınca ödeme planının da sözleşmede yer alması gerekmektedir. Buna göre tüketicinin fiyatın ne kadarlık bir kısmını sözleşmenin ifasına başlanmadan önce ödeyeceği ve kalan miktarın nasıl ödeneceği önceden kararlaştırılmalı ve sözleşmede ödeme planına yer verilmelidir.

YURT'a göre paket tur bedeli, sözleşmenin ifasına başlanmadan önce tamamen ödenmelidir. Paket tur sözleşmeleri fiyat avantajı sebebiyle genellikle tur tarihinden haftalar hatta aylar öncesinde akdedilmektedir. Paket tur düzenleyicisi, gerekli rezervasyonları çok daha öncesinden yapmakta bunlar için ödemeler yapmak durumunda kalmaktadır. Tüketicinin tur başlamadan önce ödeme yapmadığı durumda ise, paket tur düzenleyicisinin yaptığı bu ödemeler tüketici için açılmış bir krediye benzetilmiştir²⁶⁰. Uygulamada paket tur sözleşmesiyle kararlaştırılan ücretin, bir kısmı çoğunlukla sözleşmenin akdedildiği sırada, bir kısmı ise paket tur başlamadan hemen önce ödenmektedir. Paket tur düzenleyicisinin gerekli rezervasyonları çok önceden yaptığı

²⁶⁰ YURT, s. 134.

dikkate alınırsa sözleşmenin yapıldığı sırada bir miktar ödeme yapılması makuldür²⁶¹. Paket tur başlamadan önce ücretin tamamının tahsil edilmesi eğilimi ise, herhangi bir edimden memnun kalmayan tüketicinin, ücretin geri kalanını ödemekten kaçınması tehlikesinden doğmaktadır. Böyle bir durumla karşı karşıya kalmak istemeyen paket tur düzenleyicileri veya aracıları ücretin tahsilini turun başlamasından önce yapmak istemektedirler.

B. Ek Giderleri Ödeme

Paket tur düzenleyicisi veya aracısı, çoğunlukla, paket turun gerçekleşmesi için gerekli olan tüm hizmetleri üstlenmemektedir. Paket tur kapsamına dâhil olmayan ancak tüketicinin tura katılımı için zorunlu olan pasaport çıkartılması ve vize alınması gibi bazı resmi işlemlerin ücretleri tüketici tarafından ödenmektedir.

Paket tur düzenleyicileri veya aracıları, tüketicilerin işlerini kolaylaştırmak amacıyla bazen bu tür işlemleri onlar adına yapmaktadırlar. Ancak paket tur kapsamında olmayan bu harcamaları tüketicinin ödemesi gerekmektedir. Tüketici, paket tur düzenleyicisi veya aracısı tarafından yapılan ek giderleri ödememesi hâlinde, bunun sonuçlarına kendisi katlanır. Özellikle yurt dışı turlar bakımından tüketicinin tura katılamaması dahi söz konusu olabilir.

C. Dürüstlük Kuralına Uygun Davranma

Dürüstlük kuralına uygun davranma borcu TMK m. 2 uyarınca her borç ilişkisinde bulunmaktadır. Bu doğrultuda borç ilişkisi içerisinde olan kimselerden, dürüst, makul ve

²⁶¹ BAŞPINAR, Veysel; DEMİR, Bahadır: “*Paket Tur Sözleşmesinde Seyahat Edenin Hakları ve Borçları*”, **Terazi Hukuk Dergisi**, C. 9, Özel Sayı, Kasım 2014, s. 152.

orta zekalı birinin davranışı beklenmektedir²⁶². Paket tur sözleşmesinin her iki tarafının da bu anlamda, genel olarak dürüstlük kuralına uygun davranma yükümlülüğü bulunmaktadır. Paket tur sözleşmesinde tüketicinin dürüst davranma borcu ise paket tura katılanların tur kapsamında sunulan hizmetlerden birlikte yararlanmaları sebebiyle önem arz etmektedir. Yolculuk, gezinti, yeme - içme, konaklama sırasında bir arada bulunan her bir tüketiciden, bir diğerrinin tatiline zarar verecek davranışlardan kaçınması beklenmektedir²⁶³.

Tüketicinin, dürüst davranma yükümlülüğü uyarınca kaçınması gereken davranışlar yanında yerine getirmesi gerekenler de bulunmaktadır. Paket tur programının başlayacağı yer ve zamanda hazır bulunmak²⁶⁴, gerekli belgeleri temin etmek, tur kapsamında sunulan etkinliklere vaktinde katılmak tüketicinin dürüst davranma yükümlülüğü kapsamında yer almaktadır²⁶⁵. Ayrıca tüketici, paket tur düzenleyicisi veya aracısı tarafından istenen kendisi ile ilgili bilgileri doğru olarak vermekle yükümlüdür²⁶⁶.

²⁶² ALTAŞ, s. 275; DURAL, Mustafa/SARI, Suat: **Türk Özel Hukuku Cilt I Temel Kavramlar ve Medenî Kanunun Başlangıç Hükümleri**, İstanbul 2017, s. 242; OĞUZMAN, M. Kemal; BARLAS, Nami: **Medenî Hukuk Giriş Kaynaklar Temel Kavramlar**, 26. Baskı, İstanbul 2020, s. 259.

²⁶³ YURT, s. 137.

²⁶⁴ Yabancı bir ülkede gezi sırasında rehberi takip etmenin tüketicinin sorumluluğunda olduğu, tüketicinin ilerleyen yaşından kaynaklı sağlık sorunu nedeniyle kaybolmasında paket tur düzenleyicisinin sorumluluğunun bulunmadığı yönünde bkz. İst. BAM. 46. HD. 12.11.20, E. 2020/112, K. 2020/303, <https://uyap.gov.tr> (ET. 08.04.21).

²⁶⁵ ÖZDEMİR, Gökçen Bilge: “*Paket Tur Sözleşmesinde Taraflar ve Tarafların Borçları ve Hakları*”, **Sosyal Bilimler Dergisi**, S. 2, 2011, s. 70.

²⁶⁶ HAVUTÇU, Ayşe: “*Seyahat Sözleşmesi ve Ayıplı İfa Halinde Tüketicinin Hakları*”, **Manisa Barosu Dergisi**, S.62-63, 1997, s. 36, (Akt. ÖZDEMİR, s. 71.).

§6. PAKET TUR DÜZENLEYİCİNİN HAKLARI VE BORÇLARI

Paket tur düzenleyicisinin tüketicinin hakları ve borçları, bu başlık altında TKHK m.51 ve Yönetmelik hükümleri esas alınarak incelenmiştir.

I. PAKET TUR DÜZENLEYİCİNİN HAKLARI

Paket tur düzenleyicisinin, paket tur sözleşmesinden doğan ve tüketiciye karşı sahip olduğu haklar; kararlaştırılan ücreti talep ve tahsil etme, tüketicinin iş birliği yapmasını ve özenli davranmasını isteme haklarıdır.

A. Paket Tur Ücretini Talep Etme

Paket tur düzenleyicisi, paket tur bedelinin sözleşme ile kararlaştırılan ödeme planına uygun olarak ödenmesini talep etme hakkına sahiptir. Bu hak, tüketicinin ücret ödeme borcunun karşılığını oluşturmaktadır. Bu hususta ilgili başlık altında yapılan açıklamalar burada da geçerlidir²⁶⁷.

B. Tüketicinin Dürüstlük Kuralına Uygun Davranmasını İsteme

Paket tur düzenleyicisi, tüketiciden, sözleşmenin ifası sırasında iş birliği yapmasını ve özenli davranmasını isteme hakkına sahiptir. Bu hak, tüketicinin dürüstlük kuralına uygun davranma borcunun karşısında bulunmaktadır. Bu sebeple ilgili başlık altında yapılan açıklamalara²⁶⁸ gönderme yapmakla yetiniyoruz.

²⁶⁷ Yuk. §5-II-A.

²⁶⁸ Yuk. §5-II-C.

II. PAKET TUR DÜZENLEYİCİNİN BORÇLARI

Paket tur düzenleyicisinin borçları; aydınlatma, hizmet edimlerini yerine getirme, özen, rehber bulundurma, sigorta ettirme ve teminat gösterme, sır saklamadır. Bu başlık altında sırasıyla ele alınmıştır.

A. Aydınlatma

Paket tur düzenleyicisinin aydınlatma yükümlülüğü, tüketicinin bilgi edinme hakkının karşılığı olarak ortaya çıkmaktadır. Tüketicinin TKHK m. 51 ve ilgili Yönetmelik uyarınca sahip olduğu bilgi edinme hakkı, aydınlatma yükümlülüğünün sınırlarını çizmektedir. Bu bağlamda, paket tur düzenleyicisinin aydınlatma yükümlülüğünün kapsamı hususunda tekrara düşmemek adına ilgili bölüme atıf yapmakla yetiniyoruz²⁶⁹.

Paket tur düzenleyicisinin aydınlatma yükümlülüğünü yerine getirmemesinin sonuçları ve ifa davasına konu olup olamayacağı ne TKHK’de ne 1618 sayılı Kanun’da düzenlenmiştir. Yönetmelik’te de bu hususta bir hüküm bulunmamaktadır. Paket tur sözleşmesinde, aydınlatma yükümlülüğünün, edim yükümlülükleri ve yan yükümlülükler ayrımında hangi tarafta kalacağı hususu tartışmalıdır²⁷⁰. Söz konusu yükümlülüğün yan yükümlülüklerden olduğu kabul edilirse, ifa davasına konu edilmesi mümkün değildir²⁷¹. Ancak aydınlatma yükümlülüğünün yerine getirilmemesi hâlinde, tazminat sorumluluğunun doğacağı kabul edilmektedir²⁷². Yine aydınlatma yükümlülüğünün

²⁶⁹ Yuk. §5-I-A.

²⁷⁰ OKTAY, Gezi, s. 101, dn. 431.

²⁷¹ EREN, Genel, s. 1171.

²⁷² EREN, Genel, s. 1171.

ihlalinin, kaynağını dürüstlük kuralından alan *culpa in contrahendo* sorumluluğunu doğuracağı da ifade edilmiştir²⁷³.

Ayrıca belirtmek gerekir ki paket tur düzenleyicisi, aydınlatma yükümlülüğünü yerine getirirken TKHK m. 51 ve 4 ile öngörülen şekli koşullara uymalıdır. Buna göre; bilgilendirmelerin ve sözleşmenin, yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı aracılığıyla tüketiciye verilmemiş olması veya sözleşmenin 12 punto büyüklüğünde, açık bir dille yazılmamış olması paket tur düzenleyicisinin sorumluluğuna yol açmaktadır. Anılan yükümlülüklerin ihlali hâlinde, paket tur düzenleyicisi, TKHK m. 77 ile öngörülen idari para cezasını ödemekle yükümlü olur.

B. Hizmet Edimlerini Yerine Getirme

Paket tur düzenleyicisinin en temel borcunu sözleşme ile üstlendiği hizmet edimlerini yerine getirme borcu oluşturur. Paket tur düzenleyicisi, hizmet edimlerini, sözleşmede belirtilen tür ve niteliğe uygun olarak yerine getirmelidir. Hizmet edimlerinin yerine getirilmemesi²⁷⁴ veya sözleşmeye uygun olmaması²⁷⁵, tüketici açısından seçimlik haklar doğurur ve paket tur düzenleyicisinin sorumluluğuna yol açar²⁷⁶.

C. Özen

Paket tur düzenleyicisi, TMK m. 2/1 uyarınca, sözleşme ile borç altına giren herkes gibi borcunu ifa ederken dürüstlük kuralına uymak zorundadır. Dürüstlük kuralı

²⁷³ SAYIN, s. 159-160.

²⁷⁴ Bkz. aş. Üçüncü Bölüm §7-II-B.

²⁷⁵ Bkz. aş. Üçüncü Bölüm §7-II-C.

²⁷⁶ Bkz. aş. Üçüncü Bölüm §7-III-B.

borçluya, edimini özenle yerine getirme yükümlülüğü yükler²⁷⁷. Paket tur düzenleyicisinin de sözleşme ile taahhüt ettiği edimleri özenle yerine getirmesi gerekmektedir. Paket turun önceden hazırlanmış olan programa uygun olarak gerçekleşmesini sağlamak, yurt dışı turlarda zorunlu olan vize ve sağlık uygulamaları hakkında tüketiciyi aydınlatmak özen borcu kapsamında anılmaktadır²⁷⁸. Bu hususta belirtmek gerekir ki, dürüstlük kuralı uyarınca paket tur düzenleyicisinden beklenen özen, paket tur düzenleyicisinin tacir olması sebebiyle daha ağırdır²⁷⁹. Nitekim bir Bölge Adliye Mahkemesi kararında; vize alınacak ülke hakkında tüketicinin hatalı hareket etmesine müdahalede bulunmayan paket tur düzenleyicisi aleyhine, vize işlemi tüketicinin sorumluluğunda olmasına rağmen, basiretli davranma yükümünden bahisle tazminata hükmedilmiştir²⁸⁰.

D. Rehber Bulundurma

Paket tur düzenleyicisinin rehber bulundurma yükümlülüğü, TKHK m. 51’de yer almamaktadır. Bu yükümlülük, 1618 sayılı Kanun m. 10 ile düzenlenmiştir. Anılan hükme göre paket tur düzenleyicisi, tüketici sayısı kırk beş kişiye kadar olan turlarda en az bir rehber bulundurmakla yükümlüdür. Araç kapasitesinin kırk beş kişiden fazla olduğu durumda ise her bir araç için bir rehber bulundurulması yeterlidir. Rehber

²⁷⁷ Özen borcu kavramı ve vekilin özen borcu ile ilgili detaylı bilgi için bkz. BAŞPINAR, Veysel: **Vekilin (Avukatın, Hekimin, Mimarın, Bankanın) Özen Borcundan Doğan Sorumluluğu**, 2. Baskı, Ankara 2004, s. 121 vd.

²⁷⁸ YURT, s. 127.

²⁷⁹ ALTAŞ, s. 282.

²⁸⁰ İst. BAM. 19. HD. 01.03.21, E. 2018/2012, K. 2021/405, <https://uyap.gov.tr> (ET. 08.04.21).

bulundurma yükümlülüğünün diğer yönünde ise rehberlik faaliyetinin rehber²⁸¹ olmayan kişiler ile yürütülmesi yasağı bulunmaktadır.

E. Sigorta Ettirme ve Teminat Gösterme

Paket tur düzenleyicisinin sigorta ettirme yükümlülüğü TKHK m. 51/8 göndermesiyle 1618 sayılı Kanun’ da düzenlenmektedir. 1618 sayılı Kanun m. 12’ye göre paket tur düzenleyicisi, sözleşme kapsamında üstlendiği hizmetlerin hiç veya gereği gibi ifa edilememesi nedeniyle doğabilecek hukuki sorumluluğunu sigorta ettirmekle yükümlüdür. Sigorta, paket tur düzenleyicisinin iflas etmesi nedeniyle sözleşmenin hiç veya gereği gibi ifa edilmemesi hâlini de kapsamalıdır. Sigorta bedelinin ise anılan hükümde en az paket tur bedeli kadar olması gerektiği öngörülmüştür.

Paket tur düzenleyicisinin sigorta ettirme yükümlülüğü, kendisi açısından zorunlu sorumluluk sigortası niteliğindedir²⁸². Zorunlu sigorta ile sözleşmenin hiç veya gereği gibi ifa edilmemesi sebebiyle tüketicinin uğradığı zararın giderilmesi hususunda -zararın en azından paket tur bedeli kadar olan kısmı için- tüketiciye güvence getirilmiş olmaktadır. Böylece tüketici, paket tur düzenleyicisinin iflası²⁸³ da dâhil olmak üzere herhangi bir sebepten sözleşmenin hiç veya gereği gibi ifa edilmediği durumlarda doğrudan sigorta şirketine başvurma imkânına sahip olmaktadır.

²⁸¹ 1618 sayılı Kanun m. 1 uyarınca rehber, Kültür ve Turizm Bakanlığı tarafından verilen rehber belgesine sahip kişiyi ifade etmektedir.

²⁸² AYDIN, İsmail: “Mücbir Sebeplerden Dolayı İfa Edilemeyen Paket Tur Sözleşmelerinde Tüketicinin Talep Hakları”, **Terazi Hukuk Dergisi**, C. 13, S. 146, Ekim 2018, s. 73.

