

**T.C.**  
**BAHÇEŞEHİR ÜNİVERSİTESİ**  
**LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ**  
**ÖZEL HUKUK ANA BİLİM DALI**

**KONAKLAMA SÖZLEŞMESİ VE KONAKLAMA SÖZLEŞMESİNDEN**  
**DOĞAN UYUŞMAZLIKLARIN ÇÖZÜMÜ**

**YÜKSEK LİSANS TEZİ**

**MURAT FIRAT**

**İSTANBUL - 2023**

**T.C.**  
**BAHÇEŞEHİR ÜNİVERSİTESİ**  
**LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ**  
**ÖZEL HUKUK ANA BİLİM DALI**

**KONAKLAMA SÖZLEŞMELESİ VE KONAKLAMA SÖZLEŞMESİNDEN**  
**DOĞAN UYUŞMAZLIKLARIN ÇÖZÜMÜ**

**YÜKSEK LİSANS TEZİ**

**MURAT FIRAT**

**TEZ DANIŞMANI**

**DR. ÖĞRETİM ÜYESİ RAMAZAN DURGUT**

**İSTANBUL - 2023**

Bu tezdeki tüm bilgilerin akademik kurallara ve etik ilkelere uygun olarak elde edildiğini ve sunulduğunu; ayrıca bu kuralların ve ilkelerin gerektirdiği şekilde, bu çalışmadan kaynaklanmayan bütün atıfları yaptığımı beyan ederim.

Ad, Soyad : Murat Fırat

İmza :

X X X X

## ÖZET

Tarihin her döneminde insanlar farklı nedenlerle buldukları mekândan geçici ya da kalıcı olarak hareket içerisinde olmuşlardır. Bu hareketlilik içerisinde geçici konaklama ihtiyacı da ortaya çıkmış ve küresel turizmin gelişmesi ile de büyük bir sektör olmuştur. Ancak yasal düzenlemeler bakımından derli toplu bir mevzuat bulunmadığı söylenebilir. Bu çerçevede uygulamada sıkça kullanılan konaklama sözleşmesinin hukuki niteliğinin, tarafların hak ve borçlarının, uygulanacak yasal hükümlerin, sözleşmesinin sona ermesi sebepleri ile konaklama sözleşmesinden doğan uyuşmazlıkların çözümünün ilişkin temel prensiplerin detaylı bir surette incelenmesi ve tek bir eserde toparlanması düşünülmüştür. Bu amacı gerçekleştirmek üzere hazırlanan bu eserde doktrin ve mevcut Yargıtay kararlarına da önemli bir yer ayrılmış, yer yer eleştiriler getirilmiştir.

**Anahtar Kelimeler:** Konaklama sözleşmesi, konaklatanın / konaklama yeri işletenin hak ve borçları, konaklayanın hak ve borçları, sözleşmeye aykırılık ve sözleşmenin sona ermesi, uyuşmazlık çözüm yolları

## ABSTRACT

In every period of history, people have been in motion temporarily or permanently from their place for different reasons. In this mobility, the need for temporary accommodation has emerged and it has become a large sector with the development of global tourism. However, it can be said that there is no tidy legislation in terms of legal regulations. In this context, the legal nature of the accommodation contracts, which are frequently used in practice, the rights and obligations of the parties, the legal provisions to be applied, legal causes for the termination of the contract and basic principles regarding the resolution of the disputes arising from the accommodation contracts were examined and gathered them in a single work. In this work, which has been prepared to realize this aim, an important place has been devoted to the doctrine and the current Supreme Court decisions, and certain criticism has been brought.

**Keywords:** Accommodation contract, rights and obligations of the host/accommodation operator, rights and obligations of the stayer, breach of contract and termination of the contract, dispute resolution methods

## ÖNSÖZ

Akademik hayat dünyadaki en çetin hayatlardan biri olduğuna hiç şüphe yoktur. Bunu bu tezi yazmaya başladığım ilk günlerde fark etmiştim. Ancak bana bu zorlu süreçte hiç desteğini esirgemeyen başta Eşim Selin Ceren FIRAT'a sonsuz teşekkürlerimi minnet bilirim.

Akademik olarak yön göstericim olan, pusulam Abim Fırat FIRAT'a da bana verdiği tüm destekleri için ayrıca teşekkürlerimi sunuyorum.

Bu süreçte o zorlu hayatlarına rağmen her zaman desteklerini esirgemeyen Babam Ekrem FIRAT ve Annem Adile FIRAT'a da sonsuz teşekkürlerimi sunuyorum.

Her zaman yanımda olan tüm arkadaşlarıma da sonsuz teşekkürlerimi sunuyorum.

Tez danışmanım olmanın yanında her daim bana yol gösteren ve bu süreçte beni desteklemiş ve hiç bir zaman desteğini esirgemeyen Sayın Hocam Ramazan DURGUT'a sonsuz minnetlerimi sunarım.

Ayrıca Jüri'de bulunup da beni şereflendiren Hocalarım Sayın Sezer ÇABRİ ve Sayın Zafer KAHRAMAN'a da sonsuz minnetlerimi sunarım.

Çalışmamın okuyucuya faydalı olmasını dilerim.

İSTANBUL 2023

Murat FIRAT

## İÇİNDEKİLER

|   |           |
|---|-----------|
| ÖZET.....   | i         |
| ABSTRACT .....  | ii        |
| ÖNSÖZ.....  | iii       |
| İÇİNDEKİLER.....  | iv        |
| KISALTMALAR .....   | viii      |
| GİRİŞ .....   | 9         |
| <b>I. KONAKLAMA SÖZLEŞMESİNİN TANIMI, UNSURLARI, HUKUKİ NİTELİĞİ VE TARAFLARI .....</b> | <b>11</b> |
| A. Sektörel Olarak Turizm ve Konaklama .....  | 11        |
| 1. Tanımı ve Özellikleri İtibariyle Turizm.....   | 11        |
| 2. Konaklamaya İlişkin Kısa Tarihçe .....   | 13        |
| 3. Turizm Hukuku Mevzuatı .....   | 15        |
| B. Konaklama Sözleşmesinin Tanımı .....   | 17        |
| C. Konaklama Sözleşmesinin Unsurları.....   | 19        |
| 1. Konaklama Yerinin Geçici Kullanılması.....   | 19        |
| 2. Diğer Hizmetler .....  | 20        |
| 3. Saklama .....  | 20        |
| 4. İş Görme (Hizmet) .....  | 21        |
| 5. Satış.....   | 21        |
| 6. Ücretin Ödenmesi .....   | 22        |
| D. Konaklama Sözleşmesinin Hukuki Niteliği.....   | 22        |
| E. Konaklama Sözleşmesinin Tarafları .....  | 26        |
| 1. Genel Olarak.....  | 26        |
| 2. Konaklatan.....  | 27        |
| a. Konaklama İşletmeleri.....   | 27        |
| i. Otel.....  | 27        |
| ii. Motel .....   | 28        |
| iii. Pansiyon.....  | 29        |
| iv. Tatil köyü .....  | 29        |
| v. Hostel .....   | 29        |

|  |    |
|--|----|
| vi. Kamping .....                        | 30 |
| vii. Diğer .....                         | 30 |
| b. Konaklatan Yerine Geçen Kişiler ..... | 31 |
| i. Ticari Temsilci .....                 | 31 |
| ii. Seyahat Acentası .....               | 32 |
| iii. Tur Operatörleri .....              | 36 |
| 3. Konaklayan .....                      | 38 |
| F. Konaklama Sözleşmelerinin Şekli ..... | 41 |

## **II. KONAKLAMA SÖZLEŞMESİNDE TARAFLARIN HAK VE BORÇLARI, EDİMLERİN İFASI VE SÖZLEŞMENİN SONA ERMESİ .....**

|   |    |
|---|----|
| A. Konaklama sözleşmesinde Tarafların Hak ve Borçları .....                                     | 44 |
| 1. Konaklatanın Hak ve Borçları .....   | 44 |
| a. Konaklama ve Taahhüt Edilen Diğer Hizmetler .....  | 44 |
| b. Konaklayanın Can Güvenliğinin ve Kişilik Haklarının Korunması .....                          | 46 |
| c. Konaklayanın Beraberinde Getirdiği Malvarlığının Korunması ve Konaklatanın Sorumluluğu ..... | 48 |
| i. Genel Olarak .....   | 48 |
| ii. Konaklatanın Sorumluluğunun Niteliği .....  | 50 |
| iii. Sorumluluğun Sınırlandırılması .....   | 52 |
| iv. Sorumluluğun Kaldırılması .....   | 54 |
| 2. Konaklayanın Hak ve Borçları .....   | 56 |
| a. Ücret Ödeme .....  | 57 |
| b. Odayı ve Kullanımına Tahsis Edilen Diğer Eşyayı Özenle Kullanmak .....                       | 60 |
| c. Odayı ve Kullanımına Tahsis Edilen Diğer Eşyayı İade Etmek .....                             | 61 |
| d. Konaklayan Diğer Kişileri Rahatsız Etmemek .....   | 61 |
| e. Diğer Yükümlülükler .....  | 62 |
| B. Tarafların Borçlarının İfası ve İfa Etmemesi .....   | 64 |
| 1. İfa .....  | 64 |
| 2. İfa Etmeme ve Sonuçları .....  | 66 |
| a. Borcun Hiç İfa Edilmemesi .....  | 66 |
| i. Konaklatanın Temerrüdü .....   | 67 |
| (1) Temerrüdün Şartları .....   | 67 |
| (2) Temerrüdün Sonuçları .....  | 69 |
| ii. Konaklayanın Temerrüdü .....  | 71 |
| b. Borcun Gereği Gibi İfa Edilmemesi .....  | 72 |

|  |    |
|--|----|
| i. Konaklatanın Ayıplı İfası .....   | 72 |
| C. Konaklama Sözleşmesinin Sona Ermesi .....                                 | 77 |
| 1. Genel Sona Erme Halleri .....   | 77 |
| a. Sürenin Dolması .....   | 77 |
| b. İmkânsızlık .....   | 78 |
| c. Sözleşmeden Dönme ya da Sözleşmenin Feshi .....                           | 79 |
| 2. Özel Sona Erme Halleri .....  | 79 |
| a. Özenle Kullanma ve Komşulara Saygı Gösterme Yükümlülüğüne Aykırılık ..... | 79 |
| a. Dürüstlük Kuralına Aykırılık .....  | 81 |
| b. Ciddi Suç İşlenmesi ve Bulaşıcı Bir Hastalığın Görülmesi .....            | 81 |
| D. Konaklama Sözleşmesinde Zamanaşımı .....                                  | 84 |

### **III. KONAKLAMA SÖZLEŞMELERİNDEN DOĞAN UYUŞMAZLIKLARIN ÇÖZÜMÜ .....**

|   |     |
|---|-----|
| A. Konaklama Sözleşmelerinden Kaynaklı Başlıca Uyuşmazlık Alanları .....    | 88  |
| B. Yabancılık Unsuru İçeren Uyuşmazlıklarda Özellik Arz Eden Durumlar ..... | 90  |
| 1. Yabancılık Unsuru .....  | 91  |
| 2. Vasıflandırma .....  | 91  |
| 3. Uygulanacak Hukukun Tespiti .....  | 92  |
| a. Tüketici Sözleşmelerinde Uygulanacak Hukuk .....                         | 93  |
| b. Genel Olarak Sözleşmelere Uygulanacak Hukuk .....                        | 96  |
| 4. Yetkili Mahkemenin Belirlenmesi .....                                    | 98  |
| a. Tüketici Sözleşmelerine İlişkin Özel Yetki Kuralı .....                  | 99  |
| b. Genel Yetki Kuralı .....   | 100 |
| c. Yetki Anlaşması Yapılması .....  | 100 |
| C. Görevli ve Yetkili Mahkeme .....   | 102 |
| 1. Görevli Mahkeme .....  | 102 |
| 2. Yetkili Mahkeme .....  | 107 |
| D. Usule İlişkin Diğer Meseleler .....                                      | 109 |
| 1. Süreler .....  | 109 |
| 2. Yargılama Usulü .....  | 111 |
| 3. Harçlar ve Teminat .....   | 112 |
| E. Alternatif Uyuşmazlık Çözüm Yöntemleri .....                             | 115 |
| 1. Arabuluculuk .....   | 116 |
| 2. Tahkim .....   | 121 |
| a. Genel Olarak Tahkim .....  | 121 |

|  |            |
|--|------------|
| b. Tahkime Elverişlilik .....  | 123        |
| c. Tüketici Hakem Heyetinin Rolü.....  | 125        |
| i. Tüketici Hakem Heyetlerinin Hukuki Statüsü .....  | 125        |
| ii. Tüketici Hakem Heyetlerinin Görev ve Yetki Alanı.....                                      | 127        |
| iii. Konaklama sözleşmesinden Doğan Uyuşmazlıklarda Tüketici Hakem<br>Heyetlerine Başvuru..... | 128        |
| <b>IV. SONUÇ.....</b>  | <b>130</b> |
| <b>KAYNAKÇA.....</b>   | <b>135</b> |



## KISALTMALAR

|          |   |
|----------|---|
| BAM      | Bölge Adliye Mahkemesi                                    |
| Bkz.     | Bakınız   |
| C.       | Cilt  |
| E.       | Esas  |
| E.T.     | Erişim tarihi   |
| HD.      | Hukuk Dairesi   |
| HGK      | Hukuk Genel Kurulu  |
| HMK      | Hukuk Muhakemeleri Kanunu                                 |
| İBBK     | İçtihadı Birleştirme Kurulu                               |
| K.       | Karar   |
| m.       | Madde   |
| MÖHUK    | Milletlerarası Özel Hukuk ve Usul Hukuku Hakkında Kanun   |
| MTK      | Milletlerarası Tahkim Kanunu                              |
| para.    | Paragraf  |
| RG.      | Resmi Gazete  |
| S.       | Sayı  |
| s.       | Sayfa   |
| ss.      | Sayfa sayıları  |
| T.       | Tarih   |
| TBK      | Türk Borçlar Kanunu                                       |
| TKHK     | Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun                      |
| TTK      | Türk Ticaret Kanunu                                       |
| TMK      | Türk Medeni Kanunu  |
| UNCITRAL | Birleşmiş Milletler Uluslararası Ticaret Hukuku Komisyonu |
| vd.      | ve devamı   |
| Y.       | Yargıtay  |

## GİRİŞ

Konaklama, tarihsel süreç içerisinde insanların ve toplumların temel bir ihtiyacı olarak ortaya çıkmış ve yaygınlaşmıştır. Bu başlık altında kastımız insanın barınma ihtiyacından ziyade çeşitli sebeplerle -örneğin turizm, geçici/mevsimlik işçilik, diplomasi, iş gezisi vs- doğan geçici barınma ihtiyacıdır. Dünyanın küresel bir köy haline gelmesi insanların belirli bir yerde geçici olarak konaklama ihtiyacı artarak devam ettiği için devasa konaklama sektörü ortaya çıkmıştır. Şüphesiz bu sektörün lokomotif, kapsamı genişleyen turizm sektörü olmuştur. Hatta denebilir ki turizm sektörü ile konaklama sektörü o kadar iç içedir ki bazen bu kavramlar birbiri yerine kullanılabilir.

Yirminci yüzyılın ikinci döneminde yaşanan sosyal, ekonomik, çevresel, kültürel ve psikolojik değişimler, turizm ihtiyaç ve alışkanlıklarının üzerinde çok büyük etkilere neden olmuştur. Bu durumun sonucu olarak uluslararası seviyede geniş bir turizm hareketi başlamıştır. Uluslararası boyut kazanan turizm olgusu ticaret ve sanayileşme gibi sürekli ve önemli bir endüstri niteliği elde etmiştir. Bir hizmet endüstrisi olan turizm, ulusal ve uluslararası alanda ulaştığı dev boyutlarıyla ekonomik yatırımların ve iş hacminin artmasını sağlamaktadır. Turizm döviz getiren, yeni iş olanakları oluşturan, sosyal kültürel yaşamı etkileyen bir yapıya sahiptir.

Günümüzde konaklama hizmeti pek çok alanda ve pek çok şekilde verilmektedir. Konaklamaya ilişkin o kadar çok sayıda ve o kadar farklı içeriklerde sözleşme yapılmaktadır ki tüm bunları tek bir çatıda toplamak zordur. Yine de bu çalışma ile konaklama sözleşmesine ilişkin genel bir çerçeve çizilmek, gerektiği kısımlarda daha detaylı değerlendirmeler yapmak, bu suretle Türk hukuk literatürüne ve uygulamasına katkı sağlanmak istenmiştir. İşbu çalışmanın yazarı da turizm ve konaklama sektörünün içerisinde bulunduğu için uyuşmazlıkların çözümüne ayrı bir alan açılmış ve Yargıtay kararlarına geniş bir yer ayrılmıştır.

Çalışmanın ilk bölümünde, konaklama sözleşmesinin tanımı yapıldıktan sonra, unsurları, hukuki niteliği, sözleşmenin tarafları ve şekli ele alınmıştır. İkinci bölümde ise konaklama sözleşmesinde tarafların borçları, edimlerin ifası ile ifa edilmemesinin sonuçları ve sözleşmenin sona erme halleri ele alınmıştır. Konaklama sözleşmelerinde zamanaşımının belirlenmesi hususuna da ikinci bölüm içerisinde yer verilmiştir.

Üçüncü bölümde ise konaklama sözleşmesinden doğan uyuşmazlıkların çözümü hususunda önem arz eden usuli konular ele alınmıştır. Bu çerçevede de özellikle görevli ve yetkili mahkeme, yabancılık unsuru içeren uyuşmazlıklarda gözetilmesi gereken uygulanacak hukuk ve milletlerarası usul, alternatif uyuşmazlık çözüm yöntemlerinin kullanılması üzerinde durulmuştur. Son bölümde de çalışmamız genel bir değerlendirme ile ulaşılan sonuçlara yer verilmiştir.



# I. KONAKLAMA SÖZLEŞMESİNİN TANIMI, UNSURLARI, HUKUKİ NİTELİĞİ VE TARAFLARI

## A. Sektörel Olarak Turizm ve Konaklama

Konaklama sektörünün gelişmesini, çok sayıda ve çeşitli şekillerde konaklama sözleşmelerinin yapılmasını sağlayan lokomotif turizmdir. Bu çerçevede kısa da olsa öncelikle turizm kavramı üzerinde durulma ihtiyacı doğmuştur.

### 1. Tanımı ve Özellikleri İtibariyle Turizm

Turizm giderek artan dinlenme ihtiyaçları ve hava değişimi, sanat ve doğa ile özdeşleşen göz kamaştırıcı güzellikleri tanıma ve anlama isteğidir.<sup>1</sup> Özellikle ticaret ve sanayinin gelişmesine bağlı olarak ulaşım araçlarının gelişmesi sonucu turizm farklı ulusların birbirlerini daha yakından tanımalarına olanak sağlayan çağdaş yaşama özgü bir olgu olarak tanımlanmaktadır.<sup>2</sup>

20. yüzyılın başında bir sektör olarak beliren turizmin tanımı da yıllar içerisinde değişiklik göstermiştir. Örneğin 1910 yılında belirli bir bölge, ülke veya şehre giriş çıkış yapan yabancıların bu giriş çıkış hareketleri ve kalış durumlarıyla doğrudan ilgili olmakla birlikte ekonomik tarafı olan işletmelerin toplamı şeklinde tanımlanmış<sup>3</sup> iken 1942 yılında sürekli kalışa dönüşmeyen, kazanç elde edilmeyen seyahat ve geçici bir süreliğine yapılan konaklamalardan oluşan olaylar ve ilişkiler olarak tanımlanmıştır.<sup>4</sup> Birleşmiş Milletler Dünya Turizm Örgütü turizmi; bireylerin her zamanki yaşadığı çevreden başka yerlere hareket etmeleriyle ilgili sosyal, kültürel ve ekonomik bir olgu şeklinde ifade etmektedir.<sup>5</sup> Türk Dil Kurumu ise turizmi; eğlenmek, dinlenmek, gezip görmek, farklı yerleri tanımak için yapılan, kültürel ve ekonomik boyutu olan gezi şeklinde tanımlamaktadır.<sup>6</sup>

<sup>1</sup> Necip Boz / Ulvi HOCAOĞLU, Turizm Hukuku, Seçkin, 3. Baskı, 2008, s. 22.

<sup>2</sup> BOZ / HOCAOĞLU, s. 23; Faruk ANDAÇ, Turizm Hukuku, Detay Yayıncılık, 6. Baskı, Ankara, 2018, s. 2-3; Ozan GÜLER, Turizme Giriş, içinde Kavramlar ve Örneklerle Genel Turizm (Ed. Celil Çakıcı), Atatürk Üniversitesi Açıköğretim Fakültesi Yayını, Erzurum, 2. Baskı, 2021, s. 8.

<sup>3</sup> Ayşe ERKMEN, Uluslararası Turizmin Tarihi Gelişim Süreci, içinde Uluslararası Turizm Uygulamaları (Ed. Aliye Akın), İksad, Ankara, 2019, s. 6.

<sup>4</sup> Gökhan AYZLAR, Turizm Olgusu ve Gelişimi, içinde Turizm ve Tanıtım (Ed. Ahmet Altun), Atatürk Üniversitesi Açıköğretim Fakültesi Yayını, Erzurum, 2015, s. 7.

<sup>5</sup> UNWTO Tourism Definitions, Erişim: <https://www.e-unwto.org/doi/epdf/10.18111/9789284420858>. E.T. 24.11.2023.

<sup>6</sup> TDK Güncel Sözlük, Erişim: <https://sozluk.gov.tr/>. E.T. 24.11.2023.

Genel bir bakışla günümüz itibariyle bir turizm aktivitesinin aşağıdaki unsurları barındırdığı söylenebilir:<sup>7</sup>

- İnsanların yaşadıkları yerden başka bir yerde yerleşmemek,
- Siyasi, askeri ve para kazanma amacı olmaması
- Eğlence, spor, iş, kültür, sağlık, din, merak, tecrübe edinme, seminer ve kongrelere katılmak, aile ziyareti yapmak vb. nedenlerle,
- Ziyaret ettikleri bölgelerde 24 saatten fazla kalmak, gidilen yerde en az bir gece kalmak şartıyla ortaya çıkan konaklamalarından oluşan,  
Hem sosyal bir olgu hem de bir tüketim olayı olan,
- Bütünleşik bir ağırlama endüstrisi.

Turizm, seyahat eden kişiler açısından bir rahatlama, ferahlama ve yeni bir yer görme ya da bir şeyler öğrenme aracı iken diğer taraftan devletler ve toplumlar için önemli bir gelir kaynağıdır. Öyle ki endüstriyel bakımdan gelişme imkânı bulunmayan bölgeler sahip oldukları turizm varlıkları sayesinde kalkınmaktadır. Dolayısıyla devletlerce de kendi ülkelerinde turizm teşvik edilmektedir. Söz konusu turizmi teşvik etmeye yönelik adımlar atan devletlerden birisi de Türkiye olup turizmin hükümet bazında yönetilmesi ayrı bir Bakanlık ile sağlanmaktadır.

Turizm sektörü konaklama, yeme-içme, eğlence, ulaştırma gibi ihtiyaçların giderilmesine yönelik turizmle doğrudan veya dolaylı olarak bağlantılı olan çok sayıda faaliyet alanını etkilemektedir. Birbirinden farklı özelliklere sahip bu üretim birimlerinin turizm endüstrisi kapsamına girmesi turizmin işlem hacmini arttırmakta ve yeni pazarları geliştirmektedir.<sup>8</sup> Bu çerçevede de turizm kalkınmak için gerekli olan döviz girdisini sağlamaktadır.

Turizm, insanların sürekli oturdukları ve çalıştıkları olağan çevrenin dışına çıkmasını gerektiren dinamik bir boyuta (seyahat) ve gittikleri yerlerde yaptıkları faaliyetleri kapsayan statik bir boyuta (konaklama) sahiptir. Bununla birlikte turizm sektörü diğer hizmet sektörlerinden farklı birtakım özelliklere sahiptir. Şöyle ki;

<sup>7</sup> Murat YEŞİLTAŞ, Turizmin Genel Yapısı ve Temel Kavramlar, içinde Genel Turizm Bilgisi (Ed. Oktay EMİR), Türkiye Cumhuriyeti Anadolu Üniversitesi Yayını, Eskişehir, 2018, s. 5.

<sup>8</sup> Ozan BAHAR, Turizm Arzı, içinde Turizm Ekonomisi (Eds. E. Esen, ve P. G. Çakır), Anadolu Üniversitesi Açıköğretim Fakültesi Yayını, Eskişehir, 2020, s. 6.

turizmde ürün ve hizmetleri talep eden taraf, ürün ya da hizmetin üretildiği yere gitmek zorundadır, bu da dağıtım sisteminin tersine çalışmasını gerektirmektedir. Müşteri memnuniyetini sağlamak farklı birçok sektörün koordineli çalışmasını gerektirmektedir. Ayrıca turizmde üretilen ürün heterojen bir yapıya sahiptir. Üretim ve tüketim aynı zamanda gerçekleşmektedir.

Bir hizmet olarak turizm arzını arttırmak kısa vade de zordur. Çünkü turistik bir bölgenin yeni çekiciliklere sahip olması ve yatak kapasitesinin artırılması zaman alan bir süreçtir. Talep, önceden tahmin edilemeyen siyasi, ekonomik ve çevresel koşullara bağlı olarak değişiklik göstermektedir.<sup>9</sup>

## 2. Konaklamaya İlişkin Kısa Tarihçe

Tarihin her döneminde insanlar yeni yerler keşfetmek, öğrenmek ve boş zamanlarını değerlendirmek gibi farklı nedenlerle hareket halinde olmuşlar ve geçici ve kısa süreli olarak yer değiştirmişlerdir. Seyahat olgusunu ilk yerine getirenlerin yazı ve tekerlek keşiflerinden dolayı Sümerler olduğu ve böylece seyahatlerin tarihinin M.Ö. 4000’li yıllara gittiği söylenmektedir. Bu çağlarda insanlar konaklamaları karşılığında mal ile ödeme yapmakta iken modern turizm olgusuna Eski Yunanlar döneminde rastlanmaktadır.<sup>10</sup> Bu yer değiştirme hali yani seyahat etme olgusu beraberinde konaklama, yeme içme, mola verip dinlenme ihtiyaçlarını doğurmuş ve bunları karşılayacak olan han, kervansaray gibi yapılar inşa edilmiştir. Bu işletmeler insanlık tarihinin gelişimine paralel bir seyir izleyerek ilk hallerinden oldukça farklı bir yapıya bürünmüşlerdir.

Sanayi Devrimi ile beraber Ortaçağ döneminde insanların konaklama ihtiyaçlarını karşılayan ve “han” olarak nitelendirilen bu yapılar daha modern yapılar haline bürünmüş ve “otel” olarak isimlendirilmiştir. Seyahat olgusuna daha çok Avrupa ülkelerinde rastlansa da otelcilik endüstrisinin temelleri 1794 yılında City’s Hotel ile birlikte Amerika’da atılmıştır.<sup>11</sup> Ancak otel kelimesinin ilk kez Fransa’da kullanılmış ve otelcilik sektörü orada öncelikle gelişmiştir, bu nedenle kelimenin kökeni Fransızca olup kelime, misafir anlamı taşıyan “L’hôtel (hôtel)” den

<sup>9</sup> GÜLER, Turizme Giriş, s. 13-14.

<sup>10</sup> Nihat DEMİRTAŞ, Otel İşletmeciliği, Yayın No:67, Ankara Üniversitesi Uzaktan Eğitim Yayınları, Ankara, 2010, s. 3.

<sup>11</sup> Serdar OKTAY / Nesrin MENEMENCİ BAHÇELERLİ, Konaklama Operasyonu, Der Yayınları, İstanbul, 2018, s. 1-2.

türetilmiştir.<sup>12</sup> 16. yüzyıl - 18. yüzyıl arasında konaklama endüstrisinde ciddi gelişmeler yaşanmış ve 1750-1790 yılları arasında Sanayi Devriminin getirdiği teknik gelişmeler neticesinde ticaret ve seyahat önem kazanmış, bu durumun beraberinde de konaklama endüstrisi farklı bölgelere yayılmıştır.<sup>13</sup>

Ülkemizde konaklama hizmetinin geçmişi kervansaray ve hanlara dayanmakta<sup>14</sup>; Orhun kitabelerinde yer alan “moyanlık” ifadesi de yardım ve hayır için kurdukları konaklama tesisini ifade etmektedir. Selçuklu ve Osmanlı döneminde yolcuların ihtiyaçlarını temin etmek, ticaret yollarını ve kıymetli mal taşıyan kervanları yağmacılardan korumak ve ticaret yollarını işler vaziyette tutmak şeklindeki nedenlerle mimari açıdan da oldukça estetik yapılar olan kervansaraylar inşa edilmiştir.<sup>15</sup> İstanbul’da 1840 yılından Birinci Dünya Savaşına kadar öncelikle Galata ve Pera’da, sonrasında ise Eminönü, Kadıköy, Boğaziçi ve Adalar’da oteller açılmaya başlamıştır.<sup>16</sup> 1955 yılında Hilton Şirketi ile yapılan anlaşma sonucu kurulan İstanbul Hilton’un modern Türk turizminin oluşmasına öncülük ettiği söylenebilir.<sup>17</sup>

Konaklama işletmeleri, seyahat halinde olan veya belirli bir süre için ikameti dışında bulunan insanların, esas olarak konaklama ihtiyaçlarını karşılaması yanı sıra bazı sosyal faaliyet isteklerini de karşılama gücüne sahip olan işletmelerdir. Bu bağlamda konaklama sektörü, içerisinde ticari amaçlarla kurulmuş olan ve insanların seyahat süreçlerinde geceleme, yeme içme, rekreasyon taleplerini karşılayacak birçok farklı işletmeden oluşmaktadır. Bu işletmeler, oteller, moteller, pansiyonlar, tatil köyleri, hostel, kamping ve oberj vb. işletmelerdir. Bu işletmeler kendi içerisinde geleneksel ve tamamlayıcı olarak ayrılmakta olup otel işletmeleri geleneksel ayırım

---

<sup>12</sup> Elif Çelebi YAKARTEPE / Can BİNAN, İstanbul’un Modernleşme Dönemi Otelleri (1840- 1914), Megaron Dergisi, Cilt 6 Sayı 2, 2011, s. 79.

<sup>13</sup> DEMİRTAŞ, Otel İşletmeciliği, s. 13.

<sup>14</sup> Ülkemiz tarihsel dönemde ipek yolu ve baharat yolu gibi iki çok ünlü geniş çaplı bir ticaret yolunun içerisinde olması sebebiyle, yol üzerinde dinlenme ihtiyacının karşılanması amacıyla çok sayıda han, kervansaray ve derbent gibi konaklama yerleri inşa edilmiştir ve konaklamaya ilişkin bir kültür oluşturmuştur. Ülkemizdeki han ve kervansaraylar hakkında detaylı bilgi için bkz. Arzu KILIÇÖZÜ, "Türklerde Tarihi Konaklama Tesisleri ve Günümüz Turizminde Değerlendirilmesi (Kervansaray ve Hanlar), İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm Anabilim Dalı Yüksek Lisans Tezi, İstanbul, 1985, s. 17-39.

<sup>15</sup> Kemal BİRDİR, Türkiye’de Otel Genel Müdürlerinin Yönetmel ve Özel Hayatlarına İlişkin Sorunların İncelenmesi, Astana Yayıncılık, 2014, s. 20.

<sup>16</sup> YAKARTEPE / BİNAN, s. 83.

<sup>17</sup> DEMİRTAŞ, Otel İşletmeciliği, s. 9.

içerisine dâhil edilmektedir. Motel, pansiyon ve diğer konaklama işletmeleri tamamlayıcı konaklama işletmeleri içerisine girmektedir.<sup>18</sup>

Yukarıda belirtilenler çerçevesinde denebilir ki konaklama sektörü, değişen yaşam şartları ve gelişen teknolojik ve ulaşım altyapısı ve ekonomik sistem ile birlikte bu işletmeler de dönüşüm geçirerek eğlence, kültürel aktiviteler, tiyatral gösteriler, spor gibi sosyal ihtiyaçlara karşılık verebilen tesisler haline gelmiştir. Gerçekten de önceleri konaklayanların temel beklentisi güvenli bir şekilde yeme, içme uyuyabilmesi iken günümüzde duruma göre oyun alanı ve kreş hizmeti, duruma göre de güçlü bir internet bağlantısı ya da toplantı salonu hizmetlerinin varlığı beklenebilmektedir.<sup>19</sup>

### 3. Turizm Hukuku Mevzuatı

Turizm sektörünün girişik ve çok sayıda sektörle ilişki içerisinde olması sebebiyle turizm hukukunun da çeşitli hukuk alanları ile bağlantısı olan ve tek bir kalıba sığdırılamayan bir hukuk alanı olduğunu söylemek mümkündür.<sup>20</sup> Turizm alanını düzenleyen çatı niteliğinde bir kanun olmadığı gibi kamu hukuku ve özel hukuk alanları içerisinde yer alan kuralların birlikte ele alınması gerekmektedir. Kamu hukuku bakımından, getirdiği gelir ve kültürel aktivite sebebiyle kamu organlarının bu konuda politikalar üretmekte, yerel ve ulusal bazda turizm yöntemine katılmakta ve sektörün sürdürülebilir bir şekilde gelişimi sağlamak için çeşitli denetim mekanizmaları oluşturmaktadır. Buna karşın turizm sektöründe yer alan aktörler ile turizm faaliyeti çerçevesinde hizmet alanları arasındaki hukuki işlem ve ilişkilerde belirli standartlar ortaya konulmaktadır. Ancak bu düzenlemelerin genellikle alt düzenleme şeklinde yer aldığı görülmekte ve hukuki açıdan dağınık bir görüntü çizmektedir.

Turizm mevzuatı dendiği zaman gözetilmesi gereken başlıca mevzuat aşağıdaki gibidir:

- Turizmi Teşvik Kanunu<sup>21</sup>
- Seyahat Acentaları ve Seyahat Acentaları Birliği Kanunu<sup>22</sup>

<sup>18</sup> Ayşe OKUYUCU / Öznur AKGİŞ, Türkiye'de Konaklama Sektörünün Yapısal ve Mekansal Değişimi: 1990-2013, Türkiye Sosyal Araştırmalar Dergisi, Cilt 20 Sayı (1), 2016, s. 250-251.

<sup>19</sup> Serhat HARMAN, Konaklama Sektörü, içinde Kavramlar ve Örneklerle Genel Turizm (Ed. Celil Çakıcı), Atatürk Üniversitesi Açıköğretim Fakültesi Yayını, Erzurum, 2. Baskı, 2021, s. 182.

<sup>20</sup> ANDAÇ, s. 18; ULVİ / HOCAOĞLU, s. 31.

<sup>21</sup> RG. 16/3/1982, S. 17635.

<sup>22</sup> RG. 28.09.1972, S. 14320.

- Seyahat Acentaları Yönetmeliği<sup>23</sup>
- Seyahat Acentaları Birliği Yönetmeliği<sup>24</sup>
- Turizm Tesislerinin Niteliklerine İlişkin Yönetmelik<sup>25</sup>
- Turist Rehberliği Meslek Yönetmeliği<sup>26</sup>
- Turizm Yatırım, İşletme ve Kuruluşlarının Denetimi Hakkında Yönetmelik<sup>27</sup>
- Kamu Taşınmazlarının Turizm Yatırımlarına Tahsisi Hakkında Yönetmelik<sup>28</sup>
- Belgeli Turizm İşletmelerinde Yabancı Personel ve Sanatkârların Çalıştırılması Hakkında Yönetmelik<sup>29</sup>
- Turizm İşletmelerinin Bakanlıkla, Birbirleriyle ve Müşterileriyle İlişkileri Hakkında Yönetmelik<sup>30</sup>
- Turizm Amaçlı Sportif Faaliyet Yönetmeliği<sup>31</sup>

Yukarıda belirtilen yasal düzenlemelerin haricinde yerel bazda kural ve standartlar getiren alt düzenlemeler de bulunmaktadır. Çalışmanın maksadını aşmamak amacıyla ilgili düzenlemelerin belirtilmesine gerek görülmemiştir. Bunun yanında çeşitli kanunlarda, örneğin Kimlik Bildirme Kanunu, Milli Parklar Kanunu, Çevre Kanunu, Kıyı Kanunu ve Orman Kanunu'nda turizmi ilgilendiren hükümler bulunmaktadır. İş bu çalışma kapsamında da bu kanunlara yeri geldikçe değinilecektir. Son olarak belirtmek gerekir ki turizme ilişkin düzenleyici bağımsız bir otorite bulunmamaktadır. Kamusal olarak turizm sektörünün hizmet verenleri Bakanlık ve bağlı birimleri tarafından denetlenmektedir.

---

<sup>23</sup> RG. 05.10.2007, S. 26664.

<sup>24</sup> RG. 03.06.2018, S. 30440.

<sup>25</sup> RG. 01.06.2019, S. 30791.

<sup>26</sup> RG. 26.12.2014, S. 29217.

<sup>27</sup> RG. 19.04.1983, S. 18023.

<sup>28</sup> RG. 04.05.2018, S. 30411.

<sup>29</sup> RG. 01.03.1983, S. 17974.

<sup>30</sup> RG. 23.03.1983, S. 17996.

<sup>31</sup> RG. 23.02.2011, S. 27855.

## B. Konaklama Sözleşmesinin Tanımı

Turizm sektörünün hızlı bir şekilde büyümesi ve çeşitlenmesi ile birlikte konaklama sözleşmelerini de tek bir kalıba sığdırmak imkânsız hale gelmiştir. Zira tarafların istekleri ve taleplerine yönelik çeşitli konaklama hizmetleri tüketicilere arz edilmiş, bu esnada sözleşmenin hazırlanmasına veya imzalanmasına aracılık eden farklı gerçek ve tüzel kişiler ortaya çıkmıştır. Bu çerçevede konaklama sözleşmesi ile basit bir sözleşme ilişkisinin ötesinde karmaşık bir hukuki ilişki doğmaktadır.

Bazı kaynaklarda dağınık haldeki turizm hukukunun bir parçası olarak görülen<sup>32</sup> konaklama sözleşmelerine ilişkin olarak mevzuatımızda derli toplu bir düzenleme bulunmamaktadır. Nitekim 6098 sayılı Türk Borçlar Kanunu (“TBK”) içerisinde “konaklama sözleşmesi” adıyla ya da başka bir adla kapsamlı bir düzenleme yapılmamıştır. Yalnızca TBK içerisinde 576 ilâ 578. maddelerde, saklama sözleşmeleri bölüm başlığı altında “konaklama yeri işletenlerin sorumluluğu”na ilişkin düzenleme yapılmıştır. Bu hükümlerde konaklama yeri işletenlerinin, konaklama yerinde bir eşyanın yok olması, zarara uğramasından ya da çalınmasından doğan sorumluluğu düzenlenmiştir. Bu yönüyle de saklama sözleşmesinin özel bir hali olarak düşünülerek düzenleme yapıldığı görülmektedir. Dolayısıyla denebilir ki konaklama sözleşmesi “tipik” bir sözleşme<sup>33</sup> değildir<sup>34</sup> ve somut durumda sözleşme hükümleri çerçevesinde farklı sözleşme tiplerine ilişkin hükümlerin uygulanmasını gerektirebilir.

Konaklatan tarafın edimi ve dolayısıyla sözleşmenin içeriği bakımından her ne kadar çeşitli sözleşmeler yapılmakta ise de ortak bir edim vardır; o da konaklayan

<sup>32</sup> Emin DEMİR, Türk Hukukuna Özgü Sözleşmeler – Otel Sözleşmesi-, Erişim: [https://www.turkhukuk sitesi.com/makale\\_1927.htm](https://www.turkhukuk sitesi.com/makale_1927.htm) (Çevirimiçi: 09.07.2023).

<sup>33</sup> Borçlandırıcı sözleşmeler, kanunda düzenlenmiş olup olmamalarına göre tipik-atipik ya da isimli-isimsiz sözleşmeler şeklinde bir ayrıma tabi tutulmaktadır. TBK’da ya da başka bir kanunda kapsamı belirlenmiş ve düzenlenmiş sözleşmeler tipik sözleşme ya da isimli sözleşme olarak adlandırılırken kanunda düzenlenmeyen sözleşmeler atipik ya da isimsiz sözleşmeler olarak adlandırılmaktadır. Bkz. EREN, Borçlar Genel, s. 207; Fikren EREN, Borçlar Hukuku Özel Hükümler, 9. Baskı, Yetkin, Ankara, 2022, s. 873; Cevdet YAVUZ / Faruk ACAR / Burak ÖZEN, Borçlar Hukuku Özel Hükümler – Birinci Cilt, 11. Baskı, Beta, İstanbul, 2022, s. 22, 26; ; Saibe OKTAY, İsimli Sözleşmelerin Geçerliliği, Yorumu ve Boşluklarının Tamamlanması, İstanbul Üniversitesi Hukuk Fakültesi Mecmuası, Cilt LV, 1996, s. 263-264.