²⁸³ Yargıtay’ın, bu sebeple tüketiciye sigorta ödemesi yapılabilmesi için kesinleşen iflas kararının varlığını aramasına rağmen sözleşmenin ifasının, iflas davası ile tehlikeye gireceğinden bahisle sigorta ödemesi için kararın kesinleşmesinin beklenmesine gerek olmadığı yönünde bkz. AYDIN, s. 73, dn. 34.

Ayrıca 1618 sayılı Kanun m. 10/1-c hükmü ile paket tur düzenleyicisine sigorta yapan şirketi gösteren sözleşmenin bir nüshasını tüketiciye verme yükümlülüğü getirilmiştir. Böylece tüketicinin en hızlı şekilde sigorta şirketine başvurabilmesi güvence altına alınmıştır.

1618 sayılı Kanun m. 12'ye göre, zorunlu olarak sözleşmenin hiç veya gereği gibi ifa edilmemesi durumlarına karşı yapılması gereken sigortayla birlikte tüketicinin isteğine bağlı olarak başka zarar kalemleri de sigorta ettirilebilir. Sözleşmenin kurulması sırasında tüketiciye, bu konuda bilgilendirmenin yapılması zorunlu tutulmuştur. Anılan hükme göre, tüketicinin kaza geçirmesi veya hastalanması durumlarında turun başladığı yere dönüş masrafları ve her türlü kazadan doğabilecek tedavi masrafları ve zararları sigorta ettirilebilir²⁸⁴. Şüphesiz sigortanın kapsamı tüketicinin talebiyle genişletilebilir²⁸⁵. Ancak sözleşmenin düzenlenmesi sırasında paket tur düzenleyicisinin tüketiciyi bilgilendirmekle yükümlü olduğu kısım, tüketicinin kaza geçirmesi veya hastalanması durumlarında turun başladığı yere dönüş masrafları ve her türlü kazadan doğabilecek tedavi masrafları ve zararlardır.

Teminat gösterme yükümlülüğü ise 1618 sayılı Kanun m. 10/1-e'de düzenlenmiştir. Buna göre paket tur düzenleyicisi ve aracısı, sigorta kapsamı dışında kalan yükümlülüklerine karşılık beş bin ile otuz bin lira arasında teminat göstermekle yükümlüdür. Anılan hükümde teminatın seyahat acentesinin grubuna göre belirleneceği

²⁸⁴ Tüketicinin, tur otobüsünden inerken kaza ile kolunun kırıldığı ve tedavi masraflarının paket tur düzenleyicisi tarafından karşılanmaması sebebiyle tazminat talep ettiği bir olayda; sözleşmede kazalara karşı sigorta yaptırılabilmesine ilişkin kayıt bulunduğu, tüketicinin sigorta yaptırmaması sebebiyle katlandığı tedavi giderlerinin, zarardan sorumlu olmayan paket tur düzenleyicisine yüklenemeyeceği yönünde bkz. İst. BAM. 46. HD. 12.11.20, E. 2020/112, K. 2020/303, <https://uyap.gov.tr> (ET. 08.04.21).

²⁸⁵ PEKMEZ, s. 90.

öngörülmüştür. Paket tur düzenleyicilerinden farklı grupta bulunan paket tur araçlarının da teminat gösterme yükümlülüğü altında olduğu anlaşılmaktadır. Tüketici, sigortanın kapsamı dışında kalan veya sigorta bedelini aşan zararlarının tazmininin teminattan karşılanmasını talep edebilir. Bununla birlikte teminatla tüketicinin, paket tur düzenleyicisi veya aracısının ödeme güçlüğüne düşmesi tehlikesine karşın da korunması sağlanmaktadır²⁸⁶. Ayrıca belirtmek gerekir ki teminat, paket tur aracısının sorumluluğunun doğduğu hâllerde²⁸⁷ tüketici için önem arz eder.

F. Sır Saklama

Paket tur düzenleyicisi, tüketiciye ilişkin paket tur sözleşmesi vesilesiyle edindiği bilgileri saklamakla yükümlüdür. Paket tur düzenleyicisinin sır saklama yükümlülüğünün kapsamı 1618 sayılı Kanun m. 21 hükmü ile belirlenmiştir²⁸⁸. Buna göre paket tur düzenleyicisi, tüketicilerin *“isim ve adreslerini ve gezileri ile ilgili kişisel hususları”* üçüncü kişilerle paylaşmamakla yükümlüdür.

Sır saklama yükümlülüğü aynı zamanda, tüketicinin mal ve kişi varlığı değerlerinin ifa sebebiyle ihlal edilmemesi anlamına gelen koruma yükümlülüklerindendir²⁸⁹. Koruma yükümlülüğünü ihlal eden fiiller, esas olarak haksız fiil teşkil etmekle birlikte; sözleşme ile kurulan güven ilişkisi ve dürüstlük kuralı uyarınca sözleşmenin ihlali olarak değerlendirilmektedir²⁹⁰. Başka bir deyişle koruma yükümlülüklerinin kaynağı TMK m.

²⁸⁶ PEKMEZ, s. 92.

²⁸⁷ Bkz. yuk. Birinci Bölüm §3-I-C.

²⁸⁸ DEMİR, s. 96.

²⁸⁹ EREN, Genel, s. 41.

²⁹⁰ EREN, Genel, s. 1171.

2 ile düzenlenen dürüstlük kuralı ve bu kurala dayanan güven ilkesidir²⁹¹. Bu yükümlölükler, taraflarca kararlaştırılmış olmasa dahi sözleşme içeriğine dâhil kabul edilmektedir²⁹².



²⁹¹ ALTAŞ, s. 283; EREN, Genel, s. 42.

²⁹² ALTAŞ, s. 284.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM: PAKET TUR SÖZLEŞMESİNİN HİÇ VEYA GEREĞİ GİBİ İFA EDİLMEMESİ, SONA ERMESİ VE ZAMANAŞIMI

§7. PAKET TUR SÖZLEŞMESİNİN HİÇ VEYA GEREĞİ GİBİ İFA EDİLMEMESİ VE BUNUN HUKUKİ SONUÇLARI

Paket tur düzenleyicisi, paket tur sözleşmesi ile yüklendiği hizmetleri her zaman taahhüt ettiği şekilde yerine getirmemektedir. Paket tur sözleşmesinin hiç veya gereği gibi ifa edilmemesi birtakım sonuçlar doğurmaktadır. Bunlar, tüketicinin hizmetin yeniden görülmesini, bedelin indirilmesini veya meydana gelen zararının tazmin edilmesini talep hakkının doğmasıdır. Öncelikle paket tur hizmetlerinin ifası sırasında meydana gelen aksamalardan hangilerinin “sözleşmenin hiç veya gereği gibi ifa edilmemesi” hâli oluşturacağı, daha sonra bunun sonuçları aşağıda incelenecektir.

I. SÖZLEŞMENİN HİÇ VEYA GEREĞİ GİBİ İFA EDİLMEDİĞİ HÂLLER

A. Sözleşmenin Hiç İfa Edilmemesi

Paket tur düzenleyicisi, TKHK m. 51/8 uyarınca sözleşmenin hiç ifa edilmemesinden sorumludur. Sözleşmenin hiç ifa edilmemesi; ifanın borçlunun kusuru nedeniyle imkânsızlaşması veya ifa mümkün olmakla birlikte borçlunun borcunu çeşitli

sebeplerle ifa etmemesi ile gerçekleşebilir²⁹³. Sözleşmenin hiç ifa edilmemesi anlamına gelen imkânsızlık, sözleşme kurulduktan sonra ortaya çıkmalı ve borçlunun kusuru söz konusu olmalıdır²⁹⁴. Borçlunun sorumlu olmadığı ifa imkânsızlığı ise TBK m. 136/1 uyarınca borcu sona erdirir²⁹⁵.

Paket tur sözleşmesi bakımından hiç ifa etmeme, özellikle paket turun düzenleyicisi tarafından iptal edilmesi hâllerinde söz konusu olmaktadır²⁹⁶. Paket tur düzenleyicisinin sorumluluğunu azaltan veya ortadan kaldıran hâllerden²⁹⁷ biri söz konusu değilse paket tur düzenleyicisi, sözleşmenin hiç ifa edilmemesi nedeniyle sorumlu olur. Ayrıca paket turun iptali açısından katılımcı sayısının yetersiz kalması hâli ayrıca düzenlenmiştir. Buna göre, paket tur düzenleyicisi Yönetmelik m. 14/1-d hükmüne uygun şekilde²⁹⁸ paket turu iptal edebilir. Anılan hükümdeki koşullara uyulduğu takdirde hiç ifa etmeme nedeniyle sorumluluk söz konusu olmaz.

B. Sözleşmenin Gereği Gibi İfa Edilmemesi

Paket tur düzenleyicisi, ifayı gerçekleştirirken sözleşme ile yerine getirmeyi üstlendiği edim yükümlülüklerine ve yan yükümlülüklerle uygun davranmak

²⁹³ İNAN/YÜCEL, s. 603; NOMER, Halûk N.: **Borçlar Hukuku Genel Hükümler**, 17. Baskı, İstanbul 2020, s. 359; TEKİNAY/AKMAN/BURCUOĞLU/ALTOP, s. 851; OĞUZMAN/ÖZ, C. I, s. 475.

²⁹⁴ Bu hususta detaylı bilgi için bkz. ALTUNKAYA, Mehmet: **Edimin Başlangıçtaki İmkânsızlığı**, Ankara 2005; GÜNDOĞDU, Fatih: **Borca Aykırılık Hallerinden Kusurlu İfa İmkânsızlığı ve Hukuki Sonuçları**, İstanbul 2014.

²⁹⁵ Bkz. KURT, L. Müjde: **Borçlunun Sorumlu Olmadığı Sonraki İmkânsızlık (TBK m. 136)**, Ankara 2016.

²⁹⁶ SAYIN, s. 246.

²⁹⁷ Bkz. aş. §7-III-C-1-a,b,c.

²⁹⁸ Bkz. aş. §7-III-C-1-d.

durumundadır²⁹⁹. Ancak bu yükümlölüklerin ihlal edilmediğı bir ifa, gereğı gibi yerine getirilmiş olmaktadır³⁰⁰. Sözleşmenin gereğı gibi ifa edilmemesi, paket tur sözleşmesi çerçevesinde sunulan hizmetlerden biri veya daha fazlasının objektif olarak taşınması gereken niteliklerden yoksun olması şeklinde olabilir. Bunun yanında hizmetin paket tur düzenleyicisi veya aracısı tarafından vaat edilen şekil ve nitelikte olmaması da gereğı gibi ifa edilmemiş sayılmasına neden olur. Paket tur düzenleyicileri ve aracıları, sözleşmenin kurulmasını sağlamak amacıyla, hazırladıkları tanıtım broşürlerinde ve sözleşme görüşmeleri sırasında çoğı zaman sunabileceklerinden daha konforlu ve daha lüks bir hizmet vaadinde bulunmaktadırlar.

Gereğı gibi ifa etmemenin³⁰¹ bir yönünde, borçlunun ifa edeceği edimin sözleşmede gösterilen niteliklere uygun olmaması; diğer yönünde ise yan yükümlölüklerin ihlal edilmesi bulunur. Edimin, sözleşmeye göre barındırması gereken nitelikleri içermemesi ayıplı ifa olarak kabul edilmektedir³⁰². Bununla birlikte ayıplı ifanın ancak konusu bir malın verilmesi olan sözleşmelerde söz konusu olabileceğı ve bu sebeple ayıplı hizmetin de yalnızca bir malla ilgili olması hâlinde gündeme gelebileceğı ifade edilmektedir³⁰³. Paket tur sözleşmesinin ise doğrudan veya dolaylı olarak bir mal

²⁹⁹ Borç ilişkisinin içerdiği edim yükümlölükleri ve yan yükümlölükler için bkz. EREN, Genel, s. 32-40.

³⁰⁰ EREN, Genel, s. 1072; TANDOĞAN, Halûk: **Türk Mes’uliyet Hukuku (Akit Dışı ve Akdi Mes’uliyet)**, (1961 Yılı Birinci Baskıdan Tıpkı Baskı), İstanbul 2010, s. 399.

³⁰¹ Paket tur sözleşmesi ile üstlenilen edimlerin, taraflarca kararlaştırılan şekilde ifa edilmediğı durumları ifade etmek üzere “gereğı gibi ifa etmeme” kavramı kullanılmıştır. Sözleşmenin ihlali hâllerinin sınıflandırılması ve konu ile ilgili tartışmalar için bkz. ARAL, Fahrettin: **Türk Borçlar Hukukunda Kötü İfa**, Ankara 2011, s. 67-111.

³⁰² EREN, Genel, s. 1169.

³⁰³ MAKARACI BAŞAK, Aslı: “Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Gereğince Ayıplı Hizmet Hükümlerinin Uygulama Alanı”, **BÜHFD**, C. 11, S. 145-146 – Özel Sayı, Prof. Dr. Özer Seliçi’nin Anısına

ile ilgili olmayan, yalın hizmeti konu alması nedeniyle ayıplı hizmete ilişkin hükümlerin bu sözleşmeye uygulanamayacağı görüşü ileri sürülmüştür³⁰⁴. Bunu savunan görüşe göre, konusu yalın hizmet edimi olan sözleşmelerin gereği gibi ifa edilmemesi hâlinde uygulanacak hükümler, yalnızca o sözleşmeye ilişkin hükümlerdir³⁰⁵. Kanaatimizce de paket tur sözleşmesi bakımından sözleşmenin gereği gibi ifa edilmemesi hâlinde, ayıplı hizmete ilişkin TKHK m. 13-16 hükümleri³⁰⁶ değil, TKHK m. 51/7 ve Yönetmelik m. 12-14 hükümleri uygulanmalıdır.

TKHK m. 51/7 ve Yönetmelik m. 12’de “*sözleşmenin ifası sürecinde ortaya çıkan her türlü eksiklik*” ve “[p]aket tur düzenleyicisinin, tur başladıktan sonra önemli bir yükümlülüğünü yerine getirmediği veya getiremeyeceği”nin anlaşılması, paket tur sözleşmesinin gereği gibi ifa edilmediği durumlar olarak kabul edilmiştir. Yönetmelik m.

Armağan, 2016, s. 522; TİRYAKİ, Betül: **Tüketicinin Korunması Hukuku Açısından Ayıplı Hizmetten Doğan Sorumluluk**, Ankara 2007, s. 60.

³⁰⁴ TİRYAKİ, s. 61-64.

³⁰⁵ TİRYAKİ, s. 61.

³⁰⁶ Ayıplı hizmete ilişkin TKHK m. 13/1 hükmünde, zamanında ifa etmeme hâli, ayıp kavramına dâhil edilmiştir. Esasında geniş anlamda gereği gibi ifa etmeme, ifanın olması gereken zamanda gerçekleşmemesini de kapsamakla birlikte dar ve teknik anlamda gereği gibi ifa etmeme, temerrüdü barındırmaz (bkz. EREN, Genel, s. 1167.). Ayıplı ifa ise edimin, sözleşmede gösterilen niteliklere uygun olmamasını ifade etmektedir (bkz. EREN, Genel, s. 1169.). Ancak TKHK hükmü ile hizmet ediminde borçlu temerrüdü, ayıplı hizmet ile aynı sonuçlara bağlanmıştır (TBK’deki ayıp kavramı ile TKHK’deki ayıp kavramının karşılaştırması için bkz. AYDOĞDU, Murat: “6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun’un Getirdiği Yeniliklere Genel Bakış, Sözleşmeye Aykırılık, Ayıplı İfa Kavramlarına Getirdiği Farklı Yaklaşım ve Bu Konudaki Önerilerimiz”, **DEÜHFD**, C. 15, S. 2, 2013 (Baskı Yılı: 2014), s. 25.). Bu hususta ayrıca bkz. ERKAN, Vehbi Umur: “Tüketici Satış Sözleşmelerinde Kararlaştırılan Sürede Malın Teslim Edilmemesi Durumunda 6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun’un Ayıplı Mallara İlişkin Hükümlerinin Uygulanması”, **TAAD**, Yıl 7, S. 30, Nisan 2017, s. 293-320.

12/1’de yer alan “*sözleşmenin ifası sürecinde ortaya çıkan her türlü eksiklik*” ifadesinde kastedilenin teknik anlamıyla “eksik ifa” olmayıp tüm “gereği gibi ifa etmeme” hâllerini kapsadığı yönündeki görüşe³⁰⁷ katılıyoruz. Tüketicinin paket turdan alacağı faydayı azaltan her türlü eksikliğin “kötü ifa” olarak değerlendirilmesi gerektiği de kabul edilmektedir³⁰⁸. Ayrıca, paket tur sözleşmesinde yalnızca kötü ifa edilen hizmetler için değil; aynı zamanda yerine getirilmeyen -paket turun bütünü içinde eksiklik meydana getiren- hizmetler için de tazminat talep edilebileceği ifade edilmiştir³⁰⁹.

TKHK ve Yönetmelik’in anılan hükümlerine göre paket tur sözleşmesinin gereği gibi ifa edilmemesi öncelikle paket tur düzenleyicisinin sözleşme ile üstlendiği edimlerin ifasında bulunan noksanlıkları ifade etmektedir. Bununla birlikte paket tur kapsamında sunulacak hizmetlerin sözleşme ile öngörülen nitelikte olmaması da gereği gibi ifa etmeme hâli teşkil etmektedir. Ayrıca Yönetmelik m. 10 hükmü ile düzenlenen, paket tur sözleşmesinde esaslı değişiklik yapılması durumlarında, söz konusu değişikliğin yapılmasında paket tur düzenleyicisinin ihmali olması hâli de gereği gibi ifa etmeme olarak değerlendirilmekte ve tüketicinin tazminat talep edebileceği ifade edilmektedir³¹⁰. Bunların yanı sıra, paket tur sözleşmesi kesin vadeli olması nedeniyle ifada gecikmenin, sözleşmenin hiç veya gereği gibi ifa edilmemiş olmasına yol açacağı görüşü bulunmaktadır³¹¹. Bu görüşe göre, geciken ifanın sonradan yerine getirilmesinin tüketicinin paket turdan sağlayacağı faydayı azaltmadığı durumlar hariç olmak üzere,

³⁰⁷ ATAMER, s. 95; SAYIN, s. 213.

³⁰⁸ GEMALMAZ, Mehmet Semih: “*Turistin Tüketici Olarak Korunması*”, **ABD**, S. 6, 1990, s. 887.

³⁰⁹ OKTAY, Gezi, s. 177.

³¹⁰ SAYIN, s. 197.

³¹¹ OKTAY, Gezi, s. 185.

ifanın zamanında yapılmamış olması paket tur sözleşmesi için hiç veya gereği gibi ifa etmeme hâli teşkil etmektedir³¹².

Tüketici, dilerse sözleşmeyle taahhüt edilen şekilde sunulmayan hizmeti reddederek, sözleşmenin gereği gibi ifa edilmesini talep edebilir. Ancak tüketiciler, paket tura katılmak üzere ayırdıkları zamanlarını iyi değerlendirmiş olmak için yaşanan olumsuzlukları göz ardı ederek tura devam etme eğilimi gösterebilmektedirler. Buna karşılık gereği gibi ifa edilmeyen paket tur hizmetlerini kabul etmeleri, tüketicilerin aleyhine sonuç doğurmamalıdır. Bu şekilde yapılan ifayı kabul eden tüketici de sözleşmenin gereği gibi ifa edilmemesi nedeniyle tazminat talep edebilir³¹³. Başka bir deyişle, tüketicinin gereği gibi yerine getirilmeyen hizmet edimini kabul etmesi, paket tur düzenleyicisinin tazminat sorumluluğunu ortadan kaldırmamaktadır.

III. SÖZLEŞMENİN HİÇ VEYA GEREĞİ GİBİ İFA EDİLMEMESİNİN SONUÇLARI

A. Genel Olarak

Paket tur düzenleyicisinin sözleşme ile yerine getirmeyi üstlendiği edimleri hiç veya gereği gibi ifa etmemesinin TKHK'de ve Yönetmelik'de öngörülen birtakım sonuçları bulunmaktadır. İlk olarak tüketici, sözleşmenin hiç veya gereği gibi ifa edilmemesi karşısında hizmetin yeniden görülmesini talep edebilir. İkinci olarak ise sözleşmenin gereği gibi ifa edilmediği hâllerde, tüketicinin bedelde indirim talep etme hakkı bulunmaktadır. Tüketicieye tanınan bir diğer imkân ise sözleşmenin hiç veya gereği

³¹² OKTAY, Gezi, s. 185.

³¹³ KILIÇOĞLU, Genel, s. 850; REİSOĞLU, Safa: Türk Borçlar Hukuku Genel Hükümler, 25. Baskı, İstanbul 2014, s. 352.

gibi ifa edilmemesinden doğan zararın tazmin edilmesini talep hakkıdır. Tüketici, hiç veya gereği gibi ifa etmeme karşısında kendisine tanınan seçimlik hakları³¹⁴ kullandıktan sonra da tazminat talep edebileceği gibi seçimlik hakları kullanmamış olsa dahi TBK m. 112 uyarınca sözleşmeye aykırılık nedeniyle meydana gelen zararının giderilmesini talep edebilir³¹⁵. Hizmetin yeniden görülmesi ve bedelde indirim hakları yukarıda³¹⁶ incelendiğinden bu başlık altında paket tur düzenleyicisinin tazminat sorumluluğu üzerinde durulacaktır.

B. Sözleşmenin Hiç veya Gereği gibi İfa Edilmemesinden Sorumluluk

TKHK m. 51/8 uyarınca paket tur düzenleyicisi, sözleşmenin hiç veya gereği gibi ifa edilmemesi nedeniyle meydana gelen zararlardan sorumludur. Sorumluluk, ortaya çıkan zararın niteliğine göre maddi tazminat veya manevi tazminat şeklinde tezahür eder.

1. Maddi Tazminat

Tüketicinin paket tur sözleşmesinin hiç veya gereği gibi ifa edilmemesinden doğan maddi zararının tazmini talep hakkı, TKHK m. 51/8 hükmüne dayanmaktadır. Buna göre paket tur düzenleyicisi, sözleşmenin hiç veya gereği gibi ifa edilmemesinden doğan zararlardan sorumludur. Tüketici, sözleşmeden doğan borcun hiç veya gereği gibi

³¹⁴ Seçimlik hakların hukuki niteliğine ilişkin görüşler ve bunların sonuçları hakkındaki değerlendirmeler için bkz. TÜRKMEN, Ahmet: “Tüketici İşlemlerinde Ayıplı Mal ve Hizmetten Doğan Seçimlik Hakların Tabi Olduğu Zamanaşımı ve Bunun Garanti Taahhütleriyle İlişkisi”, **DEÜHFD**, C. 16, Özel Sayı, Prof. Dr. Hakan Pekcanıtez’e Armağan, 2014 (Baskı Yılı: 2015), s. 3390-3394.

³¹⁵ TİRYAKİ, s. 114.

³¹⁶ Bkz. İkinci Bölüm §5-I-C ve §5-I-D.

ifa edilmemiş olması ve bu sebeple bir zarara uğramış olması hâlinde meydana gelen zararın tazminini talep edebilir.

Tüketicinin, maddi tazminat talebiyle karşılanmasını isteyeceği zarar, maddi zarardır³¹⁷. Maddi zarar ise bir kişinin malvarlığında rızası dışında meydana gelen eksilme olarak tanımlanmaktadır³¹⁸. Maddi zarar kavramına malda meydana gelen zararlar yanında bedensel zararlar da dâhildir³¹⁹. Bu kapsamda, konaklama tesisinde kaygan zemin nedeniyle yaralanan, ulaşım sırasında bagajı kaybolan, konaklamanın vaat edilen nitelikte olmaması sebebiyle başka bir yerde konaklamak durumunda kalan tüketici meydana gelen zararlarını talep edebilir³²⁰.

Paket tur düzenleyicisinden tazmini talep edilen zararın sözleşmenin hiç veya gereği gibi ifa edilmemesinden kaynaklanması gerekmektedir. Paket tur sözleşmesi hiç veya gereği gibi ifa edilmemiş olmakla birlikte, meydana gelen zarar bu durumdan kaynaklanmıyorsa bu zarar bakımından tazminat sorumluluğu söz konusu olmaz. Dolayısıyla sözleşmenin hiç veya gereği gibi ifa edilmemiş olması ile tüketicinin uğradığı zarar arasında uygun nedensellik bağı bulunmalıdır. Zarar görenin kusuru, üçüncü kişinin önlenemez davranışı veya mücbir sebep hâlleri³²¹ sebebiyle nedensellik bağının ortadan kalktığı durumlarda paket tur düzenleyicisinin sorumluluğundan söz edilemez.

³¹⁷ Bu hususta detaylı bilgi için bkz. BÜYÜKSAĞIŞ, Erdem: **Yeni Sosyo-Ekonomik Boyutuyla Maddi Zarar Kavramı**, İstanbul 2007; ERGÜNE, Mehmet Serkan: **Olumsuz Zarar**, İstanbul 2008; GÜNDÜZ, Ş. Deren: **Olumlu Zarar**, İstanbul 2020; HAVUTÇU, Ayşe Akdemir: **Tam İki Tarafa Borç Yükleyen Sözleşmelerde Temerrüt ve Müsbet Zararın Tazmini**, İzmir 1995.

³¹⁸ OĞUZMAN/ÖZ, C. I, 414-416; OKTAY, Gezi, s. 175.

³¹⁹ OKTAY, Gezi, s. 176.

³²⁰ OKTAY, Gezi, s. 176.

³²¹ Bkz. a.ş. §7-III-C-1-a-b-c.

2. Manevi Tazminat

Paket tur düzenleyicisinin, sözleşmenin gereği gibi ifa edilmemesinden sorumlu olduğu hâllerde, eğer tüketicinin kişi varlığında bir zarar meydana geldiyse manevi tazminat sorumluluğu söz konusu olur³²². Nitekim TKHK m. 51/8 hükmünde, paket tur düzenleyicisinin “sözleşmenin hiç veya gereği gibi ifa edilmemesi nedeniyle meydana gelen her türlü zarar”dan sorumlu olduğu düzenlenmiştir. Tüketicinin, paket tur düzenleyicisinin sözleşmeye aykırı davranışı nedeniyle uğradığı manevi zararın giderilmesini de talep edebileceği kuşkusuzdur.

Paket turun, gereği gibi ifa edilmemiş olması, tüketicinin tatilden beklediği yararı elde edememesine ve bazen de tatil zamanının boşa geçmesine yol açar³²³. İşte bu gibi hâllerde tüketicinin tatmin edilmesi için bir düzenleme yapılmıştır. Bu husus m. 51/8’de “*Tüketici boşa harcanan tatil zamanı için de uygun bir tazminat talep edebilir.*” şeklinde hüküm altına alınmıştır. Buna göre tüketici, paket tur düzenleyicisinin sözleşme ile taahhüt ettiği edimleri hiç veya gereği gibi ifa etmediği hâllerde, tatilden beklediği

³²² TKHK m. 51/9 uyarınca; paket tur sözleşmesinde, ticari ve mesleki amaçlarıyla hareket eden kişiler de tüketicilerle aynı haklara sahiptir. Bu bağlamda tüzel kişi tacirlerin sözleşmenin ihlali sebebiyle manevi tazminat talepleri gündeme gelebilir. Konu ile ilgili detaylı bilgi için bkz. ORAL, Tuğçe: **Tüzel Kişilerin Manevi Zararının Tazmini**, İstanbul 2018, s. 123-129.

³²³ Yargıtay bir kararında, paket turun düzenleyici tarafından iptal edildiği ve iletişim bilgilerinden tüketicilere ulaşılamadığı gerekçesiyle bilgilendirmenin yapılmadığı, tüketicilerin balayına gidecekleri gün turun iptalini öğrendikleri bir olayda, manevi tazminata hükmetmiştir. Bkz. Y. 13. HD. 05.05.14, E. 2014/99, K. 2014/14443, ÇINAR, Ömer: “*Madde-51 Paket Tur Sözleşmeleri*”, **Milli Şerh (National Commentary)**, (Ed. Hakan TOKBAŞ/Özlem TÜZÜNER), İstanbul 2016, s. 847.

faydayı sağlayamaması sebebiyle yaşadığı moral bozukluğu ve üzüntünün tazminini talep edebilir³²⁴.

Manevi zarar kavramını açıklayan teorilerden objektif teoriye göre, kişi varlığını ihlal eden fiilin gerçekleşmesiyle manevi zarar meydana gelir³²⁵. Zararın oluşması bakımından ihlal fiilinin kişide üzüntüye yol açması gerekmez; kişilik değerlerine saldırı, manevi zararı meydana getirir³²⁶. Sübjektif teoriye göre ise manevi zararın meydana gelmesi için ihlal fiilini kişinin hissetmesi ve bu fiil neticesinde duygu durumunda değişiklik meydana gelmesi gerekir³²⁷. Objektif teorinin savunucularına göre, kişinin duygu durumundaki değişim manevi zararın hesabına etki etmez, ancak bir ruhsal hastalığa yol açmış olması hâlinde nazara alınır³²⁸. Esas olarak objektif teoriyi

³²⁴ TKHK m. 51 hükmünden önceki dönemde, paket tur sözleşmesinin gereği gibi ifa edilmemesi nedeniyle manevi tazminatın ancak istisnai durumlarda örneğin balayının kötü geçmesi olması veya ağır hastalığı olan kimsenin belki son tatili olacak geziyi vaat edilen şekilde geçirememesi hâllerinde söz konusu olabileceği görüşünde bkz. OKTAY, Gezi, s. 182-183. Ancak başka bir yazar, paket turdan beklenen yararın sağlanamamış olması sebebiyle oluşan “herhangi bir olumsuz etkilenmenin” manevi tazminat davasına konu olabileceğini, mutlaka ağır sonuçlar doğmasının aranmaması gerektiğini savunmuştur. Bkz. BÜYÜKSAĞIŞ, Erdem: “*Tatilden Beklenen Yararın Elde Edilememiş Olmasının Hukuki Niteliği Manevi Zarar Kavramına Değişik Bir Yaklaşım*”, **GSÜHFD**, 2004, s. 232. Buna karşılık başka bir yazar ise manevi tazminata hükmedilmesi için gerekli olanın kişilik hakkını ihlâl eden fiil sonucunda doğan manevi zarar olduğunu, tatilden beklenen faydanın sağlanamamış olmasının ise tek başına manevi zarar oluşturmayacağını ifade etmiştir. Bkz. GENÇ ARIDEMİR, Arzu: **Sözleşmeye Aykırılıktan Doğan Manevi Tazminat**, İstanbul 2008, s. 173.

³²⁵ EREN, Genel, s. 601. Aynı yönde Yargıtay kararı için bkz. NOMER, s. 280, dn. 1068.

³²⁶ ERLÜLE, Fulya: **Türk Borçlar Kanununa Göre Bedensel Bütünlüğün İhlalinde Manevi Tazminat**, 3. Baskı, İstanbul 2021, s. 31-48; KESKİN, A. Dilşad: **Objektif Manevi Zarar Teorisi Açısından Manevi Tazminat**, Ankara 2016, s. 103-107.

³²⁷ ERLÜLE, s. 26-31.

³²⁸ EREN, Genel, s. 601.

benimseyen *EREN* ise bu katı anlayışı eleştirerek belirli yoğunluğa ulaşan duygusal zararların da tazmini gereken manevi zararlar arasında olduğunu belirtmiştir³²⁹. Paket tur sözleşmesinin gereği gibi ifa edilmemesi sebebiyle tüketicinin boşa geçen tatil zamanı nedeniyle uğradığı zarar da bu çerçevede manevi zarar olarak değerlendirilmektedir^{330,331}.

³²⁹ *EREN*, Genel, s. 604.