<sup>34</sup> “Mahkemece yapılan yargılamaya sonucunda; taraflar arasında isimli akit niteliğinde Otel Konaklama Sözleşmesi yapıldığı, davacı müşterinin davalı şirkete ait otelde 17/11/2010 tarihinde sabah kahvaltısı yapmak üzere gittiği 2. Kat salonunda kayarak düştüğü ve bunun sonucunda sol dizinin kırıldığı, davacının maddi ve manevi zarara uğraması nedeniyle maddi ve manevi tazminat talepli eldeki davanın açıldığı...” Antalya BAM, 3. HD., E. 2020/85 K. 2020/1056 T. 2.10.2020. Lexpera İçtihat Bilgi Bankası, E.T. 22.07.2023.

tarafın belirli bir süreliğine ilgili yeri geceleme (ya da belirli bir süre dinlenmek) için kullanmasıdır. Dolayısıyla denebilir ki konaklama sözleşmesi, konaklatan taraf ile konaklayan ya da bir üçüncü kişi arasında yapılan, konaklatanın konaklama ve diğer hizmetleri sunduğu, konaklayanın ise bu hizmetler karşılığında belirli bir ücret ödeme borcu altına girdiği sözleşmedir.<sup>35</sup>

Bununla birlikte doktrinde konaklama sözleşmesi yerine otel sözleşmesi<sup>36</sup>, otelcilik sözleşmesi<sup>37</sup>, misafir kabulü sözleşmesi<sup>38</sup>, otel kabul sözleşmesi gibi çeşitli isimlendirmelerin yapıldığı görülmektedir. Bu kavramlar kanımızca konaklama sözleşmesinin taşıdığı anlamı taşımamaktadır. Konaklama sözleşmesi, bir önceki paragrafta yapmaya çalıştığımız tanıma uyan, daha geniş kapsamlı sözleşmelerdir.<sup>39</sup> Bununla birlikte sektöre ilişkin bazı uluslararası metinlerde yapılan tanımlar çerçevesinde otel sözleşmesinin seyahat işletmeleri ile konaklama işletmeleri arasında kurulan sözleşmeler için kullanıldığı<sup>40</sup>, bu yönüyle konaklama sözleşmesinden farklı olduğu görülmektedir.

---

<sup>35</sup> Aynı yönde bkz. Tuğçem SEÇER, Konaklama Sözleşmesi, Yetkin Yayınları, Ankara, 2022, s. 71; Luca BETTOJA, Der Gastaufnahmevertrag, Schultless, Zürich, 2000, s. 58 (Nakleden: SEÇER, s. 71); Bülent TEZCAN, Turizm Hukuku, Yetkin Yayınları, Ankara, 2003, s. 162; Gül DOĞAN, Otelcilik Sözleşmesi, Yeditepe Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, Cilt I Sayı 2, 2005, s. 229.

<sup>36</sup> Haluk TANDOĞAN, Otelcilerin Mesuliyeti, Ankara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, Cilt 12, Sayı 3-4, s. 204.

<sup>37</sup> Ali GÖKPINAR, Otelcilik Sözleşmesi, Otelcilik Sözleşmesi, Erciyes Üniversitesi SBE Yayınlanmamış Doktora Tezi, Kayseri, 2018, s. 21.

<sup>38</sup> TANDOĞAN, s. 204.

<sup>39</sup> Aynı yönde Ekinsu ÇAMUR, Otel Konaklama Sözleşmeleri, Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Özel Hukuk Anabilim Dalı Yüksek Lisans Tezi, Ankara, 2020, s. 9; SEÇER, s. 21.

<sup>40</sup> Uluslararası Otel ve Restoranlar Birliği, Otel ve Seyahat Acentesi Meslek Tüzüğü (Code of Practice on the Relations Between Hoteliers and Travel Agents), 7. Madde. Bkz. <https://www.wko.at/branchen/tourismus-freizeitwirtschaft/reisebueros/Kooperationsabkommen-engl.-IHRA-UFTAA-code-of-practice.pdf>. E.T. 02.10.2023.

## C. Konaklama Sözleşmesinin Unsurları

Konaklama sözleşmesi iş bu çalışma kapsamında konaklatan taraf ile konaklayan ya da bir üçüncü kişi arasında yapılan, konaklatanın konaklama ve diğer hizmetleri sunduğu, konaklayanın ise bu hizmetler karşılığında belirli bir ücret ödeme borcu altına girdiği sözleşme şeklinde tanımlanmıştır.<sup>41</sup> Bu çerçevede konaklama sözleşmesi kavramı ile öncelikle geçici barınma sağlanması amacıyla yer tahsis edilmesi akla gelmektedir. Ancak turizm sektörünün gelişimi ile birlikte günümüzde yapılan konaklama sözleşmelerine bakıldığında zaman barınma amaçlı oda tahsis edilmesi yanında oda temizliği yapılması, çamaşırların yıkanması, uyandırma servisi, yemek, spor ve eğlence mekanlarının bulunması gibi diğer birçok hizmetin bulunduğu görülmektedir. Bu çerçevede konaklama sözleşmelerinin genel olarak aşağıdaki unsurlara sahip olduğu ifade edilebilir.

### 1. Konaklama Yerinin Geçici Kullanılması

Konaklama hizmetlerinin kapsamı her geçen gün çeşitlense de konaklama işletmelerinin temel amacı, kişilerin gecelemeini sağlamak üzere yer tahsis edilmesidir.<sup>42</sup> Bir başka deyişle konaklama sözleşmesinin temelinde bir taşınmazın ya da taşınmazın bir bölümünün konaklayana belirli bir süreliğine tahsis edilmesi ve kullanılması bulunmaktadır. Diğer türlü bir kimsenin otele gitmesi ve yemek yemesi yahut SPA hizmetinden yararlanması halinde konaklama sözleşmesinden bahsedilemeyecektir<sup>43</sup>.

Bu kullanım çok büyük oranda gece kullanımı şeklinde olmaktadır. Bir başka deyişle genellikle kullanma süresi “geçirilecek olan gece sayısı” üzerinden belirlenmektedir. Bunun dışında tahsis edilen alanın konaklayana huzur ve güven vermesi önem arz etmektedir.<sup>44</sup> Diğer türlü alelade bir alanın tahsisi genellikle konaklama sözleşmesine aykırılık teşkil edecektir. Bu yönde sektörel olarak belirli

---

<sup>41</sup> Bkz. yukarıda I. B.

<sup>42</sup> SEÇER, s. 109, 112.

<sup>43</sup> GÖKPINAR, s. 42.

<sup>44</sup> Huzur ve güven içinde barındırma kavramının sınırları değişebilir ancak en başta konaklayanların kişisel can ve mal güvenliğinden tereddüt etmeyeceği ve kişisel ihtiyaçlarını karşılayabileceği bir alanın sağlanmasını ifade eder. Bunun dışında konaklayanların konaklama amaçlarını gerçekleştirebileceği unsurların bulunmasını; örneğin odanın temiz olmasını, büyüklüğünün konaklamaya elverişli olmasını, odanın ısınma ve soğutma sisteminin optimum şartlarda olmasını, odanın gerekli ışığı almasını, uyumaya elverişli yatak, yorgan yastık ve nevresim takımının olması gibi başlıca şartların sağlanmasını ifade etmektedir. Bu şartlar Turizm Tesislerinin Niteliklerine İlişkin Yönetmelik m. 14, 17 ila 18 başta olmak üzere detaylıca düzenlenmiştir.

standartların oluşturulması amacıyla Cumhurbaşkanlığı'nca Turizm Tesislerinin Niteliklerine İlişkin Yönetmelik<sup>45</sup> çıkarılmış olup taraflar anılan yönetmeliğin asgari şartlarını bertaraf hükümler kararlaştırırsa dahi konaklatanın yönetmelikteki asgari standartlar uyarınca yer tahsis etme ve konaklama hizmeti sağlama borcu devam edecektir.

Konaklama sözleşmesi, konaklama yerinin geçici kullandırılması unsuru bakımından kira sözleşmesine benzemekle birlikte konaklama sürelerinin genellikle kısa olması, tahsis edilen alanın huzurlu ve güvenli olması gerekmesi, taşınmazın tahsis edilmesinin yanında diğer hizmetlerin de büyük önem arz etmesi sebepleriyle kira ilişkisinden ayrılmaktadır.

## **2. Diğer Hizmetler**

Yukarıda belirtildiği gibi konaklama sözleşmesinde konaklama yerinin geçici kullandırılması unsuru kadar, tarafların saikleri çerçevesinde diğer hizmetlerin verilmesi de büyük önem arz etmektedir. Zira verilen diğer hizmetlerin çeşidine ve şeklinde göre konaklama tesisleri farklı şekillerde sınıflandırılmakta ve isimlendirilmektedir. Örneğin bir “termal otelde” termal tesisin bulunması zaruridir, zira konaklayanın o otele gidiş amacı termal sularından faydalanmak, bu yönüyle sağlığına yararlı bir aktiviteyi gerçekleştirmektir. Buna karşın sahil kesiminde verilen villa kiralamalarda böyle bir hizmetin verilmesi zaruri olmadığı gibi konaklayan tarafından böyle bir hizmet beklenmemektedir. Başka bir örnek olarak “her şey dahil” konseptiyle satılan tatil konseptinde yemek hizmetinin verilmesi temel bir unsurdur, böyle bir durumda tesisin çok seçenekli yemek vermemesi düşünülemez. Sonuç olarak konaklama sözleşmesinin çeşidine göre bazı hizmetler o sözleşmenin temel unsuru haline gelebilmektedir.

## **3. Saklama**

Konaklama sözleşmesinin diğer bir önemli unsuru konaklayanın eşyasının saklanması, güven içerisinde tutulması ve zamanı geldiğinde kişiye tekrar iade edilmesidir. Konaklatan tarafın sorumluluğu, konaklayana oda tahsis edilmesi ile sona ermemekte, konaklayanın beraberinde getirdiği eşyaların saklanmasından da kural olarak sorumluluğu bulunmaktadır. Nitekim TBK içerisinde saklama sözleşmeleri

---

<sup>45</sup> RG. 1/6/2019, S. 30791.

bölüm başlığı altında “konaklama yeri işletenlerin sorumluluğu”na ilişkin düzenleme yapılmış, konaklama yeri işletenlerinin, konaklama yerinde bir eşyanın yok olması, zarara uğramasından ya da çalınmasından doğan sorumluluğu kabul edilmiştir.

#### 4. İş Görme (Hizmet)

Konaklama sözleşmesi kendi içerisinde iş görme unsurunu da barındırmaktadır. İş görmeden kastımız, konaklama hizmeti içerisinde verilmesi gereken bazı hizmetlerin gördürülmesidir.<sup>46</sup> Örneğin konaklama esnasında çamaşırlarının yıkanması, odasının temizlenmesi, valizlerinin taşınması, *butler* servisi sunulması, rehberin konaklayana eşlik etmesi, yemeğinin hazırlanması, masaj imkanı sunulması, spor salonundan – havuzdan yararlanabilmesi, ütüsünün yapılması, ayakkabısının boyanması, uyandırma servisini kullanması, konser – lunapark – parti gibi eğlence hizmetlerinin sunulması, konferans salonunu kullanabilmesi, reviri kullanabilmesi, vale hizmetinin sunulması, kasa hizmetinin sunulması, vestiyer yahut valiz saklama imkanını kullanabilmesi gibi hizmetlerin konaklama sözleşmesi çerçevesinde gördürülmesi gerekmektedir. Bu hizmetlerin bir kısmı bütün konaklama sözleşmelerinde görülmesi gereken hizmetler olduğu gibi bir kısmı da tesisin niteliğine göre verilmesi gereken hizmetlerdir.

#### 5. Satış

Konaklama sözleşmesinde konaklama yerinin tahsisi ile diğer konaklama hizmetleri bir bütün olarak “satılmaktadır”. TBK anlamında satış, satıcının, satılanın zilyetlik ve mülkiyetini devrettiği, alıcının ise buna karşılık bedel ödemesi anlamına gelmekle (TBK m. 207) birlikte konaklama sözleşmesinde bir hizmet satışı gerçekleştirilmektedir. Hizmet satışı bakımından TKHK bağlamında “sağlama” kavramı kullanılmaktadır. Zira TKHK m. 3/1(i)’ye göre sağlayıcı, “*kamu 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*”dir.<sup>47</sup>

<sup>46</sup> “Dosya kapsamında bulunan tüm beyanlar, delil ve belgeler doğrultusunda varlığı sübut bulan hizmet sözleşmesi gereğince davacının, davalı şirket için konaklama, eğlence, günlük tur, transfer ve gezi organizasyonu gibi birtakım hizmetleri gerçekleştirdiği, verilen bu hizmetlere karşılık da davalı tarafından 916.145Euro ödendiği ihtilaf konusu değildir.” Y. HGK., E. 2019/852 K. 2022/1226 T. 4.10.2022. Lexpera İçtihat Bilgi Bankası, E.T. 11.10.2023.

<sup>47</sup> Buna karşılık satıcı kavramı, *kamu tüzel kişileri de dâhil olmak üzere ticari veya mesleki amaçlarla tüketiciye mal sunan ya da mal sunanın adına ya da hesabına hareket eden gerçek veya tüzel kişiyi* ifade eder (m. 3/1(i)).

## 6. Ücretin Ödenmesi

Konaklama sözleşmesinde, diğer bir unsur ve konaklayanın asli edim borcu bedel ödemektir. Bu bedel kural olarak para ile ödenmektedir. Ödenecek bedel konaklama hizmeti ve diğer hizmetlere ilişkindir. Konaklama sözleşmesinde bedel belirlenirken yan edim niteliğindeki hizmetlerin bedele dahil olup olmayacağı sözleşmeyle kararlaştırılabilecektir<sup>48</sup>.

### D. Konaklama Sözleşmesinin Hukuki Niteliği

Sözleşmeler, kanunla düzenlenmiş olup olmamalarına göre isimli sözleşmeler ve isimli sözleşmeler olarak sınıflandırılmaktadır.<sup>49</sup> Zira taraflar kural olarak sözleşme özgürlüğü prensibi çerçevesinde sözleşmenin tarafını, konusunu, içeriğini serbestçe belirleyebilmektedir.<sup>50</sup> İsimli-isimsiz sözleşmeler yerine tipik sözleşmeler – atipik sözleşmeler ayrımı da kullanılmaktadır.<sup>51</sup> İsimli ya da tipik sözleşmeler ile 6098 sayılı TBK'nın özel hükümlerinde ya da bir başka kanunda düzenlenmiş sözleşme tipleri kastedilmektedir. Tarafların sözleşme özgürlüğü çerçevesinde kabul ettiği ve fakat herhangi bir kanunla düzenlenmemiş sözleşmeler ise isimli (ya da diğer adıyla atipik) sözleşmelerdir.<sup>52</sup>

Konaklama sözleşmesi TBK ya da başka bir yasada ayrıca düzenlenmemiştir. Bu yüzden isimli ya da atipik bir sözleşmedir.<sup>53</sup> TBK'da saklama sözleşmeleri bölüm

---

<sup>48</sup> TEZCAN, s. 124.

<sup>49</sup> Fikret EREN, Borçlar Hukuku Genel Hükümler, Yetkin Yayınları, 22. Baskı, Ankara, 2017, s. 207; Fikret EREN, Borçlar Hukuku Özel Hükümler, 10. Baskı, Yetkin, Ankara, 2022, s. 17, YAVUZ/ACAR/ÖZEN, s. 28; OKTAY, İsimli Sözleşmeler, s. 263-264; Aydın ZEVLİLİLER / Emre GÖKYAYLA, Borçlar Hukuku Özel Borç İlişkileri, 18. Baskı, Turhan, Ankara, 2018, s. 11; Fahrettin ARAL / Hasan AYRANCI, Borçlar Hukuku Özel Borç İlişkileri, 16. Baskı, Yetkin, Ankara, 2023, s. 54; Mustafa Alper GÜMÜŞ, Borçlar Hukuku Özel Hükümler Kısa Ders Kitabı, 3. Baskı, Filiz, İstanbul, 2018, s. 3-4.

<sup>50</sup> Ahmet KILIÇOĞLU, Borçlar Hukuku Özel Hükümler, 4. Baskı, Turhan, Ankara, 2022, s. 18; ZEVLİLİLER / GÖKYAYLA, s. 8-10; YAVUZ/ACAR/ÖZEN, s. 14-22; EREN, Borçlar Özel, s. 19-20; SEROZAN / ÖZ / ACAR / GÖKYAYLA / DEVELİOĞLU, s. 50.

<sup>51</sup> EREN, Borçlar Genel, s. 207; YAVUZ/ACAR/ÖZEN, s. 28; OKTAY, İsimli Sözleşmeler, s. 263-264; ZEVLİLİLER / GÖKYAYLA, s. 11; ARAL / AYRANCI, s. 54; İpek YÜCER AKTÜRK, İsimli Sözleşme Genel Teorisi ve Uzaktan Öğretim Sözleşmesi, Ankara, 2016, s. 29.

<sup>52</sup> EREN, Borçlar Özel, s. 17; OKTAY, İsimli Sözleşmeler, s. 263-264; ZEVLİLİLER / GÖKYAYLA, s. 11; GÜMÜŞ, s. 5; ARAL / AYRANCI, s. 54; EREN, Borçlar Genel, s. 207; YAVUZ/ACAR/ÖZEN, s. 28; YÜCER AKTÜRK, s. 29.

<sup>53</sup> “Oda kontenjan sözleşmesi Borçlar Kanunda düzenlenen sözleşme türlerinden değildir. Borç doğuran her türlü sözleşmenin kanunda düzenlenmesine ihtiyaç yoktur. Sözleşme serbestisi kapsamında, Anayasaya ve Türk Borçlar Kanunu'na göre taraflar kanunda öngörülen sınırlar içinde diledikleri konuda, diledikleri ile sözleşme yapabilirler.

başlığı altında “konaklama yeri işletenlerin sorumluluğu”na ilişkin düzenleme, konaklama sözleşmesinin atipik niteliğini değiştirmemektedir.

Konaklama sözleşmesinin isimsiz sözleşme sınıflarından hangisine girdiğinin tespiti için konaklama sözleşmesinin unsurlarını ve tarafların asli edim yükümlülüklerini göz önünde bulundurmak gerekmektedir. Belirtmek gerekir ki tarafların anlaşmasına göre konaklama sözleşmesinde ise birden fazla asli edim yükümlülüğü söz konusu olabilmektedir. Konaklama sözleşmesinin ana unsurlarından ve konaklatanın asli edimlerinden birisi olan konaklama yerinin geçici olarak kullandırılması, konaklama sözleşmesinin kullanma ve yararlanma hakkı veren bir sözleşme olduğunu göstermekte ve bu yönüyle taşınmaz kira sözleşmesindeki kiraya verenin asli edim yükümlülüğü ile benzeşmektedir. TBK m. 299’a göre kira sözleşmesi, *kiraya verenin bir şeyin kullanılmasını veya kullanmayla birlikte ondan yararlanılmasını kiracıya bırakmayı, kiracının da buna karşılık kararlaştırılan kira bedelini ödemeyi üstlendiği sözleşmedir.* Buna karşın kira sözleşmesinden farklı olarak konaklama sözleşmesinde, kullanma hakkının süresi, niteliği, konaklayanın huzur ve güvenine verilen önem, kullandırma dışında da asli edim yükümlülükleri bulunmaktadır. Bu yönüyle kira sözleşmesine ilişkin hükümlerin doğrudan konaklama sözleşmesine uygulanması mümkün değildir. Buna karşın kira sözleşmelerinin belirli hükümlerinin, ki bunlara çalışma kapsamında yeri geldikçe değinilecektir, kıyasen uygulanması mümkün ve bazen de zaruri görünmektedir.

Konaklama sözleşmesi, kira dışında kullanım ödücü sözleşmesinin de bazı unsurlarını barındırmaktadır. Özellikle konaklayana tahsis edilen yer içerisindeki havlu, bornoz, nevresim, ütü, taşınabilir kışa, askı gibi ürünlerin TBK m. 379 bağlamında tüketim ödücü olduğu söylenebilir.<sup>54</sup>

---

*Oda kontenjan sözleşmesi ile düzenleme Turizm İlişkiler Yönetmeliği'nin 3. Kısımında yapılmıştır. Belirli bir sürenin üstündeki rezervasyonlar için yapılacak sözleşmeler başlığı altında kontenjan(tahsis) sözleşmeleri düzenlenmiştir. Ancak bu yönetmelikte kontenjan sözleşmesinin ne olduğuna değinilmemiş, hangi hallerde düzenleneceğinden bahsedilmiştir. Kontenjan sözleşmesi, özel organizasyonlar için, birbiri takip eden arահklarla düzenli olarak gelecek gruplar veya ayrı müşterilerle ilgili olarak ya da odaların belirli bir dönem tahsisini gerektiren hallerde düzenlenmektedir. Antalya BAM, 11. HD., E. 2020/2158 K. 2022/1238 T. 29.9.2022. Lexpera İçtihat Bilgi Bankası, E.T. 25.07.2023.*

<sup>54</sup> Aynı yönde SEÇER, s. 116.

Konaklama sözleşmesinin saklama unsuru sebebiyle saklama sözleşmelerine ilişkin hükümlerin kıyasen uygulanabileceği açıktır. Bunun dışında TBK m. 576-578 ve 580. Maddesi hükümlerinin doğrudan uygulanması gerekmektedir.

Konaklama sözleşmesinde konaklatan taraf ayrıca çeşitli hizmetlerin verilmesini üstlenmektedir. Bu hizmetlerin bir kısmı asli edim bir kısmı ise yan edim olarak değerlendirilecektir. Örneğin termal otellerde termal havuz hizmetinin verilmesi asli bir edim olarak nitelendirilebilirken otel içerisindeki alanların ve eşyaların özenle temizlenmiş olması bir yan edim yükümlülüğü olarak düşünülebilir. Bu çerçevede konaklatan, konaklayan adına ve onun faydasına olacak şekilde belirli hizmetlerin verilmesini sağlamalıdır. Bu çerçevede somut olayın şartlarına göre hizmet ve vekalet sözleşmesine ilişkin bazı hükümlerin konaklama sözleşmeleri bakımından da uygulanması mümkün olacaktır.

Yukarıda yapılan açıklamalar çerçevesinde görülmektedir ki konaklama sözleşmesi, kanunda sayılan çeşitli sözleşme tiplerinde yer alan belirli öğelerin (asli edimlerin) bir araya gelmesiyle oluşan bir sözleşmedir. Taraflarca yapılan anlaşmanın içeriğine göre kira sözleşmesine, kullanım ödücü sözleşmesine, hizmet sözleşmesine, vekalet sözleşmesine, saklama sözleşmesine ve satım sözleşmesine ilişkin belirli hükümlerin konaklama sözleşmelerine uygulanması mümkündür. Bahsedilen bu sözleşme tiplerindeki asli edimler konaklatan üzerinde bırakılmış iken konaklayan tarafın borcu ise para borcudur. Bu durumda konaklama sözleşmesini karma sözleşme ya da bileşik karma sözleşme olarak nitelendirmek gerekmektedir.<sup>55</sup>

Edim ilişkisine göre borçlandırıcı sözleşmeler iki tarafa borç yükleyen ve bir tarafa borç yükleyen sözleşmeler olarak sınıflandırılmakta olup<sup>56</sup> konaklama

<sup>55</sup> Aynı yönde SEÇER, s. 51; EREN, Borçlar Genel, s. 208; TEZCAN, s. 80; ARAL / AYRANCI, s. 59; GÜMÜŞ, s. 7; ZEVKLİLER/GÖKYAYLA, s. 19.

Bu yönde değerlendirme içeren bir Yargıtay kararında; “Asliye Ticaret Mahkemesince, davanın otel konaklama sözleşmesinden kaynaklanan alacağın tahsili için başlatılan takibe itirazın iptali isteğine ilişkin karma nitelikli bir sözleşme olup ağırlık içeren vasfı kiralama vasfının söz konusu olduğu, bu durumda kira ilişkisinden doğan uyumsuzluğun, HMK'nın 4/(a) maddesi uyarınca, sulh hukuk mahkemesi görevli olduğu gerekçesiyle görevsizlik kararı verilmiştir. Sulh Hukuk Mahkemesi ise, taraflar arasındaki uyumsuzluğun kira sözleşmesi ile ilgili olmadığı ve otel konaklama sözleşmesi olduğu gerekçesiyle görevsizlik yönünde hüküm kurmuştur. Somut olayda uyumsuzluğun, kira sözleşmesi ile ilgili bulunmadığı, otel konaklama sözleşmesinden (hizmet ilişkisinden) kaynaklanan alacağının tahsili istemiyle yapılan icra takibine vaki itirazın iptaline ilişkin olduğu anlaşıldığından...” İfadeleri kullanılarak konaklama sözleşmesinin karma sözleşme olduğu kabul edilmiştir. Bkz. Y. 20. HD., E. 2015/1073 K. 2015/5009 T. 29.5.2015. Lexpera İçtihat Bilgi Bankası, E.T. 24.07.2023.

<sup>56</sup> Gökhan ANTALYA, Borçlar Hukuku Genel Hükümler Cilt I, Legal, İstanbul, 2015, s. 219-220; EREN, Borçlar Genel, s. 210-211; Pierre TERCIER / Pascal PICHONNAZ / Murat DEVELİOĞLU,

sözleşmeleri genel olarak iki tarafa borç yükleyen sözleşmeler içerisinde yer alan tam iki tarafa borç yükleyen sözleşmelerdendir.

Sözleşmeler, zaman yönünden ani sözleşmeler ve dönemli sözleşmeler olarak sınıflandırılmakta olup<sup>57</sup> konaklama sözleşmelerinde asli edim yükümlülüğünün ifasının, sözleşmeye konu konaklamanın gece sayısı üzerinden belirlenmesi sebebiyle; yani edim borçlarından birisinin sürekli, aralıklı ya da dönemli olarak yerine getirilmesinden ötürü konaklama sözleşmesinin dönemli ya da sürekli edimli sözleşmeler kategorisinde değerlendirilmesi mümkündür.<sup>58</sup>

Bunun dışında konaklama sözleşmeleri genel olarak şekle bağlı olmayan, ivazlı ve rızai sözleşmelerden birisi olarak nitelendirilebilir.

---

Borçlar Hukuku Genel Hükümler, Oniki Levha, İstanbul, 2016, s. 82; Kemal OĞUZMAN / Turgut ÖZ, Borçlar Hukuku Genel Hükümler Cilt 1, 18. Baskı, Vedat, İstanbul, 2020, s. 48.

<sup>57</sup> EREN, Borçlar Genel, s. 213; OĞUZMAN/ÖZ, s. 51; TERCIER/PICHONNAZ/DEVELİOĞLU, s. 85.

<sup>58</sup> Aynı yönde bkz. Ekinsu ÇAMUR, Otel Konaklama Sözleşmeleri, Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Özel Hukuk Anabilim Dalı Yüksek Lisans Tezi, Ankara, 2020, s. 18. Bu yönde yargı kararları da bulunmaktadır. Örneğin; “*hotel adli ticari işletmesinde davalı acentenin yabancı ve yerli turistlere konaklama ihtiyacını sağlamak için 2014 yaz ve 2014-2015 kış dönemi için 23.06.2014 tarihinde iki tarafa borç yükleyen tam iki taraflı sürekli edimli bir hizmet sözleşmesi olduğunu...*” İstanbul 21. Asliye Ticaret Mahkemesi, E. 2022/435 K. 2023/20, T. 12.1.2023. Lexpera İçtihat Bilgi Bankası, E.T. 25.07.2023.

## E. Konaklama Sözleşmesinin Tarafları

### 1. Genel Olarak

Tam iki tarafa borç yükleyen sözleşmelerden birisi olarak konaklama sözleşmelerinde temelde iki taraf bulunmaktadır. Taraflardan birisi konaklama hizmetini veren taraf iken diğer taraf ücret ödeme borcu altına girmektedir. Her ne kadar yukarıda “konaklama hizmeti” kavramını kullansak da “konaklatan” olarak adlandırabileceğimiz<sup>59</sup> tarafın edimi bir odanın, evin ya da başka bir yerin belirli bir süreliğine kiralanması, oda içerisinde ek ürünlerin satışı ya da temiz havlu ve benzeri eşyaların sağlanması ya da duruma göre kahvaltı verilmesi gibi diğer hizmetlerin verilmesi olarak karşımıza çıkmaktadır. Bir başka deyişle, konaklatan tarafın edimi bir kira ya da hizmet ediminin ötesine geçmektedir. Dolayısıyla konaklama sözleşmesinde karakteristik edim borçlusunu olan tarafı “konaklatan” olarak nitelendirmek, diğer tarafı, yani temelde ücret ödeme borcu altına giren tarafı da “konaklayan” olarak adlandırmak mümkündür. Konaklama sözleşmesinin niteliğine ve içeriğine göre konaklatanın borçları da değişmektedir. Dolayısıyla genel bir isimlendirme olarak “konaklatan” kavramını kullanmak yerinde olacaktır.

Klasik konaklama ilişkisi çerçevesinde konaklayan gerçek kişi olmak zorundadır. Konaklatan ise gerçek ya da tüzel kişi olabilir.<sup>60</sup>

Bununla birlikte günümüzde konaklama sözleşmesinin hazırlanmasında ve kabulünde bu iki aktörün dışında üçüncü kişiler de bulunmaktadır. Öncelikle konaklatan tarafında devasa boyutta aracılar bulunmakta ve konaklama sözleşmesine aracılık etmektedir. Hatta denebilir ki teknolojinin gelişmesi ile birlikte asıl konaklama hizmetini veren taraf olmamasına rağmen turizm ve konaklama sektörüne öncülük

<sup>59</sup> Yargı kararlarında konaklatan kavramının kullanıldığı görülmektedir. Bkz. “*Dosya kapsamından, davacı ...'nin, ... .. otelinin işletmecisi, davalı şirketlerin ise misafirlerini otelde konaklatan .... olduğu; davalı şirketin misafirlerinin konaklamalarına ilişkin düzenlenen fatura bedelinin ödenmemesi üzerine davalı aleyhine .... İcra Müdürlüğünün 2011/13762 sayılı dosyası ile icra takibi başlatıldığı... anlaşılmıştır.*” 20. HD., E. 2015/1073 K. 2015/5009 T. 29.5.2015. Lexpera İçtihat Bilgi Bankası, E.T. 24.07.2023. Ayrıca bkz. Y. 19. HD. E. 2006/7277 K. 2007/505 T. 29.01.2007. Legalbank Elektronik Hukuk Bankası, E.T. 24.07.2023.

<sup>60</sup> ÇAMUR, otel sözleşmelerine ilişkin tezinde otel işletmesi sıfatıyla konaklatanın her zaman tüzel kişi olacağını savunmaktadır. Bkz. ÇAMUR, s. 10. Söz konusu değerlendirme otel işletmeleri bakımından geçerli olabilir, zira otel işletmeleri genellikle bir tüzel kişilik altında faaliyet göstermektedir. Ancak otel işletmeleri teoride de olsa gerçek kişi tacirin bir ticari işletmesi de olabilir, bu çerçevede konaklatanın gerçek kişi olarak kabul edilmesi gerekecektir. Ayrıca konaklama sektörü, otelcilik sektöründen daha geniş bir kavram olup günümüz itibarıyla “Airbnb” gibi sistemler ya da şirketler aracılığıyla gerçek kişiler de kendi evlerini ya da odalarını kullanılabilmektedir. Dolayısıyla konaklatan tarafın gerçek kişi olması pekâlâ mümkündür. Aynı yönde SEÇER, s. 72.

eden bir pozisyonları bulunmaktadır.<sup>61</sup> Verilen hizmetin ve yapılan işlemin niteliğine göre bu kişiler konaklatan tarafın temsilcileri olarak değerlendirilebileceği gibi konaklattıran da olabilir.

Bunun dışında iş seyahati, şirketi içi eğitim ve sosyal etkinlik programı, hükümet yetkilisi diplomatik ziyaret gibi çeşitli sebeplerle, konaklama hizmetini konaklayan almasına rağmen bir başkası konaklama sözleşmesine taraf olmaktadır. Bu hususun da üçüncü kişi yararına sözleşme kapsamında değerlendirilmesi gerekmektedir.

## **2. Konaklatan**

Bir konaklama sözleşmesinde, konaklama hizmetini ya da bu hizmetle birlikte temizlik, kahvaltı ve benzeri diğer hizmetleri veren ya da vermeyi taahhüt eden taraf “konaklatan”dır.<sup>62</sup> Konaklatanın, ilgili tüzel kişiliğin hissedarı ya da taşınmazın maliki olması gerekmemektedir. Zira konaklama hizmetini ilgili taşınmazı kiralama ya da başka bir hukuki araç ile müşterilere vermek mümkündür. Konaklatan taraf bu hizmetlere karşılık belirli bir ücret ödemesi almaktadır.

### **a. Konaklama İşletmeleri**

Turizm ve konaklama sektörünün gelişmesi ve genişlemesi sebebiyle konaklatan tarafın verdiği hizmetler de komplike bir hal almıştır. Ancak yine de bu hizmeti vermek üzere kurulmuş olan işletmeler genel olarak aşağıdaki gibidir.

#### **i. Otel**

Konaklama sektörünün en temel aktörü otellerdir. Bazı kaynaklarda ve günlük dilde otel yerine hotel kavramı da kullanılmaktadır. Esasen otel kavramı günlük dilde, konaklama hizmetini veren, yani bu çalışmada “konaklatan” olarak belirttiğimiz tarafı ifade etmek üzere kullanılmaktadır. Ancak teknik olarak konaklama hizmetini sadece

---

<sup>61</sup> Reklam oluşturma kastımız olmamakla birlikte okuyucu açısından daha anlaşılır olması açısından Airbnb, booking.com, ETS Tur, hotels.com, skyscanner.com, tripadvisor.com gibi çok sayıda uluslararası firmanın konaklama sektöründe konaklayan ve konaklatan arasında aracılık yaptığını belirtmemiz gerekir.

<sup>62</sup> SEÇER, 6098 sayılı TBK’nın “konaklama yeri işletenlerin sorumluluğu”na ilişkin 576 ilâ 578. maddesi ile hapis hakkını düzenleyen 580. Maddesine dayanarak ‘konaklatan’ kavramı yerine ‘konaklama yeri işleten’ kavramını tercih ettiğini ifade etmiştir. Bkz. SEÇER, s. 71.

oteller vermemektedir, sektörün içerisinde bu hizmeti vermek üzere yeni aktörler ortaya çıkmıştır.

Otellere ve hukuki standartlarına ilişkin olarak ulusal yasa koyucular yasal düzenleme yapmakta ve çeşitli kriterler koymaktadır. Türk hukukunda bu standartlar, 31.05.2019 tarihli Turizm Tesislerinin Niteliklerine İlişkin Yönetmelik<sup>63</sup> ile belirlenmiştir. Yönetmeliğin 19. Maddesine göre oteller; *“asli fonksiyonları müşterilerin konaklama ihtiyaçlarını sağlamak olan, bu hizmetin yanında, yeme-içme, toplantı, kutlama etkinlikleri, spor ve eğlenceye yönelik üniteleri de bünyelerinde bulundurabilen tesisler”*dir. İlgili tesisleri sınıflandırmak üzere birden beşe kadar yıldız verilmektedir. Bunun en alt sınıfı olan bir yıldızlı otellerde, en az beş odanın<sup>64</sup>, resepsiyon bölümü ile bekleme bölümünden oluşan bir lobinin, oturma alanı ve bu alanda sıcak ve soğuk içecek hizmetinin bulunması gerekmektedir (m.19/2).

## ii. Motel

Konaklama hizmeti vermek üzere kurulan bir diğer işletme motellerdir. Günlük dilde bazen otel yerine de kullanılan motel kavramı esasen otomobil ile seyahatin yaygınlaşması ile yol kenarlarında kurulan ‘motor (h)otel’ kavramından türemiştir.<sup>65</sup> Moteller, motorlu taşıtlar ile yolculuk yapanların geceleme suretiyle dinlenme ve otopark ihtiyacını karşılamaktadır. Dolayısıyla başlangıçta gecelik konaklamadan ibaret tek yönlü bir hizmet vermekteyken zaman içerisinde kahveden havuza ve restoran hizmetlerine kadar uzanacak şekilde hizmet kapsamını genişletmiştir.

Turizm Tesislerinin Niteliklerine İlişkin Yönetmelik’in 23. maddesine göre moteller, *“yerleşim merkezleri dışında, karayolu güzergâhı veya yakın çevrelerinde inşa edilen, motorlu araçlarıyla yolculuk yapanların konaklama, yeme-içme ve araçlarının park ihtiyaçlarını karşılayan”* tesisler olup en az on odasının bulunması gerekmektedir. İlâveten motellerin verdiği hizmetler arasında, a) tesisin kolayca bulunmasını sağlayan ve tesis içi hizmetleri gösteren yol ve yön işaretlerinin, b) yeterli aydınlatma bulunan çevre düzenlemesinin, c) resepsiyon ve kapasiteye yeterli bekleme

<sup>63</sup> RG. 01.06.2019, S. 30791.

<sup>64</sup> Kanun koyucu beş oda kuralını 16/3/2023 tarihinde değiştirmiştir. Bu değişiklikten önce alt sınır beş oda değil on oda idi. Değişiklik 32134 sayılı Resmî Gazete’de yayımlanan 6969 sayılı Cumhurbaşkanlığı Kararının 12’nci maddesiyle yapılmıştır. Tatil beldelerimizde, orada yaşayan yerel hakların da kazanç sağladığı daha ar kapsamlı butik otellerin artmış olması ve hatta talep görmesi sebebiyle söz konusu değişikliği yerinde bulmaktayız.

<sup>65</sup> SEÇER, s. 10.

bölümünden oluşan lobinin, ç) yeterli büyüklükteki kahvaltı salonunun, d) yönetim odasının, e) sıcak ve soğuk içecek ve basit yiyecek hizmetinin, f) en azından ortak alanlarda kablosuz internet hizmetinin, ve g) oda sayısının yüzde sekseni oranında otoparkın bulunması zorunlu tutulmuştur.

### **iii. Pansiyon**

Otellere benzemekle birlikte daha çok ev konseptinde bulunan konaklama tesislerini pansiyon olarak adlandırmak mümkündür<sup>66</sup>. Türk hukuku açısından da Yönetmelikte, giriş holünün; oturma, yemek ve kahvaltı ihtiyacını karşılayabilecek kapalı mahalin; işletme tarafından yemek verilmemesi durumunda ihtiyacı karşılayacak sayıda buzdolabı, bulaşık makinası gibi mutfak malzemelerinin bulunduğu en az üç, en fazla yirmi beş odalı yönetimi basit tesisler olarak tanımlanmıştır (m. 24).

### **iv. Tatil köyü**

Tatil köyleri turizm ve konaklama sektörü içerisinde daha geniş çaplı hizmet veren, doğal güzellikler ve geniş bir yeşil alan içerisinde spor, eğlence ve kültür hizmetlerinin bir arada verildiği tesislerdir.<sup>67</sup> Tatil köyleri bir ara dinlenme yeri olarak kullanılmamakta, daha ziyade yılın belirli bir haftasında ya da döneminde zihinsel ve bedensel bir rahatlama amacıyla kullanılmaktadır.

Ulusal yasalar, tatil köylerinin standartlarını daha ağır koşullara tabi tutmuştur. Örneğin Türk hukukunda tatil köylerinin en az altmış odasının, girişte kontrol ünitesinin, tesis yatak kapasitesinin aynı anda en az yüzde otuzuna hizmet veren lokanta veya lokantaların, kat ofislerinin, katlarda resepsiyonla bağlantılı telefonların, odalarda ve genel mahallerde klima ve internet hizmetinin bulunmasını zorunlu tutmuştur. Tatil köylerinde bulunması gereken hususlar bunlarla da sınırlı olmayıp Yönetmelik'in 20. Maddesindeki şartların sağlanması gerekmektedir.

### **v. Hostel**

Gençlik turizmi bağlamında gündeme gelen hosteller, paylaşımlı odalarda uygun fiyatlara gecelik konaklama ihtiyacını karşılamak üzere ortaya çıkmış ve geçici konaklamalarda öğrenciler tarafından sıklıkla kullanılmaktadır. Diğerlerinden farklı

<sup>66</sup> Aynı yönde bkz. SEÇER, s. 11.

<sup>67</sup> HARMAN, s. 181; KOZAK/KOZAK/KOZAK, s. 84; Nilüfer KOÇAK, Turizm Endüstrisinin Bileşenleri, içinde Genel Turizm Bilgisi (Ed. Oktay EMİR), Türkiye Cumhuriyeti Anadolu Üniversitesi Yayını, Eskişehir, 2018, s. 77.

olarak hostellerde, odanın kiralanması değil bir nevi oda içerisinde bulunan yatağın kiralanması söz konusudur. Şüphesiz ki bazı yan hizmetlerin de verilmesi gerekmektedir. Turizm Tesislerinin Niteliklerine İlişkin Yönetmelik'te hostele ilişkin bir tanımlama ve düzenleme bulunmamaktadır. Öyleyse konaklatan taraf, Türk hukuku bakımından, turizm tesislerinin genel asgari niteliklerini karşılayacak şekilde bu hizmeti verebilir ve bu yönde bir tesis işletebilir.

## **vi. Kamping**

Kampingler de değişen turizm ve konaklama sektörünün pastası büyüyen oyuncularından birisidir. Büyükşehirlerin nüfusunun artması ile birlikte büyükşehir yoğunluğundan sıkılan ve tatil masrafını azaltmak isteyen insanların doğaya ve kamping alanlarına olan talebi artırmıştır. Kamping alanı, esasen yarı kapalı bir konaklama hizmeti vermektedir. Sınırları belli bir alan içerisinde iç ve dış güvenliği sağlamakta, tuvalet- banyo gibi ortak ihtiyaçları karşılamakta ancak konaklayacak yer açısından betonarme bir oda yerine çadır ya da doğayla uyumlu hafif bir malzemedен yapılmış bir alanda bu hizmeti vermektedir.