³³⁰ *ZEVKLİLER*, Aydın: “*Paket Tur Sözleşmeleri ve Normatif Zarar*”, **Prof. Dr. M. İlhan Ulusan’a Armağan**, C. III, Ankara 2016, s. 816. BGB §651-f hükmü ile tazmini öngörülmeden önce Alman hukukunda boşa geçen tatil zamanı, çalışanların yıllık izin hakkı üzerinden değerlendirilerek bir yıllık çalışmanın sonucu olarak elde edilen bu serbest zamandan faydalanamamanın maddi zarar teşkil edeceği kabul edilmiştir. Bkz. *ERTEN*, M. Ali: “*Serbest Zaman, Tatil veya Seyahat Zevkinden Yoksun Kalma Nedeniyle Zarar Kavramı Üzerine Bir İnceleme*”, **Yargıtay Dergisi**, C. 6, S. 4, 1980, s. 532-533. Ancak boşa geçen tatil zamanının çalışanların ücretli izin hakları çerçevesinde değerlendirilmesi, emekliler ve öğrenciler için tazminata hükmedilememesi sonucu doğmuştur. Bkz. *TEKİNAY/AKMAN/BURCUOĞLU/ALTOP*, s. 558; *ZEYTİN*, Zafer: “*Alman Hukukunda Zarar Kavramı ve Gelişimi – III Manevi Zarar Olarak ‘Boşa Geçen Tatil Zamanı’*”, **BATİDER**, C. XXII, S. 1, 2003, s.189. Bunun yanında tazminatın haksız fiil hükümlerine dayandırılması, kişiliğe yönelen haksız bir fiilin varlığını zorunlu kılmıştır. Bkz. *ERTEN*, s. 537. Boşa geçen tatil zamanının malvarlığı zararı olarak görülemeyeceğini kabul eden yazarlar, tatil zevkinden mahrum kalınmasını “normatif zarar” kavramı çerçevesinde değerlendirmişlerdir. Bkz. *ZEVKLİLER*, s. 806. Manevi tazminatın gündeme gelmemesinin sebebi ise Alman hukukunda manevi tazminatın BGB §253 hükmünde yalnızca bedensel zararlar ve nişanın bozulması durumlarına özgü olarak düzenlenmiş olması olarak gösterilmektedir. Bkz. *ZEVKLİLER*, s. 806; *ZEYTİN*, s.188.

³³¹ *TKHK m. 51/8* hükmünün gerekçesindeki, tatil zamanının boşa harcanması nedeniyle istenecek olan tazminatın malvarlığı zararından bağımsız olarak talep edilebileceği ifadesinden yola çıkılarak bu zararın normatif zarar olarak değerlendirilmesi gerektiği yönünde bkz. *TOPUZ*, Murat: “*Türk Hukukunda Normatif Zararın Tazmininin Somut Bir Düzenlemesi Olarak TKHK Çerçevesinde Boşa Harcanan Tatil Zamanı İçin Talep Edilen Tazminat*”, **Sektörel Bazda Tüketici Hukuku Uygulamaları**, Ankara 2016, s. 298.

Yargıtay, boşa geçen tatil zamanı nedeniyle tazminat talep edilebileceğine ilişkin düzenlemenin yapılmasından önce de tüketicinin tatilden beklediği yararı elde edemediği durumlarda tazminata hükmetmiştir³³². Örneğin bir kararda tüketicinin, bagajının kendi bilgisi dışında uçağa alınmamış olması sebebiyle yedi günlük tatilin dört gününü kişisel eşyalarını kullanamadan geçirmesinin manevi zarar meydana getireceği kabul edilmiştir³³³. Başka bir kararda ise, otelin sözleşmede vaat edilen özellikleri taşımaması sebebiyle ücret farkı vererek başka bir otele yerleşen tüketicinin manevi tazminat talebi kabul edilmiştir³³⁴. Diğer bir kararda sözleşmede taahhüt edilen beş yıldızlı otel yerine dört yıldızlı otelde konaklanması sebebiyle tüketicinin manevi tazminat talebi haklı bulunmuştur³³⁵. Bir başka kararda ise ulaşım hizmetindeki aksamalar nedeniyle uzun bir süre havaalanında beklenmesi, bu sebeple diğer hizmetlerin bir gün eksik alınmış olması ve dönüş yolculuğunda valizlerin kaybolması nedeniyle tüketicilerin uğradığı manevi zararın tazminine karar verilmiştir³³⁶.

Boşa geçen tatil zamanı için talep edilecek olan tazminatın manevi tazminat niteliğinde olması sebebiyle maddi tazminattan bağımsız olduğu açıktır. Tatil zamanının boşa geçmesi yanında başka bir manevi zararın söz konusu olması hâlinde ise bu iki zarar kaleminin bir araya getirilerek tazminata hükmedilmesi gerekir³³⁷. Boşa geçen tatil

³³² Yargıtay'ın kişilik hakkı ihlali değerlendirmesi yapmadan hakkaniyet düşüncesiyle manevi tazminata hükmettiği görüşünde bkz. İNCEOĞLU, M. Murat: “*Yargıtay Kararları Işığında Sözleşmeye Aykırılıktan Doğan Manevi Tazminat Talepleri*”, **BATİDER**, C. XXIV, S. 4, s. 101.

³³³ Y. 11. HD. 29.04.08, E. 2007/3335, K. 2008/4926, <https://uyap.gov.tr> (ET. 08.04.21).

³³⁴ Y. 13. HD. 14.10.10, E. 2010/3213, K. 2010/13240, <https://lib.kazanci.com.tr> (ET. 30.10.19).

³³⁵ Y. 13. HD. 22.06.11, E. 2011/2194, K. 2011/9866, <https://lib.kazanci.com.tr> (ET. 30.10.19).

³³⁶ Y. 13. HD. 30.06.11, E. 2011/2670, K. 2011/10460, <https://lib.kazanci.com.tr> (ET. 30.10.19).

³³⁷ Kişide meydana gelen manevi zararların da tıpkı maddi tazminattaki zarar kalemleri gibi toplanarak bir bütün olarak belirlenmesi gerektiği hususunda bkz. EREN, Genel, s. 605. Manevi tazminat hesaplanırken

zamanı için istenecek tazminat miktarının en az paket tur bedeli kadar olması gerektiği ifade edilmektedir³³⁸.

C. Sorumluluğu Azaltan veya Sorumluluktan Kurtaran Hâller ve Sorumsuzluk Kayıtları

1. Sorumluluğu Azaltan veya Sorumluluktan Kurtaran Hâller

Paket tur düzenleyicisi, sözleşmenin hiç veya gereği gibi ifa edilmemesinden doğan zararlardan sorumludur. Ancak aşağıda incelenecek olan durumların varlığı hâlinde paket tur düzenleyicisi, tazminat sorumluluğundan kurtulmaktadır.

a. Zararın Tüketicinin Kusurlu Davranışından Kaynaklanması

Yönetmelik m. 14/1-a hükmüne göre, paket tur sözleşmesinin hiç veya gereği gibi ifa edilmemesi nedeniyle meydana gelen zarar, tüketicinin kusurlu davranışı sonucunda ortaya çıktıysa paket tur düzenleyicisi sorumluluktan kurtulur^{339, 340}. Tüketici, menfaatine

öncelikle ihlâl fiilinin ağırlığına göre değer belirlenmesi, sonra fiilin zarar görende meydana getirdiği duygusal acının dikkate alınarak tazminat miktarının belirlenmesi gerektiği yönünde bkz. ANTALYA, O. Gökhan: “*Manevi Zararın Belirlenmesi ve Manevi Tazminatın Hesaplanması -Türk Hukukuna Manevi Zararın İki Aşamalı Olarak Belirlenmesine İlişkin Bir Model Önerisi-*” **BÜHFD**, C. 11, S. 145-146 – Özel Sayı, Prof. Dr. Özer Seliçi’nin Anısına Armağan, 2016, s. 38.

³³⁸ AYDOĞDU, Murat: **Tüketici Hukuku Dersleri**, Ankara 2015, s. 317.

³³⁹ Zarar görenin kusuru hakkında detaylı bilgi için bkz. BAYSAL, Başak: **Zarar Görenin Kusuru (Müterafik Kusur)**, İstanbul 2012.

³⁴⁰ Paket tur düzenleyicisinin sorumluluktan kurtulması için tüketicinin ağır kusurlu olması veya kasıtlı davranışının bulunması gerektiği yönünde bkz. ÖKSÜZ, Ömer: “*Tüketici Hukukunda Paket Tur Sözleşmeleri*”, **TBB Dergisi**, S. 66, Ankara 2006, s. 347.

aykırı bir durumla karşı karşıya kaldığında, makul bir insanın zarara uğramamak için sergileyeceği kaçınma davranışında bulunmalıdır³⁴¹. Aksi takdirde tüketicinin kusurunun derecesine göre paket tur düzenleyicisinin sorumluluğu tayin edilir. Tüketicinin kusuru sebebiyle paket tur düzenleyicisinin sorumluluğu azalabilir veya tamamen ortadan kalkabilir. Meydana gelen zarar bütünüyle tüketicinin kusurlu davranışından kaynaklanıyorsa, bu takdirde paket tur düzenleyicisinin fiili ile zarar arasında nedensellik bağı kalmadığından paket tur düzenleyicisinin sorumluluğu söz konusu olmaz.

Tüketicinin kusuru yargı kararlarında da dikkate alınmaktadır. Örneğin tüketicinin rehberle düştüğü anlaşmazlığın, diğer katılanları rahatsız edecek dereceye ulaşması ve bu sebeple paket turun tamamlanmasından bir gün önce dönmelerinin sağlandığı olayda, tüketicinin kendi kusuruyla sözleşmenin ifasına engel olması nedeniyle paket tur düzenleyicisi aleyhine tazminata hükmedilemeyeceğine karar verilmiştir³⁴². Başka bir kararda ise tüketicinin olması gereken zamanda havaalanında bulunmaması nedeniyle uçağı kaçırmaması ve tura katılamamış olmasından doğan zararın paket tur düzenleyicisine yüklenemeyeceğine hükmedilmiştir³⁴³. Tüketicinin kusuru, nedensellik bağı ortadan kaldıracak derecede değilse, tazminattan indirim sebebi olarak dikkate alınır³⁴⁴. Örneğin İsviçre Federal Mahkemesi bir kararında, tüketicinin içerisinde oldukça değerli eşyalar bulunan valizinin kaybolması için açılan davada, paket tur

³⁴¹ EREN, Genel, s. 868; TANDOĞAN, Mes'uliyet, s. 319. Zarar görenin, kaynağını dürüstlük kuralından alan zararı azaltma külfeti hususunda ayrıca bkz. KURT, L. Müjde: "Zarar Görenin Zararı Azaltma Külfeti", AÜHFD, C. 64, S. 3, 2015, s. 775-814.

³⁴² İst. BAM. 46. HD. 12.11.20, E. 2020/112, K. 2020/303, <https://uyap.gov.tr> (ET. 08.04.21).

³⁴³ İst. BAM. 19. HD. 02.10.20, E. 2018/2255, K. 2020/1322, <https://uyap.gov.tr> (ET. 08.04.21).

³⁴⁴ EREN, Genel, s. 868.

düzenleyicisinin tazminat sorumluluğu, söz konusu değerli eşyaların tüketici tarafından bildirilmemiş olması sebebiyle, normal bir valizin değeri ile sınırlandırmıştır³⁴⁵.

b. Zararın, Üçüncü Kişinin Önlenemez Davranışından Kaynaklanması

Yönetmelik m. 14/1-b hükmü uyarınca, “sözleşmenin ifası sürecine dahil olmayan üçüncü bir kişinin beklenmeyen ve önlenemez bir davranışı” paket tur düzenleyicisini sorumluluktan kurtarmaktadır. Buna göre, tüketicinin uğradığı zararın üçüncü kişinin fiilinden kaynaklanması hâlinde paket tur düzenleyicisinin sorumluluğu tamamen ortadan kalkabilir veya azalabilir. Bazen üçüncü kişinin kusurlu davranışı zarar ile paket tur düzenleyicisinin fiili arasındaki nedensellik bağının ortadan kalkmasına neden olur³⁴⁶. Bu durumda paket tur düzenleyicisinin meydana gelen zarardan sorumluluğu söz konusu olmaz. Ancak bazen de üçüncü kişinin kusurlu davranışı zarara tek başına meydana getirmemekle birlikte zararın artmasına neden olur. Bu hâlde paket tur düzenleyicisinin sorumluluğu, kendi sözleşmeye aykırı davranışının ortaya çıkardığı zararlarla sınırlıdır. Tüketici, zararın tamamının tazminini paket tur düzenleyicisinden talep edemez.

Anılan Yönetmelik hükmünde “sözleşmenin ifası sürecine dâhil olmayan üçüncü kişi” ifadesiyle bağımsız hizmet sağlayıcıların hükmün kapsamı dışında bırakılmak istendiği anlaşılmaktadır. Paket tur düzenleyicisi, bağımsız hizmet sağlayıcılarının fiillerinden sorumludur. Bağımsız hizmet sağlayıcının zararı meydana getiren fiilinin, “beklenmeyen ve önlenemez” nitelikte olması bu sonucu değiştirmemektedir.

³⁴⁵ KARA, Doğan; DEVELİOĞLU, H. Murat: **Borçlar Hukuku Genel Hükümler İle İlgili İsviçre Federal Mahkemesi Kararlarından Örnekler**, İstanbul 2020, s. 131-132.

³⁴⁶ TANDOĞAN, Mes’uliyet, s. 329.

c. Zararın, Mücbir Sebepten veya Öngörülemeyen ve Engellenemeyen Bir Olaydan Kaynaklanması

Tüketicinin mal veya kişi varlığında meydana gelen zararın mücbir sebepten veya sözleşme yapılırken öngörülemeyen ve engellenmesi mümkün olmayan bir olaydan ileri gelmesi, nedensellik bağıını ortadan kaldırarak paket tur düzenleyicisini sorumluluktan kurtarmaktadır³⁴⁷. Mücbir sebep ile öngörülemeyen ve engellenemeyen olay arasındaki fark ise nitelik itibarıyla değil, olayın şiddeti itibarıyla³⁴⁸. Nitekim, mücbir sebep objektif olarak önüne geçilemeyen ve kaçınılması mümkün olmayan bir olayı ifade ederken; öngörülemeyen ve engellenemeyen olay, paket tur düzenleyicisinin subjektif olarak karşı koyamadığı olayı ifade etmektedir³⁴⁹. Paket tur düzenleyicisinin sorumluluğu bakımından mücbir sebep ile öngörülemeyen ve engellenemeyen olay arasında fark bulunmamaktadır. Yönetmelik m. 14 uyarınca her iki durum da sorumluluğu ortadan kaldırmaktadır.

Mücbir sebep hususunda, güncel bir olgu olan Covid-19 salgınına özel olarak değinilmesi gerekmektedir. Söz konusu salgınının mücbir sebep olarak değerlendirilmesi için paket tur sözleşmesinin düzenlendiği tarih önem taşımaktadır. Dünya Sağlık Örgütü tarafından 11. 03. 20 tarihinde *pandemi* ilan edildikten sonra yapılan paket tur sözleşmeleri bakımından salgının artık bilinen bir olgu olduğu ve mücbir sebep teşkil

³⁴⁷ EREN, Genel, s. 635; TANDOĞAN, Mes'uliyet, s. 352-353. Mücbir sebebin unsurları ve örnekler için bkz. age. s. 464-467.

³⁴⁸ TEKİNAY/AKMAN/BURCUOĞLU/ALTOP, s. 1003.

³⁴⁹ TEKİNAY/AKMAN/BURCUOĞLU/ALTOP, s. 1003.

etmeyeceği ifade edilmektedir^{350,351}. Bu hususta ayrıca salgının ortaya çıktığı bölgeye düzenlenen turlar bakımından bir ayırım yapılmaktadır. Çin veya yakın çevresine düzenlenen paket turlar bakımından daha erken bir tarihin esas alınması gerektiği ifade edilmektedir³⁵².

d. Katılımcı Sayısının Yetersiz Kalması

Yönetmelik'te paket turun başlaması için öngörülen asgari katılımcı sayısına ulaşılamaması sebebiyle “paket turun iptali” düzenlenmiştir. Asgari katılımcı sayısının veya turun iptal edileceği son tarihin paket tur sözleşmesinde gösterilmemiş olması paket tur düzenleyicisinin sorumluluğunu doğurur. Paket tur düzenleyicisi söz konusu bilgileri tüketiciye vermediğinde paket turun iptali, sözleşmenin hiç ifa edilmemesi hâli teşkil eder ve paket tur düzenleyicisi hiç ifa etmemeden dolayı sorumlu olur³⁵³.

Paket tur düzenleyicisi Yönetmelik'te öngörülen şartları yerine getirdiği takdirde, paket turun iptali nedeniyle sözleşmenin ifa edilmemesinden dolayı sorumluluktan kurtulur. Paket tur sözleşmesinde, turun başlaması için asgari katılımcı sayısı öngörüldüğü takdirde, Yönetmelik m. 5/1-f hükmü uyarınca bu sayının broşürde yer alması gerekmektedir. Asgari katılımcı sayısı yanında, bu sayıya ulaşamadığında turun iptalinin tüketiciye bildirileceği tarihin de broşürde bulunması zorunludur. Paket tur düzenleyicisi, anılan Yönetmelik hükmüne uygun olarak davrandığı takdirde paket tur

³⁵⁰ ÖZLÜK, Betül: “Pandeminin Paket Tur Sözleşmelerine Etkisi”, **Pandeminin (Covid-19'un) Sözleşmelerin İfasına Etkisi**, (Ed. Çiğdem KIRCA/F. Tülay KARAKAŞ), Ankara 2021, s. 183.

³⁵¹ Salgın hastalığın mücbir sebep olduğu ve TBK m. 136 anlamında ifa imkânsızlığı teşkil edeceği yönünde bkz. KARA, s. 985.

³⁵² ÖZLÜK, s. 187.

³⁵³ SAYIN, s. 205.

sözleşmesini broşürde gösterilen tarihe kadar iptal edebilir³⁵⁴. Ancak paket turun iptali, en geç turun başlamasından yirmi gün öncesin kadar tüketiciye bildirilmelidir.

Broşürde paket turun iptali için belirlenen sayıya ve iptalin bildirileceği son tarihe yer verilmiş olması veya turun iptaline ilişkin bildirimin turun başlamasından yirmi gün öncesine kadar yapılmamış olması, paket tur düzenleyicisinin sorumluluğuna yol açar. Bu takdirde tüketici tazminat talep edebileceği gibi Yönetmelik m. 11 uyarınca, m. 10/3'te düzenlenen seçimlik haklardan birini kullanabilir. Buna göre tüketici, paket turun asgari katılımcı sayısına ulaşamaması sebebiyle iptali hâlinde iptal edilen turla eşit veya ondan daha yüksek bedelde bir tura ek ücret ödemeksizin katılabileceği gibi daha düşük bedelde bir tura da aradaki farkın kendisine iade edilmesi koşuluyla katılabilir. Tüketicinin seçimlik haklarından sonuncusu ise tazminat ödemeksizin sözleşmeden dönmedir.

2. Sorumsuzluk Kayıtları

Paket tur düzenleyicisinin, sözleşmenin hiç veya gereği gibi ifa edilmemesi nedeniyle tüketicinin uğradığı zarardan sorumluluğu, Yönetmelik m. 18 uyarınca sözleşme ile sınırlandırılmaz. Anılan hükme göre, Yönetmelik'te kendisine tanınan haklardan tüketicinin feragat ettiğine, paket tur düzenleyicisi ve aracısının yükümlülüklerinin sınırlandırıldığı veya ortadan kaldırıldığına ilişkin sözleşme kayıtları geçersizdir.

Açıkça paket tur düzenleyicisinin sorumluluğunu ortadan kaldıran veya sınırlandıran bir hüküm bulunmasa dahi örtülü olarak ifade edilen ve aynı sonucu doğuran

³⁵⁴ Asgari katılımcı sayısına ulaşamaması nedeniyle paket tur düzenleyicisinin turu iptal etmesinin, haklı sebeple fesih olduğu yönünde bkz. DEMİR, s. 135.

sözleşme kayıtları TKHK m. 5 uyarınca geçersiz kabul edilmelidir. Gerçekten anılan hüküm uyarınca taraflar arasındaki dengeyi dürüstlük kuralına aykırı olarak bozan ve müzakere edilmeden sözleşmeye dâhil edilen şartlar TKHK m. 5/2 uyarınca kesin hükümsüzdür. Nitekim Yargıtay kararına konu olan bir olayda; ayıplı hizmet sebebiyle hizmetin yeniden görülmesi hâlinde, tüketicinin ayıplı hizmet iddiasından feragat etmiş sayılacağına ilişkin sözleşme hükmü haksız şart niteliğinde kabul edilerek geçersiz sayılmıştır³⁵⁵.

§8. PAKET TUR SÖZLEŞMESİNİN SONA ERMESİ

Sözleşme ilişkisini sona erdiren sebepler paket tur sözleşmesini de sona erdirir. Bozma anlaşması, fesih, dönme, geri alma ve iptal sözleşme ilişkisini ve dolayısıyla geniş anlamda borcu sona erdiren sebeplerdir³⁵⁶. Paket tur sözleşmesinin geriye etkili olarak sona erdirilmesi, yukarıda tüketicinin sözleşmeden dönme hakkı kapsamında ele alınmıştır³⁵⁷. Sözleşmenin tarafların ölümü veya ehliyetini kaybetmesi ve tüketicinin feshi ile sona ermesi hâlleri aşağıda incelenmiştir.

³⁵⁵ Y. 13. HD. 20.01.10, E. 2009/9084, K. 2010/235, (Akt. ULUSAN, İlhan: “*Borçlar Kanununda Yer Alan Genel İşlem Şartları ile Tüketicinin Korunması Hukukunda Düzenlenmiş Bulunan Haksız Şartlara İlişkin Bazı Değerlendirmeler ve Özellikle İçerik Denetimi Sorunu*”, **Uluslararası Tüketici Hukuku Sempozyumu (24-25 Kasım 2011) Metinler Kitabı: International Symposium on Consumer Law (24-25 November 2011) Book of Papers**, (Ed. Bahri ÖZTÜRK/İlhan ULUSAN), İstanbul 2011, s. 147.).

³⁵⁶ EREN, Genel, s. 1394-1399; OĞUZMAN/ÖZ, C. I, s. 573, dn. 1.

³⁵⁷ Yuk. İkinci Bölüm §5-I-F.

I. ÖLÜM VE EHLİYETSİZLİK

Paket tur sözleşmesi, taraflar arasında kişisel güvene dayanan bir ilişki kurmadığından sözleşme, kural olarak ölümle sona ermez³⁵⁸. Ancak ifade kişisel özelliklerin önem taşıdığı sözleşmelerde borçlunun ölümü sözleşmeyi sona erdirir³⁵⁹. Bu hususta eser sözleşmesine ilişkin hükümler paket tur sözleşmesinin niteliğine uygun görülmüştür³⁶⁰. TBK m. 486 hükmüne göre, yüklenicinin kişiliğinin önem arz ettiği durumlarda yüklenicinin ölümü eser sözleşmesini sona erdirir. Anılan hükmün kıyasen uygulanması neticesinde paket tur düzenleyicisinin kişiliği göz önüne alınarak yapılan sözleşmeler bakımından düzenleyicinin ölümünün sözleşmeyi sona erdireceği sonucuna ulaşılmaktadır³⁶¹. Paket tur düzenleyicisinin tüzel kişi olması durumunda, iflas gerçek kişinin ölümü gibi sonuç doğurur ve paket tur düzenleyicisinin kişiliğinin önem arz ettiği sözleşmeyi sona erdirir.

Tüketicinin ölümü veya fiil ehliyetini kaybetmesi hâlinde de aynı esas uygulanmalıdır. Bununla birlikte, tüketicinin sözleşmeyi devretme hakkı³⁶² ile birlikte değerlendirildiğinde, esas olarak sözleşmenin tüketicinin ölümü ile sona ermemesi gerekir. Zira tüketici, paket tura katılamayacağı hâllerde, tura katılmak için gerekli şartları sağlayan birine sözleşmeyi devredebilir. Paket tur düzenleyicisinin ise sözleşmenin devrini kabul etme yükümlülüğü bulunmaktadır. Bu çerçevede, sözleşmenin devrinin mümkün olduğu paket turlar bakımından tüketicinin ölümünün sözleşmeyi sona erdirmeyeceği kanaatindeyiz. Ancak tüketicinin kişiliğine bağlı özellikler barındıran

³⁵⁸ DEMİR, s. 134-135; OKTAY, Gezi, s. 224.

³⁵⁹ TEKİNAY/AKMAN/BURCUOĞLU/ALTOP, s. 984.

³⁶⁰ OKTAY, Gezi, s. 224.

³⁶¹ OKTAY, Gezi, s. 224.

³⁶² Bkz. yuk. İkinci Bölüm §5-I-G.

paket tur sözleşmesi tüketicinin ölümü ile sona erer. Bu nitelikte olmayan sözleşmelerin ise mirasçılara intikal edeceği kabul edilmektedir³⁶³.

II. FESİH

A. Genel Olarak

Paket tur sözleşmesinin tüketici tarafından feshedilmesi mümkündür. Fesih bildiriminin şekli ve sözleşmenin feshi nedeniyle yapılacak olan ücret iadesinin kapsamı Yönetmelik m. 16 ile düzenlenmiştir. Tüketici, paket tur sözleşmesini, herhangi bir sebep göstermeksizin paket tur düzenleyicisi veya aracısına yapacağı fesih bildirimiyle sona erdirebilir. Fesih bildiriminin, Yönetmelik m. 16/1 uyarınca yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı aracılığıyla yapılması gerekmektedir.

Tüketicinin, fesih bildirimine kadar yaptığı ödemelerin iadesi, bildirim zamanı ile paket tur tarihi arasındaki süreye göre yapılmaktadır. Paket turun başlamasına otuz gün veya daha fazla zaman varsa, paket tur düzenleyicisi veya aracısı yasal yükümlülüklerden doğan masraflar hariç olmak üzere tüketicinin ödediği ücretin tamamını iade etmelidir. Ancak fesih bildiriminin yapıldığı tarihte, paket turun başlamasına otuz günden az bir zaman kalmışsa bu hâlde paket tur düzenleyicisi, sözleşme bedelinden kesinti yapabilir. Ayrıca söz konusu kesintinin yapılabilmesi için kesinti tutarı veya sözleşme bedeline oranının sözleşmede gösterilmiş olması gerekmektedir. Paket tur düzenleyicisi veya aracısı, fesih bildirimi nedeniyle sözleşme bedelinin iadesini bildirimin kendisine ulaşmasından itibaren on dört gün içinde yapmalıdır.

³⁶³ DEMİR, s. 134.

Tüketicinin mücbir sebep veya öngöremediği ve engelleyemediği bir olay neticesinde paket tur sözleşmesini feshettiği hâller için ise özel bir düzenleme yapılmıştır. Öncelikle belirtmek gerekir ki turun başlamasına otuz günden fazla bir zaman kala yapılan fesihler bakımından feshin nedeni önemsizdir. Bu durumda tüketici, yasal yükümlülüklerden doğan masraflar hariç olmak üzere ödediği ücretin tamamını geri alır. Ancak feshin turun başlamasına otuz günden az zaman kala yapılması hâlinde, feshin nedeni paket tur düzenleyicisinin yapacağı kesintinin kapsamı için belirleyici olmaktadır.

Yönetmelik m. 16/4 hükmüne göre turun başlamasına otuz günden az kala tüketici tarafından yapılan fesih, mücbir sebepten³⁶⁴ veya öngöremediği ve engelleyemediği bir nedenden ileri geliyorsa paket tur düzenleyicisi veya aracısının yapabileceği kesinti sınırlandırılmıştır. Bu durumda paket tur düzenleyicisi veya aracısı, yasal yükümlülüklerden doğan masraflar yanında yalnızca, “üçüncü kişilere ödenip belgelendirilebilen ve iadesi mümkün olmayan bedeller” tutarında kesinti yapabilir³⁶⁵. Sayılan maliyetler dışında kalan sözleşme bedelinin tamamını tüketiciye iade etmesi gerekir. Paket tur sözleşmesinin mücbir sebep veya öngörülemeyen ve engellenemeyen

³⁶⁴ Covid-19 salgınının paket tur sözleşmeleri için mücbir sebep teşkil ettiği ve salgın sebebiyle tüketici tarafından yapılacak fesihlerin Yönetmelik m. 16/4 kapsamında olduğu yönünde bkz. YILDIRIM, Abdülkerim: “Koronavirüs Krizinin Özel Hukuk Sözleşmelerine Etkisi”, **Terazi Hukuk Dergisi**, C. 15, S. 165, Mayıs 2020, s. 991; TÜZÜNER, Özlem: “Yeni Tip Korona Virüsü (Covid-19) Salgınının Türk Borçlar Hukukuna Bazı Etkileri”, s. 3, https://www.turkhukuk sitesi.com/makale_2104.htm (ET. 08.06.20).

³⁶⁵ Paket tur düzenleyicisinin, rezervasyon iptali nedeniyle havayolu şirketine ödediği ve belgelendirdiği ceza koşulu bu kapsamda değerlendirilerek paket tur bedelinden indirilmesinin hukuka uygun olduğu yönünde bkz. İst. BAM. 18. HD. 23.12.20, E. 2018/1623, K. 2020/1872, <https://uyap.gov.tr> (ET. 08.04.21). Başka bir kararda ise mücbir sebep nedeniyle turun başlamasına altı gün kala feshedilen paket tur sözleşmesinde, paket tur düzenleyicisinin havayolu şirketine ödediği bedeli ispatlayamaması nedeniyle paket tur bedelinin tamamını ödemesine hükmedilmiştir. Bkz. İst. BAM. 18. HD. 11.11.20 E. 2018/1211, K. 2020/1627, <https://uyap.gov.tr> (ET. 08.04.21).

durumlar sebebiyle feshedilmesi hâlinde de ücret iadesi, fesih bildiriminin paket tur düzenleyicisi veya aracısına ulaştığı tarihten itibaren on dört gün içinde yapılmalıdır.

Yönetmelik m. 6/1-f uyarınca, mücbir sebep teşkil eden durumların ve bu hâlde tarafların hak ve yükümlülüklerinin paket tur sözleşmesinde yer alması gerekmektedir. Ancak mücbir sebep hâllerinin sözleşmede düzenlenmemiş olması tüketicinin aleyhine sonuç doğurmamalıdır³⁶⁶. Bu takdirde hâkim, somut olayın özelliğine göre değerlendirme yapmaktadır. Örneğin yargı kararına konu olan bir olayda, paket turun başlamasına iki gün kala tüketicinin annesinin hayatı tehlikesi olan acil bir rahatsızlık geçirmesinin mücbir sebep teşkil ettiği kabul edilmiştir³⁶⁷.

Paket tur sözleşmesinde tüketicinin sözleşmeyi feshi bakımından, sözleşme ile elde etmeyi umduğu amacın çökmesi³⁶⁸, ve boşa çıkması³⁶⁹ hususları önem taşımaktadır³⁷⁰. Tüketicinin katılacağı konser veya dans gösterisinin iptal edilmesi, görmek istediği doğal güzelliklerin afet sonucu yok olması veya gezmek istediği müzelere giriş yasağının konması gibi durumlarda sözleşmenin amacının çökmesi söz konusu olur. Paket tur sözleşmesinin ifasının tüketici için anlamsız hâle gelmesi ise,

³⁶⁶ HGK 24.02.16, E. 2014/826, K. 2016/170, AYDIN, s. 75.

³⁶⁷ İst. BAM. 18. HD. 01.10.20, E. 2018/757, K. 2020/1302, <https://uyap.gov.tr> (ET. 08.04.21).

³⁶⁸ Alacaklının sözleşme ile ulaşmayı umduğu amacın çökmesinin ifa imkânsızlığı teşkil edip etmeyeceğine ilişkin değerlendirmeler için bkz. CANBOLAT, Ferhat: **Sözleşmelerde Amacın Gerçekleşmesi Çökmesi ve Boşa Çıkması**, Ankara 2012, s. 151-179.

³⁶⁹ Alacaklının sözleşme ile ulaşmayı umduğu amacın boşa çıkmasının ifa imkânsızlığı teşkil edip etmeyeceğine ilişkin değerlendirmeler ve hukuki sonuçları için bkz. CANBOLAT, s. 236-241, 273-283; KURT, İmkânsızlık, s. 68-75.

³⁷⁰ Sözleşme ile elde edilmek istenen amacın gerçekleşmesi ise, borçlunun ifaya yönelik davranışı olmaksızın amacın gerçekleşmesi anlamına gelmekte olup, paket tur sözleşmesi bakımından gerçekleşmesi kanaatimizce mümkün görünmemektedir. Bu hususta bkz. CANBOLAT, s. 144.

tüketicinin sözleşme ile gerçekleşmesini beklediği amacın boşa çıkması anlamına gelir³⁷¹. Örneğin paket tur sözleşmesini balayına gitmek için akdeden çiftin düğün öncesinde tartışarak ilişkilerini sonlandırması hâlinde sözleşmenin ifası mümkündür ancak tüketici açısından anlamı kalmamıştır³⁷². Tüketici için paket tur sözleşmesi ile ulaşmayı umduğu amacın çökmesine veya boşa çıkmasına neden olan olay, mücbir sebep veya tüketicinin öngöremediği ve engelleyemediği hâller kapsamında bulunabilir. Bu takdirde tüketicinin paket tur sözleşmesini feshetmesi Yönetmelik m. 16/4 kapsamında değerlendirilmelidir. Örneğin, Alman Federal Mahkemesi bir kararında, yurt dışından gelen kimselerde çiçek aşısı yapılmasını zorunlu tutan bir ülkeye düzenlenen tura katılmak isteyen aile üyelerinden birinde aşya karşı alerji olması sebebiyle aşı yaptıramamasının sözleşme amacının çökmesine neden olduğuna hükmetmiştir³⁷³. Covid-19 salgını döneminde yurt dışı turlar bakımından gidilecek ülkede aşı şartının aranması ve fakat tüketicinin elinde olmayan sebeplerden ötürü aşı yaptıramayacak olması durumu da bu çerçevede değerlendirilebilir.