Kamping kullanımının artması ile birlikte kanun koyucu da bu hususu düzenleme ihtiyacı hissetmiş ve Yönetmelik'te bir madde ayırmıştır. Buna göre kampingler, *“deniz, göl, dağ gibi doğal güzelliği olan yerlerde kurulan ve genellikle müşterilerin kendi imkânlarıyla geceleme, yeme-içme, dinlenme, eğlence ve spor ihtiyaçlarını karşıladıkları en az on ünitelik tesisler”* olarak tanımlanmış ve aranan nitelikler tek tek sayılmıştır<sup>68</sup>

## **vii. Diğer**

Önceki bölümlerde de ifade edildiği üzere, değişen ve gelişen turizm ve konaklama sektörü içerisinde verilen konaklama hizmetleri de çeşitlenmektedir. Bu çerçevede konaklama sözleşmesinin 'konaklatan' tarafının da verdiği hizmetler, sözleşme kapsamında hak ve borçları ve ilgili hizmetlere yönelik kurulan işletmeler çeşitlenmektedir. Bu konuda ulusal yasalar arasında da yer yer farklılıklara rastlamak mümkündür. Örneğin yukarıda sayılanların dışında öğrenci yurtlarının, apart otellerin, glamping alanlarının, karavan parklarının ve hatta çeşitli sistemler vasıtasıyla kendi

---

<sup>68</sup> Kampinglerde aranan nitelikler bakımından bkz. Turizm Tesislerinin Niteliklerine İlişkin Yönetmelik madde 36.

evi, çiftliği ya da benzeri bir malvarlığını belirli bir süreliğine kullandıran tarafın konaklamaya ilişkin bir hizmet verdiği ve konaklama sözleşmesinin ‘konaklatan’ tarafı olduğu ifade edilebilir. Konaklatan tarafın hak ve yükümlölükleri, verdiği hizmetlerin sınırı gibi hususların zaman içerisinde değişmeye ve çeşitlenmeye devam etmesi de kaçınılmaz görünmektedir.

### **b. Konaklatan Yerine Geçen Kişiler**

Konaklama sözleşmelerin bizzat konaklayan ile konaklatan arasında yapılabileceği gibi yukarıda belirtildiği gibi günümüz dünyasında konaklatan yerine çeşitli platformlarda konaklatan adına rezervasyon yapıldığı, yani konaklama sözleşmesi yapıldığı görölmektedir. Bir başka deyişle konaklama sözleşmesi konaklatan yerine bir üçüncü kişi tarafından yapılmaktadır. Taraflar arasındaki sözleşmenin niteliğine göre bu üçüncü kişinin hukuki ilişkideki konumu da değişecektir. Ancak genel itibariyle konaklama sözleşmesi yapan aracı kişi ya da kurumlar, konaklatan tarafın adına işlem yaptığı için onun temsilcisi gibi hareket etmektedirler. Bu bölümde konaklatan adına hareket eden ya da konaklatan yerine geçerek konaklayan taraf ile konaklama sözleşmesi yapan diğer kişiler ele alınacaktır.

### **i. Ticari Temsilci**

Hukuki anlamda temsil, bir başkası adına ve hesabına hüküm ve sonuç doğurmak üzere hukuki işlem yapılmasıdır.<sup>69</sup> Bu hukuki ilişi çerçevesinde bir başkası adına ve hesabına hareket eden temsilci, adına ve hesabına hareket edilen kişi ise temsil olunandır. Temsil ilişkisinde hukuki işlemi yapan temsilci olmasına rağmen işlemin sonuçlarından temsil olunan etkilenmektedir.

Ticari temsile ilişkin hükümler TBK’nın 547 ve devamı maddelerinde yer almaktadır. TBK madde 547/1’e göre ticari temsilci, *işletme sahibinin, ticari işletmeyi yönetmek ve işletmeye ilişkin işlemlerde ticaret unvanı altında, ticari temsil yetkisi ile kendisini temsil etmek üzere, açıkça ya da örtölü olarak yetki verdiği kişidir*. Konaklama sözleşmelerinin konaklatan tarafı genellikle tacir sıfatına sahip olan ticari

---

<sup>69</sup> EREN, Borçlar Genel, s. 490; ANTALYA, Cilt I, s. 580; TERCIER/PICHONNAZ/DEVELİOĞLU, s. 137-138.

işletmeler olmaktadır. Bu bakımdan yukarıdaki hüküm çerçevesinde konaklama tesisinin genel müdürleri bu kategoriye girmektedir. Genel müdür yardımcıları ise madde 551 kapsamında ticari vekildir.<sup>70</sup> Ticari temsilciler temsil olunan taraf ad ve hesabına bütün hukuki işlemleri yapabilmekteyken ticari vekil kural olarak işletmenin “alışılmış” işlemlerini yapmaya yetkilidir. TBK aynı zamanda ticari vekilin, ödünç olarak para veya benzerlerini alma, kambiyo taahhüdünde bulunma, dava açma ve açılmış davayı takip etme yönünden işlem yapabilmesi için açıkça yetkili kılınmış olmasını aramıştır (Bkz. TBK m. 551/2).

## ii. Seyahat Acentası

Günümüz itibariyle turizm ve konaklama sektörünün vazgeçilmez unsurlarından birisi olan seyahat acentaları<sup>71</sup> vasıtasıyla çok sayıda konaklama sözleşmesi yapılmakta ve turizm sektörünün daha geniş kitlelere ulaşması sağlanmaktadır. Seyahat acentaları ekonomik konumu ve bunu bir meslek olarak icra eden kişilerin çokluğu sebebiyle ülkemizin en büyük meslek örgütlerinden birisi doğmuş, sektörün çatı kuruluşu olan Seyahat Acentaları Birliği ayrı bir kanunla kurulmuştur.<sup>72</sup>

Kanuna göre seyahat acentası, “*kâr amacı ile turistlere turizm ile ilgili bilgiler vermeye, paket turları ve turları oluşturmaya, turizm amaçlı konaklama, ulaştırma, gezi, spor ve eğlence hizmetlerini görmeye yetkili olan, oluşturduğu ürünü kendi veya diğer seyahat acentaları vasıtası ile pazarlayabilen ticarî kuruluş*”tur. Her ne kadar kavram içerisinde kullanılan acenta ifadesi TTK m. 102 bağlamında acentayı çağrışırsa da seyahat acentaları genel olarak TTK m.102 bağlamında acenta olmadığı ifade edilmiştir.<sup>73</sup> Ancak bu değerlendirme kanımızca eleştiriye açıktır.

TTK m. 102 bağlamında acentanın tanımında üç unsur bulunmaktadır: a) bir ticari işletme ile ilgili olma ve b) tabi olmama, c) belirli bir bölge veya yer içerisinde

---

<sup>70</sup> Aynı yönde bkz. SEÇER, s. 75; Selma ÇETİNER / Ebru BOZKURT YÜKSEL, Ticari İşletme ve Şirketler Hukuku, 5. Baskı, Seçkin Yayınları, Ankara, 2021, s. 206-207.

<sup>71</sup> Türk Dil Kurumu güncel sözlüğünde “acentá” kavramı yerine “acente” ifadesinin tanımı yapılmış olup doğru kullanım acente olarak gösterilmiştir (bkz. <https://sozluk.gov.tr/>). Ancak gerek 1618 sayılı Kanunda gerekse TTK’da “acentá” kavramı kullanıldığı için biz de bu çalışmamızda o şekilde kullanacağız.

<sup>72</sup> İlgili kanun 1618 sayılı Seyahat Acentaları ve Seyahat Acentaları Birliği Kanunu’dur. Bkz. RG. 28.09.1972, S. 14320.

<sup>73</sup> SEÇER, s. 77; Altan Fahri GÜLERCİ, Seyahat Acentalarının Hukuki Niteliği, Terazi Hukuk Dergisi, Cilt 17, Sayı 193, 2022, s. 89-90.

faaliyet, d) süreklilik ve e) bir sözleşme kapsamında faaliyet gösterilmesi.<sup>74</sup> Tabii olmamadan kasıt, ticari temsilci veya vekil gibi işletmeye bağlı olmadan, diğer bir deyişle bağımsız çalışıyor olmaktır. Acentaya belirli bir bölge içerisinde tekel hakkı verilmektedir. Bu kapsamda acentası olduğu işletmenin sözleşmelerine aracılık etmekte ve sözleşmeleri onun adına yapmaktadır. Bu yönüyle genel olarak seyahat acentalarının da TTK kapsamında acenta olarak değerlendirilmesinin mümkün olduğu kanaatindeyiz. Bununla birlikte seyahat acentaları hakkında 1618 sayılı Kanun ile çeşitli yasal düzenlemelerde yer alan çok sayıda özel hüküm olması sebebiyle bunların öncelikle uygulanması gerektiği açıktır. Bu hükümler içerisinde yer yer TTK anlamında acentalıktan ayrılan durumlar bulunmaktadır. Örneğin seyahat acentalarında kural olarak bölgesel bir tekel faaliyet bulunmamakta iken TTK anlamında acentalıkta belirli bir bölgede tekel olarak hukuki işlem yapılması gerekmektedir.

Bununla birlikte günümüz turizm sektöründe seyahat acentalarının rolü konaklama hizmeti veren işletmelere aracılık etmekten öteye geçmiştir. Seyahat acentaları, konaklama işletmeleri ile yaptığı anlaşma çerçevesinde konaklama hizmetini ya da konaklama işletmelerinde sunulan çeşitli hizmetleri bir paket haline dönüştürerek müşterilerine satmaktadır.<sup>75</sup> Bu çerçevede seyahat acentaları ile konaklatan arasında “otel sözleşmesi” olarak ifade edilen bir sözleşme ilişkisi kurulmakta ve bu sözleşme kapsamında seyahat acentası konaklayan getirme ve konaklama bedelini ödeme borcu altına girmektedir.<sup>76</sup> Literatürde ve yasal

<sup>74</sup> Reha POROY / Hamdi YASAMAN, Ticari İşletme Hukuku, 19. Baskı, Ankara, 2022, s. 281 Yazarlar, bu unsurların Kıta Avrupası ülkeleri hukuk sistemlerinde aşağı yukarı aynen bulunduğunu ifade etmektedir.

<sup>75</sup> GÜLERCİ, s. 86-88. BETTOJA’ya göre seyahat acentasının asıl işlevi budur. Bkz. BETTOJA, s. 43.

<sup>76</sup> TEZCAN, s. 122; SEÇER, s. 79. Söz konusu durum aşağıdaki istinaf kararında güzel bir şekilde açıklanmıştır:

*“Taraflar arasında gerçekleştirilen sözleşme, Turizm Hukukuna özgü otel sözleşmesidir. Turizm Hukukunu düzenleyen kodifiye edilmiş temel bir kanun bulunmadığı gibi, gerek TBK da, gerekse de TTK ve diğer kanunlarda “ Otel Sözleşmesi “ kavramı bulunmamaktadır, ancak uzun yıllardan bu tarafa Turizm sektörü uygulamasında oteller ile seyahat acenteleri arasında yapılan sözleşmelerde, Otel Sözleşmesi kavramı kullanıldığı, gerek uluslararası düzenlemelerde, gerekse Turizm İlişkiler Yönetmeliğinde de kavram bu şekilde yerleştiği için, Turizm Hukukuna özgü bir sözleşme tipi olarak “ Otel Sözleşmesi “ kavramının konaklama işletmeleri ( Otel ) ile seyahat işletmeleri ( Seyahat Acentası ) arasındaki sözleşmeler için kullanıldığının anlaşılması gerekmektedir. Otel Sözleşmesi niteliği itibarıyla, kanunlarda düzenlenmiş hiçbir sözleşme tipine dahil edilmeyeceği gibi kendine özgü yapısı olan sui jeneris bir sözleşmedir. Otel Sözleşmesi ile otelci, konaklama ve buna bağlı yan hizmetleri sunmayı, kar ya da komisyon ödemeyi yükümlenirken, seyahat acentası otele müşteri sağlamayı ve genellikle konaklama bedelini ödemeyi taahhüt ettiği için, tam iki tarafa borç yükleyen sözleşmelerdendir. Otel Sözleşmesi, Turizm İlişkiler Yönetmeliğinin 6. maddesinde, acenta ve Otel arasında, bireysel olarak seyahat eden müşterilerle ilgili sözleşmeler, grup olarak seyahat eden*

düzenlemelerde kullanılan bu ismin karışıklığa yol açan bir yönü olmakla birlikte bir konaklama işletmesi olan oteller ile müşterileri arasında yapılan “otelcilik sözleşmesi”nden farklı olduğunu belirtmek gerekir. Burada bahis konusu yaptığımız otel sözleşmesi, seyahat acentası ile konaklama işletmesi arasında yapılan; konaklama işletmesinin seyahat acentasının müşterilerine bir bedel karşılığında konaklama ve diğer bazı hizmetleri sunma, seyahat acentasının da konaklayan getirme ve konaklama bedelini ödeme borcu altına girdiği sözleşmedir.<sup>77</sup> Konaklama sözleşmelerinin taraflarından birinin konaklayan taraf olması zarureti vardır. Nitekim Turizm İşletmelerinin Bakanlıkla, Birbirleriyle ve Müşterileriyle İlişkileri Hakkında Yönetmelik<sup>78</sup> kapsamında otel sözleşmesi açıkça tanımlanmasa da “acenta ile otel arasında yapılacak otel sözleşmelerine” ilişkin belirli prensipler ve standartlar ortaya konmuştur.

---

*müşteriler ile ilgili sözleşmeler ve belirli bir sürenin üzerindeki rezervasyonlar için yapılacak ( kontenjan ) tahsis sözleşmeleri şeklinde üç çeşit Otel sözleşmesinin düzenleneceği belirtilmiştir. Kontenjan Sözleşmesi, Otel ile acenta arasında belirli bir dönemi kapsayacak şekilde, otelcinin acenta müşterisine belirli sayıda oda tahsis etmeyi kabul ettiği, acentasında Otel tarafından tahsis edilen yerlere müşteri sağlamayı kabul ettiği sözleşme olarak tanımlayabiliriz. Kontenjan sözleşmeleri, tam iki tarafa borç yükleyen sözleşme tiplerindedir. Garantili kontenjan sözleşmelerinde ise, Otel belirli sayıda oda ayırmayı taahhüt etmiş ise bu odalarda belirlenen konaklama yapılmısa dahi, seyahat acentası bu bedeli ödeme yükümlülüğü altında olduğu için, Otel tarafından düzenlenen no Show faturalarını ticari kayıtlarına alıp ödeme yükümlülüğündedir.” İstanbul BAM, 17. HD., E. 2018/3365 K. 2022/334 T. 24.3.2022.*

Buna karşın bazı yargı kararlarında, hatalı bir şekilde, otel ile acenta arasında konaklama sözleşmesinin yapıldığına ilişkin ifadeler kullanılmaktadır. Örneğin; “Mahkemece, taraflar arasındaki ticari ilişkinin 2013 yılında başladığı, davalı şirket tarafından davacı şirket yetkilisine ya da çalışanlarına yapılan ödemelerde herhangi bir itirazı kayıt konulmadığı, taraflar arasındaki mutabakat formunun herhangi bir itirazı kayıt konulmadan imzalandığı, taraflar arasında imzalanan 01/04/2016 - 31/10/2016 dönemine ilişkin imzalanan konaklama sözleşmesinde zamanında yapılmayan ödemelere aylık %2 faiz uygulanacağı öngörülmüş ise de; davacının uzun yıllar kendisine geç yapılan ödemelere itiraz etmeyip, sonradan geç ödemeler için faiz talep etmesinin TMK'nın 2. maddesinde öngörülen dürüstlük kurallarına aykırılık teşkil edeceği gerekçesiyle, davanın reddine karar verilmiştir.” Antalya BAM, Antalya BAM, 11. HD., E. 2019/2526 K. 2020/1853 T. 31.12.2020.

*Davacı vekili, müvekkilinin ... bulunan side ... Otel tesisini işlettiğini, davalının seyahat acentası olduğunu ve müşterilerinin otelinde konakladığını ve hizmet aldığını, davalı ile cari hesap ilişkisi olduğunu, ... Davalı vekili, faturaların müvekkiline tebliğ edilmediğini, davacı ile yapılan konaklama sözleşmesi uyarınca hizmet aldığını, takip tarihine kadar bir miktarını ödemediğini...” Y. 23. HD., E. 2018/2578 K. 2020/4402 T. 21.12.2020. Lexpera İçtihat Bilgi Bankası, E.T. 23.05.2023.*

<sup>77</sup> SEÇER, s. 79; TEZCAN, s. 122. Uluslararası Otel ve Restoran Birliği ve Seyahat Acentaları Birlikleri Evrensel Federasyonu Tüzüğü'nün 7. Maddesinde yapılan tanıma göre otel sözleşmesi, konaklama işletmesi ile seyahat acentası arasında kurulan, konaklama işletmesinin belirli bir ücret üzerinden konaklama hizmeti sunmayı, seyahat acentasının da müşterilerini konaklatmayı taahhüt ettiği sözleşmedir. Bkz. Code of Practice on the Relations Between Hoteliers and Travel Agents, erişim: <https://www.wko.at/branchen/tourismus-freizeitwirtschaft/reisebueros/Kooperationsabkommen-engl.-IHRA-UFTAA-code-of-practice.pdf> (Çevrimiçi: 23.07.2023).

<sup>78</sup> RG. 23.03.1983, S. 17996.

Bu ilişkide konaklama bedeli kural olarak seyahat acentası tarafından ödendiği için seyahat acentasının rolünün bir temsil ilişkisinin ötesine geçtiği kanaatindeyiz.<sup>79</sup> Zira bu durumda seyahat acentası ile konaklayan ya da müşteri doğrudan konaklama sözleşmesi yaparak konaklama hizmeti yapmaktadır. Konaklama işletmesi ise seyahat acentası ile yaptığı otel sözleşmesi çerçevesinde seyahat acentasının müşterilerine konaklama ve belirlenen diğer hizmetleri sunma borcu altına girmektedir. Dolayısıyla bu ilişkide seyahat acentasının konaklama sözleşmesinin konaklatan konumuna geldiği kanaatindeyiz. Dolayısıyla konaklama hizmetinin eksik verilmesi ya da hiç verilmemesi durumunda asli sorumluluğun seyahat acentasında kalması gerekecektir. Zira bu ilişkide konaklama işletmesi ile konaklayan ya da müşteri arasında sözleşmesel bir ilişki bulunmamaktadır. Şartlarını sağlaması durumunda ise haksız fiil ya da vekaletsiz iş görmeden kaynaklı hukuki bir talepte bulunmak mümkün olabilir.

Yine günümüz turizm sektörünün satış işlemlerine öncülük yapanların çevrimiçi (online) seyahat acentaları olduğu açıktır. Gerçekten de çok sayıda çevrimiçi platform, farklı otel ve diğer konaklama işletmelerini, özelliklerini, fiyatlarını ve müsaitlik durumlarını tek bir sayfada ortaya koymakta ve müşterilerin tercih yapmasını kolaylaştırmakta, bu suretle müşteri çekerek satış yapmaktadır. Bu çerçevede elektronik ortama sözleşme yapıldığı gözetilerek mesafeli sözleşmelere ilişkin düzenlemelerin de göz önünde bulundurulması gerekecektir. Burada konaklama sözleşmesinin tarafının belirlenmesi ise hem acenta ile konaklama işletmesi, hem de konaklayan ile seyahat arasındaki hukuki ilişkiye (sözleşme hükümleri) bağlıdır.

---

<sup>79</sup> Bu yönde bkz. 19. HD., E. 2009/5652 K. 2009/9346 T. 14.10.2009: “Mahkemece, iddia, savunma, toplanan delillere ve bilirkişi raporuna göre davacı şirketin incoming seyahat acentası olduğu, TTK. ’nun 119. maddesi uyarınca husumetin acentaya değil, sözleşmenin tarafına yöneltilmesi gerektiği, davacının davalıya herhangi bir borcunun olmadığı, bu nedenle davacının ödemek zorunda kaldığı bedelin iadesine karar vermek gerektiği gerekçesi ile davanın kabulüne karar verilmiş, hüküm taraf vekillerince temyiz edilmiştir.

Davalı tarafından hem davacı F3 Turz. A.Ş. hem de F1 Limited aleyhine icra takibine girilmiş, borçluların itiraz etmemeleri üzerine kesinleşen icra takibinden sonra davacı tarafından diğer borçlu şirketin acentesi sıfatıyla borç ödenmiştir. Her ne kadar davacı vekili dava dilekçesinde acentelik ilişkisinin sona erdiğini iddia etmekte ise de icra dosyasına verdiği 21.10.2002 tarihli itiraz dilekçesinin 5. bendinde “acente sıfatını taşıyan müvekkile husumet yöneltilemez.” şeklinde beyanda bulunmuştur. Davacı vekilinin bu beyanına göre davacı şirketin takip tarihi itibarıyla acente olduğunun ve yapılan ödemelerin asıl şirket namına acente sıfatıyla yapıldığının kabulü gerekir. Nitekim 10.06.2004 tarihli bilirkişi raporunun 9. sayfasının 4. paragrafında “....davalı şirket tarafından davacı adına kesilen faturaların davacı vekili tarafından da ikrar edilmiş olduğu üzere, davacı kayıtlarına işlenmiş ve bedellerinin de davacı tarafından ödenmekte olmasından, davacının dava dışı F1 Ltd. ile davalı arasında imzalanmış bulunan kontenjan sözleşmelerinin yürütülmesinde, hizmetin görülmesi sırasında düzenlenen faturaların ödenmesinde yükümlülük üstlendiğinin anlaşıldığı” şeklinde görüş bildirilmiştir.”

### iii. Tur Operatörleri

Her ne kadar bazı kaynaklarda tur operatörlerinin konaklama işletmesi lehine temsil ilişkisi çerçevesinde hareket ettiği ifade edilmiş olsa<sup>80</sup> da tur operatörlerinin belirli bir hizmet paketi oluşturarak kendi adlarına işlem yaptıkları görülmektedir. 1618 sayılı Kanunda ya da Türk yasal mevzuatında tur operatörü kavramı kullanılmamakla birlikte “paket turlar”ın yaygınlaşması ile bu alanda düzenleme yapma ihtiyacı hissedilmiş ve 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun’da<sup>81</sup> ayrıntılı hükümler getirilmiştir. Zira günümüzde şehir hayatının karmaşıklığı ile şehirde yaşayan insan sayısının artması ile birlikte tatil, seyahat, belirli kültürel ve doğal güzelliklerin rehber eşliğinde gezilmesi, aktivitelerin yapılması gibi birden fazla edimi bir bütün olarak alma ihtiyacı artmış, edimlerin sayısı ve karmaşıklığı sebebiyle zayıf taraf konumunda olan tüketicinin korunması ihtiyacı doğmuştur.<sup>82</sup>

Paket tur sözleşmeleri, konaklama sözleşmeleri ile sıkı ilişki içerisinde olmakla birlikte fakat ayrı bir sözleşme türü olduğunu belirtmek gerekir. Esasen paket tur sözleşmeleri yapan tur operatörleri, içinde konaklama sözleşmesinin de yer aldığı, kısa süreli ve fakat daha fazla edimin yer aldığı bir taahhütte bulunmaktadır. Dolayısıyla tur operatörlerinin konaklatan taraf olma durumu gözetilerek burada paket tur sözleşmeleri üzerinde durulması ihtiyacı hissedilmiştir.

TKHK kapsamında paket tur sözleşmeleri, “*paket tur düzenleyicileri veya aracıları tarafından a) ulaştırma, b) konaklama, ve c) ulaştırma ve konaklamaya bağlı olmayan turizm hizmetlerinden en az ikisinin birlikte, her şeyin dâhil olduğu fiyatla satıldığı veya satımının vaat edildiği ve hizmetin yirmi dört saatten uzun bir süreyi kapsadığı veya gecelik konaklamayı içerdiği sözleşmeler* şeklinde tanımlanmıştır. Yasa koyucu bununla yetinmemiş, Paket Tur Sözleşmeleri Yönetmeliğinde<sup>83</sup> de bir tanıma yer vermiştir.<sup>84</sup> Bu tanım da gözetilerek paket tur sözleşmelerinin hukuki

<sup>80</sup> SEÇER, s. 73, 86.

<sup>81</sup> RG. 28.11.2013, S. 28835.

<sup>82</sup> Turan ŞAHİN, Paket Tur Sözleşmesinin Sona Ermesi, İnönü Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, Cilt 13, Sayı 1, 2022, s. 68.

<sup>83</sup> RG. 14.01.2015, S. 29236.

<sup>84</sup> Paket Tur Sözleşmeleri Yönetmeliği’nin 4(1)(f) maddesinde paket tur sözleşmesi, “*Paket tur düzenleyicileri veya aracıları tarafından ulaştırma, konaklama ve başka turizm hizmetlerinden en az ikisinin birlikte, her şeyin dâhil olduğu fiyatla satıldığı veya satımının vaat edildiği ve hizmetin yirmi dört saatten uzun bir süreyi kapsadığı veya gecelik konaklamayı içerdiği sözleşmeleri*” şeklinde tanımlanmıştır.

niteliği konusunda çeşitli görüşler ileriye sürülmüştür. Bir görüşe göre paket tur sözleşmeleri; tur operatörü, belirli bir bedel karşılığında tur düzenlemeyi, kalacak yer sağlamayı ve yemek sunmayı; yani eser ya da vekalet, kira ve satış sözleşmelerinin edimlerini borçlandığı için karma kombine bir sözleşme tipidir.<sup>85</sup> Buna karşın bazı yazarlar, TKHK'da detaylı düzenlemeler yapıldığı için paket tur sözleşmelerinin artık tipik bir sözleşme olarak değerlendirilmesi gerektiği kanaatindedir.<sup>86</sup> Bir üçüncü görüş olarak da turların taşıdığı özelliklerin birbirinden farklı olduğu gözetilerek *sui generis* bir sözleşme nitelenmesi yapılmıştır.<sup>87</sup>

TKHK'nın ve Paket Tur Sözleşmeleri Yönetmeliğinin hükümleri gözetilerek denebilir ki bir sözleşmenin paket tur sözleşmesi olarak nitelendirilebilmesi için, a) taraflardan birinin tüketici, diğer tarafın tur operatörü olması gerekmekte; b) ulaştırma, konaklama ve bunlara bağlı olmayan başka turizm hizmetlerinin en az ikisinin birlikte sunulması, c) her şey dahil fiyatın belirlenmesi, ve d) hizmetin yirmi dört saati geçmesi ya da en az bir gece konaklama, unsurlarını taşıması gerekmektedir.<sup>88</sup>

Görüldüğü üzere paket tur sözleşmelerinin büyük oranda konaklama sözleşmelerinin taşıması gereken özellikleri içerdiği ya da içermesi beklenmektedir. Hizmet veren tarafın edimlerinin çokluğu ve niteliği itibariyle de konaklama sözleşmesine benzese de daha ziyade konaklama sözleşmesini de kapsayan bir yapısının bulunduğu kanaatindeyiz. Bu çerçevede denebilir ki paket tur sözleşmeleri içerisinde konaklamaya ilişkin edimler borçlanılmışsa tur operatörü konaklatan konumuna geçecek ve işbu çalışma kapsamında konaklatanın borç ve yükümlülüklerinden sorumlu olacaktır. Ama aynı zamanda paket tur sözleşmeleri, konaklamaya ilişkin bir edim içermeden ulaştırma ve başka bir turizm hizmetinden oluşan bir sözleşme olabilir ve bu durumda konaklamaya ilişkin bir edim olmadığı için konaklama sözleşmesine ilişkin belirli kuralların uygulanması söz konusu olmaz.

---

<sup>85</sup> ŞAHİN, Paket Tur, s. 69; ZEVKLİLER/GÖKYAYLA, s. 20; Aybike KAYNAR BARDAKÇI, Paket Tur Sözleşmeleri, Bilgi Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, 2019, s. 35.

<sup>86</sup> Bahadır DEMİR, 6502 sayılı Kanun Kapsamında Paket Tur Sözleşmesi, Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yüksek Lisans Tezi, 2014, s. 77; Yılmaz ASLAN, Tüketici Hukuku, 6. Baskı, Ekin Kitabevi, Bursa, 2022, s. 581.

<sup>87</sup> Ebru CEYLAN, Paket Tur Sözleşmesiyle İlgili 6502 sayılı Yeni Tüketicinin Korunması Hakkında Kanuna Göre Getirilen Düzenlemeler, İstanbul Aydın Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, Cilt 1 Sayı 1, 2015, 76-77.

<sup>88</sup> ŞAHİN, Paket Tur, s. 69-70; KAYNAR BARDAKÇI, s. 9- 18; DEMİR, Paket Tur, s. 19-24; CEYLAN, s. 77-78.

Ancak bu durum uygulamada çok azdır, zira paket turlar genel olarak 24 saatten fazla ve konaklamalı olarak gerçekleşmektedir.

Bununla birlikte konaklama sözleşmeleri daha genel nitelikli bir sözleşme olup genel olarak kanuni düzenlemeye tabi tutulmamıştır. Paket tur sözleşmeleri hakkında ise TKHK’da ve Yönetmelikte detaylı düzenlemeler vardır. Bu kapsamda paket tur sözleşmeleri mutlak olarak tüketici sözleşmesi niteliğinde olacak ve uyuşmazlık halinde tüketici mahkemeleri yetkili olacaktır. İleride bahsedileceği üzere paket tur sözleşmelerinin yabancılik unsuru içermesi halinde de MÖHUK m. 26 ve 45’e göre uygulanacak hukuk ve yetkili mahkeme belirlenecektir. Konaklama sözleşmeleri bakımından ise somut olayın şartlarına göre bir değerlendirme yapılması gerekecektir. Bu bakımdan paket tur sözleşmelerinin kural olarak konaklama sözleşmesinin özelleşmiş bir hali olduğu yorumunu yapabilmekteyiz.

Doktrinde, paket tur düzenleyicilerine, uygulamada kullanıldığı adıyla tur operatörlerine, Kanunda bunlara ilişkin açık bir hüküm bulunmadığı<sup>89</sup> için 1618 sayılı Kanunda düzenlenen A grubu seyahat acentalarına ilişkin hükümlerin uygulanması gerektiği ifade edilmiştir.<sup>90</sup> Ancak kanımızca bundan önce TKHK hükümlerinin uygulanması gerekecektir.

### **3. Konaklayan**

Konaklama sözleşmelerinde, konaklama hizmetini alan taraf konaklayandır. Bu çerçevede konaklayan taraf kural olarak ücret ödeme borcu altına girmektedir. Konaklatan taraf genellikle bir tesis ve tüzel bir kişilik olmasına karşın konaklayan taraf genellikle gerçek kişi ve tüketicidir. Konaklama sözleşmesi bakımından hizmet alan taraf olan konaklayanın “tüketici” sıfatına sahip olup olmaması ise konaklama sözleşmesinin hukuki niteliği ile uygulanacak kanun hükümlerini doğrudan etkilemektedir.<sup>91</sup> Bu sebeple bu bölümde tüketici kavramı üzerinde durulması yerinde olacaktır.

<sup>89</sup> Kanımızca bu yargı -TKHK madde 51 karşısında- yerinde değildir.

<sup>90</sup> SEÇER, s. 87; Faruk ALEADDİNOĞLU / Ali Selçuk CAN, Türk Turizm Sektöründe Tur Operatörleri ve Seyahat Acenteleri, Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi, Sayı 2, 2007, s. 58.

<sup>91</sup> Tüketici sözleşmelerini diğer sözleşmelerden ayırt etme konusunda üç ayrı teorinin olduğu ifade edilmiştir. Bunlardan ilki olan subjektif teoriye göre, taraflardan birinin tüketici olması; objektif teoriye göre sözleşmenin tüketici işlemi olması; amaç teorisine göre ise hukuki işlemi yapan kişinin gerçek

Tüketici hukuku konusunda temel kanun olan 6502 sayılı Tüketicilerin Korunması Hakkında Kanun'un<sup>92</sup> 3. Maddesinde yer verilen tanıma göre ticari ve mesleki amaçlarla hareket eden gerçek veya tüzel kişiler tüketici sıfatına sahip olacaklardır. Kanun koyucunun tercih ettiği bu tanım uluslararası düzenlemelerle uyumlu olmakla<sup>93</sup> birlikte diğer bunun çeşitli kanunlarda tüketici ya da tüketici sözleşmelerine ilişkin olarak verilen tanımlarla<sup>94</sup> da paralel olduğu görülmektedir.

TKHK'da tüketici kavramının yanı sıra tüketici işlemi kavramı da tanımlanmış olup bu tanım kanunun kapsamı bakımından dayanak teşkil etmektedir. Şöyle ki Kanunun 2. maddesine göre *“her türlü tüketici işlemi ile tüketiciye yönelik uygulamalar”* TKHK kapsamındadır. Bir başka deyişle ortada bir tüketici işlemi veya tüketiciye yönelik bir uygulama<sup>95</sup> olduğunda öncelikle TKHK'nın gözetilmesi gerekmektedir. Tüketici işlemi ise *“mal veya hizmet piyasalarında kamu tüzel kişileri de dâhil olmak üzere ticari veya mesleki amaçlarla hareket eden veya onun adına ya da hesabına hareket eden gerçek veya tüzel kişiler ile tüketiciler arasında kurulan, eser, taşıma, simsarlık, sigorta, vekâlet, bankacılık ve benzeri sözleşmeler de dâhil olmak üzere her türlü sözleşme ve hukuki işlem”* olarak tanımlanmıştır (m. 3/1(l)).<sup>96</sup>

---

iradesi sözleşmeyi tüketici sözleşmesi haline getirmektedir. Türk hukukunda, taraflardan birinin tüketici olmasına ve mal veya hizmetin nihai olarak özel kullanım amacıyla satın alınması halinde tüketici sözleşmesinin söz konusu olacağı ifade edilmiştir. Bkz. Özlem TÜZÜNER, Madde 2, içinde 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Şerhi – Milli Şerh (Ed. Hakan TOKBAŞ / ÖZLEM TÜZÜNER), Aristo, İstanbul, 2016, s. 37.

<sup>92</sup> RG. 28/11/2013, S. 28835.

<sup>93</sup> Örneğin Avrupa Birliği Tüketici Hakları Direktifi'nin (*Directive 2011/83/EU on Consumer Rights*) 2/1. Maddesi hükmüne göre tüketici, Direktif kapsamındaki sözleşmelerde kendi ticaretinin, işinin, zanaatının veya mesleğinin dışındaki amaçlarla hareket eden herhangi bir gerçek kişiyi ifade eder. Erişim: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/HTML/?uri=CELEX:32011L0083>. E.T. 28.09.2023. Benzer şekilde İngiltere'nin 2015 tarihli Tüketici Hakları Yasası'nın 2/3. Maddesi hükmüne göre tüketici tamamen veya büyük ölçüde kendi ticaretinin, işinin, zanaatının veya mesleğinin dışında kalan amaçlarla hareket eden bireyi ifade eder. Bkz. <https://www.legislation.gov.uk/ukpga/2015/15/section/2/enacted> E.T. 28.09.2023.

<sup>94</sup> Örneğin 5718 sayılı Milletlerarası Özel Hukuk ve Usul Hukuku Hakkında Kanun'un 26. Ve 45. Maddesinde *“meslekî veya ticarî olmayan amaçla mal veya hizmet ya da kredi sağlanmasına yönelik tüketici sözleşmeleri”* ifadesi kullanılmıştır.

<sup>95</sup> Tüketiciye yönelik uygulamalar tabiri 4077 sayılı eski Kanunda yer almamakta olup 6502 sayılı Kanun bakımından yenilik arz etmektedir ve bu suretle Kanunun kapsamı genişletilmiştir. Bu suretle hukuki işleme dayanmadığı halde tüketiciye yönelen haksız ticari uygulamalar da kanun kapsamına dahil edilmiş ve tüketicinin korunması mekanizması geliştirilmiştir. Bkz. Sezer ÇABRİ, Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Şerhi, 2. Baskı, Adalet, Ankara, 2021, s. 103-105; TÜZÜNER, S. 38; Oya Şahin Mccarthy, 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun (TKHK) Genel Çerçevesi ve 4077 sayılı Eski Yasa ile Kıyaslama, İstanbul Barosu Dergisi, Tüketici Hakları ve Rekabet Hukuku Özel Sayısı, Cilt 88, Özel Sayı 1, 2014, s. 145.

<sup>96</sup> Doktrinde *“her türlü sözleşme ve hukuki işlem”* kavramı, hukuki işlem kavramının sözleşmeyi de kapsayan üst bir kavram olması sebebiyle bu şekilde kullanımı eleştirilmiştir. Bkz. ÇABRİ, Şerh, s. 74-75.

Öyleyse denebilir ki bir tarafın ticari ve mesleki amaçlarla hareket ettiği, diğer tarafın ise tam aksine ticari ve mesleki amaçlarla değil özel kullanımı veya tüketimi için yaptığı sözleşmeler dahil bütün hukuki işlemler tüketici işlemidir. Tüketici işlemleri de şüphesiz ki kendini genellikle tüketici sözleşmesi şeklinde göstermektedir.

Konaklama sözleşmesi, turizm ve konaklama sektörünün en çok kullandığı sözleşme türüdür ve uygulama açısından genellikle kişilerin dinlenme ve eğlenme ihtiyaçlarının karşılanması bizzat kişilerin kendileri tarafından talep edilmektedir. Bir başka deyişle çeşitli şekillerde yapılan konaklama sözleşmelerinin bir tarafı genellikle mesleki veya ticari amaçla değil şahsi özel amaçlarla hareket eden tüketiciler, diğer taraf ise konaklama tesisi ya da bunu ticari veya mesleki bir faaliyet çerçevesinde hareket eden konaklatandır. Öyleyse konaklama sözleşmesinin bir tarafı genellikle tüketici sıfatını haiz olup taraflar arasındaki sözleşme tüketici işlemidir, bu durumda TKHK ile tüketicilerin korunmasına ilişkin diğer yasal düzenlemelerin uygulanmasını gerektirmektedir.

Doğrudan konaklama sözleşmesinden kaynaklanmamış olsa da konaklatanın “tüketiciye yönelik uygulamaları”, TKHK ve tüketicinin korunmasına ilişkin diğer mevzuat hükümlerinin uygulanmasını gerektirecektir. Örneğin konaklanacak yerin adresinin konaklatan tarafından yanlış belirtilmesi, konaklama sonrasında herhangi bir sebeple konaklayana verilen zararlardan ötürü konaklatan TKHK kapsamında sorumlu olacaktır.<sup>97</sup>

Konaklayan tarafın tüketici sıfatını haiz olmadığı durumlarda ise TKHK'nın uygulanması mümkün olmayıp TBK ile TTK'nın ilgili hükümlerinin uygulanması gerekecektir. Özellikle görevli ve yetkili mahkemenin belirlenmesi ile ayıplı ifa konusunda TTK'nın ilgili hükümlerinin gözetilmesi önem arz etmektedir.<sup>98</sup>

Konaklama hizmetini alan ile bu hizmete karşılık ücret ödeyen veya ücret ödeme borcu altına giren taraf genellikle aynıdır. Ancak bazen de iş toplantıları, paket tur sözleşmesi kapsamında konaklama yapılması, konaklamanın bir sponsor tarafından finanse edilmesi gibi sebeplerle konaklama hizmetini alan taraf ile ücreti ödeyen taraf

---

<sup>97</sup> ÇABRİ, Şerh, s. 103-105. Benzer yönde bkz. “Satış sonrası hizmetlerin gereği gibi sağlanamaması TKHK anlamında ayıplı hizmet teşkil eder ve tüketici üretici-ithalatçıya karşı seçimlik haklarını kullanabilir. Bu durum aracın teslim esnasında ayıplı olup olmamasından bağımsızdır.” Y. 13. HD. E. 2004/8435, K. 2014/17631, T. 04.06.2014. Lexpera İçtihat Bilgi Bankası, E.T. 21.09.2023.

<sup>98</sup> Çalışmamızın III.C. bölümünde bu husus detaylı olarak incelenmiştir.

farklı kişiler olabilir. Bu durumda literatürde ücret ödeyen taraf konaklayan değil de müşteri olarak isimlendirilmektedir.<sup>99</sup>

Konaklayan ile ücret ödeyen tarafın farklı kişiler olması durumunda sözleşmenin tarafları bakımından yeni bir değerlendirme yapmak zaruri hale gelmektedir. Çünkü bu durumlarda sözleşmeyi yapan taraf bizzat konaklayan değil, onun adına ya da onun lehine sözleşme yapan bir diğer kişidir. Konaklayan adına bir sözleşme yapılması durumunda sözleşmenin tarafı hala konaklayan iken konaklayan yararına bir sözleşme yapılması durumunda sözleşmenin tarafı konaklayan değildir. Zira Türk hukuku dahil diğer pek çok hukukta kabul edilen üçüncü kişi yararına sözleşmeler kapsamında kurulan sözleşmelerde sözleşmeden yararlanan ile sözleşme tarafı farklı kişiler olmaktadır.

Üçüncü kişi yararına sözleşmelere ilişkin 6098 sayılı Türk Borçlar Kanunu<sup>100</sup> madde 129'a göre, kendi adına sözleşme yapan kişi edimin bir üçüncü kişiye yapılmasını isteyebilir. Bu çerçevede *üçüncü kişi veya üçüncü kişiye halef olanlar da tarafların amacına veya örf adete uygun düştüğü takdirde edimin ifasını isteyebilir.*

## **F. Konaklama Sözleşmelerinin Şekli**

Bilindiği üzere özel hukukumuzda şekil serbestisi esastır, bir başka deyişle kanunda ayrıca ve açıkça öngörülmemişse sözleşmeler sözlü, yazılı ya da resmi şekilde yapılabilir (TBK m. 12). Yukarıda belirtildiği üzere konaklama sözleşmeleri atipik, yani kanunda ayrıca düzenlenmeyen bir sözleşme türüdür. Bu çerçevede konaklama sözleşmesinde bir şekil şartı da düzenlenmemiş olup şekle ilişkin genel prensip çerçevesinde her türlü şekilde yapılabilir. Şüphesiz uygulamada genellikle yazılı olarak yapılmaktadır ve yazılılığın özellikle ispat hukuku bakımından bir işlevi bulunmaktadır.<sup>101</sup>

<sup>99</sup> SEÇER, s. 87.

<sup>100</sup> RG. 04.02.2011, S. 27836.

<sup>101</sup> “Mahkemece, taraflarca sunulan kanıtlar ve yaptırılan bilirkişi incelemesine göre, taraflar arasındaki sözleşme altındaki imzanın davalı şirket yetkilisine ait olmadığından taraflar arasında yazılı bir sözleşmenin varlığından söz edilemeyeceği, ancak kira sözleşmesinin yazılı olma şartı bulunmadığı, davalı vekili cevabında otelde konaklayan şahısların davalı şirketin çalışanları olduğunu belirtip, konaklama ücretlerinin bir kısmını çek bir kısmını da, makbuz karşılığı ödediği anlaşıldığından taraflar arasında bir konaklama sözleşmesi olduğunun kabul edildiği, ancak yazılı sözleşme bulunmadığından cezai şartın kabul edilemeyeceği, davacının uğradığı zararın 845.000.000 TL ve bir aylık kazanç kaybının 1.800.000.000 TL olarak belirlenmiş ise de, taleple bağlı kalınmak gerektiği gerekçesiyle,

Bununla birlikte konaklama sözleşmelerinin büyük bir kısmı tüketici işlemi niteliğinde olduğu için TKHK'nın şekle ilişkin hükümlerini gözetmek gerekecektir. Kanunun 4/1. Maddesinde şekle ilişkin bazı şartlar düzenlenmiş olsa da “*bu Kanunda yazılı olarak düzenlenmesi öngörülme*” ön şartı bulunduğu için konaklama sözleşmesi burada belirtilen şartlara tabi olmayacaktır. Zira kural olarak TKHK'da konaklama sözleşmelerine ilişkin özel bir yazılılık kuralı bulunmamaktadır. Ancak taksitle satış sözleşmesi ile tüketici kredisi sözleşmesinde yazılılık arandığı için bu kapsama giren sözleşmelerde m.4'teki diğer şartların bulunması zorunlu hale gelecektir.

“*Satıcı veya sağlayıcının malın teslimi veya hizmetin ifasını üstlendiği, tüketicinin de bedeli kısım kısım ödediği*” taksitle satış sözleşmeleri için aranan yazılılık şartına (m. 17) ilişkin olarak doktrinde yazılılığın geçerlilik şartı olmadığı, uyumsuzluk halinde tüketiciye ispat imkânı sağladığı<sup>102</sup> dile getirilmiş olsa da TKHK'nın lafzı karşısında taksitli satış sözleşmelerinde yazılı şeklin geçerlilik şekli olduğunun kabulü gerekmektedir. Ancak geçerli bir sözleşme yapmamış olan satıcı veya sağlayıcının, sonradan kendi lehine olacak şekilde, sözleşmenin geçersizliğini tüketicinin aleyhine kullanamayacağı kabul edilmiştir. Öyleyse denebilir ki şekil yönünden geçersizlik tüketici konaklayan aleyhine ise geçersizlik itirazı yapılamazken, konaklayan kendi lehine görürse bu maddeye dayanarak geçersizliği ileri sürebilir.

Günümüz itibariyle tatil yapmak isteyen pek çok kişinin ödemeyi kredi kartları ile taksit yaparak gerçekleştirdiği görülmekle birlikte bu husus TKHK anlamında taksitle satış sözleşmesi kapsamına girmemektedir. Kredi kartı ile yapılan taksitlendirme, belirli şartların sağlanması halinde TKHK anlamında tüketici kredisi olarak nitelendirilebilir. Bir başka deyişle, bütün kredi kartı sözleşmeleri tüketici kredisi sözleşmesi olarak kabul edilemez.<sup>103</sup> Kredi kartı sözleşmelerinin tüketici kredisi sözleşmesi olarak nitelendirilebilmesi için faiz veya benzeri bir menfaat karşılığında sağlanmış olması, ödemenin üç aydan daha uzun süre ertelenmesi veya benzer şekilde taksitle ödeme imkânı sağlanmış olması gerekmektedir (TKHK m.

---

*1.745.000.000 TL'nin dava tarihinden itibaren %72'yi geçmeyecek şekilde reeskont oranında faizi ile birlikte davalıdan tahsiline karar verilmiştir.*” Y. 11. HD., E. 2003/7029 K. 2004/1486 T. 19.02.2004. Lexpera İçtihat Bilgi Bankası, E.T. 25.07.2023.

<sup>102</sup> SEÇER, s. 50.

<sup>103</sup> Furkan ÖZDEMİR, Kredi Kartı Sözleşmesinin Tüketici Kredisi Niteliği, Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, Cilt XXVI, Sayı 2, 2022, s. 352.

22/2). Ancak kredi kartı sözleşmesinin de kredi kartı hamili ile banka arasında yapıldığını belirtmek gerekir.<sup>104</sup> Yani kredi kartı ile yapılan taksitlendirmenin konaklama sözleşmesi ya da taksitli satış sözleşmesi ile yasal bir bağı bulunmamaktadır.



---

<sup>104</sup> ÖZDEMİR, s. 354-356.

## II. KONAKLAMA SÖZLEŞMESİNDE TARAFLARIN HAK VE BORÇLARI, EDİMLERİN İFASI VE SÖZLEŞMENİN SONA ERMESİ

Önceki bölümlerde belirtildiği gibi konaklama sözleşmesi tam iki tarafa borç yükleyen, ivazlı ve sürekli edimli bir sözleşmedir. Bu çerçevede sözleşme tarafları olarak kabul ettiğimiz konaklayan (ya da müşteri) ile konaklatan taraflarının borçlandığı edimler bulunmaktadır. Şüphesiz ki tarafların, özellikle de konaklatan tarafın borçları, taraflar arasındaki anlaşmanın kapsamına göre büyük değişiklikler gösterecektir. Zira turizm ve konaklama sektörünün değişip çeşitlenmesi ile konaklatan tarafın vermeyi taahhüt ettiği hizmetin kapsamını da büyük ölçüde değiştirmektedir. Ancak özetle denebilir ki konaklatan taraf, konaklama ve diğer belirlenen hizmetleri vermeyi borçlanmışken konaklayan taraf belirli bir ücret ödeme borcu altına girmektedir. Tarafların konaklama sözleşmesi kapsamındaki borçları aşağıda daha detaylı bir surette ele alınmıştır.

### A. Konaklama sözleşmesinde Tarafların Hak ve Borçları

#### 1. Konaklatanın Hak ve Borçları

##### a. Konaklama ve Taahhüt Edilen Diğer Hizmetler

Konaklama sözleşmelerinin özü ve aynı zamanda konaklatanın asli borcu, konaklama ve taahhüt edilen diğer hizmetlerin yapılmasıdır. Konaklama olarak adlandırdığımız hizmet içerisinde de konaklama yeri tahsisi<sup>105</sup> (hostel ve benzeri yerler için yatak tahsisi, kamping ya da glamping için yer tahsisi) önem arz eder. Konaklayan taraf ilgili odayı, taraflarca kararlaştırılan süre içerisinde kullanacaktır, bu kullanım aracılığıyla güvenli ve/veya konforlu bir şekilde dinlenme ihtiyacını giderecektir. Esasen burada ilgili yerin ya da odanın belirli bir süreliğine kullanımı, bir nevi kiralanması söz konusudur.

Belirli bir yerin ya da odanın tahsis edilmesinin dışında, konaklama işletmesinin imkanları çerçevesinde konaklatanın taahhüt ettiği temizlik, yeme içme, çocuklar için oyun alanı, hamam havuz gibi taahhüt edilen diğer imkanların da sağlanması gerekmektedir. Hatta sözleşme kurulmadan önce ücretli olarak sunulması taahhüt

---

<sup>105</sup> SEÇER, s. 92.

edilen hizmetlerin dahi hazır bulundurulması gerekmektedir.<sup>106</sup> Konaklayan bunları kullanmak zorunda değildir, ilgili yan hizmetler, taraflarca kararlaştırılan çerçevede, konaklayanın hizmetine hazır bulundurulmalıdır. İlgili hizmetlerin haklı bir gerekçe olmaksızın sunulmaması durumunda ayıplı ifa söz konusu olacak ve alacaklı konumunda olan konaklayanın bazı seçimlik hakları söz konusu olacaktır.

Konaklatanın asli borcu olan konaklama ve taahhüt edilen diğer hizmetler, çeşitli yasal düzenlemelerde de açıkça ortaya konmuştur. Örneğin Turizm İşletmelerinin Bakanlıkla, Birbirleriyle ve Müşterileriyle İlişkileri Hakkında Yönetmelik'in 47. Maddesine göre *“Sözleşme üzerine müşteri, otelde kendisine ayrılan yere yerleşme ve kabul edilen süre içinde kendisine ait bölümdeki olanakları kullanma, bunlardan tam olarak yararlanma ve ayrıca otelin diğer normal hizmetlerinden de yararlanabilme hakkını kazanır.”* Böyle bir hüküm bulunmasa da TBK'nın genel hükümleri çerçevesinde konaklama sözleşmesi çerçevesinde konaklatanın asli borcunun konaklama hizmeti ve taahhüt edilen diğer hizmetler olduğu açıktır.

Konaklatanın diğer hizmetlere ilişkin borçları ise konaklama tesisinin niteliklerine, yasa koyucuların koyduğu standartlara, konaklatanın reklam ve tanıtım niteliğindeki ilan ve broşürlerde yer verdiği bilgi ve taahhütlere<sup>107</sup>, yerel uygulama ve örf adete ya da tarafların yazılı ve sözlü anlaşmalarına bağlı olarak genişleyip daralabilir.

Ulusal yasa koyucular ve alt düzenleme yetkisine sahip idareler, turizm ve konaklama sektörünü geliştirmek ve kötü uygulamaların önüne geçmek üzere bazı asgari şartlar düzenlemektedir. Türk hukukunda da bu amacı gerçekleştirmek<sup>108</sup> üzere kabul edilen Turizm Tesislerinin Niteliklerine İlişkin Yönetmelik<sup>109</sup> çerçevesinde odanın alacağı ışıktan muhtelif dekorasyona bazı standartlar ortaya konmuştur.<sup>110</sup>

---

<sup>106</sup> TEZCAN, s. 94.

<sup>107</sup> İlan ve broşürde yer alan taahhüt edilen edimlerin ifa edilmemesi ya da eksik ifa edilmesi durumunda TKHK bağlamında konaklatanın sorumluluğu doğar. Üçüncü Bölümde bu husus üzerinde durulacaktır.

<sup>108</sup> *“MADDE 1- (1) Bu Yönetmeliğin amacı; yeni turizm tesisi türlerinin gelişmesine olanak sağlanması, mevcut turizm tesislerinin geliştirilmesi, turizm tesislerinin asgari niteliklerinin belirlenmesi, bu tesisler arasında standart birliğin sağlanması, kalitenin korunması, sürekliliğinin sağlanması ve yükseltilmesine ilişkin usul ve esasların belirlenmesidir.”*

<sup>109</sup> RG. 01.06.2019, S. 30791.

<sup>110</sup> Yönetmelik kapsamında öncelikle genel olarak konaklama tesislerinin sahip olması gereken asgari standartlara yer verilmiş, ardından konaklama işletmelerinin niteliklerine göre ek gereklilikler ortaya konmuştur. Konaklama tesislerinin genel olarak yatak odalarının düzenlenmesine ilişkin esaslar 18. Maddede aşağıdaki gibi ortaya konmuştur:

## **b. Konaklayanın Can Güvenliğinin ve Kişilik Haklarının Korunması**

Konaklama sözleşmesi alelade bir kira sözleşmesi değildir, konaklama yerinin belirli bir süreliğine kullandırılmasının yanı sıra konaklayana huzurlu ve günceli bir kullanım imkânı sağlanmalıdır. Bu kapsamda öncelikle konaklatan, konaklayanın can güvenliğinin sağlanmasından ve bu konuda gerekli güvenlik tedbirlerinin alınmasından sorumludur. Örneğin gerekli güvenlik personelinin sağlanması, personelin eğitimi ve ekipmanı, gerekli bölgelerde cankurtaran gibi uzmanlaşmış personelin yetiştirilmesi gibi hususlarda konaklatanın yükümlülüğü bulunmaktadır. Bu çerçevede konaklama yerindeki olası zarar risklerini minimuma indirecek tedbirlerin alınması gerekmektedir. Bazı kaynaklarda konaklayanın can güvenliğinin korunmasına ilişkin olarak şahıs varlığı kavramının kullanıldığı görülmektedir.<sup>111</sup>

Konaklayanın can güvenliğinin korunması borcu, konaklama sözleşmesinin kapsamına göre farklılık arz edebilir. Örneğin günümüz itibarıyla özellikle *Airbnb* tarzında araçlar vasıtasıyla şahısların da kendilerine ait evleri ve/veya odalarını doğrudan kiraya verebildiği görülmektedir. Bu durumda ev sahibinin üzerine düşen genel güvenlik gereklerini yerine getirdikten sonra ev içerisinde veya dışarısında meydana gelen zarar verici fiillerden sorumlu olması beklenmemelidir. Kanımızca

---

1) *Yatak odaları; doğal ışık alacak şekilde ve banyolu olarak düzenlenir. Uygun tefriş elemanlarıyla rahat kullanım imkânı verebilecek şekilde dekore edilir. Odalarda teknik normlara uygun yatak, kişi başı bir yastık, yastık kılıfı, çarşaf, iklim koşullarına göre pike veya yorgan, yatak başucu sehpa veya benzeri düzenleme, genel aydınlatma, priz, gece lambası, çöp kutusu, elbise dolabı veya benzeri düzenleme, telefon, tüll perde ve kalın perde veya benzeri düzenleme, nitelikli zemin kaplaması, bir ve iki yıldızlı oteller ile pansiyonlar hariç olmak üzere iklim koşullarına göre klima bulunur. Bir ve iki yıldızlı oteller, pansiyonlar ve oda sayısı otuzun altındaki apart otellerin odalarında telefon aranmaz. Yatak odalarında mutfak ve mutfak nişi düzenlenemez. Oda kapılarında elektronik kilidin bulunmaması hâlinde ilave kilit sistemi yapılır. Banyolarda, suyun yayılımını engelleyici önlemler alınır; vitrifiye, armatür, batarya, duş donanımı, ayna, priz, çöp kutusu, sabun, şampuan ile el, banyo ve ayak havlusu bulundurulur.*

2) *Banyo hariç; on metrekareye kadar olan odalar tek, daha büyük olanlar ise iki kişilik olarak düzenlenebilir ve sadece müşterilerin talebi halinde ilave yatak konulabilir. Suit odalar, bir adedi oturma bölümü olmak üzere, sabit malzeme ile fonksiyonel ayrımı yapılmış şekilde, en az iki bölümden oluşur. Suit odaların yatak kapasitelerinin hesabında, banyo alanı dâhil altmış metrekareye kadar olanlar iki yataklı, banyo alanı dâhil altmış metrekare üzerinde ve birden fazla yatak odası bulunanlar dört yataklı olarak değerlendirilir. Suit odaların oturma bölümlerinde içecek ve basit yiyecek ihtiyacını karşılayabilecek kapsamlı olmayan mutfak nişi düzenlenebilir. Suit odalar, oturma bölümlerinin yatak odası şeklinde düzenlenmesi halinde aile odası olarak adlandırılır. Suit odalar; oturma bölümlerine, yemek masası ve sandalyesi, ocak, davlumbaz, buzdolabı, yeterli pişirme ve servis malzemesi ile bunların depolanacağı dolaplar bulunan mutfak ilave edilmesi veya ayrı mutfak düzenlenmesi halinde apart oda olarak adlandırılır. Apart oda ve aile odası kapasite hesabında yatak odaları dikkate alınır. Suit ve apart odalarda oturma bölümü doğal aydınlatma olmaksızın düzenlenebilir.*

<sup>111</sup> BETTOJA, s. 185; SEÇER, s. 96.

bunun aksi taraflarca kararlaştırılabilir. Bize göre bunun sınırını somut olayın şartlarına göre dürüstlük kuralı belirlemelidir.

Neticeten konaklama sürecinde konaklayanın fiziken ve ruhen vücut bütünlüğüne zarar verilen durumlarda konaklayan genel hükümler çerçevesinde sorumludur. Nitekim Yargıtay da önüne gelen bir uyuşmazlıkta “*müşterinin öldürülmesinde davalının can ve mal güvenliğini asgari özen yükümlülüğünde koruyup kollamadığı, güvenlik zafiyeti bulunduğu*” gerekçesiyle konaklama tesisini sorumlu tutmuş<sup>112</sup>, bir başka kararında ise “*sağlığa zararlı, son kullanma tarihi geçmiş ve menşei tespit edilemeyen et ürünlerinin ve domuz etinin kullanıldığı*” gerekçesiyle konaklayan lehine manevi tazminata hükmedilmesini yerinde bulmuştur.<sup>113</sup>

Doktrinde ayrıca, oda içerisindeki araçların konaklayana zarar vermesi durumunda, genel hükümlerin yanında, kiraya verenin kira sözleşmesinden doğan sorumluluğuna ilişkin hükümler uyarınca kıyasen sorumlu tutulabileceği yönünde görüş bildirilmiştir.<sup>114</sup> Ancak bunun için konaklayanın kendisine tahsis edilen odada herhangi bir ayıbın tespit edilmesi durumunda bunu derhal bildirmesi gerektiği aksi takdirde bizzat kendisinin sorumlu olacağı ifade edilmiştir.<sup>115</sup>

Konaklatan ayrıca konaklayanın kişisel verilerinin korunması borcu altındadır. Kişisel verilerin korunması, 6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu<sup>116</sup> ile temel bir hak olarak vurgulanmış ve kişisel verileri işleyen gerçek ve tüzel kişilere bazı yükümlülükler getirilmiştir. Konaklama sözleşmeleri ile belirli kişisel verilerin işlendiği açıktır. Hatta bunlar kanuni bir zorunluluktur.<sup>117</sup> Bunun dışında da konaklama işletmelerinin pazarlama çalışmalarına esas olmak üzere birçok bilgiyi talep edebildikleri görülmektedir. Tüm bu süreçte konaklatan tarafın yaptığı işlemlerin

---

<sup>112</sup> Y. 13. HD. E. 2012/6050, K. 2012/10891, T. 19.04.2012. Lexpera İçtihat Bilgi Bankası (E.T. 23.06.2023)

<sup>113</sup> Y. HGK. E. 2013/13-492, K. 2014/87, T. 12.02.2014. Lexpera İçtihat Bilgi Bankası (E.T. 23.06.2023)

<sup>114</sup> BETTOJA, s. 186; SEÇER, s. 98.

<sup>115</sup> SEÇER, s. 98.

<sup>116</sup> RG. 07.04.2016, S. 29677.

<sup>117</sup> Örneğin 1774 sayılı Kimlik Bildirme Kanunu'nun 2. Maddesine göre “*Otel, motel, han, pansiyon, bekar odaları, günübirlik kiralanan evler, kamp, kamping, tatil köyü ve benzeri her türlü, özel veya resmi konaklama yerleri ile özel sağlık müesseseleri, dinlenme ve huzur evleri, dini ve hayır kurumlarının sosyal tesislerinin sorumlu işleticileri, bu yerlerde ücretli veya ücretsiz, gündüz veya gece, yatacak yer gösterdikleri yerli veya yabancı herkesin kimlik ve geliş- ayrılış kayıtlarını, örneğine ve usulüne uygun şekilde günü gününe tutmak, genel kolluk örgütlerinin her an incelemelerine hazır bulundurmak, Devlet İstatistik Enstitüsüne, talebi halinde vermek zorundadırlar.*”

6698 sayılı KVKK'ya, alt düzenlemelere ve Kişisel Verilerin Korunması Kurulu'nun kararlarına uyması gerekmektedir. Aksi takdirde konaklatan tarafın KVKK mevzuatı çerçevesinde idari yaptırımla karşılaşması mümkün olduğu gibi konaklayanın da genel hükümler çerçevesinde tazminat hakkı söz konusu olacaktır.

### **c. Konaklayanın Beraberinde Getirdiği Malvarlığının Korunması ve Konaklatanın Sorumluluğu**

#### **i. Genel Olarak**

Konaklayanın beraberinde getirdiği eşyalarının korunması, konaklama sözleşmeleri çerçevesinde konaklatan tarafa yüklenmiş diğer bir yükümlülüktür. Üstelik bu yükümlülük doğrudan kanuni bir yükümlülüktür. Konaklama sözleşmelerine ilişkin olarak 6098 sayılı TBK'da yapılan az sayıda hüküm içerisinde çeşitli nitelikteki eşyanın “*yok olması, zarara uğraması veya çalınması*” durumunda “*konaklama yeri işletenlerin sorumluluğu*” düzenlenmiştir. Dolayısıyla taraflar arasında yapılan konaklama sözleşmesinde açık bir hüküm olmasa ve hatta aksi yönde bir hüküm bulunsa bile konaklatan (kanuni tabirle konaklama yeri işleten), Kanunun 576 ilâ 578. Maddesinin lafzı kapsamında bu sorumluluktan kurtulamaz. Benzer bir hüküm Yönetmelik'te de yer almaktadır.<sup>118</sup> Ancak Kanunda eşyanın *yok olması, zarara uğraması veya çalınmasından* söz edilmiş iken Yönetmelik'te eşyanın *yok olmasından, bozulmasından, çalınmasından* sorumluluk düzenlenmiştir. Her halükârda kapsam geniş tutularak eşyaya gelen bir zarardan ötürü konaklatanın sorumluluğu kabul edilmiştir.

TBK'da ya da özel kanunlarda konaklama sözleşmesi tipik bir sözleşme olarak düzenlenmemiş iken kanun koyucu gerek eBK döneminde gerekse TBK'da konaklama yeri işletenin sorumluluğunu düzenleme ihtiyacı hissetmiştir. Kanunun gerekçesinden<sup>119</sup> kanun koyucunun amacı tam olarak anlaşılammamaktadır. Ancak

<sup>118</sup> Turizm İşletmelerinin Bakanlıkla, Birbirleriyle ve Müşterileriyle İlişkileri Hakkında Yönetmelik madde 58.

<sup>119</sup> “818 sayılı Borçlar Kanununun 478 inci maddesini karşılamaktadır. Tasarının iki fıkradan oluşan 576 ncı maddesinde, konaklama yeri işletenlerin sorumluluk koşulları ve kapsamı düzenlenmektedir. 818 sayılı Borçlar Kanununun 478 inci maddesinin kenar başlığında kullanılan “D. Otelciye tevdi / I. Otelcilerin mesuliyeti / I. Şartları ve şümulü” şeklindeki ibareler, Tasarıda, “D. Konaklama yeri, garaj, otopark ve benzeri yerleri işletenlere bırakma / I. Konaklama yeri işletenlerin sorumluluğu / I. Koşulları ve kapsamı” şeklinde değiştirilmiştir. 818 sayılı Borçlar Kanununun 478 inci maddesi tek fıkradan oluştuğu hâlde, bu maddenin ikinci cümlesi farklı bir konuya ilişkin olduğu göz önünde tutularak, Tasarının 576 ncı maddesinin ikinci fıkrası olarak kaleme alınmıştır. 818 sayılı Borçlar Kanununun 478 inci maddesinin birinci fıkrasında kullanılan “otelciler, hancılar” sözcükleri, Tasarıda “Otel, motel, pansiyon, tatil köyü gibi yerleri işletenler” sözcükleriyle ifade edilerek, bu sayının sınırlayıcı nitelikte olmadığı kabul edilmiştir. Maddenin ikinci fıkrasında, 818 sayılı Borçlar

öğretide konaklama yeri işletenin sorumluluğunun kanunda açıkça düzenlenmesi gerektiği ifade edilmiştir.<sup>120</sup> Şüphesiz ki konaklama yeri işletenin, konaklayanın eşyası üzerinde evinde olduğu gibi bir denetim hakimiyeti kuramaması<sup>121</sup>, konaklatanın çalışanlarının özel alanlara girişinin kolay olması, konaklatan tarafından hazırlanan genel işlem koşulları ile konaklatanın sorumluluğundan kurtulma kolaylığının bulunması gibi çeşitli sebeplerle konaklatanın kanuni sorumluluğunun düzenlenmesi yerindedir. Ancak konaklama sözleşmesine ilişkin diğer konularda kanun düzeyinde düzenleme yapılmamışken sadece konaklayanın eşyalarından sorumluluğu konusunda hüküm getirilmesi tarafımızca yerinde görülmemiştir.

Konaklatan bakımından sorumluluğun doğması için, gerekli idari prosedürün tamamlanıp tamamlanmamış olması önem arz etmez; yani fiilen açılan bir konaklama işletmesinin konaklayanın eşyasının kaybindan kanuni sorumluluğu doğar.<sup>122</sup> Ayrıca eşyanın odada, koridorda, otoparkta<sup>123</sup>, eğlence mekânında, plajda olması fark etmeksizin konaklatanın hakimiyet sınırları içerisinde<sup>124</sup> herhangi bir yerde, hatta konaklama işletmesine ait bir servis aracında kaybolması, konaklatanın sorumluluğunu doğurmaktadır.<sup>125</sup> Ancak herhangi bir konaklama işletmesinin verdiği

---

*Kanununun 478 inci maddesinden farklı olarak, kusursuz sorumluluk miktarının her bir konaklayan için günlük konaklama ücretinin üç katını aşamayacağı belirtilmiştir. Böylece, parasal değerlerdeki değişimler karşısında hükmün güncel durumda kalması amaçlanmıştır.”*

<sup>120</sup> SEÇER, s. 126.

<sup>121</sup> SEÇER, s. 126.

<sup>122</sup> Haluk TANDOĞAN, Otelcilerin Mesuliyeti, Ankara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, Cilt 12, Sayı 3-4, 1955, s. 208; DOĞAN, s. 908; SEÇER, s. 132.

<sup>123</sup> “Aracın parka çekilmesi amacıyla otel çalışanına yapılan teslim işlemiyle birlikte oluşan vedia sözleşmesi ve gerekse taraflar arasındaki konaklama sözleşmesinin ifası sürecinde meydana gelen zararlardan davalının (TBK m.66/1) adam çalıştıran sıfatıyla sorumluluğunun bulunduğu ve hasardan sorumlu olmadığına ilişkin de kurtuluş beyyinesi (TBK m.66/2) getiremediği, davacının sigortalısını otel girişinde karşılayarak aracı teslim alan kişinin buna yetkili olup olmadığı, görev tanımına uygun bir şekilde hareket edip etmediği meselesinin otel çalışanıyla otel arasındaki iç ilişkiyi ilgilendirdiği, üçüncü kişi konumundaki davacının sigortalısına karşı ileri sürülebilecek nitelikte bir savunma olmadığı değerlendirilerek yerinde olmayan istinaf başvurusunun esastan reddine karar vermek gerekmiştir.” İstanbul BAM, 40. HD., E. 2022/1031 K. 2022/1886 T. 1.11.2022. Lexpera İçtihat Bilgi Bankası, E.T. 24.07.2023.

<sup>124</sup> Eğer malvarlığının kaybolduğu alan, konaklama yeri işletenin hakimiyet alanında değilse bu hükümler kapsamında konaklama yeri işletenin sorumluluğu doğmaz. Bu yönde bir karar için bkz. “Bu itibarla mahkemece, yukarıda yapılan açıklamalar doğrultusunda, aracın park edildiği otoparkın davalıya ait olup olmadığı, başka bir ifade ile davalının yönetimi veya denetimi altında bulunup bulunmadığı tereddütsüz ve denetime elverişli bir şekilde belirlenmek, gerektiğinde davalı tarafın esaslı ve sonuca etkili itirazlarını karşılayan başka uzman bir bilirkişi ya da kurulundan ek rapor alınmak ve sonucuna göre bir karar verilmek gerekirken, sonuçta eksik incelemeye dayalı yazılı şekilde hüküm tesisi doğru görülmemiştir.” Y. 11. HD., E. 2008/8782 K. 2010/111 T. 11.01.2010. Lexpera İçtihat Bilgi Bankası, E.T. 24.07.2023.

<sup>125</sup> TANDOĞAN, s. 215-216; Barış ÖZÇELİK, Türk Borçlar Kanunu’na Göre Konaklama Yeri İşletenin Konaklayanın Eşyasının Yok Olması, Zarar Görmesi veya Çalınmasından Sorumluluğu, Marmara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi Cevdet Yavuz Armağan, Cilt 22, Sayı 3, 2016, s. 2290.

hizmetin bir parçası olmayan minibüs, otobüs, vapur<sup>126</sup>, yataklı vagonlu tren, kliniklerin<sup>127</sup> TBK kapsamında eşyaya gelen zarar veya kayıptan sorumlu olmadığı kabul edilmektedir.<sup>128</sup> Zira bahsi geçen bu araçların asli işlevi konaklama değildir.

Konaklayanın konaklama işletmesini daimî ikamet yeri olarak kullanması durumunda TBK madde 576-579 sorumluluğuna gidilemeyeceği ifade edilmiş<sup>129</sup>, bu konuda ispat yükü konaklatan taraf üzerinde bırakılmıştır.<sup>130</sup> Buna karşın konaklayanın ücret ödememesi durumunda konaklatanın sorumluluğunun doğru doğmadığı öğretide tartışmalıdır.<sup>131</sup>

## ii. Konaklatanın Sorumluluğunun Niteliği

Konaklama yeri işletenin, konaklayanın eşyalarını koruma yükümlülüğü bir kusursuz sorumluluk hali olarak kabul edilmektedir.<sup>132</sup> Kanunun lafzına<sup>133</sup> bakılırsa bu sorumluluğun özen sorumluluğu olduğu değerlendirilebilir. Dolayısıyla konaklama yeri işleten kendisinin kusurunun bulunmadığını ispat ederek sorumluluktan kurtulabilir. Bu durumda esasen ispat yükü tersine çevrilmiş bir kusur sorumluluğu bulunmaktadır. Zira konaklatan kendi kusursuzluğunu ispat ederek bu sorumluluktan kurtulabilmektedir.

Konaklama yeri işletenin konaklayanın eşyalarını koruma sorumluluğu kanunda açıkça düzenlenmiştir. Bu çerçevede doktrinde sorumluluğun kanundan doğan bir yükümlülük olduğu,<sup>134</sup> dolayısıyla taraflar arasındaki konaklama sözleşmesi geçersiz

<sup>126</sup> Kruvaziyer gemileri çerçevesinde yapılan seyahat hizmetinin asli edimleri içerisinde konaklama hizmeti de yer alması sebebiyle konaklama yeri işleten olarak kabul edilmesi gerekir. Aynı yönde bkz. SEÇER, s. 136.

<sup>127</sup> Kanımızca yataklı hastanelerin konaklama yeri işleteni olarak kabulü mümkündür.

<sup>128</sup> BETTOJA, s. 110-111; Faruk CUMBUL, Turizm Hukuku: Yolcuların Getirdikleri Eşyalardan Dolayı Otelcilerin Sorumluluğu, Turizm Eğitimi Yayınları, Ankara, 1967, s. 22; SEÇER, s. 135; ÖZÇELİK, s. 2287-2288.

<sup>129</sup> CUMBUL, s. 23; SEÇER, s. 137. Aksi yönde bkz. TANDOĞAN, s. 211- 212.

<sup>130</sup> SEÇER, s. 138.

<sup>131</sup> Konaklatanın sorumluluğu için ücret ödememenin önem arz etmediği yönünde bkz. CUMBUL, s. 23; SEÇER, s. 139; ücret hususunun sorumluluğu ortadan kaldırdığı yönünde bkz. ÖZÇELİK, s. 2288; TANDOĞAN, s. 210.

<sup>132</sup> ÖZÇELİK, s. 2285; SEÇER, s. 126; TEZCAN, s. 173; CUMBUL, s. 10-11.

<sup>133</sup> TBK m. 576/1'e göre, "Otel, motel, pansiyon, tatil köyü gibi yerleri işletenler, konaklayanların getirdikleri eşyanın yok olması, zarara uğraması veya çalınmasından sorumludurlar. Ancak işletenler, zararın bizzat konaklayana veya onu ziyarete gelen ya da beraberinde veya hizmetinde bulunan kimseye yükletilebilecek kusurdan, mücbir sebepten ya da eşyanın niteliğinden doğduğunu ispat etmekle, bu sorumluluktan kurtulurlar."

<sup>134</sup> ÖZÇELİK, s. 168-169; DOĞAN, s. 911.

olsa dahi konaklatanın konaklayanın eşyalarının korunması konusundaki yükümlülüğünün devam edeceği ifade edilmiştir.<sup>135</sup> Ancak söz konusu sorumluluğun dayanağı konaklama sözleşmesidir, bir başka deyişle, taraflar arasında herhangi bir şekilde kabul edilen bir konaklama sözleşmesi olmaması durumunda TBK'nın 576 ile 578. maddelerinin de uygulama alanı bulması beklenemez. Dolayısıyla konaklama yeri işletenlerin sorumluluğu temel itibariyle sözleşmesel bir sorumluluktur.<sup>136</sup>

Bununla birlikte taraflar arasındaki konaklama sözleşmesinde konaklayanın eşyalarının korunmasından dolayı sorumluluğu hüküm altına alınmış olabilir. Bu durumda sözleşme hükümlerinin mi yoksa TBK m. 576/1 hükmünün mü uygulanması gerektiği tartışma konusu olabilir. Kanununun Gereğesinde hükmün konuluş amacına ilişkin bir açıklama yapılmadığı<sup>137</sup> için kanun koyucunun bu hükmü ile neyi amaçladığı tam olarak anlaşılammakla birlikte ekonomik anlamda daha güçlü olduğu varsayılan<sup>138</sup> konaklama yeri işleten bakımından kusursuz sorumluluk hali düzenlendiği için konaklama sözleşmesi ile konaklatanın bu yöndeki sorumluluğunun daraltılmayacağı, buna karşın konaklayan lehine yapılan eşya koruma hükümlerinin geçerli olacağı kanaatindeyiz.

Ayrıca konaklama esnasında konaklayanın eşyasına gelen zararlardan ötürü konaklatan aleyhine cezai şart belirlenebileceği kanaatindeyiz. TBK m. 179/1'e göre, *"Bir sözleşmenin hiç veya gereği gibi ifa edilmemesi durumu için bir ceza*

<sup>135</sup> CUMBUL, s. 12; DOĞAN, s. 914; SEÇER, s. 131; ÖZÇELİK, s. 2286.

<sup>136</sup> Aynı yönde BETTOJA, s. 95, 120. Yazar bu görüşünü İsviçre Federal Mahkemesinin BGE 46 II 118 sayılı kararına dayandırmaktadır. İlgili kararda konaklayana ait olan aracın saklanması ilişkin yükümlülük, konaklama sözleşmesi neticesinde ortaya çıkan bir yan edim yükümlülüğüdür. Ayrıca bkz. SEÇER, s. 130.

<sup>137</sup> "818 sayılı Borçlar Kanununun 478 inci maddesini karşılamaktadır.

Tasarının iki fıkradan oluşan 576 ncı maddesinde, konaklama yeri işletenlerin sorumluluk koşulları ve kapsamı düzenlenmektedir.

818 sayılı Borçlar Kanununun 478 inci maddesinin kenar başlığında kullanılan "D. Otelciye tevdi / I. Otelcilerin mesuliyeti / I. Şartları ve şümulü" şeklindeki ibareler, Tasarıda, "D. Konaklama yeri, garaj, otopark ve benzeri yerleri işletenlere bırakma / I. Konaklama yeri işletenlerin sorumluluğu / I. Koşulları ve kapsamı" şeklinde değiştirilmiştir.

818 sayılı Borçlar Kanununun 478 inci maddesi tek fıkradan oluştuğu hâlde, bu maddenin ikinci cümlesi farklı bir konuya ilişkin olduğu göz önünde tutularak, Tasarının 576 ncı maddesinin ikinci fıkrası olarak kaleme alınmıştır.

818 sayılı Borçlar Kanununun 478 inci maddesinin birinci fıkrasında kullanılan "otelciler, hancılar" sözcükleri, Tasarıda "Otel, motel, pansiyon, tatil köyü gibi yerleri işletenler" sözcükleriyle ifade edilerek, bu sayının sınırlayıcı nitelikte olmadığı kabul edilmiştir.

Maddenin ikinci fıkrasında, 818 sayılı Borçlar Kanununun 478 inci maddesinden farklı olarak, kusursuz sorumluluk miktarının her bir konaklayan için günlük konaklama ücretinin üç katını aşamayacağı belirtilmiştir. Böylece, parasal değerlerdeki değişimler karşısında hükmün güncel durumda kalması amaçlanmıştır."

<sup>138</sup> SEÇER, s. 127; CUMBUL, s.10-11; ÖZÇELİK, s. 2285.

*kararlaştırılmışsa, aksi sözleşmeden anlaşılmadıkça alacaklı, ya borcun ya da cezanın ifasını isteyebilir.*” Hükümden de görüleceği üzere, sözleşme tarafları zarar ile birlikte cezai şartın ödenmesini kararlaştırabileceği gibi zararın tazmininden bahsedilmeksizin eşyaların kaybolması ya da zarar görmesi durumunda konaklatanın cezai şart ödeyeceği düzenlenebilir. Bu ikinci durumda, konaklayan, borcun ya da cezai şartın ödenmesini isteyebilir.

Yukarıda da belirtildiği üzere borcun kapsamı m. 576/2’ye göre, işletenlere veya çalışanlarına bir kusur yklenmedike, konaklayanlardan her biri için, günlük konaklama ücretinin  katını aşamaz. Dolayısıyla konaklayanın eşyasının kaybolması ya da zarar görmesi durumunda cezai şart bedeli konusunda kanuni bir sınırın olduğu söylenebilir. İlaveten TBK m. 182/3 kapsamında hakimin cezai şartın miktarını indirme konusunda takdir yetkisinin bulunduğunu gözardı etmemek gerekir.

### **iii. Sorumluluğun Sınırlandırılması**

Türk kanun koyucusu, konaklama yeri işletenin kusursuz sorumluluğunu kabul etmekle birlikte sorumluluk sınırı getirme ihtiyacı hissetmiştir. Hükme göre, *“sorumluluk, işletenlere veya çalışanlarına bir kusur yklenmedike, konaklayanlardan her biri için, günlük konaklama ücretinin  katını aşamaz.”* Bu çerçevede konaklatan taraf lehine sorumluluk dengesi getirilmek istendiği anlaşılmaktadır. Aksi durumda konaklatan büyük bir külfet altına sokulmuş olacaktır. Ancak doktrinde 1962 tarihli Otelcilerin Misafirlerinin Eşyalarından Doğan Sorumluluklarına İlişkin Konvansiyon’da<sup>139</sup> günlük oda ücretinin en az 100 katı ile sınırlama yapılabileceği düzenlemesi ile kıyas yapılarak sorumluluk miktarının çok az tutulduğu haklı olarak ifade edilmiştir.<sup>140</sup> Nitekim karşılaştırmalı hukukta da belirlenen sınırlar TBK’da belirlenen sınırların<sup>141</sup> zerindedir.<sup>142</sup>

<sup>139</sup> Convention on the Liability of Hotel-Keepers Concerning the Property of Their Guests, madde 2. Erişim: <https://rm.coe.int/168006b648> (evrimii: 21.06.2023). Türkiye Konvansiyonu imzalamış ancak yürürlüğe koymamıştır.

<sup>140</sup> SEÇER, s. 152.

<sup>141</sup> 818 sayılı eBK döneminde sorumluluk sınırı olarak doğrudan 100-TL belirlenmiştir. Ülkedeki enflasyon sorunundan ötürü sabit bir rakamın belirlenmesi hakkaniyete aykırı olup sorumluluk hükmünü kullanışsız hale getirecektir.

<sup>142</sup> Alman Medeni Kanun m. 702’ye göre sorumluluk bedeli 100 kat belirlenmiş, buna ilaveten alt sınır olarak 600-Euro, st sınır olarak 3.500-Euro belirlenmiştir. Alt ve üst sınırların belirlenmesi SEÇER

TBK m. 576/1 konaklatanın çalışanlarından kaynaklı bir sebebin ortaya çıkması halinde “zararın üç katı” sınırlaması uygulanmayacaktır. Örneğin çalışanların temizlik sonrası kapıyı kapatmaması ya da bizzat çalışanlar tarafından bir hırsızlık suçunun gerçekleşmesi durumunda ilgili konaklama tesisi zararın tamamından sorumlu olacaktır. Eşyaya gelen zararın *işletenlerin veya çalışanların bir kusurundan* kaynaklanıp kaynaklanmadığı hususunu ispat yükü kanımızca konaklatan tarafa aittir. Dolayısıyla işletmenin veya çalışanlarının hakimiyet alanı içerisinde kalıp sebebi belirlenemeyen bir şekilde zarar meydana gelmişse konaklatan bütün zararlardan sorumlu olmalıdır.