Paket tur kapsamında seyahat edilecek ülkenin tüketiciye vize vermemesi ve bu sebeple tüketicinin sözleşmeyi feshetmesi de kanaatimizce Yönetmelik m. 16/4 hükmü kapsamındadır. Gerçekten, tüketicinin vize başvurusunun reddi söz konusu olabilir ve bu husus paket turun başlamasına otuz günden az bir zaman kala tüketiciye bildirilmiş olabilir. Burada tüketici tarafından öngörülmesi ve engellenmesi mümkün olmayan bir durum söz konusudur. Ancak Yargıtay bir kararında, iki ayrı ülkeye yapılacak seyahati içeren paket tur sözleşmesinde, ülkelerden birinin tüketiciye vize vermemesi sebebiyle

³⁷¹ CANBOLAT, s. 181; KURT, İmkânsızlık, s. 68.

³⁷² Bu gibi durumların hukukumuzda saik hatası çerçevesinde incelendiği yönünde bkz. CANBOLAT, s. 184.

³⁷³ BGH 30.11.72 (VII ZR 239/71), NJW 1973, s. 318-321, (Akt. CANBOLAT, s. 155.).

paket turun yalnızca bir ülkeyi kapsayacak şekilde ifa edilmesini bizce yerinde olmayarak Yönetmelik m. 10/3 kapsamında esaslı sözleşme değişikliği olarak değerlendirmiştir³⁷⁴.

B. Covid-19 Salgını Dolayısıyla Yapılan Düzenleme

Dünya Sağlık Örgütü tarafından 11. 03. 20 tarihinde *pandemi* ilan edilmesine neden olan Covid-19 salgınının paket tur sözleşmelerine etkisi sebebiyle Yönetmelik'e

³⁷⁴ “[...] davacı ...'nın Yeni Zelanda vizesinin onaylanmaması nedeni ile sadece Avustralya gezisine katılabildiğini, Yeni Zelanda gezisine ilişkin ödenen bedelin davalı şirket tarafından iade edilmediğini belirterek, fazlaya ilişkin hakları saklı kalmak kaydı ile toplam tur bedelinin yarısı olan 3500 Euro'nun dava tarihi itibarıyla Türk lirası karşılığı olan 10.535 TL'nin dava tarihinden itibaren işleyecek yasal faizi ile birlikte davalıdan tahsiline karar verilmesini talep etmiştir.

Davalı, davanın reddini dilemiştir.

Mahkeme, 'turun ikinci kısmına katılan davacı tüketicinin Paket Tur Sözleşmeleri Yönetmeliği'nin 10/3-b maddesi kapsamında değerlendirileceği ve fiyat farkı talep edebileceği, sözleşmede iki ülkeyi kapsayan turda hangi ülke için ne kadar ücret alındığı açıkça kararlaştırılmadığından davacının katılamadığı kısım için ücretin yarısını iade almasının hak ve menfaatler dengesine uygun olduğu' gerekçeleri ile davacıların davalarının kabulü ile 10.535 TL'nin dava tarihi olan 25/6/2015 tarihinden itibaren işleyecek yasal faiziyle birlikte davalıdan alınarak davacılara verilmesine karar verilmiştir.

Her ne kadar mahkemece, hakkaniyet gereği paket tur bedelinin yarısı olan 3500 Euro'nun dava tarihi itibarıyla Türk Lirası karşılığı olan 10535 TL'nin iadesine karar verildi ise de, paket turun Yeni Zelanda gezisini oluşturan kısmına davacı Mustafa'nın katılımı için davalı şirket tarafından yapılan masrafların bu alanda uzman bilirkişi marifetiyle tespiti ile tespit edilecek miktarın, tur bedelinin yarısı olarak belirlenen meblağdan düşülmesi ve oluşacak sonuca göre karar verilmesi gerekirken, mahkemece eksik inceleme ile yazılı şekilde hüküm tesisi usûl ve yasaya aykırı olup, bozmayı gerektirmiştir.” Y. 3. HD. 17.09.20, E. 2020/4790, K. 2020/4375, <https://uyap.gov.tr> (ET. 08.04.21).

geçici madde eklenmek suretiyle değişiklik³⁷⁵ yapılmıştır³⁷⁶. Bu düzenleme ile belirli koşulları taşıyan paket tur sözleşmelerinin tüketici tarafından feshi hâlinde yapılacak ücret iadelerinin süresi, paket tur düzenleyicisi ve aracılarının lehine olacak şekilde değiştirilmiştir.

Yönetmelik'e eklenen geçici maddenin uygulanması için öncelikle hava yolu ile ulaşım içeren ve ifasına 05.02.2020 tarihinden sonra başlanacak olan bir paket tur söz konusu olmalıdır. Paket tur sözleşmesinin tüketici tarafından feshedilmesi nedeniyle ücret iadesi yapılacak olmalıdır. Bu takdirde, paket tur düzenleyicisi veya aracısı, hava yolu ile ulaşım için ödediği ve belgelendirebildiği uçuş bedelini, uçuş yasağının kalkmasından itibaren altmışıncı günden itibaren on dört gün içinde iade etmelidir. Başka bir deyişle anılan koşulların gerçekleştiği durumlarda Yönetmelik m. 16/5'te öngörülen on dört günlük süre -hava yolu ile ulaşım bedeli bakımından- uçuş yasağının kalkmasının altmışıncı günü itibariyle başlamaktadır. Ayrıca hükmün uygulanarak sözleşme bedelinin uçuşa ait kısmının iadesi için uçuş yasağı sebebiyle erteleme yapılabilmesi, tüketicinin bu hususta bilgilendirilmesi ve açık rızasının alınması koşuluyla mümkündür.

§9. ZAMANAŞIMI

Zamanaşımı, dar anlamda borcu sona erdiren sebeplerden biridir³⁷⁷. Esasında zamanaşımının gerçekleşmesiyle borç gerçek anlamda sona ermemekle birlikte zamanın

³⁷⁵ Paket Tur Sözleşmeleri Yönetmeliğinde Değişiklik Yapılmasına Dair Yönetmelik, RG. 15.05.20, S. 31128.

³⁷⁶ Covid-19 salgınının temerrüt, aşırı ifa güçlüğü, imkânsızlık ve mücbir sebep bağlamında sözleşmelere etkisinin değerlendirilmesi için bkz. YÜCEL, Özge: “Covid-19 Salgınının Borç İlişkilerine Hukuksal Etkileri”, *Terazi Hukuk Dergisi*, C. 15, S. 166, Haziran 2020, s. 1194-1202.

³⁷⁷ EREN, Genel, s. 1419.

geçmesi, alacaklının alacağını dava yoluyla talep ve tahsil etmesi imkânını ortadan kaldırmaktadır³⁷⁸. Paket tur sözleşmesinde zamanaşımı hususu, aşağıda tüketicinin ve paket tur düzenleyicinin talepleri bakımından ayrı ayrı ele alınmıştır.

I. TÜKETİCİNİN TALEPLERİ BAKIMINDAN

Paket tur sözleşmesini düzenleyen TKHK m. 51 hükmünde, tarafların taleplerine ilişkin zamanaşımı süresi öngörülmemiştir. TKHK’de tüketici sözleşmeleri için genel bir zamanaşımı düzenlemesi de yapılmamıştır. Yalnızca TKHK m. 12’de ayıplı mal; m. 16’da ise ayıplı hizmet karşısında tüketicinin talepleri bakımından zamanaşımı süresi öngörülmüştür. Ancak paket tur sözleşmesine, yalın hizmet edimi içermesi sebebiyle, ayıplı hizmete ilişkin hükümlerin uygulanmaması gerektiği kanaatindeyiz³⁷⁹. Dolayısıyla paket tur sözleşmesine tüketicinin talepleri bakımından uygulanacak zamanaşımı süresi, TKHK m. 83/1 hükmü uyarınca, genel hükümlere göre belirlenmelidir.

TBK m. 146’ya göre her alacak on yıllık zamanaşımına tabidir. Ancak bu genel kurala istisna getirilmiş, bazı alacaklar için TBK m. 147’de beş yıllık zamanaşımı öngörülmüştür. Beş yıllık zamanaşımına tabi olan bu alacaklar arasında TBK m. 147/2’de “otel, motel, pansiyon ve tatil köyü gibi yerlerdeki konaklama bedelleri ile lokanta ve benzeri yerlerdeki yeme içme bedelleri”, TBK m. 147/5 ve 147/6’da ise vekâlet ve eser sözleşmesinden doğan alacaklar bulunmaktadır.

Paket tur sözleşmesi, vekâlet veya eser sözleşmelerinden biri olarak nitelendirilerek veya kıyas yoluyla konaklama bedelleri kapsamına dâhil edilerek paket

³⁷⁸ EREN, Genel, s. 1418; TEKİNAY/AKMAN/BURCUOĞLU/ALTOP, s. 1030.

³⁷⁹ Bu husustaki açıklamalar için bkz. yuk. §7-I-B.

tur düzenleyicisinin alacağının beş yıllık zamanaşımına tabi olacağı düşünülebilir³⁸⁰. Ancak TBK m. 147 hükmü genel kurala tek tek saymak suretiyle istisna getiren bir hükümdür. Bu şekilde sayma yapılan hükümlerde, saymanın örneklendirici olarak yapıldığına işaret eden ifadeler yer almıyorsa saymanın sınırlandırıcı olarak yapıldığı kabul edilmektedir³⁸¹. Kanun hükmünde sınırlandırıcı sayma yapılan hâllerde ise kanun koyucunun iradesinin hükümde zikredilmeyen şeyleri dışlamak yönünde olduğu kabul edilmektedir³⁸². Bu sebeple TBK m. 147 hükmünün kıyas yoluyla paket tur sözleşmesine uygulanması kanaatimizce mümkün değildir. Tüketicinin, paket tur sözleşmesinden doğan alacak hakları TBK m. 146'daki on yıllık zamanaşımı süresine tabidir.

II. PAKET TUR DÜZENLEYİCİNİN TALEPLERİ BAKIMINDAN

TKHK'deki paket tur sözleşmesi düzenlemesinde, paket tur düzenleyicisinin sözleşmeden doğan alacak haklarıyla ilgili olarak da zamanaşımı süresi öngörülmemiştir. Bu takdirde, genel hükümlere göre zamanaşımı süresinin belirlenmesi gerekmektedir. TBK m. 146 hükmü uyarınca³⁸³, paket tur düzenleyicisinin sözleşmeden doğan alacak hakları, on yıllık zamanaşımı süresine tabidir³⁸⁴.

³⁸⁰ DEMİR, s. 137.

³⁸¹ GÖZLER, Kemal: **Hukuka Giriş**, 17. Baskı, Bursa 2020, s. 348.

³⁸² GÖZLER, s. 371.

³⁸³ Yuk. §9-I başlığı altında anılan nedenlerle TBK m. 147 hükmünün, paket tur düzenleyicinin alacak hakkı bakımından da uygulanmaması gerektiği kanaatindeyiz.

³⁸⁴ KARA, s. 995.

SONUÇ

Paket tur sözleşmesi hukukumuzda; 90/314/AET sayılı Yönerge ve Yönerge'nin İsviçre iç hukukundaki karşılığı olan 18.06.1993 tarihli Paket Turlara İlişkin Federal Yasa esas alınarak, 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun ve Paket Tur Sözleşmeleri Yönetmeliği ile düzenlenmiştir. 2015//2302 sayılı Yönerge ise henüz Türk hukukuna aktarılmamıştır. Ancak çalışmada, mevzuatımızdaki düzenlemelerin daha iyi anlaşılmasına veya yorumlamasına olanak sağladığı oranda 2015//2302 sayılı Yönerge'ye temas edilmiştir.

TKHK m. 51'de yapılan tanıma göre paket tur sözleşmesi; ulaşım, konaklama ve bunlara bağlı olmayan turizm hizmetlerinden en az ikisinin birlikte sunulduğu, gecelik konaklamayı içeren veya yirmi dört saatten daha uzun bir süreyi kapsayan, götürü ücret karşılığında paket tur düzenleyicileri veya aracıları ile yapılan sözleşmedir. Anılan hükümde paket tur sözleşmesi tanımlanırken “satım” ifadesi kullanılmıştır ancak bununla kastedilenin TBK m. 207 vd. anlamında satış sözleşmesi olmadığı açıktır. Zira paket tur sözleşmesinin konusunun mal değil, hizmet olması sebebiyle burada satış veya satımdan söz etmek mümkün değildir. Söz konusu kavram karışıklığının giderilerek borçlar hukuku ile terim birliğinin sağlanması gerekmektedir.

Kanuni tanıma göre, paket tur sözleşmesine karakterini veren süre, ücret ve edimlerin bütünlüğü unsurlarıdır. Süre unsuru sözleşmenin yirmi dört saatten uzun bir süreyi kapsamaması veya gecelik konaklamayı içermesini, ücret unsuru sözleşme bedelinin götürü olarak belirlenmiş olmasını ve edimlerin bütünlüğü unsuru da sözleşmenin konusu olan asli edimlerin bir bütün oluşturmasını ifade etmektedir. Edimlerin bütünlüğü unsuru, paket tur sözleşmesinin hukuken incelenmeye başladığı dönemde, hizmet edimlerinin paket tur düzenleyicisi tarafından önceden organize edilmiş olması olarak anlaşılmaktadır. Ancak günümüzde çoğalan, seyahat detaylarının tüketici tarafından

belirlendiği sözleşmelerde veya bağlantılı sözleşmelerde, tüketicinin korunması ihtiyacı bulunmaktadır. 2015//2302 sayılı Yönerge’de paket tur kapsamında kabul edilen bu sözleşmelerin hukukumuzda da paket tur sözleşmesi olarak değerlendirilmesi gerekmektedir.

Paket tur sözleşmesinin bir tarafında tüketici, diğ er tarafında ise paket tur düzenleyicisi veya aracısı bulunmaktadır. Tüketici tanımı TKHK m. 51 hükmü ile paket tur sözleşmeleri bakımından genişletilerek ticari veya mesleki amaçla hareket edenler tüketici sayılmıştır. Söz konusu düzenleme, paket tur sözleşmesinden doğ an uyuşmazlıklarda TKHK’nin tüketicilere koruma sağlayan diğ er hükümlerinin de ticari veya mesleki amaçla hareket edenlere uygulanıp uygulanmayacağı hususunda tereddüt oluşturmaktadır. Bunun yerine, Kanun hükmünün, ticari veya mesleki amaç çerçevesinde yapılan sözleşmelerin paket tur sözleşmesi kapsamına dâhil edildiği Yönetmelik düzenlemesine paralel olacak şekilde kaleme alınmasının daha isabetli olacağı kanaatindeyiz.

Paket tur düzenleme ve aracılık etme işleri 1618 sayılı Seyahat Acenteleri ve Seyahat Acenteleri Birliği Kanunu’na göre yürütölmektedir. Uygulamada çoğu zaman seyahat acentelerinin tur düzenleme ve aracılık işlerini birlikte yürötmeleri ve tüketicinin, karşı tarafın hukuki konumunu bilmesindeki zorluk nedeniyle paket tur aracıları ile yapılan sözleşmelerin de paket tur sözleşmeleri kapsamına alınması isabetlidir. Ancak sözleşmenin taahhüt edildiği şekilde ifa edilmesi TKHK m. 51 uyarınca paket tur düzenleyicisinin yükümlölüğündedir. Paket tur aracılarını sözleşmenin hiç veya gereği gibi ifa edilmemesinden sorumlu tutan Yönetmelik m. 12 hükmü Kanun’a aykırıdır.

Paket tur sözleşmesinin hukuki niteliğine ilişkin tartışmalar, her ne kadar hakkında kanuni düzenleme bulunsa da, önem taşımaktadır. Zira bu sayede paket tur sözleşmesinin sınırları belirginleşmekte, diğ er sözleşmelerden ayırt edilmektedir. TKHK

m. 51 ve Yönetmelik birtakım boşluklar barındırmakla birlikte paket tur sözleşmesini hukukumuzda kanuni düzenlemeye kavuşturmuştur. Paket tur sözleşmesinin kanuni tanımı yapılarak esaslı unsurları ortaya konmuş, tarafların hak ve yükümlülükleri belirlenmiştir. Böylelikle paket tur sözleşmesi de artık isimli sözleşmeler arasında yerini almıştır.