Konaklatanın, konaklayanın eşyalarının zarar görmesinden ya da kaybindan doğan yükümlülüğüne getirilen diğer bir sınır kıymetli eşyalara ilişkindir. TBK’nın 577. Maddesi çerçevesinde “*kıymetli eşya veya oldukça önemli miktarda para veya evrak*”ın kaybı halinde konaklatanın kusursuz sorumluluğu kabul edilmemiştir. Daha doğru bir deyişle, konaklatanın kusursuz sorumluluğu ancak ilgili *kıymetli eşya, önemli miktarda para veya evrakın*<sup>143</sup> saklanmak üzere işletene bırakılması durumunda kabul edilmiştir. Öyleyse konaklayan taraf beraberinde kullanmayacağı bir kıymetli eşya getirmiş ise daha güçlü bir hukuki korumaya sahip olması için bunu saklanmak üzere konaklatana vermelidir. Aksi takdirde kayıp ve benzeri durumlarda konaklatanın sorumluluğu ancak onun kusurlu olmasına bağlı olacaktır.

Konaklayanın kıymetli bir eşyasını saklanmak üzere konaklatana teslim etmek istemesine rağmen konaklatanın bu sorumluluktan kaçması mümkün değildir. Kanun koyucu, konaklatanın bunları almaktan kaçınması durumunda da konaklatanı eşyanın tam değerinden sorumlu tutmuştur. Burada tartışılması gereken hususlardan birisi şudur ki pek çok konaklama işletmesinde oda içerisine, şifresini konaklayanın belirleyebileceği şifreli kasalar konulmaktadır. Konaklayanlar da değerli eşyalarını genellikle bu kasaya bırakmaktadır. İlgili kasanın konulması konaklatanın TBK m.

---

tarafından eleştirilmiş olsa da günümüz itibarıyla AB bölgesinin stabil ekonomisi sebebiyle büyük bir problem teşkil etmeyeceği kanaatindeyiz.

<sup>143</sup> Kanun koyucunun bu ifadelerle de neyi murad ettiği Kanunun gerekçesinden tam olarak anlaşılamamakla birlikte TTK anlamında kıymetli evrak ile sınırlandırılmaması gerektiği açıktır. Zira kullanılan kavramlar daha genel kavramlar olup benzer bir düzenleme içeren Turizm İşletmelerinin Bakanlıkla, Birbirleriyle ve Müşterileriyle İlişkileri Hakkında Yönetmelik’in 59. Maddesinde kullanılan “para, mücevher, kıymetli evrak vb. değerli şeyler” ifadesini gözeterek, kastedilenin yüksek miktarda para karşılığı alınan ya da parasal değeri yüksek olan her türlü evrakın bu kapsamda değerlendirilmesi gerektiği sonucunu çıkarmaktayız. Aynı yönde bkz. SEÇER, s. 146; aksi yönde bkz. YAVUZ, n. 1512.

577'ye göre sorumluluğu çerçevesinde “konaklatana saklanması için bırakma” şartını sağlar mı? Doktrinde bu soruya olumsuz cevap verilmiş, yani konaklayanın kıymetli eşyayı odadaki kasada saklaması durumunda TBK m. 577 çerçevesinde konaklatana başvuramayacağı, benzer şekilde konaklatanın da odalarda kasa bulunduğu açıklaması ile kıymetli eşyayı kabulden kaçınamayacağı dile getirilmiştir.<sup>144</sup>

TBK m. 577 sorumluluğu kapsamında konaklayan konaklama tesisindeki alelade bir kimseye, örneğin güneşlenme esnasında içecek getiren garsona, kıymetli eşyayı teslim etmemelidir; aksi takdirde konaklama işletmesinin sorumluluğu doğmaz.<sup>145</sup>

#### iv. Sorumluluğun Kaldırılması

TBK m. 576/1 hükmü ve genel hükümler çerçevesinde konaklama yeri işletenin sorumluluğu çeşitli durumlarda ortadan kalkmakta, bazı durumlarda da birlikte kusurluluk hali gözetilerek sorumluluk miktarı azalmaktadır. Ancak bunu ispat yükü konaklama yeri işleten üzerindedir. TBK madde 576 kapsamında konaklatanın sorumluluğunu ortadan kaldıran ve/veya azaltan haller aşağıdaki gibidir:

Öncelikle konaklayanın eşyasının “*bizzat konaklayana veya onu ziyarete gelen ya da beraberinde veya hizmetinde bulunan kimseye yükletilebilecek kusurdan*” dolayı zarar görmesi durumunda konaklama yeri işletenin sorumluluğu ortadan kalkmaktadır.<sup>146</sup> Bir başka deyişle bizzat zarar görenin kendi kusurundan ya da beraberindeki kişilerin kusurundan kaynaklı zararlarda konaklatan sorumlu tutulmamaktadır. Bu yönüyle TBK m. 576 bakımından konaklatanın sorumluluğunu ispat yükü tersine çevrilmiş kusur sorumluluğu olarak değerlendirmek mümkündür. Konaklayanın ya da onu ziyarete gelen kişilerin zarara veren davranışları kasti ya da ihmali olabilir.<sup>147</sup> Bu durumda örneğin kamera sisteminin beklenmeyeceği bir alanda ihmalen kapı anahtarının kapı üzerinde tutulması sebebiyle açıkta bırakılan eşyanın çalınmasından ötürü konaklama yeri işleten sorumlu tutulmayacaktır.

Konaklama yeri işletenin sorumluluğunu kaldıran diğer bir sebep mücbir sebeptir. Mücbir sebep önceden tahmini mümkün olmayan ve meydana gelmesine

<sup>144</sup> SEÇER, s. 148; BETTOJA, s. 255; ÖZÇELİK, s. 2297; TEZCAN, s. 176.

<sup>145</sup> TANDOĞAN, s. 230.

<sup>146</sup> CUMBUL, s. 32; TANDOĞAN, s. 219; SEÇER, s. 155.

<sup>147</sup> SEÇER, s. 155.

karşı konulamayan dışsal olaylardır.<sup>148</sup> TBK m. 576/1 çerçevesinde konaklayanın eşyası mücbir sebep sayılabilecek sebeplerden birisi dolayısıyla zarara uğramışsa konaklama yeri işletenin sorumluluğu da ortadan kalkacaktır. Örneğin gerekli tedbirler alınmış olmasına rağmen (örneğin jeneratörün bulunması) şehirde elektrik kesintisi yaşanması sebebiyle prizdeki telefonun zarar görmesi durumunda konaklama yeri işletenin sorumluluğu ortadan kalkar.

Eşyanın niteliğinden kaynaklanan bir sebeple meydana gelen eşya zararları da konaklama yerinin sorumluluğunu ortadan kaldırmaktadır. Özellikle tüketim süresi sona eren bir gıda maddesinin bozulmasından ötürü ilgili işletme sorumlu tutulamaz.<sup>149</sup>

Bazı kaynaklarda Kanunda sayılan yukarıdaki haller dışında genel hükümler çerçevesinde zarar görenin zararı azaltma külfeti çerçevesinde konaklama yeri işletenin sorumluluğunun kalkabileceği ya da azaltılabileceği ifade edilmiştir.<sup>150</sup> Gerçekten de kusurlu ya da kusursuz sorumluluk olduğu fark etmeksizin zarar görenin zararı azaltma külfeti bulunmaktadır.<sup>151</sup> Ancak bu husus “*bizzat konaklayana veya onu ziyarete gelen ya da beraberinde veya hizmetinde bulunan kimseye yükletilebilecek kusur*” kapsamında da görülebileceği için ayrıca genel hükümlere gitmeye gerek olmadığı kanaatindeyiz.

Konaklama yeri işletenin konaklayanın eşya zararlarından kaynaklı sorumluluğundan kurtulmasını sağlayan diğer bir husus, konaklayanın bildirim yükümlülüğünü yerine getirmemesidir. Nitekim TBK m. 578, “*Konaklayan zararını öğrenir öğrenmez işletene bildirmezse, istem hakkını kaybeder.*” Şeklinde açık bir hükümle zararın derhal bildirilmesi gerektiğini, aksi takdirde konaklama işleteninin sorumluluktan kurtulacağını ifade etmektedir. Bildirim yükümlülüğü bakımından doktrinde Alman hukukundaki benzer bir surette, konaklama yeri işletenin veya bir çalışanın bizzat kusurlu olması halinde bildirim gerekmeyeceği yönünde bir düzenleme getirilmesi önerisi sunulmuştur.<sup>152</sup>

<sup>148</sup> Mücbir sebebin tanımı hakkında bkz. Hale ŞAHİN, Mücbir Sebep Nedeniyle Borcun İfa Edilmemesi, Yetkin, Ankara, 2020, s. 64, 73-74.

<sup>149</sup> TANDOĞAN, s. 224; ÖZÇELİK, s. 2295, SEÇER, s. 156.

<sup>150</sup> SEÇER, s. 156-157.

<sup>151</sup> Leyla Müjde KURT, Zarar Görenin Zararı Azaltma Külfeti, Ankara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, Cilt 64, Sayı 3, 2015, s. 776-777.

<sup>152</sup> SEÇER, s. 159.

TBK m. 578/2’de ayrıca “İşleten böyle bir sorumluluk üstlenmediğini veya sorumluluğu bu Kanunda gösterilmemiş olan bir koşula bağladığını, herhangi bir yolla ilan etse bile, sorumluluktan kurtulamaz.” hükmü getirilmiştir. Aynı anlama gelen bir hüküm Turizm İşletmelerinin Bakanlıkla Birbirleriyle ve Müşterileriyle İlişkileri Hakkında Yönetmelik m. 60’da da yer almaktadır. Buradan hareketle bazı turizm ve konaklama tesislerinde duvarlara asılan “işletmemiz kaybolan ve çalınan eşyalarınızda sorumlu değildir” şeklinde veya benzeri şekilde duvara asılan yazıların hukuken bir geçerliliğinin olmadığı anlaşılmaktadır.

Buna karşın konaklama yeri işletenin sorumluluğunun, işleten ile konaklayan arasında yapılan bir sorumsuzluk anlaşması ile ortadan kaldırılmasının önünde bir engel bulunmadığı ifade edilmiştir.<sup>153</sup> Ancak sorumluluğun kaldırılmasına ilişkin anlaşmalar bakımından tüketici işlemi niteliğindeki konaklama sözleşmeleri bakımından TKHK’nın haksız şartlara ilişkin hükümlerin, eğer konaklama sözleşmesi tüketici işlemi niteliğinde değilse TBK’nın genel işlem şartlarına ilişkin hükümlerinin gözardı edilmemesi gerekmektedir. Nitekim uygulamada konaklatan tarafın henüz konaklamanın başında konaklayana imzalattığı ya da internet sitesi üzerinden yapılan sözleşmelerde sorumsuzluk kaydına yer verildiği görülmektedir. TKHK m. 5/2’de tüketiciyle akdedilen sözleşmelerde yer alan haksız şartların kesin olarak hükümsüz olacağı açıkça ifade edilmiştir. Sorumluluğun kaldırılmasına ilişkin kuralların ise m. 5/1 kapsamında yer alan tanım çerçevesinde haksız şart olabileceği açıktır.

## 2. Konaklayanın Hak ve Borçları

Tam iki tarafa borç yükleyen konaklama sözleşmelerinin diğer tarafı olan konaklayanın da sözleşme çerçevesinde birtakım borçları bulunmaktadır. Ancak

---

<sup>153</sup> SEÇER, s. 160; CUMBUL, s. 10; DOĞAN, s. 925; YAVUZ, s. 1518. Konaklama yeri işleten ile konaklayan arasındaki sorumsuzluk anlaşmasının dayanağı olarak genel hükümler gösterilmekte, TBK m. 576-580 hükümlerinin emredici nitelikte olmadığı dile getirilmektedir. Eğer bu yorum metodu kabul edilirse TBK’nın sorumsuzluk anlaşmalarına ilişkin 115. Maddesini gözetmek gerekecektir. İlgili hükme göre, borçlunun ağır kusurundan sorumlu olmayacağına ilişkin anlaşmalar kesin hükümsüz olacaktır. Ancak TBK m. 115/2. Maddesi hükmüne göre de konaklama tesislerinin pek çoğunun “*ancak kanun ya da yetkili makamlar tarafından verilen izinle yürütülebilen*” bir faaliyet olduğu gözetilirse sorumsuzluk kaydı hükümsüz olmalıdır. Doktrinde SEÇER ise konaklama sözleşmesi bakımından sorumsuzluk anlaşması yapmayı engeller nitelikte bir yorum yapılmaması gerektiğini dile getirmiştir. Bkz. SEÇER, s. 162. Ancak bu yorumun kanunun açık hükmü ve TKHK’nın haksız şartlara ilişkin hükümleri karşısında yerinde olmadığı kanaatindeyiz.

belirtmek gerekir ki konaklayan bakımından yükümlülükler listesi konaklatan düzeyinde değişken ve karmaşık değildir.

### a. Ücret Ödeme

Konaklama sözleşmelerinde konaklayanın asli borcu ve aynı zamanda konaklama sözleşmesinin esaslı unsurlarından birisi bedelin (semenin) ödenmesidir. Uygulamada bu bedele genellikle konaklama ücreti adı verilmektedir. İlgili bedelin miktarı taraflar arasındaki anlaşmanın yanı sıra, konaklama işletmesine ait internet sitesine, broşür ve ilanlarına, yerel uygulamalara ve alınan ek hizmetlere göre belirlenecektir. Konaklama ücretinin ne zaman ve nerede ödeneceği genellikle taraflar arasındaki anlaşmada belirlenmektedir. Uygulama da genellikle internet sitesi üzerinden konaklama sözleşmesinin yapıldığı anda ya da konaklamanın başladığı konaklama yerinde ödeme alınmaktadır. Eğer taraflar arasında yapılan sözleşmede ödemenin yeri ve zamanı belirlenmemişse, para borcunun götürülecek borç niteliği gözetilerek konaklama işletmesinde ödenmesinde gerekecektir.<sup>154</sup>

Konaklama sözleşmesi yapıldıktan sonra konaklatanın kusursuz olmaksızın konaklama hizmetinin alınmamasından dolayı konaklayanın ücret ödeme borcunun devam edip etmediği konusu tartışmaya açıktır. Örneğin konaklayanın (ya da konaklayanın yönlendirdiği gerçek kişilerin) herhangi bir mazeret belirtmeksizin konaklama yerine gelmemesi ve bu hizmeti almaması durumunda ya da konaklayanın trafik kazası, hastalık, ölüm vb. geçerli sayılabilecek sebeplerle konaklama hizmetinin sağlanamaması durumunda konaklama ücretinin ödenmesi gerekmekte midir? Bu konuda somut olayın şartlarına göre hareket etmek gerekecektir. Öncelikle taraflar arasındaki anlaşmada bu yönde bir hüküm bulunup bulunmadığı önem arz eder. Özellikle tüketici işlemi olmayan konaklama sözleşmeleri bakımından, taraflar arasındaki anlaşmada aksi yönde bir hüküm yoksa, konaklatan tarafın bir kusuru olmaksızın, konaklayan taraf konaklama hizmetini almasa dahi konaklayanın konaklama ücretini ödeme borcunun devam ettiği kanaatindeyiz.<sup>155</sup> Hatta bunu

<sup>154</sup> SEÇER, s. 104-105.

<sup>155</sup> “Mali Müşavir bilirkişi ...ve ... tarafından sunulan 07/01/2020 tarihli rapor özette; “Taraflar arasında imza altına alınan konaklama sözleşmesi gereği belirtilen geceleme sayısı ve oda miktarı kullanılabilir veya kullanılsın, ödeme taahhüdünün yerine getirilmesinin gerektiği...” İstanbul 15. Asliye Ticaret Mahkemesi, E. 2018/1053 K. 2020/95, T. 4.2.2020. Lexpera İçtihat Bilgi Bankası, E.T. 21.10.2023.

Aksi yönde bkz. “Mahkemece, iddia, savunma, bilirkişi raporu ve dosya kapsamına göre taraflar arasındaki konaklama sözleşmesinin belli bir tarih aralığını kapsadığı, bu nedenle kalan tutarın hizmet

vurgulamak üzere uygulamada “garantili konaklama sözleşmesi” tabirinin kullanıldığı görülmektedir.<sup>156</sup> İmkansızlık halinde sözleşmenin sona ermesi halinde ise konaklama sözleşmesi “garantili” yapılmış olsa dahi konaklayan tarafa ücret ödeme yükümlülüğü yüklenemez.<sup>157</sup>

Tüketici işlemi niteliğindeki konaklama sözleşmeleri bakımından ise konaklayanın her halükârda konaklama ücreti ödeyeceğine dair sözleşme hükmü TKHK madde 5 anlamında haksız şart olarak kabul edilebilir. Kanuni tanıma göre, haksız şart; *tüketiciyle müzakere edilmeden sözleşmeye dâhil edilen ve tarafların sözleşmeden doğan hak ve yükümlülüklerinde dürüstlük kuralına aykırı düşecek biçimde tüketici aleyhine dengesizliğe neden olan sözleşme şartlarıdır* ve tüketiciyle akdedilen haksız şartlar kesin hükümsüzdür (TKHK m. 5/1-2). Dürüstlük kuralına aykırı düşecek biçimde tüketici aleyhine dengesizlik oluşturan bir durumun varlığı konusunda ise mahkemenin takdir yetkisi söz konusu olur.<sup>158</sup> Kanımızca genel olarak,

---

olarak alınmasının mümkün olmadığı, otelin dava dışı kişiye devredildiği, sözleşmede oda garantisi olmadığı, davalının defterlerinde takip miktarı kadar borç gözüktüğü, davalının davadan önce temerrüde düşülmediği anlaşıldığından işlemiş faiz isteminin reddi ile davanın kısmen kabulüne karar verilmiştir.” Y. 23. HD., E. 2016/5935 K. 2019/1404 T. 16.4.2019. Lexpera İçtihat Bilgi Bankası, E.T. 21.10.2023.

<sup>156</sup> “Dava; garantili konaklama sözleşmesinden kaynaklanan alacağın tahsili için girişilen icra takibine yönelik itirazın iptaline, icra inkar tazminatı istemine ilişkindir... Bu durumda, mahkemece, taraflar arasındaki sözleşmenin ancak yeni bir sözleşme ile ya da tarafların açık kabulü ile değiştirilebileceği ve fatura kesilmemiş olmasının sözleşmeden doğan alacağı ortadan kaldırmayacağı hususuna ilişkin olarak davacının itirazlarının da değerlendirilmesi suretiyle yeni bir bilirkişi raporu alınıp, belirtilen hususlar tüm delillerle birlikte tartışılıp değerlendirildikten sonra varılacak uygun sonuç dairesinde bir karar verilmesi gerekirken, eksik inceleme ile yazılı şekilde hüküm kurulması doğru görülmemiştir.” Y. 19. HD., E. 2011/16557 K. 2012/6548 T. 17.04.2012. Lexpera İçtihat Bilgi Bankası, E.T. 21.10.2023.

<sup>157</sup> Bkz. Bölüm II.C.1.b.

<sup>158</sup> “İhtilaf konusu olayda, taraflar arasında imzalanan sözleşmenin (B) bölümününün 3. maddesi,6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanununun 5.maddesinde düzenlenen haksız şart niteliğinde olup, geçersiz olduğu dikkate alındığında davalının bu yöne ilişkin istinaf itirazları yerinde görülmemiştir. Ancak, her iki tarafın da kabulünde olan dava konusu sözleşmenin süresi 10 ay olarak belirlenmiş olup davacının kardeşi sözleşmede belirtilen süreden önce yurttan ayrılmıştır. Bu durumda mahkemece, öncelikle davacının kardeşinin kayıt yaptırdıktan sonra hangi tarihte davalının işlettiği yurttan ayrıldığı ve bu tarihten itibaren yerine başka öğrenci kaydının yapıp yapılmadığı, yani davacının kardeşinin ayrılması nedeniyle ona ayrılan kontenjanın boş kalıp kalmadığı yönünde araştırma ve inceleme yapılarak davalının zararının bulunup bulunmadığı tespit edilip hasıl olacak sonuca göre bir karar verilmesi gerekirken eksik incelemeye yazılı şekilde karar verilmesi doğru olmamıştır.(13 HD 2010/13815 Esas -2011/2240 Karar sayılı ilamı)” Erzurum BAM, 3. HD., E. 2018/1746 K. 2019/95 T. 1.2.2019. Lexpera İçtihat Bilgi Bankası, E.T. 03.10.2023.

“Vize başvurusu sonrası sürecinde olan katılımcıya, masraflar için yapılan 1.000 USD kesintiden sonra geri kalan bakiye Aralık 2020 sonuna kadar iade edilecektir.” şeklindeki düzenlemenin tüketici ile müzakere edilmeden ve tüketici aleyhine dengesizliğe neden olacak nitelikte olduğu ve yasada tanımlanan haksız şart olduğu anlaşılmaktadır. O halde mahkemece, sözleşmenin 7.4. maddesinin haksız şart niteliğinde olduğu gözetilerek mücbir sebep nedeniyle sözleşmenin ifa edilemediği ve davacının davalı adına yaptığı ve ispat edebildiği zaruri giderleri talep edebileceği dikkate alınarak sonucuna göre bir karar verilmesi gerekirken...” Y. 3. HD., E. 2022/6567 K. 2022/8531 T. 7.11.2022. Lexpera İçtihat Bilgi Bankası, E.T. 23.10.2023.

konaklayanın makul bir sebep ile ve/veya makul bir süre öncesinde konaklama yerine gelemeyeceğini bildirmesi durumunda konaklatan taraf, konaklayana tahsis edilen yeri bir başkasına kullandırabileceği için konaklama ücretini ödeme zorunluluğu doğmazken; herhangi bir makul sebep olmadan ve bildirim yapmadan konaklama yerine gelmeyen konaklayanın ücret ödeme borcu ortadan kalkmaz. Makul sebep ve makul süre konaklama tesisinin niteliğine göre değişmekle birlikte pek çok konaklama yeri bakımından makul süre birkaç gün ile sınırlıdır.

Tüketici işlemi niteliğindeki konaklama sözleşmelerinde ayrıca konaklayan tarafın cayma hakkının olduğunu vurgulamak gerekir. Uygulamada konaklama sözleşmelerinin artık internet vasıtasıyla kurulduğu gözetildiğinde TKHK madde 48’de yer alan cayma hakkı düzenlemesinin geniş bir uygulama alanına sahip olduğu görülür. İlgili hükme göre “tüketici, on dört gün içinde herhangi bir gerekçe göstermeksizin ve cezai şart ödemeksizin sözleşmeden cayma hakkına sahiptir”. Hatta bu konuda satıcı/sağlayıcı tarafa ispat yükü yüklenmiş olup tüketicinin gerektiği şekilde bilgilendirilmediği durumlarda bir yıllık süre söz konusu olacaktır.

Konaklama ücretini ödeme borcu kural olarak konaklayan üzerinde olmakla birlikte bir başkasının da konaklayan yararına ödeme yapması mümkündür. Örneğin konaklama sözleşmelerinin seyahat acentaları vasıtasıyla yapılması durumunda konaklayan ödemesini acentaya yapmakta, acenta da kendi alacağını düşerek konaklama yeri işletene yapmaktadır.

Yönetmelik m. 48 çerçevesinde birden fazla kişinin konaklamasına karşın işlem sadece bir kişi adına yapılmışsa bu kişinin tüm borçtan sorumlu olur.<sup>159</sup>

Turizm İşletmelerinin Bakanlıkla Birbirleriyle ve Müşterileriyle İlişkileri Hakkında Yönetmelik’in altmış ikinci maddesi uyarınca kural olarak bedelin TL ya da döviz cinsleri üzerinden ödenmesi mümkün olabilmektedir. Lakin Türk Parasının Korunması Hakkında 32 Sayılı Karar<sup>160</sup>, 13 Eylül 2018 tarihli Cumhurbaşkan

<sup>159</sup> “Müşterinin sorumlulukları

Madde 48- Rezervasyonun yalnız bir müşteri adına yapılmış olmasına rağmen, çeşitli kişileri kapsamı durumunda ödeme rezervasyon fişinde adı belirtilen kişi tarafından yapılır.”

<sup>160</sup> RG. 11.8.1989, S. 20249. Kararın yürürlüğe konulması; Devlet Bakanlığı'nun 7/8/1989 tarihli ve 55251 sayılı yazısı üzerine, 1567 sayılı Kanunun 6258 sayılı Kanunla değişik 1 inci maddesine göre, Bakanlar Kurulu'nca 7/8/1989 tarihinde kararlaştırılmıştır.

Kararı<sup>161</sup> ile değiştirilmiş olup, bu doğrultuda 32 Sayılı Karar'ın "Döviz" başlıklı 4. maddesine, "*Türkiye'de yerleşik kişilerin, Bakanlıkça belirlenen haller dışında, kendi aralarındaki menkul ve gayrimenkul alım satım, taşıt ve finansal kiralama dahil her türlü menkul ve gayrimenkul kiralama, leasing ile iş, hizmet ve eser sözleşmelerinde sözleşme bedeli ve bu sözleşmelerden kaynaklanan diğer ödeme yükümlülükleri döviz cinsinden veya dövize endeksli olarak kararlaştırılmaz*" hükmü ilave edilerek ülkemizde yerleşik kişilerin kendi aralarında akdedeceği sözleşmeler açısından dövizle sözleşme yapılmasına yasak koyulmuştur. Buradan hareketle konaklama işletmelerinin de Türk vatandaşları ile imzalayacağı sözleşmeleri TL üzerinden yapma zorunluluğu bulunmaktadır. Buna karşın yabancı gerçek veya tüzel kişilerle yapılan konaklama sözleşmelerinde dövizle ödeme yapılması imkânı devam etmektedir.

### **b. Odayı ve Kullanımına Tahsis Edilen Diğer Eşyayı Özenle Kullanmak**

Konaklama sözleşmesine bağlı olarak konaklayanın diğer bir borcu kendisine tahsis edilen odanın ve diğer eşyaların özenli bir şekilde kullanılmasıdır. Burada konaklayanın sorumluluğunun dayanağı kanımızca kira sözleşmesine ilişkin TBK m. 316 hükmüdür. Hükme göre, "*Kiracı, kiralananı, sözleşmeye uygun olarak özenle kullanmak ve kiralananın bulunduğu taşınmazda oturan kişiler ile komşulara gerekli saygıyı göstermekle yükümlüdür.*" Bu hükümdeki özenle kullanma yükümlülüğü kıyasen konaklama sözleşmesi için de geçerlidir. Zira konaklama sözleşmesinin niteliği gereği oda ve diğer eşyaların kullanımı konaklayana belirli bir süreliğine tahsis edilmektedir ve konaklayandan sonra da başka kişilerin kullanımına sunulmaya devam edilecektir. Dolayısıyla olağan kullanımın dışında olan özensiz kullanımdan doğan zararlar konaklayanın sorumluluğu altındadır.

Bununla birlikte sabun, havlu, tek kullanımlık terlik gibi bazı eşyaların kullanımı kişiye özeldir ve bir konaklayanın kullanımından sonra başkalarına kullandırılmaması gerekir. Dolayısıyla bu eşyaların belirli bir kullanımdan sonra çöpe atılması konaklayanın sorumluluğunu doğurmaz. Bunun yanında burnun kanaması, kazaen yere bir içeceğin dökülmesi gibi durumlarda beklenmeyen ve hayatın olağan

---

<sup>161</sup> Türk Parası Kıymetini Korumu Hakkında 32 Sayılı Kararda Değişiklik Yapılmasına Dair Karar (Karar Sayısı: 85). RG. 13.10.2018, S. 30534.

akışı içerisinde meydana gelebilecek durumlarda konaklayanın sorumluluğuna gidilemez. Burada konaklayanın sorumluluğu objektif özen yükümlülüğü olmalıdır.

### **c. Odayı ve Kullanımına Tahsis Edilen Diğer Eşyayı İade Etmek**

Konaklama sözleşmesi kapsamında belirli bir bağımsız bölümün, odanın ya da eşyanın taraflarca belirlenen süre içerisinde kullanmaya yetkili hale gelen konaklayanın ilgili sürenin sonunda bunları iade etmesi gerekmektedir. Konaklayanın iade borcu bakımından kira sözleşmeleri ve kullanım ödünçüne ilişkin hükümlerin kıyasen uygulanacağı ifade edilmiştir.<sup>162</sup> Gerçekten de TBK m. 334'e göre "*kiracı kiralananı ne durumda teslim almışsa, kira sözleşmesinin bitiminde o durumda geri vermekle yükümlüdür. Ancak, kiracı sözleşmeye uygun kullanma dolayısıyla kiralanda meydana gelen eskimelerden ve bozulmalardan sorumlu değildir.*" Bu hükmün konaklama sözleşmesine kıyasen uygulanması ile birlikte denebilir ki konaklayan, konaklama sözleşmesinde belirtilen sürenin bitiminde, olağan kullanım dolayısıyla gerçekleşebilecek eskime ve bozulmaların dışında, kendisine tahsis edilen odayı ve diğer eşyaları iade etmekle yükümlüdür. Bir önceki başlıkta belirtildiği gibi sabun, diş macunu ve terlik gibi yeniden kullanımı mümkün olmayan ürünler için böyle bir yükümlülüğü bulunmamaktadır.

### **d. Konaklayan Diğer Kişileri Rahatsız Etmemek**

Konaklama sözleşmesi bakımından konaklayanın diğer bir yükümlülüğü konaklayan diğer kişileri rahatsız etmemektedir. Kıyasen uygulanması gereken TBK'nın 316. Maddesine göre, "*kiracı, ... kiralananın bulunduğu taşınmazda oturan kişiler ile komşulara gerekli saygıyı göstermekle yükümlüdür.*" Gerçekten de pek çok konaklama sözleşmesi bir konaklama tesisi ile yapılmaktadır ve tesiste konaklayanlara sunulan odalar yan yana ya da birbirine yakın bir vaziyette bulunmaktadır. Bu durumda konaklayanın örneğin gece saatlerinde çok sesli müzik dinlemesi ya da kalabalık bir grupta birlikte odada sohbet etmesinin diğer konaklayanları rahatsız etme potansiyeli yüksektir. Ayrıca yemek, havuza girmek, spor yapmak, yüzmek, gece etkinlikleri gibi aktiviteler genellikle diğer konaklayanlarla birlikte yapılmaktadır. Bu bakımdan örneğin konaklayan, ortak alanda bulunan havuzu, denizi, konser alanını ve diğer ortak alanları kullanırken diğer konaklayanlara gereken saygıyı göstermeli,

---

<sup>162</sup> SEÇER, s. 106.

onları rahatsız edecek davranışlardan uzak durmalıdır. Nitekim bunu sağlamak üzere konaklananlar genellikle ortak alan kuralları koymaktadır. Bu kurallara aykırı davranışlar konaklayanın sorumluluğunu doğurur.

#### **e. Diğer Yükümlülükler**

Bunun dışında konaklama sözleşmeleri konaklayan tarafı genel hükümler ve sektörel yönetmelikler çerçevesinde konaklayan tarafın çeşitli yükümlülükleri bulunmaktadır. Bunlardan bazılarını bu bölümde yer verilecektir.

TBK'nın kira sözleşmelerine ilişkin 318 ve 319. maddesi hükümlerinin kıyasen uygulanması suretiyle konaklayanın, kendisine tahsis edilen oda içerisinde yer alan ayıpları konaklatana gecikmeksizin bildirmekle ve konaklayanın ayıpların giderilmesine ya da zararların önlenmesine yönelik çalışmalara katlanma yükümlülüğü vardır. Ancak bu yükümlülükleri kira sözleşmesindeki kadar katı uygulamamak ve konaklayan lehine daha esnek davranılması gerektiği kanısındayız. Zira konaklama sözleşmesinde konaklayan genellikle kira sözleşmesine nazaran çok daha kısa bir süre için kalmakta ve bu süre içerisinde de konaklama yeri içerisinde böyle tamiratın gerçekleştirilmesi konaklayanın konaklama sözleşmesi ile elde etmek istediği faydayı gereğinden fazla azaltabilir. Dolayısıyla konaklayanın ayıpların giderilmesi yönündeki yükümlülüğü, konaklama yerindeki gerekli ve/veya acil ayıplar/ihtiyaçlar için söz konusu olmalıdır. Ortak alanlardaki ayıpların giderilmesi bakımından ise somut olayın şartlarına göre değerlendirme yapılmalıdır. Örneğin henüz ilgili konaklama tesisindeki yoğun sezonun bitmesi yakın değilse konaklayanın katlanma yükümlülüğü derhal başlayacaktır.

Bunun dışında ürün kirasına ilişkin TBK m.337/III hükmünün kıyasen uygulanması suretiyle, konaklayanın “önemli kazaları ya da hastalıkları gecikmeksizin kiraya verene bildirme” yükümlülüğünün bulunduğu kanaatindeyiz. Zira özellikle bulaşıcı hastalıkların yayılmasının engellenmesi hem kamusal yönden hem de konaklayanın işleri ve müşterilerine zarar verilmemesi yönünden önem arz etmektedir. Ayrıca konaklayanda bulaşıcı hastalığın ortaya çıkması halinde konaklayanın konaklama sözleşmesini tek taraflı olarak feshetme hakkı bulunmaktadır.

Öncelikle pek çok konaklama tesisi evcil hayvanın tesise girişine izin vermemektedir. Nitekim Turizm İşletmelerinin Bakanlıkla, Birbirleriyle ve Müşterileriyle İlişkileri Hakkında Yönetmelik'in 52. Maddesi bu konuda “otelcinin”

açık iznini aramaktadır. Her ne kadar Yönetmelikte otelci kavramı kullanılmış olsa da bu hüküm kıyasen bütün konaklama sözleşmelerine uygulanabilir. Evcil hayvan getirilmesi veya belirli alanlara sokulmasına ilişkin kısıtlamalar bakımından konaklatanın takdir yetkisi bulunmaktadır. Dolayısıyla konaklatan tarafın açık rızası alınmadıkça konaklayan evcil hayvan getirmeme ya da belirli alanlara götürmeme yükümlülüğü altındadır. Aksi takdirde konaklama sözleşmesine aykırı davranmış olur.

Bunun dışında belirli nitelikteki konaklama tesislerinde genellikle odalarda yemek pişirilmesine ve dışarıdan yiyecek içecek getirilmesine izin verilmemektedir. Yönetmelik'in 50. Maddesi kapsamında da otellerde odalarda yemek pişirilmesi doğrudan yasaklanmış olup dışarıdan yiyecek ve içecek getirilmesi konaklatanın iznine tabi tutulmuştur.

Konaklayanın bir başka yükümlülüğü, konaklatanın ticari itibarına ve imajına zarar veren kasti davranışları gerçekleştirmemesidir. Esasen bu konuda açık bir düzenleme bulunmamaktadır. Ancak kişilik haklarının korunmasına ilişkin genel hükümler çerçevesinde (TMK m. 24-25) konaklayan konaklatana karşı özenli davranma yükümlülüğü altındadır. Ancak belirtmek gerekir ki seyahat acentalarının buna ilişkin ayırdığı ya da konaklama tesislerinin değerlendirildiği bağımsız platformlar bulunmaktadır ve konaklayanların burada deneyimlerini ve düşüncelerini paylaşması hukuka uygundur ve konaklatanın kişilik haklarını ihlal etmez. Konaklayanın yükümlülüğü burada gerçek olmayan bilgilerin varmış gibi sunulmaması ve hakaret içerikli beyanların sunulmamasıdır.

## B. Tarafların Borçlarının İfası ve İfa Etmemesi

### 1. İfa

Taraflarca borçlanılan edimlerin tam ve doğru bir şekilde yerine getirilmesi ifa olarak adlandırılmaktadır.<sup>163</sup> Bir borç ilişkisinin olağan sonucu ifa olup<sup>164</sup> edimlerin ifası ile sözleşme doğal olarak sona ermektedir. Taraflar kural olarak ifanın şeklini, zamanını, süresini ve diğer unsurlarını serbestçe belirleyebilirler. Bunların belirlenmediği durumlarda ise tamamlayıcı hukuk kuralları yoluyla tarafların borçları ifa edilecektir.

Borcun borçlu tarafından ifa edilmesi gerekmektedir birlikte kural olarak borcun bir başkası tarafından ifası da mümkündür. Zira TBK m. 83'te getirilen genel hüküm çerçevesinde *“borcun, bizzat borçlu tarafından ifa edilmesinde alacaklının menfaati bulunmadıkça borçlu, borcunu şahsen ifa etmekle yükümlü değildir.”* Dolayısıyla borcun borçlu dışında bir kimse tarafından ifa edilip edilemeyeceğinin tespitinde alacaklının menfaatinin bulunup bulunmadığı önem arz etmektedir. Doktrinde şahsi nitelik taşıyan edimler ile güven unsurunu öne çıkaran hizmet, eser ve vekalet gibi sözleşmelerden kaynaklanan edimlerin bizzat borçlu tarafından ifasının istenebileceği ifade edilmektedir.<sup>165</sup> Konaklama sözleşmesi bakımından konaklayanın edimi bedelin ödenmesi olduğu için, konaklatan açısından bedelin kim tarafından ödendiği önemli değildir, önemli olan konaklama bedelinin konaklatana ödenmiş olmasıdır. Buna karşın konaklayan tarafın edimi, konaklatan tarafın sunduğu hizmetler, konaklama tesisinin yeri, tesiste daha önce özel bir anın yaşanmış olma durumu gibi çeşitli unsurlar bakımından özellik arz edebilir. Bu durumda borcun bizzat borçlu tarafından ifa edilmesinde alacaklının menfaati bulunmaktadır. Dolayısıyla denebilir ki konaklatan taraf bu edimini istediği gibi bir başkasına devredemez.

Taraflarca ifa yeri ve ifa zamanı belirlenebilir ancak bu belirleme yapılmadığı durumlarda TBK m. 89 ve 90'da tamamlayıcı hükümler bulunmaktadır. Konaklama

---

<sup>163</sup> Kemal OĞUZMAN / Turgut ÖZ, Borçlar Hukuku Genel Hükümler Cilt 1, 18. Bası, Vedat, İstanbul, 2020, s. 265; EREN, Borçlar Genel, s. 906; Mehmet AYAN, Borçlar Hukuku Genel Hükümler, 11. Baskı, Seçkin, Ankara, 2016, s. 359; Gökhan ANTALYA, Borçlar Hukuku Genel Hükümler Cilt III, Legal, İstanbul, 2017, s. 2; TERCIER/PICHONNAZ/DEVELİOĞLU, s. 291.

<sup>164</sup> OĞUZMAN/ÖZ, s. 265; AYAN, s. 359; ANTALYA, Cilt III, s. 1-2; TERCIER/PICHONNAZ/DEVELİOĞLU, s. 291;

<sup>165</sup> AYAN, s. 361; OĞUZMAN/ÖZ, s. 266-267; EREN, Borçlar Genel, s. 951-952.

sözleşmesi bakımından ifa yeri ve ifa zamanı büyük önem arz etmektedir ve genellikle bu belirlemeler yapılmaktadır. Özellikle konaklatanın borçları bakımından ifa yeri, konaklama yeridir. Bu çerçevede konaklama yeri belirlenmişken TBK m. 83'e dayanarak konaklamanın başka bir yerde yaptırılması kanımızca mümkün değildir. Söz konusu durum ancak paket tur sözleşmelerinde olduğu gibi, konaklama yerinin sözleşme içerisindeki yerinin tali boyutta olduğu durumda mümkün olabilir, burada da konaklayan taraf sözleşmede anlaşılan yerde konaklama yapılmasına menfaati bulunduğunu ileri sürerek konaklatan tarafa karşı, ileride bahsedileceği üzere, aynen ifa, fesih veya bedelden indirim haklarını kullanabilir.

Uygulamada konaklayan tarafın ücret ödeme yeri konusunda iki seçenek kullanılmaktadır. Birincisi sözleşme yapıldığı anda, acentanın bulunduğu yerde ya da internet üzerinden konaklayanın bulunduğu yerde ödeme yapılması iken diğer bir seçenek rezervasyon yaptırılarak (yer ayırılarak) konaklama yerinde ödeme yapılmasıdır. Uygulamada nadir rastlanan bir durum olmakla birlikte konaklama sözleşmesinin yapıldığı anda ödeme yapılmamış veya ödeme yerinin kararlaştırılmamış olması durumunda, TBK m. 89/1 kapsamında, para borcu götürülecek bir borç olarak düzenlendiği için, alacaklı olan konaklatanın yerleşim yerinde ödenmesi gerekecektir.

Konaklama sözleşmesinde sözleşmenin ve borç ilişkisinin niteliği gereği ifa zamanı genellikle önceden belirlenmektedir.<sup>166</sup> Ayrıca konaklatanın borcu genellikle kesin bir vadeye bağlanarak, konaklama yerine giriş ve çıkış saatleri açıkça belirlenmektedir. Bu durumda ifanın bu süreler dışında ifa edilmesi, taraflar aksi yönde yeniden anlaşmadıkça, mümkün değildir. Aksi durum konaklatanın edimini ayıplı hale getirmektedir, hatta bazen edimin hiç ifa edilememesi sonucunu doğurmaktadır.

Bu kapsamda erken ifa konusuna da değinmek gerekir. TBK m. 96 çerçevesinde, *“Sözleşmenin hükümlerinden veya özelliğinden ya da durumun gereğinden tarafların aksini kastettikleri anlaşılmadıkça borçlu, edimini sürenin sona ermesinden önce ifa edebilir.”* Ancak konaklama sözleşmesinin niteliği çerçevesinde bu mümkün değildir, nitekim taraflar daha önceden belirledikleri bir süre içerisinde bu

---

<sup>166</sup> ÇAMUR, s. 102.

konaklama üzerinde anlaşmışlardır. Taraflar arasında yazılı olarak belirtilmemiş olsa dahi “durumun gereğinden” konaklatan açısından erken ifa mümkün değildir. Asıl borcu belirli bir paranın ödenmesi olan konaklayanın borcu açısından ise erken ifa mümkün olup tarafların aksini açıkça kararlaştırmamış olmaları gerekir.

## 2. İfa Etmeme ve Sonuçları

Yukarıda belirtilen ifanın tanımından hareket edilecek olursa taraflarca borçlanılan edimlerin hiçbir şekilde ya da gereği gibi yerine getirilmemesi durumlarında borcun ifa edilmemesi söz konusu olacaktır. Borcun gereği gibi ifa edilmemesi “ayıplı ifa” ya da “kötü ifa” olarak adlandırılmaktadır. Örneğin konaklama sözleşmesinin henüz konaklama başlamadan önce iptal edilmesi hiç ifa etmeme iken odanın yatak ve yorgan örtülerinin temiz olmaması bir ayıplı ifadır. Hiç ya da gereği gibi ifa etmemeye karşı TKHK ve TBK çerçevesinde yasa koyucunun bağladığı bazı hukuki sonuçlar bulunmaktadır. Bunlar; borçlunun temerrüdü, alacaklının temerrüdü, maddi ve manevi tazminat alacağının doğması halleridir. Şüphesiz ki idari bir şikâyet olması durumunda özellikle konaklatan tarafın uğrayacağı bazı idari yaptırımlar da söz konusu olabilir, ancak bu hususlar bu çalışmanın kapsamı dışında kalmaktadır.

### a. Borcun Hiç İfa Edilmemesi

Borcun hukuka aykırı olarak geç ifa edilmesi borçlunun temerrüdünü oluşturmaktadır.<sup>167</sup> Bir başka deyişle temerrüt borçlanılan edimi zaman yönünden ifa etmeme halidir.<sup>168</sup> Dolayısıyla taraflarca anlaşılan süre içerisinde edimini yerine getirmeyen tarafa karşı kanun koyucu diğer tarafa bazı haklar tanımaktadır. Konaklama sözleşmeleri bakımından da tarafların edimini taraflarca anlaşılan şekilde hiç ifa etmezse borçlunun temerrüdü söz konusu olacak ve temerrüt hükümleri devreye girecektir.

---

<sup>167</sup> TBK’da borçlunun temerrüdü kavramı tanımlanmamış olmakla birlikte doktrinde yer alan benzer tanımlar için bkz. EREN, Borçlar Genel, s. 1117; OĞUZMAN/ÖZ, s.490; TERCIER/PICHONNAZ/DEVELİOĞLU, s. 401; ANTALYA, Cilt III, s. 408.

<sup>168</sup> OĞUZMAN/ÖZ, s. 490; EREN, Borçlar Genel, s. 1117; TERCIER/PICHONNAZ/DEVELİOĞLU, s. 400; ANTALYA, Cilt III, s. 408.

Temerrüde düşen borçlu edimini daha sonra belirli şekillerde ifa edebilir ya da kesin olarak ifa etmeme durumu gerçekleşir.<sup>169</sup> Konaklama sözleşmesinin tam iki tarafa yükleyen sözleşme olduğu<sup>170</sup> gözetilerek denebilir ki TBK madde 120 ve 125/1 kapsamında temerrüde düşen borçlu, ifa zamanı geçtikten sonra da yerine göre temerrüt faizi ve gecikme tazminatı ile birlikte borcu ifa edebilir. Bununla birlikte temerrüt halinde alacaklının sözleşmeden dönme ve duruma göre müspet ya da menfi zararını talep etme hakkı bulunmaktadır.

## **i. Konaklatanın Temerrüdü**

### **(1) Temerrüdün Şartları**

Önceki bölümlerde üzerinde durulduğu üzere konaklatanın taraflarca anlaşılan standartlarda konaklama hizmetinin verilmesi, konaklayanın malvarlığı ile şahıs varlığının korunmasıdır. Bu çerçevede konaklatanın özellikle karakteristik edim olan konaklama hizmetinin herhangi bir sebeple konaklayana sağlanmaması durumunda konaklatan taraf temerrüde düşecektir.

Konaklama sözleşmesinden kaynaklı olarak konaklatanın temerrüde düşmesi için bazı şartların bulunması gerekmektedir. Öncelikle konaklama hizmetine ilişkin olarak edimin ifasının mümkün olması gerekmektedir.<sup>171</sup> Zira herhangi bir nedenle, konaklama hizmetinin verilmesi herhangi bir nedenle objektif olarak imkânsız hale gelirse konaklatan taraf temerrüde düşmeyecektir. Örneğin deprem, sel, heyelan gibi bir doğal afet sebebiyle konaklama yerinin kullanılamaz hale gelmesi ve taraflarca anlaşılan tarihe kadar konaklama yerinin kullanılabilir hale gelmesi mümkün değilse konaklatan temerrüde düşmemektedir; bu durumda edimin imkansızlığı söz konusu olacaktır.

Konaklama yerinin yasal bir yükümlülüğü yerine getirememesi sebebiyle konaklama hizmeti vermesine ilişkin izinlerin iptal edilmesi durumunda da hukuki bir imkânsızlık<sup>172</sup> söz konusu olacaktır. Esasen bu durumun imkânsızlık olarak

<sup>169</sup> EREN, Borçlar Genel, s. 1117; OĞUZMAN/ÖZ, s. 490; ANTALYA, Cilt III, s. 409.

<sup>170</sup> Bkz. Bölüm I.C. (Konaklama Sözleşmesinin Hukuki Niteliği).

<sup>171</sup> EREN, Borçlar Genel, s. 1120; OĞUZMAN/ÖZ, s. 501-502.

<sup>172</sup> Hukuki imkânsızlık hakkında bkz. EREN, Borçlar Genel, s. 1064; ANTALYA, Cilt III, s. 411.

nitelendirilebilmesi için sözleşmenin kesin vadeli olarak nitelendirilmesi gerekmektedir.<sup>173</sup> Konaklama sözleşmeleri bakımından konaklama hizmetinin sağlanması ediminin zamanı büyük önem arz etmektedir; zira konaklayan taraf, pek çok değişkeni dikkate alarak bir zaman belirlemiştir. Ayrıca konaklatanın da genellikle başkalarına karşı edim yükümlülükleri bulunmakta olup taraflarca anlaşılan zaman aralığına benzer bir zaman diliminde bu edimi tekrar sunması imkânı bulunmayabilir. Dolayısıyla somut olayın şartlarına göre konaklatanın edimini geç de olsa ifa etmesi mümkündür, ancak genel olarak konaklama sözleşmelerinde konaklatanın edimini kesin vadeli olarak değerlendirmek gerekir. Yasal imkânsızlık halinde doğal afet sebebiyle imkânsızlık halinden farklı olarak konaklatan tarafı kusurlu olarak değerlendirmek gerekecektir. Bu durumda yasal imkânsızlık durumunda konaklatan TBK m. 112 kapsamında konaklayanın zararının giderilmesi ile yükümlüdür.

Konaklama sözleşmesinden kaynaklı olarak konaklatanın temerrüde düşmesi için TBK m. 117/1 kapsamında borcun muaccel olması gerekmektedir. Muacceliyet, alacaklının borçludan edimini talep ve dava edebilme yetkisini ifade etmektedir.<sup>174</sup> Bir borç muaccel olmadan, yani henüz ifa zamanı gelmeden önce kural olarak borçlu edimin ifasına zorlanamaz. Dolayısıyla konaklatanın edimi kural olarak konaklama zamanı birlikte muaccel olacaktır. Ancak konaklayanın rezervasyonunun henüz konaklama zamanı gelmeden iptal edilebildiği görülmektedir. Bu durumda konaklama hizmetinin borçlusu olan konaklatan henüz alacak muaccel olmadan önce ifada bulunamayacağını bildirmiş olmaktadır. Bu durumda konaklatanın temerrüde düştüğü kabul edilebilir.<sup>175</sup>

Her ne kadar TBK m. 117/1'e göre borçlunun temerrüde düşmesi için alacaklının ihtarı gerekse de konaklatanın konaklama hizmetinin yerine getirilmesi bakımından temerrüde düşmesinde ihtaraya gerek bulunmamaktadır.<sup>176</sup> Zira konaklama sözleşmelerinin hemen hemen hepsinde vade belirlidir ve konaklama hizmetinin ifası

---

<sup>173</sup> OĞUZMAN/ÖZ, s. 496; EREN, Borçlar Genel, s. 1067; TERCIER/PICHONNAZ/DEVELİOĞLU, s. 404; ANTALYA, Cilt III, s. 422-423.

<sup>174</sup> ANTALYA, Cilt III, s. 412; OĞUZMAN/ÖZ, s. 491; EREN, Borçlar Genel, s. 1120; TERCIER/PICHONNAZ/DEVELİOĞLU, s. 402.

<sup>175</sup> Alman Federal Mahkemesinin, borçlunun, henüz borç muaccel olmadan alacaklıya ifada bulunmayacağını bildirirse temerrüde düşeceği yönünde karar verdiği belirtilmiştir. EREN, Borçlar Genel, s. 1120.

<sup>176</sup> Konaklayanın konaklatana ihtar ile birlikte belirli bir süre vermesi de gerekmemektedir. Aynı yönde SEÇER, s. 200; EREN, Borçlar Genel, s. 1255.

için önem arz etmektedir. Örneğin Temmuz ve Ağustos aylarında yaptırılan bir konaklama ile ilkbahar ve sonbahar döneminde yaptırılan konaklama birbirinin yerini tutmamaktadır. Ayrıca konaklayanlar belirli bir takvim planlaması yaparak çalışma izinlerini sağlamakta ve konaklama sözleşmesini yapmaktadır. Dolayısıyla gecikmiş ifanın konaklayan açısından bir anlamı olmayacağı gibi konaklayana ek zararlar da verebilir. Sonuç olarak konaklatan, bu hizmetin gününde verilmemesi ile kendiliğinden temerrüde düşmektedir.

Borçlunun temerrüde düşmesinde kusur kural olarak aranmamaktadır.<sup>177</sup> Ancak borçlunun temerrüdünün bazı sonuçları yönünden kusur unsuru aranmıştır. Söz konusu hususlara yeri geldikçe değinilecektir.

## (2) Temerrüdün Sonuçları

Konaklama hizmetinin borçlusu olan konaklatan borcunu hiç ifa etmeyerek temerrüde düşerse alacaklı konumundaki konaklayanın birtakım haklara sahip olacaktır. Hemen belirtmek gerekir ki borçlunun temerrüdü borcu doğrudan sona erdirmemektedir.<sup>178</sup> Konaklama sözleşmesi dahil tam iki tarafa borç yükleyen sözleşmelerde borçlunun temerrüdü alacaklıya seçimlik haklardan birinin kullanılması imkanını sunmaktadır.

TBK m. 125/1 kapsamında alacaklı, edim imkânsız hale gelmemişse borcun aynen ifasını, gecikme tazminatı ile birlikte, talep edebilir. Dolayısıyla konaklatan tarafın edimini yerine getirmemesi durumunda alacaklı konumundaki konaklayanın aynı sezon içerisinde ve aynı uzunlukta, benzer standartlarda konaklama hizmeti verilmesini talep edebileceği düşünülebilir. Bu durum ile uygulamada karşılaşıldığı da görülmektedir. Ancak bu durumun aynen ifa olmadığı kanısındayız. Nitekim konaklama sözleşmesinde süre istisnalar dışında, esaslı unsurlardan birisidir ve örneğin aynı sezon içerisinde iki hafta sonra verilen konaklama hizmetinin aynen ifadan ziyade yeni bir sözleşme olarak değerlendirilmesi gerektiği kanısındayız.

<sup>177</sup> OĞUZMAN/ÖZ, s. 504; EREN, Borçlar Genel, s. 1126; ANTALYA, Cilt III, s. 410; TERCIER/PICHONNAZ/DEVELİOĞLU, s. 405.

<sup>178</sup> EREN, Borçlar Genel, s. 1126.

Aynen ifanın sağlanmasındaki zorluk sebebiyle konaklayan açısından önem arz eden diğer iki seçimlik hak borcun ifa edilmemesi sebebiyle müspet zararın talep edilmesi ve sözleşmeden dönülerek menfi zararın talep edilmesidir. Müspet zararın talep edilmesi seçeneğinde sözleşme ilişkisi devam etmekle birlikte sözleşmenin içerdiği asli edim yükümlülüğünün yerine tazminat yükümlülüğü geçmektedir.<sup>179</sup> Bu suretle borçlu edimini vaktinde ifa etmiş olsaydı alacaklı hangi ekonomik durumda bulunacak idiye, oradaki menfaat alacaklıya sağlanmaya çalışılmaktadır.<sup>180</sup> Bir başka deyişle, edim vaktinde ifa edilmiş olsaydı alacaklının malvarlığının göstereceği durum ile halihazırdaki durum arasındaki fark müspet zararı oluşturmaktadır.<sup>181</sup> Konaklama ediminin yerine getirilmemesi durumunda ise konaklayan tarafın malvarlığı muhtemelen doğrudan artmayacaktı, bundan ziyade bedeni ve ruhi olarak dinlenecek ve rahatlayacaktı. Bu durumda konaklayan tarafın, taraflarca anlaşılan ve kendisine sunulmayan konaklama hizmetinin yerine o tarihte dürüstlük kuralına göre benzer şartlarda alınacak olan bir konaklama hizmetinin bedeli kadar tazminat ile yükümlenmelidir. Eğer konaklayan henüz konaklama ücretini ödememişse fark teorisi<sup>182</sup> çerçevesinde önceki ödemesini mahsup ederek aradaki farkı talep edebilir.

Son olarak konaklatanın temerrüdü halinde konaklayan sözleşmeden dönerek menfi zararının tazminini isteyebilir. Menfi zarar, alacaklının sözleşmeden dönmesi yüzünden uğramış olduğu zarardır.<sup>183</sup> Bu çerçevede alacaklı, sözleşme hiç yapılmamış olsaydı hangi durumda olacak idiye tazminat yoluyla o hale getirilmelidir.<sup>184</sup> Dolayısıyla öncelikle konaklayanın konaklama yerine gelmek üzere yaptığı masraflar, örneğin kullandıkları aracın benzin, otoyol ücreti ve benzeri diğer masrafları, bu kapsama girmektedir. Bunun dışında alacaklı borçlu ile yaptığı sözleşme dolayısıyla üçüncü kişilerle yapma fırsatını kaçırdığı sözleşmelerden elde edeceği kazanç, yani yoksun kalınan kâr, menfi zarar kapsamındadır.<sup>185</sup> Konaklayan bir fırsat olarak değerlendirdiği bir konaklama rezervasyonu yaptırmış olabilir, nitekim sektörde daha

---

<sup>179</sup> OĞUZMAN/ÖZ, s. 550; EREN, Borçlar Genel, s. 1145; ANTALYA, Cilt III, s. 495; TERCIER/PICHONNAZ/DEVELİOĞLU, s. 415.

<sup>180</sup> OĞUZMAN/ÖZ, s. 550-551; EREN, Borçlar Genel, s. 1145; ANTALYA, Cilt III, s. 495-496.

<sup>181</sup> EREN, Borçlar Genel, s. 1145.

<sup>182</sup> Müspet zarara ilişkin değişim ve fark teorileri hakkında bkz. OĞUZMAN/ÖZ, s. 549-551.

<sup>183</sup> EREN, Borçlar Genel, s. 1152; TERCIER/PICHONNAZ/DEVELİOĞLU, s. 415; ANTALYA, Cilt III, s. 520.

<sup>184</sup> OĞUZMAN/ÖZ, s. 560; EREN, Borçlar Genel, s. 1152.

<sup>185</sup> ANTALYA, Cilt III, s. 525; EREN, Borçlar Genel, s. 1153.

uygun fiyatlı olduğu gerekçesiyle daha sezon öncesinde satışlar yapılmaktadır. Bu durumda konaklatanın temerrüde düşmesi halinde bu kaçırılan fırsat değerinde, yani güncel durumdaki konaklama ücretleri ile önceki rezervasyon ücreti arasındaki farkın yoksun kalınan kar olarak nitelendirilebileceği kanısındayız. Bunun dışında eğer konaklama ücreti ödenmişse, bu ücretin sözleşmeden dönülmesi<sup>186</sup> ile birlikte iade edilmesi<sup>187</sup> gerekmektedir.

Öte yandan özellikle uzun süreli konaklama sözleşmelerinde konaklatan konaklama hizmetinin sağlanmasına ilişkin edimini, konaklayanın konaklamasından sonra ifa etmemeye başlarsa, sözleşmenin sürekli edimli olmasından ötürü sözleşmeden dönme değil konaklama sözleşmesinin feshi söz konusu olacaktır. Zira konaklatan ediminin bir kısmını yerine getirmiştir ve sözleşme ileriye etkili olarak ortadan kalkacaktır.

## **ii. Konaklayanın Temerrüdü**

Konaklayan tarafın temel edimi konaklama ücretinin ödenmesidir. Konaklama ücretinin ödenmemesi durumunda da konaklayan temerrüde düşürülebilir. Konaklayanın temerrüdünde edimin imkansızlaşması söz konusu değildir, ancak muaccel olması beklenecektir. Bunun dışında istisnaen de olsa sözleşmede kesin vade konusunda anlaşma sağlanmamış olabilir. Bu durumda konaklayanın temerrüde düşürülmesi için ihtar yapılması gerekecektir. Konaklayanın temerrüde düşmesi durumunda, konaklatan taraf ilaveten TBK m. 120 ve 3095 sayılı Kanunun 2. Maddesine göre temerrüt faizi ödemek zorundadır.<sup>188</sup> Eğer konaklayanın temerrüdü dolayısıyla konaklatanın uğradığı zarar, almış olduğu temerrüt faizinden fazla ise aşkın zarar söz konusu olacak ve bunu da talep edebilecektir. Ancak bunun için konaklatan,

---

<sup>186</sup> Sözleşmeden dönmenin hukuki niteliği konusunda klasik dönme ve yeni dönme teorileri bulunmaktadır. Klasik dönme görüşüne göre, dönme beyanıyla sözleşme geçmişe etkili olarak ortadan kalkmaktadır. Yeni dönme teorisine göre ise sözleşme ortadan kalkmamakta, sözleşmenin içeriği değişmekte ve daha önce yapılan ifalar bakımından taraflar arasında bir tasfiye ilişkisi bulunmaktadır. Bu teoriler hakkında detaylı bilgi için bkz. EREN, Borçlar Genel, s. 1148-1151. Bu görüşlerin yanında OĞUZMAN/ÖZ, yasal borç ilişkisi görüşünü ortaya koymaktadır. Bkz. OĞUZMAN/ÖZ, s. 553-560.

<sup>187</sup> Sözleşmeden dönme ile taraflar arasında daha önce ifa edilen edimleri geri verme borç ilişkisi kurulmaktadır. Geri verme borcunun dayandığı hukuki sebep konusunda doktrinde sebepsiz zenginleşme, aynı istihkak, akdi borç ve kanuni borç görüşleri bulunmaktadır. Bkz. EREN, Borçlar Genel, s. 1149-1150.

<sup>188</sup> OĞUZMAN/ÖZ, s. 526-527.

aşkın zararını ispat etmesi gerekmektedir ki<sup>189</sup> uygulamada genellikle konaklatan tarafın bu uğraş içerisinde girmedığı görülmektedir.

### **b. Borcun Gereği Gibi İfa Edilmemesi**

Diğer bir borca aykırılık hali borcun gereği gibi ifa edilmemesidir. Borcun kural olarak yerinde, zamanında ve tam olarak ifa edilmesi gerekmektedir. Borcun ifasına başlanmakla birlikte borcun çeşitli açılardan taraflarca anlaşıldığı şekilde ya da yasal düzenlemelerce öngörülen yasal standartlarda ifa edilmemesi durumu TBK m. 112 bağlamında borcun gereği gibi ifa edilmemesi halidir. Bu husus aynı zamanda “ayıplı ifa” ya da “kötü ifa” olarak adlandırılmaktadır.<sup>190</sup> Ayıplı ifaya ilişkin olarak, konaklama sözleşmesine ilişkin uyuşmazlıkların büyük bir bölümünün tüketici sözleşmesi niteliğinde olmasından hareketle TKHK’nın ayıplı ifaya ilişkin hükümlerinin büyük önem arz ettiği söylenebilir. Bu bakımdan aşağıda konaklatanın ayıplı ifada bulunması durumunda konaklayanın TKHK’dan kaynaklı hakları üzerinde durulmuştur. Taraflar arasındaki sözleşme tüketici işlemi niteliğinde değil ise de, örneğin bir şirketin iş toplantısı ya da çalışanları için özel bir program yapmak üzere konaklama sözleşmesi yapması durumunda, TBK’nın genel ve özel hükümleri kapsamında konaklayan tarafın hakları belirlenmelidir.

### **i. Konaklatanın Ayıplı İfası**

Bilindiği üzere tüketici sözleşmelerinde tüketici taraf ücret ödenmesi edimini üstlenen buna karşın mal veya hizmeti satın alan taraftır. Dolayısıyla konaklama hizmetinin “*taraflarca kararlaştırılmış olan ya da objektif olarak sahip olması gereken özellikleri taşımaması*” durumunda konaklatan ayıplı ifada bulunuyor demektir. Bu durumda konaklayan tarafın TBK ve TKHK’dan kaynaklı bazı hakları bulunmaktadır. Uygulamada konaklayan tarafın büyük oranda tüketici sıfatına sahip olması sebebiyle bu bölümde TKHK kapsamında ayıplı ifa hususu ele alınacaktır.

Hemen belirtmek gerekir ki mülga 4077 sayılı Kanunun ilk halinde ayıplı mal ve hizmetler aynı maddede düzenlenmekte idi. 2003 yılında yapılan kanun

<sup>189</sup> OĞUZMAN/ÖZ, s. 535; EREN, Borçlar Genel, s. 1136.

<sup>190</sup> OĞUZMAN/ÖZ, s.506.

değişikliği<sup>191</sup> ile ayıplı mal ve hizmetler ayrı maddeler halinde düzenlenmeye başlanmış ve bu uygulama 6502 sayılı TKHK'da devam ettirilmiştir. Bu bakımdan eser kapsamında konaklatanın öncelikli edimi için “konaklama hizmeti” ifadesi kullanılmıştır, zira konaklama hizmeti mal sağlanmasına yönelik bir borç içerse de TKHK anlamında “hizmet” sağlanması yönü ağır basmaktadır. Şöyle ki; konaklama sözleşmesi kapsamında bir taşınmazın (örneğin bir dairenin) ya da taşınmazın bir bölümünün (örneğin bir odasının) kullanımını belirli bir süreliğine konaklayana bırakılmış olsa da bu kullanımın içerisinde sözleşmenin niteliğine göre temiz yatak, çarşaf, iletişim aracı, internet, yiyecek ve içecek servisi, sıcak su, havuz gibi çeşitli unsurlar bulunmak zorundadır. TKHK anlamında hizmet, “bir ücret veya menfaat karşılığında yapılan ya da yapılması taahhüt edilen mal sağlama dışındaki her türlü tüketici işleminin konusunu” ifade etmektedir (m. 3/1(d)). Bu tanım bakımından konaklama ve taahhüt edilen diğer unsurların, mal sağlama değil bir bütün olarak hizmet olarak değerlendirilmesi yerindedir. Ayrıca Kanunun ayıplı mallara ilişkin hükümlerine bakıldığında genellikle satışa ilişkin düzenlemeler yapıldığı görülmektedir. Konaklama sözleşmesi bakımından taşınmazın ya da taşınmazın bir bölümünün satılması söz konusu değildir. Bu bakımdan esas olarak TKHK m.13-16 hükümleri uygulama alanı bulacaktır.<sup>192</sup>

Ayıp genel olarak yararlanma amacı bakımından değerini ve tüketicinin ondan makul olarak beklediği faydaları azaltan veya ortadan kaldıran maddi, hukuki veya ekonomik eksiklikler olarak tanımlanmaktadır.<sup>193</sup> TKHK'da ise ayıplı hizmet, *sözleşmede belirlenen süre içinde başlamaması veya taraflarca kararlaştırılmış olan ve objektif olarak sahip olması gereken özellikleri taşımaması nedeniyle sözleşmeye aykırı olan hizmet* olarak tanımlanmıştır. Konaklama sözleşmesi bakımından konaklama hizmetinin daha başından verilmeye başlanmaması hiç ifa etmeme hali

---

<sup>191</sup> 4822 sayılı Kanun, RG. 14/03/2003, S. 25048.

<sup>192</sup> Ayıplı hizmetler hakkında öngörülen kuralların bir kısmı ayıplı mallara ilişkin kurullarla benzerlik arz etmektedir. Bu çerçevede hüküm olmayan hallerde ayıplı hizmetler bakımından ayıplı mallara ilişkin hükümlerin kıyasen uygulanabileceği belirtilmiştir. Bkz. Murat AYDOĞDU, Madde 13, içinde 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Şerhi – Milli Şerh (Ed. Hakan TOKBAŞ / ÖZLEM TÜZÜNER), Aristo, İstanbul, 2016, s. 343.

<sup>193</sup> Tanımlar hakkın bkz. AYDOĞDU, Madde 13, s. 343; GÜMÜŞ, Tüketici, s 132-133. Bu tanımın yapılmasında TKHK madde 13/2'nin etkisi bulunmaktadır. İlgili hükme göre “*hizmet sağlayıcısı tarafından bildirilen, internet portalında veya reklam ve ilanlarında yer alan özellikleri taşımayan ya da yararlanma amacı bakımından değerini veya tüketicinin ondan makul olarak beklediği faydaları azaltan veya ortadan kaldıran maddi, hukuki veya ekonomik eksiklikler içeren hizmetler ayıplıdır.*”

olup temerrüt hükümlerine tabidir. Ancak konaklama hizmetinin sadece bir bölümünün verilmesi ya da *tarafarca kararlaştırılmış olan ve objektif olarak sahip olması gereken özellikleri taşımaması* ayıplı ifayı teşkil edecektir. Öyleyse ayıplı ifanın tespitinde temelde iki husus dikkate alınacaktır: Birincisi tarafların anlaşması ile hizmette sağlanması gerekli standartlar; ikincisi ise objektif olarak konaklama yerinin sahip olması gereken özellikler, ki bu hususlar genellikle Turizm Tesislerinin Niteliklerine İlişkin Yönetmelik ile Turizm İşletmelerinin Bakanlıkla Birbirleriyle ve Müşterileriyle İlişkileri Hakkında Yönetmelik'te düzenlenmiştir.

Konaklama sözleşmesinde ayıp çok çeşitli şekillerde ortaya çıkabilir. Gerçekten de konaklama sözleşmesinde konaklatanın konaklama hizmetine ilişkin edimi tarafların anlaşmasına göre çok çeşitli formlara gelebilmektedir. Örneğin konaklama yerinin otoparkının bulunmaması, belirli bir hızda internet bağlantısının olmaması, oda temizliği ve oda servisinin düzenli çalışmaması, odaların kirli olması, konaklama yerinde bulunan havuzun yeterince temizlenmemiş olması, konaklama yerinde verilen yemeğin geçmiş tarihli gıda maddeleri ile yapılması bunlardan bazılarıdır. Bunun dışında konaklatanın diğer edimleri olan ve kanundan doğan konaklayanın malvarlığı ve şahıs varlığının korunmasına ilişkin yükümlülüklerin eksik olarak yerine getirilmesi de ayıplı ifayı oluşturur.

Konaklatan taraf kural olarak konaklama hizmetlerine ilişkin olarak yapılan reklam açıklamalarının içeriğinden sorumlu olmakla<sup>194</sup> birlikte TKHK'nın 14/2.

---

<sup>194</sup> “Davacılar, davalıyla yaptıkları devre tatil sözleşmesi gereğince devre tatil hakkını kullandıklarını belirtmişler ancak ayıplı hizmet nedeniyle sözleşmenin geçersizliğine karar verilmesi için bu davayı açmışlardır. Davacılar 11 Ağustos- 18 Ağustos 2001 tarihleri arasında devre tatil hakkını kullandıktan sonra tatilden dönüşte durumu davalı şirkete bildirmişler, daha sonra da 3.9.2001 tarihli ihtarnamayı göndererek, ödedikleri paramın ve verdikleri senetlerin iadesini istemişlerdir. Yargılama sırasında, davacıların tatil yaptıkları davalıya ait tesislerde keşif yapılmış olup bilirkişi raporunda, tanıtım broşüründe vaad edildiği halde tesiste bulunmayan özellikler sayılmıştır. Tanıtım broşüründe davalıya ait tesiste 12 km.ye varan kayak pistlerinin evlerin içinde şöminenin, kapalı yüzme havuzunun, beş yıldızlı bir otelin bulunduğu belirtildiği halde bunların dava konusu tesiste bulunmadığı anlaşılmıştır. Keza tanıtım broşüründe resimleri basılı olan futbol-voleybol-basketbol sahalarının, dava konusu tesiste aynı kalitede olmadığı da yine bilirkişi raporunda açıklanmıştır. Şu halde davalının verdiği hizmet 4077 sayılı yasanın 4/1 maddesinde tanımlanan ayıplı hizmettir. Ayrıca 4077 sayılı yasanın 16. maddesi gereğince tüketiciyi aldatıcı, yanıltıcı veya onun tecrübe ve bilgi noksanlıklarını istismar edici reklam ve ilamlar yapılması da yasaktır. Davacıların sözleşmeyi feshetmeleri haklıdır. Bu durumda davacılar ödedikleri bedelin ve henüz ödenmemiş senetlerle mükerrer olarak düzenlenen senetlerin iadesini isteyebilirler. Ne var ki 4077 sayılı yasanın 4/5 maddesi gereğince ayıplı hizmetin yeniden görülmesi imkansızlaşmışsa veya amaca aykırı sonuçlar doğuracak nitelikte ise, bedel iadesinde, tüketicinin ayıplı hizmetten sağladığı fayda kadar indirim yapılır. Mahkemece davacıların tatil yaptıkları bir haftalık süreye ilişkin bedel konusunda uzman bilirkişi aracılığı ile saptanarak, bu

Maddesi hükmü çerçevesinde getirilen bu sorumluluktan kurtulacaktır. Bu hükme göre sağlayıcı konumundaki konaklatan ilgili açıklamalardan “*haberdar olmadığını ve haberdar olmasının da kendisinden beklenemeyeceğini veya yapılan açıklamanın içeriğinin hizmet sözleşmesinin kurulduğu tarihte düzeltilmiş olduğunu veya hizmet sözleşmesinin kurulması kararının bu açıklama ile nedensellik bağı içermediğini ispatladığı*” takdirde reklam içeriğinde olan hususlardan ötürü konaklayan ayıplı hizmet hükümlerine başvuramayacaktır.<sup>195</sup>

Konaklatanın ayıptan sorumluluğu için konaklatanın bu ayıbın varlığını bilmesi gerekmediği gibi ayıbın önemli olmasına da gerek yoktur.<sup>196</sup> Esasen TKHK’nın 13. Maddesinde önemli ayıptan bahsedilmemiştir, ancak TBK’nın 219/1 hükmünde önemli ayıbın varlığı aranmışken TKHK’da aranmaması bilinçli bir tercih olarak değerlendirilerek ayıbın önemli olmasının aranmayacağı doktrinde ifade edilmiştir.<sup>197</sup>

Konaklama hizmetine ilişkin ayıplı ifanın varlığı halinde tüketici konumundaki konaklayan tarafın TKHK m. 15 bağlamında seçimlik hakları bulunmaktadır. Bu hakları a) hizmetin yeniden gördürülmesi, b) ayıp oranında bedelden indirim, c) hizmet sonucu ortaya çıkan eserin ücretsiz onarımı ve d) sözleşmeden dönmedir. Burada belirtilen seçimlik hakların temerrüt halinde alacaklıya verilen seçimlik haklar ile benzer olduğu görülmektedir. Nitekim TKHK m. 15’te ayrıca tüketicinin bu seçimlik haklar ile birlikte TBK kapsamında tazminat talep edebileceği belirtilmiştir. Ancak TKHK m. 15’te belirtilen seçimlik haklardan ücretsiz onarım seçeneği konaklama sözleşmesi bakımından uygulanabilir nitelikte değildir. Dolayısıyla ayıplı ifa durumunda tüketici konumundaki konaklayan, hizmetin başka bir tarihte yeniden görülmesini isteyebilir, konaklama ücretinde indirim yapılmasını talep edebilir ya da sözleşmeden dönerek menfi zararını talep edebilir.

---

*miktarın iade edilecek satış bedelinden tenzili gerekir.”* Y. 13. HD. E. 2003/2749, K. 2003/5860, T. 12.05.2003. Legalbank Elektronik Hukuk Bankası, E.T. 24.04.2023.

<sup>195</sup> Bu düzenleme Kanununun Gerekçesinde de belirtildiği üzere 1999/44 sayılı AB Yönetgesinin ikinci paragrafı esas alınarak düzenlenmiştir.

<sup>196</sup> AYDOĞDU, Madde 13, s. 349.

<sup>197</sup> Murat Murat AYDOĞDU, Madde 14, içinde 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Şerhi – Milli Şerh (Ed. Hakan TOKBAŞ / ÖZLEM TÜZÜNER), Aristo, İstanbul, 2016, s. 354-355. Aksi yönde bkz. GÜMÜŞ, Tüketici, s. 90.

Konaklayanın bu seçimlik haklardan birini kullandıktan sonra önceki seçiminden cayarak başka bir seçim yapması kural olarak mümkün değildir.<sup>198</sup> Zira Yargıtay seçimlik hakların terditli olarak kullanılmasını mümkün görmemiştir.<sup>199</sup> Ancak konaklayan tarafından tercih edilen seçimlik haklardan birinin uygulanması çeşitli nedenlerden dolayı zorluk taşıyorsa konaklayan tarafa diğer haklarından birini kullanma imkânı verilmelidir. Örneğin süit oda üzerinde anlaşma sağlandığı halde konaklatan konaklayana standart bir oda sağlamışsa konaklayan taraf, aynı şartlarda konaklama hizmetinin yeniden görülmesini istemiş, konaklatan taraf kendi rezervasyon takvimine bakarak bunun mümkün olmadığını söylemiş olabilir ki bu durumda konaklayana bedelden indirim ya da sözleşmeden dönme haklarından birini kullanma imkânı verilmelidir. Aksi durumda tüketicinin hakkı etkin bir şekilde korunmamış olacaktır.

---

<sup>198</sup> Murat Murat AYDOĞDU, Madde 15, içinde 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Şerhi – Milli Şerh (Ed. Hakan TOKBAŞ / ÖZLEM TÜZÜNER), Aristo, İstanbul, 2016, s. 354-355. Aksi yönde bkz. GÜMÜŞ, Tüketici, s. 90.

<sup>199</sup> “4822 sayılı yasa ile değişik 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanunun ayıplı mal başlıklı 4. maddesinin birinci maddesinin hangi malların ayıplı sayılacağı açıklandıktan sonra ikinci bendinde “Tüketici, malın teslimi tarihinden itibaren otuz gün içerisinde ayıplı satıcıya bildirmekle yükümlüdür. Tüketici bu durumda bedel iadesini de içeren sözleşmeden dönme, malın ayıpsız misliyle değiştirilmesi veya ayıp oranında bedel indirimi yada ücretsiz onarım isteme haklarına sahiptir. Satıcı, tüketicinin tercih ettiği, bu talebi yerine getirmekle yükümlüdür. Tüketici bu seçimlilik haklardan biri ile birlikte ayıplı malın neden olduğu ölüm ve/veya kullanımdaki diğer mallarda zarar nedene olan hallerde imalatçı-üreticiden tazminat isteme hakkına da sahip olacağı” belirtilmiştir. Anılan bu yasa maddesi hükmünden de açıkça anlaşılacağı gibi tüketici, kendisine tanınan seçimlik haklardan sadece birini kullanabilecek, başka bir anlatımla terditli olarak talepte bulunamayacaktır. Hal böyle olunca davacıdan talebinin davaya konu aracın ayıpsız misliyle değiştirilmesine mi yoksa bedele mi yönelik olduğu yönünde açıklanma istenmeli, davasını bedele hasretmiş olması durumunda da dosya içerisindeki 30.12.2002 tarihli fatura kapsamından da anlaşılacağı gibi aracın 31.604.657.500 TL.na satıldığı kabul edilmeli, bu miktarla sınırlı olarak hüküm kurulmalıdır.” Y. 13. HD. E. 2004/17883, K. 2005/4535, T. 22.03.2005. Legalbank Elektronik Hukuk Bankası, E.T. 21.09.2023.

## **C. Konaklama Sözleşmesinin Sona Ermesi**

### **1. Genel Sona Erme Halleri**

Tam iki tarafa borç yükleyen, ivazlı, sürekli edimli ve sürekli borç ilişkisi doğuran konaklama sözleşmeleri genel ve özel sebeplerle sona ermektedir. Özel sona erme sebepleri, konaklama sözleşmesinin bileşenleri olan özel sözleşme tiplerine ilişkin hükümlerinde yer alabilmekte ya da sektörel standartları belirleyen Yönetmeliklerde düzenlenmektedir.

#### **a. Sürenin Dolması**

Konaklama sözleşmelerinin öncelikli sona erme sebebi taraflar arasında yapılan konaklama sözleşmesinde belirlenen sürenin dolmasıdır. Sürenin dolması ile esasen konaklatan taraf edimini ifa etmektedir. Edimin ifası ayıplı değilse ve konaklayan da konaklama bedelini tam olarak ödemişse konaklama sözleşmesi tam ifa ile sona ermiştir.

Gerçekten de konaklama sözleşmesi genellikle gün ile ifade edilebilecek sürelerle yapılmaktadır. Bu sürenin sona ermesi ile de sözleşme sona ermektedir. Şüphesiz ki konaklayan taraf bu sürenin uzatılmasını isteyebilir ancak bu husus yeni bir sözleşme önerisi ya da kabulü anlamına gelmektedir. Nitekim konaklayan tarafından süre uzatılmak istenmesine rağmen konaklatan o günlerde boş yer olmadığı gerekçesiyle bu talebi reddedebilir.

Buna karşın tüketici işlemi niteliğindeki talepler bakımından makul bir gerekçe olmaksızın konaklayanın talebinin reddi TKHK m. 6/2 kapsamında mümkün değildir. İlgili hükme göre, “*Hizmet sağlamakdan haklı bir sebep olmaksızın kaçınılamaz.*” Zira konaklayan taraf, konaklama hizmetini tüketicilere açarak esasen öneride bulunmaktadır. Konaklayanın hizmet talebi ise “kabul” yerine geçmektedir. Dolayısıyla konaklama yeri içerisinde müsait oda bulunmasına karşın herhangi bir gerekçe olmaksızın konaklayanın konaklama süresinin uzatılması talebinin reddi mümkün değildir.

Bununla birlikte konaklatan taraf, ancak belli şartlar altında konaklayana sözleşme yaptığını ifade ederek konaklayanın talebini reddedebilmektedir. Örneğin en az üç gece konaklanması durumunda konaklamayı kabul edebileceğini ileri sürerek konaklayanın bir gecelik konaklama talebini geri çevirebilmektedir. TKHK m. 6/3’e

göre, “Ticari veya mesleki amaçlarla hareket edenler; aksine bir teamül, ticari örf veya adet ya da haklı bir sebep yoksa; bir mal veya hizmetin satışını o mal veya hizmetin, kendisi tarafından belirlenen miktar, sayı, ebat gibi koşullara ya da başka bir mal veya hizmetin satın alınması şartına bağlayamaz.” Bu hüküm çerçevesinde, konaklanacak gün sınırının konulması, somut olayın şartlarına, bir başka deyişle, konaklama yerinin özelliklerine göre ticari bir teamül olarak kabul edilebilir. Gerçekten özellikle villa kiralanması gibi durumlarda asgari gün sayısının belirlenmesi artık bir teamül haline gelmiştir. Buna karşın genel olarak otellerde böyle bir sınırlama teamülünden söz edilememektedir. Dolayısıyla konaklatanın konaklayanın talebini reddi haksız olmaktadır. Gün uzatmalar bakımından ise sürelerin baştan itibaren hesaba alınması dürüstlük kuralının bir gereğidir.

### **b. İmkânsızlık**

Genel bir sebep olarak imkânsızlık halinde de sözleşme sona ermektedir (TBK m. 136). Baştaki objektif imkânsızlık söz konusu ise sözleşme kesin hükümsüzdür.<sup>200</sup> Sonraki imkânsızlık durumunda da sözleşme sona erer ve edimin imkansızlaşmasından alacaklı ya da borçlu sorumlu değilse tarafların herhangi bir tazminat sorumluluğu doğmazken<sup>201</sup> taraflardan birine atfedilebilen bir sebeple edimin

<sup>200</sup> EREN, Borçlar Genel, s. 349; ANTALYA, Cilt I, s. 138; NOMER, Borçlar Genel, s. 65; OĞUZMAN/ÖZ, s. 92-93.