Tüketicinin paket tur sözleşmesi çerçevesinde korunması henüz sözleşme kurulmadan başlamaktadır. Paket tur düzenleyicisinin sözleşme görüşmeleri sırasında vermekle yükümlü olduğu bilgiler, Yönetmelik ile düzenlenmiştir. Buna ek olarak Yönetmelik uyarınca sözleşmenin zorunlu olarak barındırması gereken hususlar bulunmaktadır. Sözleşmenin ve bilgilendirmenin yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı aracılığıyla yapılması zorunluluğu da tüketicinin korunmasını daha etkin kılmaktadır. Zira bunlar, sözleşmenin vaat edilen şekilde yerine getirilmemesi hâlinde tüketici için dayanak oluşturmaktadır. Paket tur sözleşmesinin hiç veya gereği gibi ifa edilmemesi karşısında tüketicinin, TKHK’de ve Yönetmelik’te öngörülen birtakım hakları bulunmaktadır. İlk olarak tüketici, hizmetin yeniden görülmesini talep edebilir. İkinci olarak ise sözleşmenin gereği gibi ifa edilmediği hâllerde, bedelde indirim talep etme hakkı bulunmaktadır. Tüketicie tanınan bir diğer imkân ise sözleşmenin hiç veya gereği gibi ifa edilmemesinden doğan maddi veya manevi zararının karşılanmasını talep hakkıdır. Tüketici, TKHK m. 51 uyarınca boşa geçen tatil zamanı için de tazminat talep edebilir.

Paket tur sözleşmeleri uygulamada, daha avantajlı olması sebebiyle tur tarihinden çok önce yapılmaktadır. İfa zamanı geldiğinde tura katılamayacak olan tüketicinin sözleşmeyi devretme hakkı bu bakımdan önem taşımaktadır. Paket tur düzenleyicisi, devralanın tura katılım için gerekli şartlar varsa bunları taşıması hâlinde, sözleşmenin devredilmesini kabul etme yükümlülüğü bulunmaktadır. Paket tur sözleşmesinde esaslı

değişiklikler yapılması, paket turun iptal edilmesi ve paket tur düzenleyicisinin önemli bir yükümlülüğünün yerine getirmemesi veya yerine getirmeyeceğinin anlaşılması hâllerinde ise tüketiciye sözleşmeden dönme imkânı tanınmıştır. Sürekli bir sözleşme ilişkisi olan paket tur sözleşmesinde bu hakkın haklı nedenle fesih olarak kabul edilmesi yönündeki görüşe katılmaktayız. TKHK m. 51'ye göre tüketicinin sözleşmeden dönmesi hâlinde, tüketicinin ödediği ücretin, paket tur düzenleyicisine dönme bildiriminin kendisine ulaştığı tarihten itibaren derhâl iade edilmesi gerekmektedir. Yönetmelik'te ise ücretin en geç on dört gün içinde iade edilmesi gerektiği düzenlenmiştir. Tüketici aleyhine olarak Kanun'a aykırı olan Yönetmelik hükmünün yeniden kaleme alınması veya Kanuni düzenlemede on dört gün içinde iadenin yapılacağına yer verilmesi gerektiği kanaatindeyiz. Anılan değişiklik gerçekleşene kadar paket tur düzenleyicisinin, sözleşmeden dönme hâlinde ücret iadesini derhâl yapmadığı takdirde temerrüde düştüğü kabul edilmelidir.

Paket tur düzenleyicisinin, paket tur sözleşmesinden doğan ve tüketiciye karşı sahip olduğu haklar kararlaştırılan ücreti talep ve tahsil etme, tüketicinin iş birliği yapmasını ve özenli davranmasını isteme haklarıdır. Tüketicinin, sözleşmenin ifasına katılması nedeniyle sözleşmenin gereği gibi yerine getirilmesinde dürüstlük kuralına uygun davranması büyük rol oynamaktadır. Paket tur düzenleyicisinin borçları ise aydınlatma, hizmet edimlerini yerine getirme, özen, rehber bulundurma, sigorta ettirme, teminat gösterme ve sır saklamadır. Sır saklama yükümlülüğü, dürüstlük kuralından kaynaklanan koruma yükümlülüklerindendir. Sözleşmeden doğan borcun ifa ile sona ermesi hâlinde dahi paket tur düzenleyicisi, tüketici ile ilgili hâkimiyeti altındaki bilgileri saklamakla yükümlüdür.

Paket tur sözleşmesi bakımından hiç ifa etmeme, özellikle paket turun düzenleyici tarafından iptal edilmesi hâllerinde söz konusu olmaktadır. Sözleşmenin gereği gibi ifa

edilmemesi ise hizmet edimlerinin taahhüt edilen nitelikte olmamasını, eksik ifayı ve ifanın zamanında yerine getirilmemesini kapsamaktadır. Tüketici, sözleşmenin hiç veya gereği gibi ifa edilmemesine karşı hizmetin yeniden görülmesini veya bedelde indirim yapılmasını talep edebilir. Bu seçimlik haklara ek olarak veya bunlardan vazgeçerek zararının tazminini talep edebilir.

Paket tur sözleşmesi, tarafların kişiliğinin sözleşmenin kurulmasında önem arz ettiği durumlarda ölümle sona erer. Bunun dışında tüketicinin sözleşmeyi fesih hakkı bulunmaktadır. Sözleşme bedelinin iadesinin kapsamı ise fesih ile paket tur tarihi arasındaki süreye ve feshin nedenine göre belirlenmektedir. Paket turun başlamasına otuz gün veya daha fazla zaman kala yapılan fesihlerde, paket tur düzenleyicisi veya aracısı yasal yükümlülüklerden doğan masraflar hariç olmak üzere tüketicinin ödediği ücretin tamamını iade etmelidir. Otuz günden az bir zaman kala yapılan fesihlerde ise, kesinti tutarının veya sözleşme bedeline oranının sözleşmede gösterilmiş olması kaydıyla, sözleşme bedelinden kesinti yapılabilir. Bununla birlikte tüketici, mücbir sebepten veya öngöremediği ve engelleyemediği bir olay nedeniyle sözleşmeyi feshettiyse, paket tur düzenleyicisi veya aracısı, yasal yükümlülüklerden doğan masraflar yanında yalnızca, üçüncü kişilere ödenip belgelendirilebilen ve iadesi mümkün olmayan bedeller tutarında kesinti yapabilir. Bu kapsamda, ifasına 05.02.2020 tarihinden sonra başlanacak olan ve Covid-19 salgını nedeniyle feshedilen paket tur sözleşmelerinde ücret iadesi bakımından yeni bir düzenleme yapılmıştır. Buna göre paket tur düzenleyicisi, hava yolu ile ulaşım için ödediği ve belgelendirebildiği uçuş bedelini, uçuş yasağının kalkmasının altmışıncı gününden itibaren on dört gün içinde iade etmelidir. Paket tur düzenleyicisi, belgelendirmesi kaydıyla, paket tur bedelinin hava yolu ulaşımı için ödediği kısmını iade etmekten uçuş yasağı süresince ve yasak kalktıktan sonraki altmış gün boyunca kaçınabilecektir. Böylece, salgın nedeniyle ortaya çıkan olumsuzluğa tüketici katlanmış olmaktadır. Söz konusu olumsuz ekonomik sonuçları tüketiciye yansıtmak yerine kanun

koyucunun, paket tur düzenleyicisi ile bağımsız hizmet sağlayıcılar arasındaki ekonomik dengeye ilişkin düzenleme yapması daha isabetli olurdu.



KAYNAKLAR³⁸⁵

- AKİPEK, Şebnem: **Türk Hukuku ve Mukayeseli Hukuk Açısından Tüketici Kredisi**, Ankara 1999.
- AKYOL, Şener: **Tam Üçüncü Şahıs Yararına Sözleşme**, İstanbul 2008.
- ALTAŞ, Hüseyin: **Medeni Hukuk Başlangıç Hükümleri (TMK m. 1-7)**, Ankara 2018.
- ANDAÇ, Faruk: **Turizm Hukuku**, 5. Baskı, Ankara 2013.
- ANTALYA, O. Gökhan: *“Manevi Zararın Belirlenmesi ve Manevi Tazminatın Hesaplanması -Türk Hukukuna Manevi Zararın İki Aşamalı Olarak Belirlenmesine İlişkin Bir Model Önerisi-”* **BÜHFD**, C. 11, S. 145-146 – Özel Sayı, Prof. Dr. Özer Seliçi’nin Anısına Armağan, 2016, s. 35-47.
- ASLAN, Yılmaz İ.: **6502 Sayılı Kanuna Göre Tüketici Hukuku**, 5. Baskı, Bursa 2015.

³⁸⁵ Kaynak eserler dipnotlarda ilk kez anıldığında künyeleri tam olarak verilmiştir. Aynı esere yapılan birden çok atıflarda ise -tekrardan kaçınmak amacıyla- yalnızca yazarın soyadı ve sayfa numarası ile yetinilmiştir. Aynı yazara ait birden çok eser bulunması hâlinde ise kısaltmalardan yararlanılmıştır, kısaltmalar parantez içinde gösterilmektedir.

- ARAL, Fahrettin: **Türk Borçlar Hukukunda Kötü İfa**, Ankara 2011.
- ARAL, Fahrettin; AYRANCI, Hasan: **Borçlar Hukuku Özel Borç İlişkileri**, 13. Baskı, Ankara 2020.
- ATAMER, Yeşim M.: *“Paket Tur Sözleşmesine İlişkin TKHK m.6/C’nin Revizyonuna İlişkin Teklifler”*, **Uğur Alacakaptan’a Armağan**, C. 2, İstanbul 2008, s. 87-101.
- AYAN, Elif: *“Genel İşlem Koşullarındaki Sorumsuzluk Kayıtlarının Hukuken Değerlendirilmesi”*, **GÜHFD**, C. XX, S. 3, Temmuz 2016, s. 3-36.
- AYDIN, İsmail: *“Mücbir Sebeplerden Dolayı İfa Edilemeyen Paket Tur Sözleşmelerinde Tüketicinin Talep Hakları”*, **Terazi Hukuk Dergisi**, C. 13, S. 146, Ekim 2018, s. 70-78.
- AYDOĞDU, Murat: *“6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun’un Getirdiği Yeniliklere Genel Bakış, Sözleşmeye Aykırılık, Ayıplı İfa Kavramlarına Getirdiği Farklı Yaklaşım ve Bu Konudaki Önerilerimiz”*, **DEÜHFD**, C. 15, S. 2, 2013 (Baskı Yılı: 2014), s. 1-62.
- Türk Borçlar Hukukunda Genel İşlem Koşullarının ve Tüketici Hukukunda**

- Haksız Şartların Denetimi**, Ankara 2014.
(AYDOĞDU, Denetim)
- Tüketici Hukuku Dersleri**, Ankara 2015.
- AYRANCI, Hasan: *“Sözleşme Kurma Zorunluluğu”*, **AÜHFD**, C. 52, S. 3, 2003, s. 229-252.
- BAŞ SÜZEL, Ece: **Tatil Sözleşmeleri**, İstanbul 2019.
- BAŞPINAR, Veysel: **Vekilin (Avukatın, Hekimin, Mimarın, Bankanın) Özen Borcundan Doğan Sorumluluğu**, 2. Baskı, Ankara 2004.
- BAŞPINAR, Veysel; DEMİR, Bahadır: *“Paket Tur Sözleşmesinde Seyahat Edenin Hakları ve Borçları”*, **Terazi Hukuk Dergisi**, C. 9, Özel Sayı, Kasım 2014, s. 144-155.
- BENGİ, Ali: *“Gezi Sözleşmesinin Üçlü Borç İlişkileri Bakımından Değerlendirilmesi”*, **Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi**, S. 2, 2003.
- BOZ, Necip; HOCAOĞLU, Ulvi: **Turizm Hukuku**, 3. Baskı, Ankara 2008.
- BÜYÜKSAĞIŞ, Erdem: *“Tatilden Beklenen Yararın Elde Edilememiş Olmasının Hukuki Niteliği Manevi Zarar Kavramına Değişik Bir Yaklaşım”*, **GSÜHFD**, 2004, s. 203-239.

CANBOLAT, Ferhat:

**Sözleşmelerde Amacın Gerçekleşmesi
Çökmesi ve Boşa Çıkması**, Ankara 2012.

CEYLAN, Ebru:

*“Paket Tur Sözleşmesinde Tüketicinin
Korunması”*, **GSÜHFD**, S. 1, 2004, s. 241-
260. (CEYLAN, Tüketicinin Korunması)

*“Paket Tur Sözleşmesiyle İlgili 6502 Sayılı
Yeni Tüketicinin Korunması Hakkında
Kanun’a Göre Getirilen Düzenlemeler”*,
İAÜHFD, C. 1, S. 1, 2015, s. 71-98.

*“Tüketici Hukuku Alanında Koronavirüs
Sürecinin Etkileri”*, **İBD**, C. 94, S. 4, 2020,
s. 15-43.

**Tüketici Hukukunda Seçilmiş Yargı
Kararları**, Ankara 2021.

ÇABRİ, Sezer:

**6502 Sayılı Kanun’a Göre Tüketicinin
Korunması Hakkında Kanun Şerhi**,
Ankara 2016.

ÇEŞMECİ, Mücahit Hakan:

**Türkiye’de Turizmin
Mcdonaldlaştırılması: Bir Turistik Ürün
Olarak Paket Tur İncelemesi**, Hacettepe
Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü,
Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi,
Ankara 2018.

ÇINAR, Ömer:

Tüketici Hukukunda Haksız Şartlar,
İstanbul 2009. (ÇINAR, Haksız)

*“Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunun
Paket Tur Sözleşmelerine İlişkin
Hükümlerinin Değerlendirilmesi”, Sektörel
Bazda Tüketici Hukuku Uygulamaları,*
Ankara 2015, s. 442-459. (ÇINAR, Paket
Tur)

*“Madde-51 Paket Tur Sözleşmeleri”, Milli
Şerh (National Commentary), (Ed. Hakan
TOKBAŞ/Özlem TÜZÜNER), İstanbul
2016, s. 837-848.*

DEMİR, Bahadır:

**6502 Sayılı Tüketicinin Korunması
Hakkında Kanun Kapsamında Paket Tur
Sözleşmeleri,** Ankara 2015.

DERYAL, Yahya; KORKMAZ, Yakup:

Yeni Tüketici Hukuku Ders Kitabı, 3.
Baskı, Ankara 2015.

DURAL, Mustafa; SARI, Suat:

**Türk Özel Hukuku Cilt I Temel
Kavramlar ve Medenî Kanunun
Başlangıç Hükümleri,** İstanbul 2017.

ENGİN, Baki İlkay:

*“Türk Hukukunda Tüketicinin Genel İşlem
Şartlarına Karşı Korunması”, Banka ve
Tüketici Hukuku Sorunları
Sempozyumu,* İstanbul 2010, s. 75-100.

EREN, Fikret:

“İsimsiz Sözleşmelere İlişkin Bazı Sorunlar”, Prof. Dr. Turgut Akıntürk’e Armağan, İstanbul 2008, s. 85-111. (EREN, İsimsiz)

Borçlar Hukuku Genel Hükümler, 25. Baskı, Ankara 2020. (EREN, Genel)

Borçlar Hukuku Özel Hükümler, 8. Baskı, Ankara 2020. (EREN, Özel)

ERLÜLE, Fulya:

Türk Borçlar Kanununa Göre Bedensel Bütünlüğün İhlalinde Manevi Tazminat, 3. Baskı, İstanbul 2021.

ERTEN, M. Ali:

“Serbest Zaman, Tatil veya Seyahat Zevkinden Yoksun Kalma Nedeniyle Zarar Kavramı Üzerine Bir İnceleme”, **Yargıtay Dergisi**, C. 6, S. 4, 1980, s. 529-537.

GEMALMAZ, Mehmet Semih:

“Turistin Tüketici Olarak Korunması”, **ABD**, S. 6, 1990, s. 877-888.

GENÇ ARIDEMİR, Arzu:

Sözleşmeye Aykırılıktan Doğan Manevi Tazminat, İstanbul 2008.