<sup>201</sup> “Somut olayda otelde geceleme konaklama sözleşmesi gereği Yunan Hava Yollarındaki grevden dolayı hava sahasının kapalı olması ve Cezayir Devletinin savaş nedeni ile hava sahasını uçuşa kapatması sonucu davatilerin gelememesi nedeni ile davacı konaklama taahhüdünü yerine getirememiştir. Savaş ve grev davacıdan kaynaklanmayan, öngörülemeyen imkansızlıklardır. Bunun sonucu olarak davacının borcu sona ermiş olup borç yükümlülüğünden kurtulmuştur. TMK 6 ve 7 ile HMK 187- 293. maddeleri gereğince ispat hususuna ve ispat kurallarına dikkat edilmiştir. Tarafların ticari kayıtları incelenmiştir. Saptanan ve hukuksal durum bu olunca; davacının davalı yana imkânsızlık nedeni ile borçlu bulunmadığı anlaşılmalı şekilde kanunen, taktiren ve vicdanen karar vermek gerekmiştir.” İstanbul 6. Asliye Ticaret Mahkemesi, E. 2015/1058, K. 2018/799, T. 12.7.2018. Karara karşı yapılan istinaf başvurusunun reddine ilişkin karar için bkz. İstanbul BAM, 17. HD., E. 2018/3365 K. 2022/334 T. 24.3.2022. Lexpera İçtihat Bilgi Bankası, E.T. 24.07.2023.

“Tüm bu açıklamalar kapsamında somut olay değerlendirildiğinde; davacı ile davalı arasındaki sözleşmede, organizasyon sonu ortaya çıkacak olan toplam bakiye yani kesin rezervasyonu yapılan 277 adet geceleminin toplam bakiyesinin ödeneceği garanti edilmiştir. Diğer bir deyişle garanti edilen Dünya Plaj Şampiyonası Turnuvası'nın hizmetin verileceği İstanbul'da gerçekleşmesi halinde davacı şirkete ait otelde verilecek konaklama hizmetine ilişkin kesin rezervasyon yapılan 277 adet geceleme ücretinin ödeneceğidir. Öncelikle, davacının, davalı ile yapılan ek protokole istinaden garanti edilen 277 adet geceleme ücretini talep edebilmesi için organizasyonun konaklama hizmetinin verileceği İstanbul'da gerçekleşmesi gerekmektedir. Dosya kapsamından anlaşıldığı üzere, turnuvayı kararlaştıran her iki federasyonun aldığı ortak kararlar İstanbul'da yapılması kararlaştırılan turnuvanın tarihini ve yerini değiştirdikleri ve Antalya'da yapılması kararlaştırıldığı, bu durum turnuvanın yapılmasından yaklaşık 2 ay önce davacı şirkete bildirdiği görülmüştür. Bu itibarla TBK'nın 136. maddesi uyarınca borcun ifası borçlunun sorumlu tutulamayacağı sebeplerle imkansızlaşması nedeniyle borç sona ereceği ve turnuvanın İstanbul ilinde gerçekleşmemesi nedeniyle davalının garantör sıfatı ile imzaladığı ek protokolden doğan rezervasyonu yapılan konaklama bedelinden

ifasının imkansızlaşması durumunda diğer taraf zararını tazmin etmekle yükümlü olur. Örneğin konaklama tesisinin “overbooking” yapması durumunda konaklatan konaklayanın zararını tazmin etmelidir.<sup>202</sup>

### c. Sözleşmeden Dönme ya da Sözleşmenin Feshi

Sözleşmeden dönülmesi veya sözleşmenin taraflardan birince feshedilmesi durumunda da sözleşme sona ermektedir. Yukarıda üzerinde durulduğu üzere temerrüt halinde taraflar TKHK m. 15 çerçevesinde ya da TBK m. 125 çerçevesinde sözleşmenin feshini talep edebilmektedir. Sözleşmeden dönülmesi ya da sözleşmenin feshedilmesi ile sözleşme ilişkisi sona ermekle birlikte taraflar arasında edimlerin iadesi ya da tazminat ilişkisi doğmakta, yani borç ilişkisi devam etmektedir.

## 2. Özel Sona Erme Halleri

Konaklama sözleşmesi bakımından sözleşmenin feshi, genel hükümler çerçevesinde yapılabileceği gibi özel hükümler bakımından da feshi ya da dönme kurumu devreye girebilir. Nitekim konaklama sözleşmesinin sona ermesine ilişkin özel hükümler nihayetinde sözleşmeden dönme ya da fesih kurumuna dayanmaktadır. Bu özel hükümler ise konaklama sözleşmesinin bileşeni olan sözleşme tiplerine ilişkin özel hükümlerden ve sektörel yönetmeliklerde yer almaktadır.

### a. Özenle Kullanma ve Komşulara Saygı Gösterme Yükümlülüğüne Aykırılık

Kira sözleşmesine ilişkin TBK m. 315 ve 316 hükmünün kıyasen konaklama sözleşmesine de uygulanması mümkündür. TBK m. 315’te kira bedeli ödenmezse kiraya veren yazılı olarak süre verebileceği ve bu süre içerisinde de ödeme yapılmazsa kiraya veren sözleşmeyi feshedebileceği düzenlenmiştir. Konaklama

---

*sorumlu tutulamayacağı anlaşılacakla davanın reddine karar verilmesi yerindedir.” İstanbul BAM, 17. HD., E. 2017/2451 K. 2019/2114 T. 21.11.2019. Legalbank Elektronik Bilgi Bankası, E.T. 25.07.2023.*  
<sup>202</sup> “Davacılar, internet üzerinden eşi ile yapacak olduğu balayı için otel odasını davalılardan aldığını, ancak sezon doluluğu nedeniyle başka müşteriye verilmesi ve bu nedenle karışıklık olduğundan bahisle otele alınmadıklarını belirterek yatırdıkları 959,20-TL’nin otel bedeli, 400,00-TL otelin bulunduğu ...’ya gidiş dönüş ücreti ve balayı sebebiyle otelde kalamamalarından kaynaklanan her biri için 5.000,00-TL olmak üzere toplam 10.000,00-TL manevi tazminatın 12/08/2013 tarihinden itibaren yasal faizi ile davalılardan tahsilini talep etmiştir.... davacıların manevi tazminat talebinin kısmen kabulü ile uğramış oldukları manevi zararın yoğunluğu nazara alınarak her bir davacı için 3.000,00-TL’den toplam 6.000,00-TL’nin olay tarihi olan 12/08/2013 tarihinden itibaren yasal faiz işletilerek davalılardan tahsili ile davacılar verilmesine karar verilmiş..” Y. 13. HD. E. 2016/15668, K. 2019/1794, T. 14.02.2019. Yargıtay Karar Arama, <https://karararama.yargitay.gov.tr/> (Çevrimiçi: 23.06.2023).

sözleşmeleri bakımından konaklama bedelinin ödenme zamanı olarak genellikle sözleşmenin yapıldığı an olarak kararlaştırılmakla birlikte bazen konaklama süresinin sonunda, konaklayan çıkış yaparken ödemenin istendiği görülmektedir. Bu yönüyle TBK m. 315'in uygulama alanı konaklama sözleşmesi bakımından çok sınırlıdır.

Buna karşın TBK m. 316 konaklama sözleşmesi bakımından önem arz etmektedir. İlgili hükme göre, konut ve çatılı işyerlerinde “*özenle kullanma ve kiralananın bulunduğu taşınmazda oturan kişiler ile komşulara saygı gösterme*” borcuna aykırı hareket eden kiracılara karşı kiraya veren en az otuz gün süre vererek bu aykırılığın giderilmesi için ihtarında bulunacak, diğer sözleşme türlerinde ise süre vermeden sözleşmeyi feshedebilecektir. Ayrıca konut ve çatılı işyeri kiraları bakımından da *kiracının kiralananına kasten ağır bir zarar vermesi, kiracıya verilecek sürenin yararsız olacağına anlaşılması veya kiracının bu yükümlülüğe aykırı davranışının kiraya veren veya aynı taşınmazda oturan kişiler ile komşular bakımından çekilmez olması durumlarında kiraya veren, yazılı bir bildirimle sözleşmeyi hemen feshedebilir*. Bu hükmün kıyasen uygulanması suretiyle de konaklayanın konaklama yerini, bağlı tesislerini ve kendisine tahsis edilen eşyaları özensiz kullanıyor ise veya diğer konaklayanları rahatsız edecek şekilde bir kullanımda bulunuyorsa, özensizliğin ve rahatsızlık vermenin seviyesine göre konaklatan, konaklayan tarafa süre vererek ya da süre vermeden sözleşmeyi feshedebilir. Ancak konaklama sözleşmesinin niteliği gereği verilecek olan sürenin otuz gün olmasına gerek bulunmamaktadır, zira konaklama sözleşmelerinde süre genellikle otuz günün altında olmaktadır. Dolayısıyla konaklatanın bu yöndeki ihtarı genellikle zarar verici veya rahatsız edici davranışın “derhal” sona erdirilmesi şeklinde olacaktır.

İhtar bakımından ise çok istisnai haller dışında ihtarın gerektiği kanaatindeyiz, zira konaklayan söz ve davranışlarının özensiz veya rahatsız edici olduğunun farkında olmayabilir, dolayısıyla kasten yaralama gibi istisnai haller dışında TBK madde 316/3'ün uygulanmayacağı kanaatindeyiz. TBK m. 316'nın kıyasen uygulanması bakımından dikkat edilmesi gerek nokta ise bu ihtarın yazılı şekilde yapılması yönündeki genel kuraldır. Şüphesiz bu ihtarın noter kanalıyla yapılması konaklatandan beklenemez. Ancak kendisine uyarı yapıldığına dair yazılı adi yazılı bir belgenin ya da tutanağın üretilmesi yerinde olacaktır.

### a. Dürüstlük Kuralına Aykırılık

Turizm İşletmelerinin Bakanlıkla Birbirleriyle ve Müşterileriyle İlişkileri Hakkında Yönetmelik'te “Otel yönetimi, iyiniyet kurallarına uymayan müşteri ile yapılan sözleşmeyi derhal sona erdirebilir. Müşterinin ciddi bir suç işlemesi veya bulaşıcı bir hastalığının görülmesi hallerinde otelci sözleşmeye son verir.” hükmü getirilmiştir (m. 53). Bu hüküm ile konaklatana iyiniyet kurallarına aykırı davranış nedeniyle, müşterinin ciddi bir suç işlemesi nedeniyle ve bulaşıcı bir hastalığın görülmesi sebebiyle konaklama sözleşmesinin feshedilebileceği ifade edilmiştir.

Yönetmelikte ifade edilen *otel yönetiminin iyiniyet kurallarına uymayan müşteri ile yapılan sözleşmeyi derhal sona erdirebileceğine* ilişkin hüküm ile kastedilen dürüstlük kuralıdır. Zira TMK m. 3'te düzenlenen iyi niyet “hakların kazanılması” ile ilgilidir<sup>203</sup>, buna karşın TMK m. 2'de yer alan dürüstlük kuralı “hakların kullanılması” ve “borçların yerine getirilmesinde” söz konusu olur.<sup>204</sup> Yönetmelik ile ise buna uygun davranılmadığı durumda sözleşmenin sona erdirilebileceği, yani konaklayanın haklarını kullanırken ve borçlarını yerine getirirken “*ahlaki temele dayalı, orta vasıfta, makul ve dürüst bir insanın davranışını göstermediği için*”<sup>205</sup> sözleşmenin feshedilebileceği ima edilmektedir. Söz konusu durum ise güveni koruma, dürüstlük kuralı temeline dayanmaktadır.

Bununla birlikte ne şekilde ifade edilirse edilsin konaklayan tarafın yükümlülüklerini yerine getirme konusunda makul ve dürüst bir insan davranışı göstermediği durumda konaklama sözleşmesinin TBK m. 123-125, m. 316, m. 331 çerçevesinde feshedilebileceği açıktır. Dolayısıyla Yönetmelik'te böyle bir hükmün düzenlenmesinin yersiz olduğu kanaatindeyiz.

### b. Ciddi Suç İşlenmesi ve Bulaşıcı Bir Hastalığın Görülmesi

Turizm İşletmelerinin Bakanlıkla Birbirleriyle ve Müşterileriyle İlişkileri Hakkında Yönetmelik'te ayrıca *müşterinin ciddi bir suç işlemesi veya bulaşıcı bir*

<sup>203</sup> İyiniyet kurallarına aykırılık, TMK'nın 3. Maddesinde düzenlenmiş genel bir prensiptir, buna göre “Kanunun iyiniyete hukukî bir sonuç bağladığı durumlarda, asıl olan iyiniyetin varlığıdır.” Hükümde iyiniyetin bir tanımı yapılmamış olsa da bir hakkın kazanılmasında ya da hukuki sonucun elde edilmesinde iyiniyetin temel bir ilke olduğu ifade edilmiştir. SEÇER, S. 215; TEZCAN, s. 170; Kemal OĞUZMAN / Nami BARLAS, Medeni Hukuk (Giriş, Kaynaklar, Temel Kavramlar), 29. Bası, Vedat, İstanbul, 2023, s. 245; Gökhan ANTALYA / Murat TOPUZ, Medeni Hukuk (Giriş, Temel Kavramlar, Başlangıç Hükümleri) Cilt I, 4. Baskı, Seçkin, Ankara, 2021, s. 432.

<sup>204</sup> OĞUZMAN/BARLAS, s. 245; 256-260; ANTALYA/TOPUZ, s. 432, 449.

<sup>205</sup> OĞUZMAN/BARLAS, s. 257; ANTALYA/TOPUZ, s. 449.

*hastalığının görülmesi hallerinde*” sözleşmeye son verilebileceği düzenlenmiştir (m. 53). Yönetmelikte geçen “ciddi suç” kavramının kapsamı belirsiz olup uyumsuzluk halinde hâkime büyük bir takdir yetkisi bırakılmış olduğu açıktır. Ancak özellikle ahlaka aykırı olan, insanları rahatsız eden ve vücut bütünlüğünü ihlal eden cinsel saldırı gibi suçlar ile diğer konaklayanların güvenliğinden endişe ettiren yaralama ve öldürme suçlarının bu kapsamda değerlendirilebileceği kanısındayız. Bu durumda örneğin Vergi Usul Kanununa muhalefetten ötürü kişi hakkında ceza davası açılmış olsa bile bunun mazeret edilerek konaklama sözleşmesinin feshedilmesi haksız bir feshi olarak nitelendirilecektir. Yönetmelikte belirtilmese de bu suçun konaklama süresi içerisinde konaklama işletmesi içerisinde ya da dışarısında işlenmesinin fesih için yeterli olacağı dile getirilmiştir.<sup>206</sup>

Müşterinin ciddi bir suç işlemesi durumunda konaklama sözleşmesinin TBK m. 316/3 kapsamında da derhal feshedilmesi mümkündür.

Yönetmelik’in bir diğer fesih gerekçesi olarak ortaya koyduğu bulaşıcı hastalık hali, sözleşmenin devamını taraflar için çekilmez (TBK m. 331) ve kamu düzeni (TBK m. 27) ve kamu sağlığı bakımından da müdahaleyi zorunlu kılmaktadır. Kamu düzeni ve kamu sağlığı düşüncesiyle bulaşıcı hastalık taşıyanların ortak alanlarda bulunmasını engelleyen çeşitli kurallar bulunmaktadır.<sup>207</sup> Bu kurallar çerçevesinde konaklama sözleşmesinin feshedilmesi mümkün olmakla birlikte buna ilaveten gerekli tedbirlerin alınması yönünde hem konaklayan tarafa hem de konaklatan tarafa çeşitli yükümlülükler yüklenmektedir. Ancak kanımızca grip gibi hastalıkların konaklama sözleşmesinin feshinde gerekçe olarak kullanılması yerinde değildir.

Her ne kadar Yönetmelik hükmünde bulaşıcı hastalık durumunda konaklatan tarafın sözleşmeyi sona erdirebileceği düzenlenmiş olsa da bu durumda genel hükümler çerçevesinde konaklayanın da sözleşmenin feshini isteyebileceği kanısındayız. Nitekim yakın geçmişte meydana gelen Covid-19 pandemisi sebebiyle turizm ve konaklama sektörü içerisinde çok sayıda sözleşme feshi ortaya çıkmıştır. Söz konusu fesihler genel olarak konaklayan tarafça yapılmış ve rezervasyon ile yapılmış olan ödemelerin iadesi istenmiştir. Covid-19 döneminde resmi kanallardan

---

<sup>206</sup> TEZCAN, s. 171.

<sup>207</sup> 1419 sayılı Umumi Hıfzısıhha Kanunu; 3359 sayılı Sağlık Hizmetleri Temel Kanunu, Bulaşıcı Hastalıklar Sürveyans ve Kontrol Esasları Yönetmeliği.

pandemi ilan edildiği için “imkânsızlık” yoluyla konaklama sözleşmesinin sona erdiği söylenebilir (TBK m. 136). Ancak pandeminin ilanı ve geçici evden çıkma yasakları ilan edilmeseydi dahi konaklayanın bulaşıcı hastalık sebebiyle, TBK m. 138’e dayanarak konaklamanın başka bir zaman diliminde gerçekleştirilmesini ya da sözleşmenin feshini isteyebileceği kanaatindeyiz.



#### D. Konaklama Sözleşmesinde Zamanaşımı

Zamanaşımı genel olarak bir hakkın kazanılmasında ya da kaybedilmesinde yasa koyucunun öngördüğü sürenin geçmesidir.<sup>208</sup> Yargıtay'ın tanımına göre de zamanaşımı, “yasanın öngördüğü belli bir sürenin geçmesiyle, bir hakkın kazanılmasına veya bir borçtan kurtulunmasına olanak veren bir hukuki müessesedir.”<sup>209</sup>

Türk sorumluluk hukukunda zamanaşımının esas işlevi hakkın kullanımına engel olmasıdır.<sup>210</sup> Zamanaşımı ile bir hak ya da yükümlülük esasen sona ermemektedir, zira borçlu dilerse zamanaşımına uğramış olan borcunu ifa edebilir, zamanaşımı süresi geçtikten sonra yapılan ifa da sebepsiz zenginleşme teşkil etmez.<sup>211</sup> Fakat kendisine karşı bir hak ileri sürülen taraf zamanaşımını gerekçe göstererek borcun ifasından kaçınabilmektedir. Bu yüzden zamanaşımı bir itiraz değil, defî olarak nitelendirilmektedir.<sup>212</sup> Zamanaşımına uğramış bir borç bu yüzden eksik bir borç olarak nitelendirilmektedir. Eksik borçlar bakımından borçlu taraf borcun ifasına zorlanamamaktadır.<sup>213</sup>

TBK madde 146 kapsamında borç ilişkisinden kaynaklı hususlarda genel zamanaşımı süresi on yıldır. Taraflar zamanaşımı süresini kısaltamazlar ancak kanun koyucu zamanaşımına ilişkin özel durumları belirleyebilir. Nitekim genel zamanaşımı hükmünün hemen ardından bazı durumlarda beş yıllık zamanaşımı süresinin geçerli olduğu haller düzenlenmiştir. Söz konusu haller içerisinde; “1. Kira bedelleri, anapara faizleri ve ücret gibi diğer dönemsel edimler”, ile “2. Otel, motel, pansiyon ve tatil köyü gibi yerlerdeki konaklama bedelleri ile lokanta ve benzeri yerlerdeki yeme içme bedelleri” de yer almaktadır. Bu hükmün konaklama sözleşmelerinin tamamına

<sup>208</sup> Ergin AKÇAY, Türk Borçlar Kanunu'na Göre Zamanaşımı, Oniki Levha, İstanbul, 2010, s. 7; Mehmet Akif TUTUMLU, Zamanaşımı Def'i, Seçkin, Ankara, 2019, s. 22-23.

<sup>209</sup> Yargıtay HGK. T: 22.10.2003, E: 2003/4-603, K: 2003/594, Kazancı İçtihat Bilgi Bankası, E.T. 23.07.2023.

<sup>210</sup> Bazı kaynaklarda buna düşürücü (iskati) zamanaşımı denmiştir. Bkz. AKÇAY, s. 7.

<sup>211</sup> AKÇAY, s. 8.

<sup>212</sup> TUTUMLU, s. 36.

<sup>213</sup> Zamanaşımı süresinin geçmesi, alacaklının borçluya karşı dava açma veya icra takibinde bulunma hakkını ortadan kaldırmamaktadır. Zamanaşımı esasen alacak hakkının ifa edilebilirliğini borçlunun iradesine bırakmaktadır. S. Sulhi TEKİNAY / G. Sermet AKMAN / Haluk BURCUOĞLU / Atilla ALTOP, Borçlar Hukuku Genel Hükümler, 7. bası., İstanbul, Filiz Kitabevi, 1993, s. 1031 – 1032. Bu durumda zamanaşımına uğramış bir borç bakımından icra takibi açılırsa borçlunun itirazı alacağın ödenmesine engel olmaktadır, alacaklının icra takibine geçmesi de kendisi açısından pratik bir fayda sağlamamaktadır.

uygulanması gerektiği açıktır. Zira TBK m. 147, beş yıllık zamanaşımının uygulanacağı hallere ilişkin olarak konaklama tesislerini sınırlamamış, örnekleme maksadıyla otel, motel, pansiyon ve tatil köyünü saydıktan sonra “gibi konaklama tesisleri” ifadesini kullanarak bu hükmü bütün konaklama tesislerine teşmil etmiştir. Ancak beş yıllık zamanaşımı süresi konaklama tesislerindeki bütün alacaklar için söz konusu edilmeyip sadece “konaklama bedeli” ve “yeme içme bedeli” ile sınırlandırılmıştır.

Konaklama sözleşmesinden kaynaklı alacaklarda zamanaşımı süresinin belirlenmesi bakımından ayrıca TKHK madde 16 düzenlemesini ele almak gerekmektedir. Bu hükümde ayıplı hizmetlerde zamanaşımı konusu düzenlenmiştir. Konaklama sözleşmesinde konaklatan tarafın ayıplı ifası durumunda TKHK bakımından “ayıplı hizmet” söz konusu olur.<sup>214</sup> Kanun koyucunun tüketicinin korunmasına ilişkin genel amacı ve madde 16’nın kapsamı göz önünde bulundurulduğunda bu hükmün TBK m. 147’ye nazaran özel hüküm niteliğinde olduğu kanısındayız. Ayrıca TKHK yürürlük tarihi itibariyle de “sonraki kanun” niteliğinde olduğu için tüketici işlemi niteliğindeki konaklama sözleşmelerinde zamanaşımına ilişkin öncelikle TKHK m. 16 uygulanmalıdır. Ancak bu durum uygulama açısından bir tereddüt yaratmamaktadır. Zira ilgili hükümde “*kanunlarda veya taraflar arasındaki sözleşmede daha uzun bir süre belirlenmediği takdirde*” zamanaşımı süresi ortaya konmuştur. Ayrıca TKHK m. 16 ile TBK m. 147/2’nin kapsamı birbiri ile çakışmamaktadır. TKHK’nın ortaya koyduğu zamanaşımı süresi ise, *hizmetin ifası tarihinden itibaren iki yıldır*.

TKHK m. 12’nin kapsamı “*ayıplı hizmetten sorumluluk*”tur. Bir başka deyişle, tüketici, konaklama sözleşmesi bakımından konaklayan, ayıplı hizmetin söz konusu olması durumunda, hizmetin ifası tarihi olan konaklama hizmetinin ifa edileceği tarihten başlayarak iki yıllık süre içerisinde TKHK madde 15’te yer alan seçimlik hakları kullanabilecektir. Söz konusu seçimlik haklar, hizmetin yeniden görülmesi, ayıp oranında bedelden indirim ve sözleşmeden dönmedir.<sup>215</sup> İlgili hükümde tüketicinin ayrıca TBK uyarınca tazminat isteyebileceği ifade edilmiş olup bu yüzden

---

<sup>214</sup> Bkz. Bölüm II.B.2.b.

<sup>215</sup> Bkz. Bölüm II.B.2.b.

genel hükümlerdeki on yıllık zamanaşımı süresinin dikkate alınması gerektiği ifade edilmiştir.<sup>216</sup>

İlgili hükümden de anlaşılacağı üzere, bu hüküm tüketici yararına nispi emredici niteliktedir.<sup>217</sup> Yani ayıplı ifa durumunda belirlenen iki yıllık zamanaşımı süresi Kanunla ya da taraflar arasında yapılan anlaşma ile kısaltılamaz ve fakat tüketici lehine uzatılabilir.<sup>218</sup> Bir tarafın tüketici olduğu taraflar arasında yapılan konaklama sözleşmesinde genellikle zamanaşımını uzatan bir hüküm olması bulunmamaktadır. Bu yüzden bu konudaki varsa diğer Kanun hükümlerinin bulunması gözetilmesi gerekmektedir. On yıllık genel zamanaşımı süresine ilişkin TBK'nın 146. Maddesinin ise bu kapsamında "*Kanunda belirlenen daha uzun zamanaşımı süresi*" olarak dikkate alınmayacağı kanısındayız. Zira bu durumda TKHK madde 16'nın uygulama alanı kalmaz, kanun koyucunun da bu düzenlemeyi yapması beklenemez. Ancak özel sözleşme tiplerine ilişkin zamanaşımı süresinin bu kapsamda dikkate alınması mümkündür.<sup>219</sup>

Tüketici işlemi niteliğindeki konaklama sözleşmelerinde ayrıca, konaklatanın ağır kusur ya da hile ile ayıbın gizlenmesi söz konusu ise iki yıllık zamanaşımı süresinin geçerli olmayacağını belirtmek gerekir. Esasen TKHK m. 16/2'de ağır kusur ya da hile ile ayıp gizlenmişse "*zamanaşımı hükümlerinin uygulanmayacağı*" ifade edilmişse de öğretide bu durumda tüketicinin talep haklarının genel zamanaşımı süresine tabi olduğu şeklinde değerlendirme yapılmıştır.<sup>220</sup>

---

<sup>216</sup> Murat AYDOĞLU, Madde 16, içinde 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Şerhi – Milli Şerh (Ed. Hakan TOKBAŞ / ÖZLEM TÜZÜNER), Aristo, İstanbul, 2016, s. 376.

<sup>217</sup> ÇABRİ, Şerh, s. 431; AYDOĞDU, Madde 16, s. 379.

<sup>218</sup> ÇABRİ, Şerh, s. 431; AYDOĞDU, Madde 16, s. 379; ASLAN, Tüketici, s. 174-175.

<sup>219</sup> "...*eser sözleşmelerinden kaynaklanan ve bir tarafı yüklenici ve diğer tarafı nihai tüketici olan uyumsuzluklara tüketici mahkemelerinde bakılacağı açıktır. Sözü edilen Yasa'da göreve ilişkin açık bir düzenleme bulunduğu halde eser sözleşmelerinden kaynaklanan uyumsuzluklarda eksik iş, ayıplı iş, fesih ve zamanaşımı gibi konularda bir düzenleme yapılmamıştır. Düzenleme yapılmaması kanun koyucunun bilinçli bir tercihidir. Kanun koyucunun eser sözleşmelerinin niteliğine uygun düşmeyecek hallerde atf maddesi olan aynı kanununun 83. maddesi gereğince genel hükümlere göre uyumsuzluğun çözümünü istediği açıktır. Gerçekten de aynı Kanun'un satım yönünden 8,10,11 maddeleri birlikte incelendiğinde eser sözleşmelerinden kaynaklanan uyumsuzluklarda bu hükümlerin uygulanabilmesi, eser sözleşmelerin niteliği gereği mümkün değildir. Bir an için genel hükümlere değil de, Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'da düzenlenen hükümlere göre uygulama yapılacağı kabul edildiğinde eser sözleşmesi ilişkisinde imkânsız durumlar ortaya çıkar. Hal böyle olunca düzenlemenin genel hükümlere atf yaptığı ve Türk Borçlar Kanunu hükümlerinin uygulama alanı bulacağı kabulü gerekir.*" Sakarya BAM, 5. HD., E. 2022/245 K. 2022/618 T. 12.5.2022. Lexpera İçtihat Bilgi Bankası, E.T. 15.10.2023.

<sup>220</sup> AYDOĞDU, Madde 16, s. 379; ÇABRİ, Şerh, s. 433.

Bunun dışında ayrıca kullanım ödöncü sözleşmesine ilişkin TBK m. 389 hükmünün kıyasen konaklama sözleşmesine uygulanması gerekmektedir. İlgili hükme göre, *ödünç alanın, ödünç konusunun teslimine ve ödünç verenin de bu şeyin teslim alınmasına ilişkin istemleri, diğer tarafın bu konuda temerrüde düşmesinden başlayarak altı ayın geçmesiyle zamanaşımına uğrar*. Bu hüküm kapsamında denebilir ki konaklama sözleşmelerinde konaklayana tahsis ve teslim edilen oda ve eşyaların iadesine ilişkin taleplerde zamanaşımı süresi altı aydır. Buna karşın konaklayanın konaklatana güvenlik sebebiyle emanet ettiği malların teslimine ilişkin taleplerde zamanaşımı süresi genel zamanaşımı süresidir.<sup>221</sup>

Sonuç olarak, TBK m. 146, 147 ve 389 ile TKHK m. 16 gözetilerek konaklama sözleşmelerinden doğan alacaklarda zamanaşımını dört kategoride incelemek gerekmektedir. Zamanaşımı süresinin altı ay olduğu haller, konaklatanın konaklayana tahsis ettiği malların iadesine ilişkin talepler; iki yıl olduğu haller, tüketici işlemi niteliğindeki konaklama sözleşmelerinde, konaklatanın herhangi bir ayıplı ifasından ötürü konaklayanın seçimlik haklarını kullanması ile doğan ve ayrıca konaklatanın ağır kusuru ve hilesinden kaynaklanmayan; hizmetin yeniden görülmesi, bedelden indirim ve sözleşmeden dönme talep haklarıdır. Zamanaşımı süresinin beş yıl olduğu hususlar, konaklatanın konaklama bedeline ilişkin alacağı ile konaklama ücreti ile birlikte talep edebileceği yeme içme ücretidir. Bunun dışındaki bütün borçlarda ise on yıllık genel zamanaşımı süresi uygulanır. Örneğin konaklama tesisinde verilen masaj hizmetine karşılık ve harici olarak alınan masaj ücreti, keseleme ücreti, taşıma ücreti, gazete kitap ücreti gibi ücret alacakları on yıllık zamanaşımına tabidir. Zira bu alacaklar, TBK m. 147/1 kapsamında dönemsel edimler değildir. Ayrıca konaklama sözleşmesine ilişkin ücret alacağı haricindeki diğer uyuşmazlıklarda, örneğin tarafların maddi ve manevi tazminat talepleri ile konaklayanın konaklatana teslim ettiği malların iadesini talep hakkında zamanaşımı süresinin on yıl olması gerekmektedir.

---

<sup>221</sup> Benan ARI, Türk Hukukunda Saklama Sözleşmeleri, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Özel Hukuk Anabilim Dalı Doktora Tezi, İstanbul, 2023, s. 79.

### III. KONAKLAMA SÖZLEŞMELERİNDEN DOĞAN UYUŞMAZLIKLARIN ÇÖZÜMÜ

#### A. Konaklama Sözleşmelerinden Kaynaklı Başlıca Uyuşmazlık Alanları

Konaklama sözleşmelerinden doğan uyuşmazlıkların çözümüne ilişkin diğer bölümlere geçmeden önce konaklama sözleşmeleri kaynaklı olarak ortaya çıkabilecek uyuşmazlıkların neler olabileceği üzerinde durulacaktır. Bu konuda konaklama sözleşmesinin niteliği ve mevcut Yargıtay kararları çerçevesinde genel olarak dava konusu yapılan konular konaklatan taraf açısından konaklama ücretinin ödenmemesi iken konaklayan taraf açısından ise verilen hizmetin ayıplı olması yönündedir.

Konaklatan tarafça dava konusu edilen konaklama bedelinin ödenmemesine ilişkin ihtilaflardan önemli bir kısmı öncelikle icra takibine konu olmakta, konaklayan tarafın itirazı üzerine itirazın iptali davası açılmaktadır.<sup>222</sup> Bu süreçte de uyuşmazlık çözüm merci olan mahkemelerin yasalar çerçevesinde diğer incelemelerin yanı sıra özellikle taraflar arasındaki sözleşmenin niteliğine, borç doğuran olayların gerçekleşip gerçekleşmediğine ya da borcu sona erdiren bir olayın bulunup bulunmadığına<sup>223</sup>, yapılmışsa sözleşmenin haklı olarak feshedilip feshedilmediğine dair değerlendirmeler yaparak ticari defterlerin ve banka kayıtlarının incelenmesi suretiyle borç miktarının tespitine ilişkin incelemeler yapması ya da bilirkişi marifetiyle yaptırması gerekmektedir.<sup>224</sup>

<sup>222</sup> “Asıl davada davacı vekili, müvekkilinin maliki ve işletmecisi olduğu ... Otel ile ilgili olmak üzere davalı taraf ile 12.12.2013 tarihli konaklama sözleşmesi imzalandığını, sözleşme kapsamında bir kısım ödemelerin kesin ve garantili, bir kısım odaların ise opsiyonlu olarak davalı tarafın kullanımına tahsis edildiğini, davalının oda ücretlerinden bir kısmını ödemediğini, müvekkilinin USD üzerinden olan bir kısım alacağının tahsili için Antalya 15. İcra Müdürlüğü'nün 2014/13456 E. sayılı dosyasında takip başlattığını, davalının takibe haksız itiraz ettiğini ileri sürerek, davalının icra takibinde asıl alacak miktarı olan 25.722,34 USD'ye yaptığı itirazın iptali ile takibin devamına, % 20 icra inkâr tazminatının tahsiline karar verilmesini talep ve dava etmiştir. Y. 23. HD., E. 2016/8579 K. 2020/583 T. 30.1.2020. Lexpera İçtihat Bilgi Bankası, E.T. 21.07.2023.

<sup>223</sup> “Somut olayda otelde geceleme konaklama sözleşmesi gereği Yunan Hava Yollarındaki grevden dolayı hava sahasının kapalı olması ve Cezayir Devletinin savaş nedeni ile hava sahasını uçuşa kapatması sonucu davalilerin gelememesi nedeni ile davacı konaklama taahhüdünü yerine getirememiştir. Savaş ve grev davacıdan kaynaklanmayan, öngörülemeyen imkansızlıklardır. Bunun sonucu olarak davacının borcu sona ermiş olup borç yükümlülüğünden kurtulmuştur.” İstanbul 6. Asliye Ticaret Mahkemesi, E. 2015/1058, K. 2018/799, T. 12.7.2018. Lexpera İçtihat Bilgi Bankası, E.T. 24.07.2023.

<sup>224</sup> “Mahkemece, iddia, savunma, bilirkişi raporu ve tüm dosya kapsamına göre, taraflar arasında konaklama sözleşmesinin varlığı, davalının misafirlerinin davacıya ait otelde konaklatıldığı konusunda herhangi bir uyuşmazlığın bulunmadığı, davalı şirketin usulüne uygun tutulmuş ticari defterlerinde

Konaklayan taraf açısından ise konaklatan tarafından verilen taahhütlerin yerine getirilmemesi, verilen hizmetlerin yasal standartların altında olmaması, konaklayanın konaklama tesisi içerisinde uğradığı maddi ve manevi zarar ihtilaf konusu yapılmaktadır. Maddi ve manevi zararın kaynağı tesis içerisinde zararı meydana getiren olaya ilişkin gerekli tedbirlerin alınmaması<sup>225</sup>, çalışanların ve işletme yöneticilerinin sözleşmeye aykırı davranışı, sözleşmenin haksız feshi gibi çeşitli nedenlere olabilir. Bunun yanında eğer konaklatan tarafça icra takibine karşı yasal süre içerisinde itiraz edilmemişse konaklayan tarafın menfi tespit ve istirdat davası açması mümkündür.<sup>226</sup> Bu ihtilafların önemli bir kısmı tüketici mahkemelerinde ve tüketici hakem heyetlerinde görülmekle birlikte aşağıda üzerinde durulacağı üzere somut olayın şartlarına göre asliye ticaret mahkemeleri ve asliye hukuk mahkemelerinde görülebilecektir.

Bununla birlikte yargı uygulamasında seyahat acentaları ya da tur operatörleri ile konaklama yeri işletenler arasındaki sözleşme ilişkisinin konaklama sözleşmesi, doğan uyumsuzlukların da konaklama sözleşmesinden doğan bir uyumsuzluk olduğuna dair kararlar bulunmaktadır.<sup>227</sup> Teknik olarak seyahat acentası ile konaklama tesisi

---

*davalı şirketin davacı şirkete 25.722,18 USD, 13.103,04 TL, 6.557,87 Euro borcunun kayıtlı olduğu, aynı miktarda alacağı davacı şirketin ticari defterlerinde bulunduğu anlaşılmalı, davacı tarafça açılan dava ve birleşen davalarda davalının asıl alacağına yapmış olduğu itirazların iptalini talep ettiği gerekçesiyle, asıl ve birleşen davalarda itirazın iptaline karar verilmiştir.” Y. 23. HD., E. 2016/8579 K. 2020/583 T. 30.1.2020. Lexpera İçtihat Bilgi Bankası, E.T. 21.07.2023.*

<sup>225</sup> *“Davacı vekili, davacılarından K1'in kızı ve K2'in kardeşi olan müteveffa K3'in annesiyle beraber A1 Köyünde tatil yaparken 18/08/2007 tarihinde otele ait havuzda boğularak hayatını kaybettiğini, davalının gerekli tedbirleri almadığını, çocukların büyüklerin havuzuna girmesini engelleyen önlemler almadığını, tesiste sağlık ve doktor görevlisi buldurmadığını, güvenlik önlemlerini belirtilen levhalara uygun yerlere görünür şekilde koymadığını belirterek fazlaya ilişkin hakları saklı kalmak kaydıyla .... toplam 8.000, 00.-TL maddi ve 150.000, 00.-TL manevi tazminatın .... davalılardan tahsilini istemiştir... Dava, taraflar arasında düzenlenen otelde konaklama sözleşmesinden kaynaklanan uyumsuzluğa ilişkin olup, uyumsuzluğun 4077 sayılı yasa kapsamında kaldığı anlaşılmaktadır.” Y. 13. HD., E. 2013/27777 K. 2013/27026 T. 04.11.2013. Lexpera İçtihat Bilgi Bankası, E.T. 21.07.2023.*

<sup>226</sup> Bu yönde bir karar için bkz. İstanbul BAM, 46. HD., E. 2021/499 K. 2023/994 T. 27.4.2023. Lexpera İçtihat Bilgi Bankası, E.T. 21.07.2023.

<sup>227</sup> *“Mahkemece, taraflar arasındaki ticari ilişkinin 2013 yılında başladığı, davalı şirket tarafından davacı şirket yetkilisine ya da çalışanlarına yapılan ödemelerde herhangi bir itirazı kayıt konulmadığı, taraflar arasındaki mutabakat formunun herhangi bir itirazı kayıt konulmadan imzalandığı, taraflar arasında imzalanan 01/04/2016 - 31/10/2016 dönemine ilişkin imzalanan konaklama sözleşmesinde zamanında yapılmayan ödemelere aylık %2 faiz uygulanacağı öngörülmüş ise de; davacının uzun yıllar kendisine geç yapılan ödemelere itiraz etmeyip, sonradan geç ödemeler için faiz talep etmesinin TMK'nın 2. maddesinde öngörülen dürüstlük kurallarına aykırılık teşkil edeceği gerekçesiyle, davanın reddine karar verilmiştir.” Antalya BAM, 11. HD., E. 2019/2526 K. 2020/1853 T. 31.12.2020. Lexpera İçtihat Bilgi Bankası, E.T. 21.07.2023.*

*“Dava; garantili konaklama sözleşmesinden kaynaklanan alacağın tahsili için girişilen icra takibine yönelik itirazın iptaline, icra inkar tazminatı istemine ilişkindir.” Y. 19. HD., E. 2011/16557 K. 2012/6548 T. 17.04.2012. Lexpera İçtihat Bilgi Bankası, E.T. 21.07.2023. Ancak burada seyahat*

işleten arasındaki ilişki konaklama sözleşmesi olmasa<sup>228</sup> da taraflar arasındaki bir “konaklama ilişkisi”nden bahsedilebileceği kanaatindeyiz. Bu durumda mahkeme kararlarında geçen konaklama sözleşmesinden kaynaklı uyuşmazlıkların tarafı konaklayan olmayıp seyahat acentası ile konaklama tesisi işleten arasındaki ticari bir ilişkidir. Bu ikisi arasındaki uyuşmazlıklara da sıkça rastlandığı ve genellikle ihtilaf konusunun ticari alacağını varlığı veya yokluğu ile bunun miktarının belirlenmesi yönünde olduğu ifade edilebilir.