GÖLE, Celal:

Ticaret Hukuku Açısından Aldatıcı Reklamlara Karşı Tüketicinin Korunması, Ankara 1983.

GÖZLER, Kemal:

Hukuka Giriş, 17. Baskı, Bursa 2020.

GÜMÜŞ, Mustafa Alper:

Borçlar Hukuku Özel Hükümler Cilt II,
İstanbul 2012. (GÜMÜŞ, C. II)

Borçlar Hukuku Özel Hükümler Cilt I, 3.

Baskı, İstanbul 2013. (GÜMÜŞ, C. I)

GÜNGÖR, Gülin:

**Milletlerarası Özel Hukukta Tüketicinin
Korunması**, Ankara 2000.

GÜRDAL, Mehmet:

**Turizm Ulaştırması “Paket Tur
Organizasyonu ve Yönetimi”**, Ankara
2015.

İNAN, Ali Naim; YÜCEL, Özge:

İnan Borçlar Hukuku Genel Hükümler, 4.
Baskı, Ankara 2014.

İNCEOĞLU, Murat:

*“Sözleşme Yapma Zorunluluğu ve
Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunun
5. Maddesinin Bu Açıdan
Değerlendirilmesi”*, **Prof. Dr. M. Kemal
Oğuzman’ın Anısına Armağan**, İstanbul
2000, s. 391-429.

*“Yargıtay Kararları Işığında Sözleşmeye
Aykırılıktan Doğan Manevi Tazminat
Talepleri”*, **BATİDER**, C. XXIV, S. 4, s.
77-121.

*“Ayıba Karşı Tekeffül ve Garanti
Sorumluluğu”*, **Yeni Tüketici Hukuku**

Konferansı (Derleyen: M. Murat İnceoğlu),
İstanbul 2015, s. 153-238.

KARA, Doğan; DEVELİOĞLU, H. Murat: **Borçlar Hukuku Genel Hükümler İle İlgili İsviçre Federal Mahkemesi Kararlarından Örnekler**, İstanbul 2020.

KARA, İlhan: **6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanuna Göre Hazırlanmış Tüketici Hukuku**, Ankara 2021.

KARAKOCALI, Ahmet;

KURŞUN, Ali Suphi: **Tüketici Hukuku (6502 Sayılı Kanun ve İlgili Yönetmeliklere Göre)**, İstanbul 2015.

KADIOĞLU, Kamil: *“4077 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanun’da 4822 Sayılı Kanun’la Yapılan Değişiklikler Hakkında İnceleme”*, **TBB Dergisi**, S. 55, 2004, s. 295-316.

KESKİN, A. Dilşad: **Objektif Manevi Zarar Teorisi Açısından Manevi Tazminat**, Ankara 2016.

KILIÇOĞLU, Ahmet M.: **Borçlar Hukuku Genel Hükümler**, 24. Baskı, Ankara 2020.

KOCAYUSUFPAŞAOĞLU, Necip;

HATEMİ, Hüseyin; SEROZAN, Rona;

ARPACI, Abdülkadir:

Borçlar Hukuku Genel Bölüm Birinci Cilt
Borçlar Hukukuna Giriş Hukuki İşlem
Sözleşme, 7. Baskı, İstanbul 2017.

KUNTALP, Erden:

Karışık Muhtevah Akit (Karma
Sözleşme), 2. Baskı, Ankara 2013.

KURŞAT, Zekeriya:

“Eser ve Vekâlet Sözleşmelerinin
Nitelendirilmesi Sorunu ve Nitelendirmenin
Hükmü”, **İÜHFM**, C. LXVII, S. 1-2, 2009,
s. 143-166.

KURT, L. Müjde:

Yüklenicinin Eseri Teslim Borcunda
Temerrüdü, Ankara 2012.

“Zarar Görenin Zararı Azaltma Külfeti”,
AÜHFD, C. 64, S. 3, 2015, s. 775-814.

Borçlunun Sorumlu Olmadığı Sonraki
İmkânsızlık (TBK m. 136), Ankara 2016.
(KURT, İmkânsızlık)

MAKARACI BAŞAK, Aslı:

“Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun
Gereğince Ayıplı Hizmet Hükümlerinin
Uygulama Alanı”, **BÜHFD**, C. 11, S. 145-
146 – Özel Sayı, Prof. Dr. Özer Seliçi’nin
Anısına Armağan, 2016, s. 507-537.

NERAD, Hasan:

“Turizm Hukukunda Adsız Sözleşmeler”,
Prof. Dr. Turgut Akıntürk’e Armağan,
İstanbul 2007, 231-249.

NOMER, Halûk N.:

Borçlar Hukuku Genel Hükümler, 17.

Baskı, İstanbul 2020.

OĞUZMAN, M. Kemal; BARLAS, Nami: **Medenî Hukuk Giriş Kaynaklar Temel**

Kavramlar, 26. Baskı, İstanbul 2020.

OĞUZMAN, M. Kemal; ÖZ, M. Turgut:

Borçlar Hukuku Genel Hükümler Cilt-1,

18. Baskı, İstanbul 2020. (OĞUZMAN/ÖZ,

C. I)

Borçlar Hukuku Genel Hükümler Cilt-2,

10. Baskı, İstanbul 2013.

OKTAY, Saibe:

Gezi Sözleşmesi, İstanbul 1997. (OKTAY,

Gezi)

“İsimsiz Sözleşmelerin Geçerliliği, Yorumu

ve Boşlukların Tamamlanması”, **İÜHF**,
FM,

C. 55, S. 1-2, 2011, s. 263-296. (OKTAY,

İsimsiz)

ORAL, Tuğçe:

Tüzel Kişilerin Manevi Zararının

Tazmini, İstanbul 2018.

OZANOĞLU, Hasan Seçkin:

“Yargıtay Uygulama Alanı Bakımından

İsimsiz Sözleşmeler”, **ABD**, S. 3, 2000, s.

53-69.

ÖKSÜZ, Ömer:

“Tüketici Hukukunda Paket Tur

Sözleşmeleri”, **TBB Dergisi**, S. 66, Ankara

2006, s. 331-351.

ÖZAK, Yunus:

“Tüketici Hukuku Uygulamasında Paket Tur Sözleşmelerinden Kaynaklanan İhtilaflar”, **İBD**, C. 87, S. 2, Mart 2013, s. 726-735.

ÖZDEMİR, Gökçen Bilge:

“Paket Tur Sözleşmesinde Taraflar ve Tarafların Borçları ve Hakları”, **Sosyal Bilimler Dergisi**, S. 2, 2011, s. 68-74.

ÖZLÜK, Betül:

“Pandeminin Paket Tur Sözleşmelerine Etkisi”, **Pandeminin (Covid-19’un) Sözleşmelerin İfasına Etkisi**, (Ed. Çiğdem KIRCA/F. Tülay KARAKAŞ), Ankara 2021, s. 171-199.

PEKMEZ, Kadir Erk:

Tüketici Hukuku Çerçevesinde Paket Tur Sözleşmeleri, Ankara 2015.

REİSOĞLU, Safa:

Türk Borçlar Hukuku Genel Hükümler, 25. Baskı, İstanbul 2014.

SAYIN, Feyza Eren:

Paket Tur Sözleşmesi, İstanbul 2017.

SEROZAN, Rona:

“Turistik Gezi Sözleşmeleri”, **Yargı Dergisi**, S. 49, Mayıs 1980, s. 20-27. (SEROZAN, Gezi)

“Tüketiciyi Koruma Yasasının Sözleşme Hukuku Alanındaki Düzenlemesinin Eleştirisi”, **Yasa Hukuk İçtihat ve Mevzuat Dergisi**, C. XV, S. 173/4, Mayıs 1996, 579-598. (SEROZAN, Eleştiri)

Sözleşmeden Dönme, 2. Baskı, İstanbul
2007.

SERT, Selin:

*“6502 Sayılı Tüketicinin Korunması
Hakkında Kanun Hükümlerine Göre Paket
Tur Sözleşmeleri”*, **TADD**, S. 22, Yıl 6,
Temmuz 2015, s. 217-240.

ŞENOCAK, Zarife:

**Eser Sözleşmesinde Ayıbın Giderilmesini
İsteme Hakkı**, Ankara 2002.

TANDOĞAN, Halûk:

**Türk Mes’uliyet Hukuku (Akit Dışı ve
Akdi Mes’uliyet)**, (1961 Yılı Birinci
Baskıdan Tıpkı Baskı), İstanbul 2010.
(TANDOĞAN, Mes’uliyet)

**Borçlar Hukuku Özel Borç İlişkileri:
İstisna (Eser) ve Vekâlet Sözleşmeleri
Vekâletsiz İş Görme Kefalet ve Garanti
Sözleşmeleri**, C. II, 5. Baskı (1989 Yılı
Dördüncü Tıpkı Baskıdan Tıpkı Baskı),
İstanbul 2010.

TEKİNAY, Selâhattin Sulhi;

AKMAN, Sermet;

BURCUOĞLU, Halûk; ALTOP, Atillâ:

**Tekinay Borçlar Hukuku Genel
Hükümler**, 7. Baskı, İstanbul 1993.

TİRYAKİ, Betül:

Tüketicinin Korunması Hukuku
Açısından Ayıplı Hizmetten Doğan
Sorumluluk, Ankara 2007.

TOPUZ, Murat:

“Türk Hukukunda Normatif Zararın
Tazmininin Somut Bir Düzenlemesi Olarak
TKHK Çerçevesinde Boşa Harcanan Tatil
Zamanı İçin Talep Edilen Tazminat”,
Sektörel Bazda Tüketici Hukuku
Uygulamaları, Ankara 2016, s. 292-298.

TUTUMLU, Mehmet Akif:

Tüketici Hukukunda Manevi Tazminat
Davası, Ankara 2015.

TÜRKMEN, Ahmet:

“Tüketici İşlemlerinde Ayıplı Mal ve
Hizmetten Doğan Seçimlik Hakların Tabi
Olduğu Zamanaşımı ve Bunun Garanti
Taahhütleriyle İlişkisi”, DEÜHFD, C. 16,
Özel Sayı, Prof. Dr. Hakan Pekcanıtez’e
Armağan, 2014 (Baskı Yılı: 2015), s. 3389-
3448.

TÜZÜNER, Özlem:

“Yeni Tip Korona Virüsü (Covid-19)
Salgınının Türk Borçlar Hukukuna Bazı
Etkileri”,
[https://www.turkhukuksitesi.com/makale_2](https://www.turkhukuksitesi.com/makale_2104.htm)
[104.htm](https://www.turkhukuksitesi.com/makale_2104.htm) (ET. 08.06.2020).

ULUSAN, İlhan:

“Borçlar Kanununda Yer Alan Genel İşlem Şartları ile Tüketicinin Korunması Hukukunda Düzenlenmiş Bulunan Haksız Şartlara İlişkin Bazı Değerlendirmeler ve Özellikle İçerik Denetimi Sorunu”, **Uluslararası Tüketici Hukuku Sempozyumu (24-25 Kasım 2011) Metinler Kitabı: International Symposium on Consumer Law (24-25 November 2011) Book of Papers**, (Ed. Bahri ÖZTÜRK/İlhan ULUSAN), İstanbul 2011, s. 140-149.

VARDAR HAMAMCIOĞLU, Gülşah:

“Paket Tur Sözleşmelerinde Tüketicinin Korunması”, **İÜHFİM**, C. LXVIII, S. 1-2, 2010, s. 275-304.

YALMAN, Süleyman:

Türk – İsviçre Hukukunda Sözleşme Görüşmelerinden Doğan Sorumluluk, Ankara 2006.

YAVUZ, Nihat:

Öğreti ve Uygulamanın Işığında Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Şerhi, Ankara 2007.

YILDIRIM, Abdülkerim:

“Koronavirüs Krizinin Özel Hukuk Sözleşmelerine Etkisi”, **Terazi Hukuk Dergisi**, C. 15, S. 165, Mayıs 2020, s. 986-995.

YURT, Bülent:

Seyahat Sözleşmesi, Ankara 2000.

YÜCEL, Özge:

“Covid-19 Salgınının Borç İlişkilerine Hukuksal Etkileri”, **Terazi Hukuk Dergisi**, C. 15, S. 166, Haziran 2020, s. 1189-1202.

YÜCER AKTÜRK, İpek:

İsimsiz Sözleşme Genel Teorisi ve Uzaktan Öğretim Sözleşmesi, Ankara 2016. (YÜCER AKTÜRK, İsimsiz)

“Tüzelkişi Tacirin Tüketici Sıfatı”, **GÜHFD**, C. XX, S. 2, Nisan 2016, s. 103-128.

ZEVKLİLER, Aydın:

“Paket Tur Sözleşmeleri ve Normatif Zarar”, **Prof. Dr. M. İlhan Ulusan’a Armağan**, C. III, Ankara 2016, s. 799-819.

ZEVKLİLER, Aydın; GÖKYAYLA, Emre: **Borçlar Hukuku Özel Borç İlişkileri**, 20. Baskı, Ankara 2020.

ZEYTİN, Zafer:

“Alman Hukukunda Zarar Kavramı ve Gelişimi – III Manevi Zarar Olarak ‘Boşa Geçen Tatil Zamanı’”, **BATİDER**, C. XXII, S. 1, 2003, s. 185-200.

İNTERNET KAYNAKLARI

<https://www.academia.edu>

<https://www.bbc.com/turkce>

<https://www.bmjv.de>

<https://dergipark.org.tr/tr/>

<http://www.ejustice.just.fgov.be/cgi/welcome.pl>

<https://eur-lex.europa.eu/homepage.html?locale=en>

<https://www.fedlex.admin.ch/en/search?text=Bundesgesetz%20über%20Pauschalreisen>

<https://www.jurix.com.tr>

<https://lib.kazanci.com.tr>

<https://www.gesetzesweb.de>

<https://www.mevzuat.gov.tr>

<https://www.resmigazete.gov.tr>

<https://sozluk.gov.tr>

<https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/>

<https://www.tursab.org.tr>

<https://www.unidroit.org/fr/>

ÖZET

Paket tur sözleşmesi, birtakım turizm hizmetlerinin götürü ücret karşılığında sunulduğu, gecelik konaklamayı içeren veya yirmi dört saatten daha uzun bir zaman dilimini kapsayan ve paket tur düzenleyicileri veya aracıları ile yapılan sözleşmedir. Bu sözleşme, Türk hukukunda 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun m. 51 ve Paket Tur Sözleşmeleri Yönetmeliği ile düzenlenmiştir. Paket tur sözleşmesine taraf olan tüketiciler, genellikle daha önce gitmedikleri bir yerde bulunmakta ve ifa sürecindeki aksaklıklar karşısında muhatap bulmakta zorlanmaktadırlar. Paket tur sözleşmesinde tüketicinin korunması, bu sebeple önem arz etmektedir. Çalışmada paket tur sözleşmesi, 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun ve Paket Tur Sözleşmeleri Yönetmeliği çerçevesinde ele alınmıştır. Çalışmanın giriş bölümünde paket turların gelişimi ve paket tur sözleşmesinde tüketicinin korunmasının önemine değinilmiştir. Birinci bölümde öncelikle paket tur sözleşmesinin tanımı, unsurları, tarafları, kurulması ve hukuki niteliği açıklanarak sözleşme hakkındaki temel bilgiler ortaya konulmuştur. İkinci bölümde; paket tur sözleşmesinde tarafların hakları ve borçları yer almaktadır. Son bölümde ise sözleşmenin gereği gibi ifa edilmemesi, bunun sonuçları, sona ermesi ve zamanaşımı konuları işlenmiştir.

ABSTRACT

Package tour contract is a kind of contract which offered several touristic services in return of inclusive price, including minimum one overnight accommodation or takes a period of time more than twenty-four hours and drawn up with an organizer or an agent. The contract is enacted in Turkish Consumer Protection Act No. 6502 art. 51 and the ensuant regulatory act in Turkish laws. Consumers who is a counterparty to the contract, usually has gone where has not been before and have difficulty in finding an adverse party. As a result consumer protection in package tour contract is crucial. In the study, package tour contracts has been handled within the framework of Turkish Consumer Protection Act No. 6502 art. 51 and the ensuant regulatory act. The introduction of the study advert evolution of package tour contract significance of consumer protection in package tour contract. In the first chapter, firstly a general picture of the contract is drawn by explained definition, elements, parties, conclusion and the legal character of package tour contract. The rights and obligations of parties in package tour contract take place in the second chapter. In the last chapter, committed termination and prescription the defective performance of the contract and the consequences of that. In conclusion, our comments on the package tour contracts are included.