## **B. Yabancılık Unsuru İçeren Uyuşmazlıklarda Özellik Arz Eden**

### **Durumlar**

Herhangi bir hukuki işlem ya da ilişkide olduğu gibi konaklama sözleşmelerinde ya da sözleşmenin doğurduğu borç ilişkisinde yabancılık unsuru bulunmakta ise hem uygulanacak maddi hukuk hükümleri hem de usule ilişkin meselelerde öncelikle 5718 sayılı Milletlerarası Özel Hukuk ve Usul Hukuku Hakkında Kanun<sup>229</sup> hükümlerini gözetmek gerekmektedir.<sup>230</sup> Ülkemizde yerel bazda turizm ve konaklama yapılmakla birlikte yoğun miktarda uluslararası turizmin de gerçekleştiği açıktır. Bu durumun ortaya çıkmasında ana sebep şüphesiz ki ülkemizin hemen her bölgesinde sahip olduğu kültürel ve doğal güzelliklerdir. İlaveten coğrafi açıdan da bulunduğu konum, Asya ve Avrupa ülkelerinin tamamından ülkeye ulaşımı cazip kılmaktadır. Bu çerçevede de bu çalışmada yabancılık unsuru içeren konaklama sözleşmesinin ayrıca incelenmesi bir gereklilik olmuştur.

Yabancılık unsuru içeren konaklama sözleşmelerinden doğan uyuşmazlıklarda gözetilmesi gereken iki temel husus bulunmaktadır. Bunlar uygulanacak hukukun tespiti ve yetkili mahkemenin belirlenmesi ile özellik arz eden diğer usuli meselelerdir.

---

acentası ile konaklama tesisi arasındaki sözleşme garantili konaklama sözleşmesi değil, “garantili kontenjan sözleşmesi” olarak adlandırılmalıdır. Garantili kontenjan sözleşmesi ile garanti veren konumundaki seyahat acentası, konaklama yeri işleteni belirli bir hareket tarzına sevk etmek amacıyla onun müşteri gelmeme riskini tazmin etmektedir. Garanti konusu riskin gerçekleşmesi halinde garanti veren seyahat acentası, garanti alanın uğradığı müspet zararını tazmin etmeyi kabul etmiştir. GÖKPINAR, Otelcilik Sözleşmesi, Yetkin, Ankara, 2022, s. 120.

<sup>228</sup> Bkz. yukarıda Bölüm II. C. 2. b.

<sup>229</sup> RG. 12.12.2007, S. 26728.

<sup>230</sup> “Davacının dayandığı 13.07.2011 tarihli Tatilde Konaklama Tedariki için Hüküm ve Şartlar sözleşmesi yabancılık unsuru içermektedir. Bu nedenle uyuşmazlıkta 5718 Sayılı Milletlerarası Özel Hukuk ve Usul Hukuku Hakkında Kanun hükümleri gözetilmelidir.” İzmir BAM, 17. HD., E. 2018/643 K. 2018/787 T. 24.5.2018. Lexpera İçtihat Bilgi Bankası, E.T. 12.07.2023.

## 1. Yabancılık Unsuru

Yabancılık unsuru içeren uyuşmazlıklarda hukuki ilişkiye uygulanacak hukukun ve yetkili mahkemenin belirlenebilmesi için ön şart yabancılık unsurunun bulunmasıdır. Ancak kanun koyucu hangi şartlarda yabancılık unsurunun var sayılacağına ilişkin bir düzenleme getirmemiştir. Kişinin vatandaşlığı, yerleşim yeri, mutad meskeni, sözleşmenin ifa yeri, zararı doğuran haksız fiilin işlendiği yer gibi çeşitli bağlantı noktaları ile yabancılık unsuru tayin edilmektedir.<sup>231</sup>

Konaklama sözleşmeleri bakımından da -ve bunlarla sınırlı olmamak üzere- konaklayan tarafın yabancı bir devlet vatandaşlığını taşıması, sözleşmenin Türkiye dışında yapılması, sözleşme taraflarından birinin başka bir ülkede yaşıyor veya yerleşik olması, yurtdışı seyahat acentaları vasıtasıyla konaklama sözleşmesinin yapılmış olması gibi sebeplerle sözleşmeye yabancılık unsuru katılmaktadır.

## 2. Vasıflandırma

Yabancılık unsuru içeren sözleşmeye uygulanacak hukukun ve uygulanacak usul hükümlerinin tespiti için hukuki işlem ya da ilişkinin vasıflandırılması gerekmektedir. Zira uyuşmazlık konusu kavramlar dava ile ilişkisi bulunan bütün hukuk sistemlerinde aynı anlamı taşımamaktadır. Vasıflandırma sorununun çözümünde milletlerarası özel hukuk literatüründe çeşitli çözüm yolları önerilmiştir.<sup>232</sup> Doktrindeki ağırlıklı görüş vasıflandırmanın *lex fori*'ye göre yapılması yönündedir.<sup>233</sup> Dolayısıyla Türk hukuku çerçevesinde konaklama sözleşmelerinin nitelikleri göz önünde bulundurularak

<sup>231</sup> Aysel ÇELİKEL / Bahadır ERDEM, Milletlerarası Özel Hukuk, 17. Baskı, Beta, İstanbul, 2021, s. 10; Gülören TEKİNALP / Ayfer UYANIK, Milletlerarası Özel Hukuk Bağlama Kuralları, Vedat, İstanbul, 2016, s. 18; Mesut AYGÜN, Yabancılık Unsurunun Mahiyeti ve Yargılamadaki Rolü, Dokuz Eylül Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, Cilt 16, 2014, s. 1030.

<sup>232</sup> Cemal ŞANLI / Emre ESEN / İnci ATAMAN-FİGANMEŞE, Milletlerarası Özel Hukuk, Vedat Kitapçılık, İstanbul, 2015, s. 47-48; TEKİNALP/UYANIK, s. 34; Vahit DOĞAN, Milletlerarası Özel Hukuk, Savaş Yayınevi, Ankara, 2015, s. 177; Ergin NOMER, Devletler Hususi Hukuku, Beta Yayınları, İstanbul, 2015, s. 95 vd.; ÇELİKEL/ERDEM, s. 75 vd.

<sup>233</sup> ŞANLI/ESEN/ATAMAN-FİGANMEŞE, s. 50; TEKİNALP/UYANIK, s. 35; NOMER, Devletler Hususi, s. 99; DOĞAN, Milletlerarası Özel, s. 181; ÇELİKEL/ERDEM, s. 79; Rona AYBAY/ Esra DARDAĞAN, Uluslararası Düzeyde Yasaların Çatışması (Kanunlar İhtilafı), Bilgi Üniversitesi Yayınları, İstanbul, 2008, s. 150; Hacı CAN / Ali Gümrah TOKER, Milletlerarası Özel Hukuk, Adalet Yayınevi, Ankara, 2015, s. 76.

MÖHUK'un ilgili hükümleri kapsamında uygulanacak hukukun ve yetkili mahkemenin belirlenmesi mümkün olacaktır.

Konaklama sözleşmelerinin tam iki tarafa borç yükleyen, ivazlı, rızai ve sürekli edimli bir sözleşme olduğunu, kanunda ayrıca düzenlenmediği için isimsiz sözleşmelerden olduğunu ifade etmiştik.<sup>234</sup> Bunun dışında taraflar ve taraflar arasındaki hukuki ilişkinin niteliğine göre konaklama sözleşmeleri, genel bir borç sözleşmesi, ticari sözleşme ya da tüketici sözleşmesi olarak nitelendirilebilir. Öncelikle taraflardan birinin tüketici olması durumunda sözleşmenin tüketici sözleşmesi olma ihtimali yüksektir, zira konaklatan taraf genellikle bir ticari işletme olmaktadır. TKHK'nın 3/1(k) maddesine göre "*Ticari veya mesleki olmayan amaçlarla hareket eden gerçek veya tüzel kişi*" tüketici olup "*ticari veya mesleki amaçlarla hareket eden veya onun adına ya da hesabına hareket eden gerçek veya tüzel kişiler ile tüketiciler arasında kurulan, eser, taşıma, simsarlık, sigorta, vekâlet, bankacılık ve benzeri sözleşmeler de dâhil olmak üzere her türlü sözleşme ve hukuki işlem*" tüketici işlemidir ve tüketici işlemlerinden kaynaklı uyuşmazlıklar TKHK'ya tabidir. Taraflardan birinin mesleki veya ticari olmayan amaçlarla hareket ettiği konaklama sözleşmesinin de bu kapsama girdiği açıktır.

Bunun aksine taraflar, özellikle de konaklayan taraf, bir mesleki veya ticari saiklerle hareket etmekte ise taraflar arasındaki ilişki TKHK kapsamına girmediği için TBK kapsamında sözleşmeye dayalı bir borç ilişkisidir.

### **3. Uygulanacak Hukukun Tespiti**

Yabancılık unsuru içeren özel hukuk işlem ya da ilişkilerinde kanunlar ihtilafına ilişkin kurallar vasıtasıyla hukuki işlem veya ilişkiler belli bir hukuk sistemine bağlanmaktadır. Kanunlar ihtilafına ilişkin kuralların düzenlendiği MÖHUK'ta madde 24 ilâ 33 arasında sözleşmelere uygulanacak hukuk kuraları düzenlenmiştir. Bu hükümler arasında konaklama sözleşmelerine ilişkin ayrık bir düzenleme olmadığı için MÖHUK m. 24'teki genel olarak sözleşmelere uygulanacak hukuk hükmünü değerlendirmek gerekir. Bununla birlikte MÖHUK m. 26'da tüketici sözleşmelerine

---

<sup>234</sup> Bkz. yukarıda Bölüm II. B. (Hukuki Niteliği)

uygulanacak hukuk konusunda ayrı bir düzenleme yapılmıştır. Konaklama sözleşmelerinin bir kısmının tüketici işlemi ve sözleşmesi niteliğinde olduğu gözetildiğinde uygulanacak hukukun tespiti bakımından da ikili bir ayırımın gözetilmesi gerekmektedir. Eğer taraflar arasındaki konaklama sözleşmesi tüketici sözleşmesi niteliğindeyse uygulanacak hukuk MÖHUK m. 26 çerçevesinde, eğer taraflar arasındaki sözleşme tüketici sözleşmesi olarak değerlendirilemez ise MÖHUK m. 24 çerçevesinde uygulanacak hukuk tespit edilecektir.

### **a. Tüketici Sözleşmelerinde Uygulanacak Hukuk**

Taraflar arasındaki konaklama sözleşmesi tüketici sözleşmesi niteliğindeyse; bir başka deyişle sözleşmenin tarafı olan ve ticari veya mesleki olmayan amaçlarla hareket eden konaklayan taraf, bu işlemi, ticari veya mesleki amaçlarla hareket eden veya onun adına ya da hesabına hareket eden gerçek veya tüzel kişilerle yapmışsa uygulanacak hukuk MÖHUK m.26'ya göre tespit edilecektir.

İlgili hükümde, kuralın kapsamını belirlemek üzere tüketici sözleşmesi dolaylı olarak yeniden tanımlanmış<sup>235</sup>, tüketicinin mutad mesken hukukunun emredici hükümleri uyarınca sahip olacağı asgari koruma saklı kalmak kaydıyla tarafların hukuk seçimi yapabileceği düzenlenmiştir. Hukuk seçimi, milletlerarası özel hukukta irade serbestisi prensibinin bir gereği olarak sözleşmeler başta olmak üzere bazı alanlarda taraflara bir seçenek olarak sunulmuştur.<sup>236</sup> En geniş anlamda hukuk seçme hakkı MÖHUK m. 24'te genel olarak sözleşmelere uygulanacak hukuk alanında verilmişken, yukarıda görüldüğü gibi tüketici sözleşmelerinde de verilmiş ancak bir sınırlama getirilmiştir. Söz konusu sınırlama da tüketicinin mutad mesken hukukunun sağladığı korumadır. Bir başka deyişle, eğer taraflarca seçilen hukuk tüketiciye tüketicinin mutad mesken hukukunun sağladığı korumadan daha iyi bir koruma sağlıyorsa hukuk seçimi geçerli, aksi durumda geçersizdir.<sup>237</sup>

---

<sup>235</sup> “meslekî veya ticarî olmayan amaçla mal veya hizmet ya da kredi sağlanmasına yönelik tüketici sözleşmeleri”

<sup>236</sup> DOĞAN, Milletlerarası Özel, s. 359; ŞANLI/ESEN/ATAMAN-FİĞANMEŞE, s. 250.

<sup>237</sup> MÖHUK md.26/1'de ifade edilen “tüketicinin mutad mesken hukukunun emredici hükümleri uyarınca sahip olacağı asgari koruma saklı kalmak kaydıyla” ifadesinden hareketle asgari korumanın aşılması durumunda hangi hukukun uygulanacağı doktrinde tartışılmıştır. Bir görüş, mutad mesken hukukunun sahip olduğu koruma sınır kabul edilerek, tüketici aleyhine daha fazla kısıtlama getiren bir hukukun seçilmesi durumunda tüketicinin mutad mesken hukukunun uygulanması gerektiğini ifade

Hukuk seçiminin geçersiz olması durumunda ya da taraflarca hukuk seçilmemesi durumunda tüketicinin mutad mesken hukuku uygulanacaktır. Ancak bunun da uygulanabilmesi için kanun koyucu birtakım şartlar getirmiştir. MÖHUK m. 26/2'ye göre tüketicinin mutad meskeninin uygulandığı haller şunlardır:

*a) Sözleşme, tüketicinin mutad meskeninin bulunduğu ülkede, ona gönderilen özel bir davet üzerine veya ilân sonucunda kurulmuş ve sözleşmenin kurulması için tüketici tarafından yapılması gerekli hukukî fiiller bu ülkede yapılmış veya*

*b) Diğer taraf veya onun temsilcisi, tüketicinin siparişini bu ülkede almış veya c) İlişkinin bir satım sözleşmesi olması hâlinde, satıcı tüketiciyi satın almaya ikna etmek amacıyla bir gezi düzenlemiş ve tüketici de bu gezi ile bulunduğu ülkeden başka ülkeye gidip siparişini orada vermiş, olmalıdır.*

Kanun koyucunun neden böyle bir ayrıma gittiği, bu suretle uygulanacak hukuk yönünde süreci karmaşıktırdığı tarafımızca anlaşılammıştır. Zira bu kapsamda olmayan sözleşmeler, TKHK anlamında tüketici sözleşmesi olsa bile genel hüküm niteliğindeki MÖHUK m. 24'e göre uygulanacak hukuku tespit etmek gerekecektir.

Ayrıca tüketicinin mutad mesken hukukunun uygulanmasına ilişkin MÖHUK md.26 hükmünün son fıkrasında; paket turlar hariç, taşıma sözleşmeleri ve tüketiciye hizmetin onun mutad meskeninin bulunduğu ülkeden başka bir ülkede sağlanması zorunlu olan sözleşmelere uygulanmayacağı ifade edilmiştir. Buradan hareketle denebilir ki paket tur sözleşmelerinde yine tüketicinin mutad mesken hukuku uygulanacak, ancak taşıma sözleşmeleri ile “*tüketicie hizmetin onun mutad meskeninin bulunduğu ülkeden başka bir ülkede sağlanması zorunlu olan sözleşmelere*” uygulanacak hukuk genel hükme göre tespit edilecektir.

Günümüz koşullarında yapılan ve yabancılık unsuru içeren konaklama sözleşmelerinin önemli bir kısmının bu hüküm kapsamı dışında kaldığı kanaatindeyiz. Paket turlar bunun istisnası olarak görülebilir çünkü paket tur sözleşmelerinin

---

etmektedir. Katıldığımız diğer görüşe göre ise böyle bir hukuk seçiminin geçersiz olacağını ifade etmektedir. Bkz. ŞANLI/ESEN/ATAMAN FİGANMEŞE, s. 275; Zeynep ÇALIŞKAN, 5718 Sayılı Milletlerarası Özel Hukuk ve Usul Hukuku Hakkında Kanun'un 26. Maddesine Göre Tüketici Sözleşmesine Uygulanacak Hukuk, Milletlerarası Özel Hukuk ve Milletlerarası Hukuk Bülteni, Y. 28, S. 1-2, 2008, s. 39-40.

doğrudan MÖHUK m. 26 kapsamında kaldığı maddenin dördüncü fıkrasından anlaşılmaktadır. Bununla birlikte günümüzde tatil yapmak isteyen kişilerin genellikle a) sosyal medya hesapları aracılığıyla ya da tavsiye üzerine ilgili konaklama tesisinin internet sayfası üzerinden; veya b) seyahat acentalarının internet sayfası üzerinden, konaklama hizmeti almakta, bir başka deyişle konaklama sözleşmesi yapmaktadır. Her iki durumda da sözleşme elektronik olarak yapılmaktadır ve 26/2'deki kapsam şartlarını taşımamaktadır.

Yukarıda bahsedilen nitelikte elektronik yolla yapılan konaklama sözleşmeleri, MÖHUK m. 26/2(a) bakımından incelenecek olursa; sözleşmenin tüketicinin mutad meskeninin bulunduğu ülkede yapılmış olduğu kabul edilse bile genellikle ona gönderilen özel bir davet üzerine veya ilân sonucunda kurulmuş ve sözleşmenin kurulması için tüketici tarafından yapılması gerekli hukukî fiillerin burada yapılması sık rastlanan bir durum değildir. Şüphesiz ki konaklatan adaylarına özel bir davet veya ilan yapılmış olursa MÖHUK m. 26/2 kapsamında kalacaktır. Burada tartışılması gereken husus, konaklama hizmeti veren işletmelerin ve seyahat acentalarının reklam ve pazarlama amacıyla gönderdiği ve üzerinde “fırsat” ve benzeri ifadeler ile rakamların yazdığı e-mailler ile sosyal medya hesaplarına gönderilen iletilerin “*özel bir davet veya ilan*” olarak değerlendirilip değerlendirilemeyeceğidir. Bu konuda milletlerarası özel hukuk literatüründe net bir değerlendirmeye rastlanılmamış olup kanımızca somut olayın niteliklerine bakmak gerekir. Ayrıca tüketicinin korunmasına önem veren bir hukuk sistemi olduğumuz gözetilirse özellikle “*size özel*” tabirini taşıyan e-maillerin özel bir davet veya ilan sınıfında değerlendirilmesi gerektiği kanısındayız. Bu durumda da MÖHUK m. 26/2 kapsamında tüketicinin mutad mesken hukuku uygulanacaktır.

Elektronik yolla yapılan konaklama sözleşmelerini, MÖHUK m. 26/2(b) bakımından değerlendirecek olursak yabancı konaklayan adaylarının genellikle kendi ülkelerinden online rezervasyon yaptırdığı, konaklama işletmelerinin veya acentaların da genellikle buldukları yerden konaklama talebini aldığı gözetildiğinde kanun hükmünde geçen “*diğer taraf veya onun temsilcisi, tüketicinin siparişini bu ülkede almış*” olması şartını taşımayacağı anlaşılmaktadır. Benzer şekilde internet üzerinden elektronik yolla yapılan konaklama sözleşmesinde genellikle MÖHUK m. 26/2(c)'nin şartları oluşmamaktadır.

Sonuç olarak konaklama sözleşmelerinin önemli bir kısmının TKHK kapsamında tüketici sözleşmeleri niteliğinde olup taraflara sınırlandırılmış hukuk seçimi imkânı verilmiştir. Bununla birlikte hukuk seçimi yapılmayan sözleşmeler bakımından tüketici sözleşmesi niteliğinde olsa bile bunların önemli bir kısmının tüketici sözleşmelerine uygulanacak hukuka ilişkin MÖHUK m. 26 kapsamına girmeyeceği söylenebilir. MÖHUK m. 26/2 kapsamına giren sözleşmeler bakımından -taraflarca hukuk seçimi yapılmamışsa- tüketicinin mutad mesken hukuku uygulanacaktır. Ayrıca MÖHUK m. 26/1 kapsamında hukuk seçimi anlaşmasının yapılabildiği sözleşmelerin, 26/2 kapsamında yer alan şartları sağlaması gerekip gerekmediği konusunda milletlerarası özel hukuk literatüründe görüş birliği yoktur.<sup>238</sup>

### **b. Genel Olarak Sözleşmelere Uygulanacak Hukuk**

Konaklama sözleşmelerinin tamamı tüketici sözleşmesi olarak nitelendirilemez; örneğin pek çok kurumsal firma çalışanlarına motivasyon olması, yeni hedeflerin belirlenmesi ve bildirilmesi gibi çeşitli sebeplerle çalışanlarının faydalanmasına yönelik konaklama sözleşmesi yapmaktadır. Ya da bir kişinin konaklaması doğrudan işi ile ilgili olabilir. Bu gibi durumlarda “*meslekî veya ticarî amaçla*” hareket edildiği için tüketici sözleşmesi olarak değerlendirilemeyecektir. Bu tarz konaklama sözleşmesinde, yabancılık unsurunun bulunması durumunda, konaklama sözleşmesine ilişkin MÖHUK’ta özel bir hüküm olmadığı da gözetilerek sözleşmelere ilişkin genel kanunlar ihtilafı kuralına, yani MÖHUK m. 24’e gitmek gerekmektedir. Ayrıca yukarıda belirtildiği gibi bazı konaklama sözleşmesi, tüketici sözleşmesi niteliğinde olsa da MÖHUK m. 26 kapsamı dışında kalmaktadır, bu durumlarda da MÖHUK m. 24’e göre uygulanacak hukuk tespit edilmektedir.

MÖHUK m. 24’te öncelikle taraflara hukuk seçme hakkı verilmiştir. Hükme göre hukuk seçimi açık olmalı ya da açıkça seçilmese bile hükümlerinden veya hâlin şartlarından *tereddüde yer vermeyecek biçimde anlaşılabilmesi* lazımdır. Tereddüde

---

<sup>238</sup> ŞANLI/ESEN/ATAMAN-FİĞANMEŞE, MÖHUK m. 26/1 kapsamında hukuk seçimi yapabilecek tüketici sözleşmelerinin belirlenmesinde m. 26/2’deki sınırlamaların geçerli olmadığını, aksi halde kanun koyucunun bunu belirteceğini ifade ederken TARMAN, tüketicinin gerçek anlamda korunması ile subjektif ve objektif statünün aynı olması gerektiği gerekçesiyle MÖHUK m. 26/2’deki şartların hukuk seçme serbestisi bakımından da geçerli olacağını ifade etmiştir. Zeynep Derya TARMAN, Milletlerarası Özel Hukukta Tüketicinin Korunması, Milletlerarası Hukuk ve Milletlerarası Özel Hukuk Bülteni, Cilt 39, Sayı 1, s. 333-334.

yer bırakmayan hukuk seçimi tabiri kesinlik taşımamakta, somut olayın şartlarına göre belirlenmesi gerektiği ifade edilmektedir.<sup>239</sup> Farazi hukuk seçiminin ise geçerli olmayacağı kabul edilmektedir.<sup>240</sup> Hukuk seçiminin sözleşmenin bir kısmı için yapılabileceği kanunda açıkça düzenlenmiştir, ancak sözleşmenin farklı kısımlarına farklı hukukların uygulanması genel olarak uyuşmazlık çözüm sürecini zorlaştırır. Hukuk seçiminin zamanı konusunda taraflar geçmişe etkili olarak hukuk seçebilir veya seçilen hukuku değiştirebilir ancak üçüncü kişilerin hak kazanımı korunur (m. 24/3).<sup>241</sup> Hukuk seçimi yapılmışsa sözleşmeye, seçilen hukukun maddi hukuk hükümleri uygulanır (m. 2/4).

MÖHUK m. 24/4 kapsamında taraflarca hukuk seçimi yapılmamışsa uygulanacak hukukun belirlenmesinde karakteristik edim yaklaşımı kullanılmıştır. Hükme göre hukuk seçimi yoksa, sözleşmeyle en sıkı ilişkili olan hukuk uygulanır. Sözleşme ile en sıkı ilişkili hukuk ise MÖHUK m. 24/4'ün kabul ettiği karine gereği *“karakteristik edim borçlusunun, sözleşmenin kuruluşu sırasındaki mutad meskeni hukuku, ticarî veya meslekî faaliyetler gereği kurulan sözleşmelerde karakteristik edim borçlusunun işyeri, bulunmadığı takdirde yerleşim yeri hukuku, karakteristik edim borçlusunun birden çok işyeri varsa söz konusu sözleşmeyle en sıkı ilişki içinde bulunan işyeri hukuku”*dur. Görüldüğü üzere kanun koyucu karakteristik edim kavramı üzerinden bir belirleme yapmıştır. Karakteristik edim kavramı kanunda tanımlanmasa da doktrinde, sözleşmeye hukuki özelliğini veren, ona damgasını vuran edim olarak ifade edilmektedir.<sup>242</sup> Ayrıca genellikle para ödemesinin karşısındaki edimin karakteristik edim olacağı belirtilmiştir.<sup>243</sup>

<sup>239</sup> Doktrinde buna dair bazı örnekler verilmektedir. Mesela yetkili mahkeme seçiminin aynı zamanda hukuk seçiminin yapıldığı sonucu doğurmayacağı, fakat dilekçelerdeki iddia ve savunmaların münferit bir ülke hukukuna dayanarak hazırlanmasının zımni bir hukuk seçimi sayılacağı belirtilmiştir. Bkz. ŞANLI/ESEN/ATAMAN-FİGANMEŞE, s. 254-255.

<sup>240</sup> ŞANLI/ESEN/ATAMAN-FİGANMEŞE, s. 255; DOĞAN, Milletlerarası Özel, s. 363; NOMER, Devletler Hususi, s. 318; TEKİNALP/UYANIK, s. 282-283.

<sup>241</sup> NOMER, Devletler Hususi, s. 322.

<sup>242</sup> NOMER, Devletler Hususi, s. 326; ŞANLI/ESEN/ATAMAN-FİGANMEŞE, s. 271; TEKİNALP/UYANIK, s. 287; ÇELİKEL/ERDEM, s. 346. Karakteristik edim teorisi olarak ilk defa İsviçre’de Schnitzer tarafından ortaya konulmuş, sonrasında diğer Avrupa ülkelerinde de kullanılmaya başlanmıştır. SCHNITZER, A.D. Les Contrats Internationaux en Droit International Prive’ Suisse, 1968, s. 578 vd. Aktaran: Fügen SARGIN, Karakteristik Edim Teorisine Eleştirel Bir Yaklaşım, Ankara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi. Cilt 50, Sayı 2, 2001, s. 45 vd.

<sup>243</sup> NOMER, Devletler Hususi, s. 328; ŞANLI/ESEN/ATAMAN-FİGANMEŞE, s. 272; TEKİNALP/UYANIK, s. 287; ÇELİKEL/ERDEM, s. 347.

Konaklama sözleşmelerinde, yukarıda üzerinde durulduğu üzere<sup>244</sup>, bedel ödeme borcu altına giren konaklayan taraf olup sözleşmeye ismini veren ve sözleşme kapsamında belirlenen hizmetleri veren taraf konaklatandır. Dolayısıyla konaklatanın edimi karakteristik edim olup MÖHUK m. 24/4 kapsamında hukuk seçiminin bulunmaması durumunda konaklatanın mutad meskeni ya da işyeri hukuku uygulanacaktır.

MÖHUK m. 24/4 kapsamında uygulanacak hukuk konaklatanın mutad meskeni ya da işyeri hukuku iken MÖHUK m. 26/2 kapsamında tüketicinin mutad meskeni hukukudur. Bu çerçevede denebilir ki yabancılık unsuru içeren konaklama sözleşmelerine uygulanacak hukuk, somut durumda uyuşmazlığın MÖHUK'un hangi maddesi kapsamına girdiğine göre değişiklik gösterecektir.

#### **4. Yetkili Mahkemenin Belirlenmesi**

Yabancılık unsuru içeren hukuki işlem ve ilişkilerden doğan uyuşmazlıklarda MÖHUK, kanunlar ihtilafı kurallarının yanı sıra, ülke bazında yetkili mahkemenin belirlenmesine ve usule ilişkin bazı kurallara yer vermiştir. Bu kapsamda konaklama sözleşmelerinden doğan uyuşmazlıklar bakımından yetkili mahkemenin ve farklılık arz eden usuli kurallar üzerinde durulacaktır. Görevli ve yetkili mahkeme ile usuli konuların bir sonraki başlık kapsamında kaldığı gözetilerek burada sadece yabancılık unsuru içeren durumlarda farklılık arz eden hususlar ele alınacaktır.

MÖHUK anlamında yetkili mahkemenin belirlenmesinden kasıt uyuşmazlığın hangi devlet mahkemeleri tarafından belirleneceğidir. Şüphesiz ki devletlerin egemen eşitliği prensibi çerçevesinde bir Türk kanununun bir Alman mahkemesini yetkili kılması beklenmez, zira Alman mahkemelerinin yetkisini Alman kanun koyucusu belirleyecektir. Ancak Türk kanun koyucusunun belirlediği objektif kurallar çerçevesinde Türk mahkemelerinin yetkili olup olmadığı belirlenecektir.

---

<sup>244</sup> Bkz. yukarıda Bölüm II.E.

### a. Tüketici Sözleşmelerine İlişkin Özel Yetki Kuralı

MÖHUK'ta yetki kuralları bakımından bir genel yetki kuralı, altı özel yetki kuralı, bir de yetki anlaşmasına ilişkin düzenleme yapılmıştır. Özel yetki kuralı kapsamına girmeyen konularda genel yetkili mahkemeye gidilmesi gerekmektedir. Konaklama sözleşmelerinden doğan uyuşmazlıklarda özel yetki kapsamında girebilecek hüküm tüketici sözleşmelerinden doğan uyuşmazlıklara ilişkin 45. Maddedir. Dolayısıyla öncelikle bu maddenin gözetilmesi gerekmektedir. Bu hükmeye göre öncelikle, *“26'ncı maddede tanımlanan tüketici sözleşmelerinden doğan uyuşmazlıklarda, tüketicinin seçimine göre, tüketicinin yerleşim yeri veya mutad meskeni ya da karşı tarafın işyeri, yerleşim yeri veya mutad meskeninin bulunduğu Türk mahkemeleri yetkilidir.”*

Hükümde görüldüğü üzere, bir önceki başlıkta inceleme konusu yaptığımız MÖHUK m. 26'ya atıf yapılmıştır. MÖHUK m. 26'da yapılan tanım *meslekî veya ticarî olmayan amaçla mal veya hizmet ya da kredi sağlanmasına yönelik tüketici sözleşmeleri* şeklinde olup TKHK'daki tüketici sözleşmesi tanımı ile uyuşmaktadır. Bununla birlikte yetkili mahkemenin belirlenmesi açısından MÖHUK m. 26/2'deki detaylı şartların aranıp aranmadığı konusunda milletlerarası özel hukuk doktrininde görüş birliği yoktur.<sup>245</sup> Tüketici sözleşmelerinden doğan uyuşmazlıklarda davanın görüleceği yer mahkemesi bakımından kanun koyucu tüketiciye seçim hakkı tanımıştır. Hükmeye göre tüketici, kendi yerleşim yeri veya mutad meskeni ya da karşı tarafın işyeri, yerleşim yeri veya mutad meskeninin bulunduğu Türk mahkemelerinden birinde dava açabilir. Bu durum şüphesiz ki tüketiciye, konaklama sözleşmesi ilişkisinde konaklayana ciddi bir kolaylık sağlayacaktır.

Kanun koyucu ayrıca tüketiciye karşı açılacak davalar bakımından özel yetki kuralı getirmiş ancak seçimlik haklar tanımamıştır. MÖHUK m. 45/2'ye göre, tüketiciye karşı açılacak davalarda yetkili mahkeme, tüketicinin Türkiye'deki mutad

---

<sup>245</sup> Daha çok taraftar toplayan bir görüşe göre, MÖHUK m. 45'teki atfın MÖHUK m. 26/1'e yapıldığı yönündedir. Bu görüş çerçevesinde MÖHUK m.45/1'deki tüketici tanımı ile m.26/1'de yer verilen genel tarif anlaşılmalıdır, dolayısıyla m. 26/2 deki şartların varlığına bakılmaksızın tüm tüketici sözleşmelerinde yetkili mahkeme m.45 uyarınca tespit edilmelidir. Bkz. ŞANLI/ESEN/ATAMAN-FİGANMEŞE, s. 401,402; Gülüm BAYRAKTAROĞLU ÖZÇELİK, Yabancı Unsurlu Tüketici Sözleşmelerinden Doğan Uyuşmazlıklarda Türk Mahkemelerinin Milletlerarası Yetkisinin Tayini, Ankara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, Cilt 63, 2014, s. 855. Diğer görüş ise aksini, yani yetkili mahkemenin tayinine ilişkin hükümde de MÖHUK m. 26/2'deki şartların aranması gerektiğini ifade etmektedir. TARMAN, s. 344.

meskeni mahkemesidir. Tüketicinin Türkiye’de mutad meskeni bulunmuyorsa da hizmet verenin Türkiye’de dava açma imkânı bulunmayacaktır.

### **b. Genel Yetki Kuralı**

Tüketici sözleşmesi olarak değerlendirilemeyen konaklama sözleşmeleri bakımından ise genel yetki kuralını gözetmek gerekir. MÖHUK m. 40’a göre, “*Türk mahkemelerinin milletlerarası yetkisini, iç hukukun yer itibariyle yetki kuralları tayin eder.*” Bu hüküm ile özel hüküm kapsamına girmeyen konularda ulusal usul yasalarına gönderme yapılmıştır. Burada da öncelikle HMK’nın gözetilmesi gerekir. HMK kapsamında görev ve yetki konusu bir sonraki başlıkta ayrıca incelendiği için oraya atıf yapmakla yetinilecektir.<sup>246</sup>

### **c. Yetki Anlaşması Yapılması**

Günümüzde yabancılık unsuru içersin ya da içermesin pek çok sözleşmede tarafların yetkili mahkemenin belirlenmesine ilişkin bir hükme yer verildiği görülmektedir. Bu hüküm çerçevesinde yetkili mahkeme genellikle sözleşmeyi önceden hazırlayan tarafın bulunduğu yer olarak belirlenmektedir. Konaklama sözleşmeleri bakımından da uyuşmazlık halinde konaklatan tarafın bulunduğu yer mahkemelerinin ve icra dairelerinin yetkili olduğuna dair ibareleri sıklıkla görmek mümkündür.

Türk hukuku açısından, yabancılık unsuru içermekle birlikte Türk mahkemelerinin yetkilendirildiği yetki anlaşmalarının geçerlilik koşulları MÖHUK m. 40’ın atfı ile HMK m. 17-18’e göre belirlenirken yabancı devlet mahkemelerinin yetkilendirildiği yetki anlaşmalarının geçerlilik koşulları MÖHUK m. 47’ye göre tespit edilmelidir.<sup>247</sup> HMK çerçevesinde yetki anlaşmalarının yapılmasına ilişkin hususlar bir sonraki bölümde ele alınmıştır.

MÖHUK m. 47 kapsamında<sup>248</sup> denebilir ki, yabancılık unsuru içeren bir hukuki ilişkide yetki anlaşması yapılabilmesi için uyuşmazlığın borç ilişkisinden doğmaması

<sup>246</sup> Bkz. Bölüm III. C.

<sup>247</sup> Deniz MERAKLI YAYLA, Yabancılık Unsuru Taşıyan Uyuşmazlıklarda Yetki Sözleşmesinin Tarafları ve HMK Madde 17 Kapsamındaki Yetki Sözleşmesinin Üçüncü Kişilere Teşmili, Dokuz Eylül Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, Cilt 16, Özel Sayı (Prof. Dr. Hakan Pekcanitez’e Armağan), Cilt 2, 2015, s. 1988-1992.

<sup>248</sup> “Yetki anlaşması ve sınırları

ve uyuşmazlık konusunun “münhasır yetki”<sup>249</sup> konusu kapsamında olmaması gerekmektedir. Konaklama sözleşmelerinin bu engellere takılmadığı, yani konaklama ilişkisinde yetki anlaşması yapılmasına bir engel olmadığı görülmektedir.<sup>250</sup> Bu durumda yabancı bir mahkemenin yetkilendirilmiş olması halinde uyuşmazlığın Türk mahkemelerinde görülmesi kural olarak mümkün değildir.<sup>251</sup> Ancak MÖHUK m. 47’nin ikinci fıkrası gereği, tüketici sözleşmeleri bakımından m. 45’te belirlenen yetkinin “bertaraf edilemeyeceği” belirtilmiştir. Bu ifadenin anlamı karşısında doktrinde iki farklı görüş ortaya konulmuştur. Birinci görüşe göre, tüketici sözleşmelerinde yetki anlaşmasıyla yetkilendirilen yabancı mahkeme, 45. maddede yetkilendirilen Türk mahkemeleriyle birlikte yetkili olur<sup>252</sup>, yani yetki anlaşması ile belirtilen yer mahkemesi taraflara bir alternatif sağlamaktadır. Bazı yazarlar buna ilaveten bu alternatife sadece tüketici tarafından kullanılabilceğini ifade etmiştir.<sup>253</sup> Diğer görüşe göre ise taraflardan birinin tüketici olduğu sözleşmelerde MÖHUK m.

---

*MADDE 47 – (1) Yer itibariyle yetkinin münhasır yetki esasına göre tayin edilmediği hâllerde, taraflar, aralarındaki yabancılık unsuru taşıyan ve borç ilişkilerinden doğan uyuşmazlığın yabancı bir devletin mahkemesinde görülmesi konusunda anlaşabilirler. Anlaşma, yazılı delille ispat edilmesi hâlinde geçerli olur. Dava, ancak yabancı mahkemenin kendisini yetkisiz sayması veya Türk mahkemelerinde yetki itirazında bulunulmaması hâlinde yetkili Türk mahkemesinde görülür.*

*(2) 44, 45 ve 46 ncı maddelerde belirlenen mahkemelerin yetkisi tarafların anlaşmasıyla bertaraf edilemez.”*

<sup>249</sup> Münhasır yetki hakkında bkz. Mustafa ERKAN, Bir Tabu: Taşınmazın Aynına İlişkin Davalarda Münhasır Yetki, Selçuk Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, Cilt 20, Sayı 1, 2012, s. 16-24.

<sup>250</sup> “Uyuşmazlık otel konaklama tedarik hizmetine ilişkin borç içerikli sözleşmeden doğmakta olup yabancılık unsuru taşımaktadır. Ayrıca, Türk mahkemelerinin yer itibariyle yetkisinin münhasır yetki esasına göre tayin edilmediği konulara ilişkindir. İzmir BAM, 17. HD., E. 2018/643 K. 2018/787 T. 24.5.2018. Lexpera İçtihat Bilgi Bankası, E.T. 29.07.2023.

<sup>251</sup> “Somut olayı bu hükümlerle birlikte değerlendirdiğimizde; dayanan sözleşmede yetki sözleşmesi yanında uygulanacak hukuk seçimi de yapıldığından taraflar arasındaki uyuşmazlıkta İngiliz hukuku uygulanacaktır. Sözleşmedeki yetki şartının geçerli olup olmadığı 32. maddeye göre İngiliz hukukuna göre belirlenmelidir. Bu konuda HMK hükümlerine başvurulması mümkün değildir. Davacı vekili sözleşmede mahkeme isminin zikredilmemiş olması sebebiyle yetki şartının geçersiz olduğunu iddia etmiş ise de seçilen İngiliz hukukunun böyle bir anlaşmaya geçerlilik tanımayacağını ispat etmemiştir. (Bkz. Sargın Yetki anlaşmaları s.171). Bu durumda, MÖHUK 47/1. maddeye uygun biçimde yapılan milletlerarası yetkiyi belirleyen yetki sözleşmesi geçerli olduğundan davaya İngiltere mahkemelerinde bakılmalıdır. Bu yetki sözleşmesi MÖHUK hükmüne dayalı olduğundan yetki itirazında yetkili yer mahkemesinin gösterilmesi gerektiğine dair HMK hükümlerine de başvurulamayacaktır. İngiltere mahkemelerinin yetkili olduğu belirtilerek süresi içinde yetki itirazında bulunulmuş olması yetki itirazının incelenmesi için yeterlidir. Bu durumda Türk mahkemelerinde davanın görülmesi mümkün değildir. O halde, mahkemenin milletlerarası yetkisinin bulunmadığı gerekçesiyle dava dilekçesinin yetki yönünden usulden reddine karar verilmesi gerekirken yazılı şekilde karar verilmesi doğru görülmemiştir.” İzmir BAM, 17. HD., E. 2018/643 K. 2018/787 T. 24.5.2018. Lexpera İçtihat Bilgi Bankası, E.T. 23.07.2023.

<sup>252</sup> ŞANLI/ESEN/ATAMAN-FİGANMEŞE, s. 420; ÇELİKEL/ERDEM, 611; DOĞAN, Milletlerarası Özel, s. 75.

<sup>253</sup> TARMAN, s. 349.

47/2 yetki anlaşmasına müsaade etmemiştir, dolayısıyla yapılan yetki anlaşmaları geçersizdir.<sup>254</sup>

### **C. Görevli ve Yetkili Mahkeme**

Herhangi bir hukuki ihtilafta doğal uyumsuzluk çözüm mercii mahkemelerdir. Mahkemeler, uyumsuzluk konusu olaylarda, hukuka uygun surette yapılan yargılama neticesinde haklı olan kişi lehine karar veren devletin bağımsız yargı organlarıdır.<sup>255</sup> Devlet yargı görevini yerine getirmek üzere mahkemeler kurmaktadır.

Türk usul hukukunda davanın Türkiye içerisinde hangi yer mahkemesinde açıldığı “yetki” tabiri ile ifade edilmektedir.<sup>256</sup> Görev ise medeni yargı içerisinde dava konusunun niteliğine göre oluşturulan ayrımdır<sup>257</sup>. Usul hukukumuzda malvarlığına ve şahıs varlığına ilişkin konularda asliye hukuk mahkemeleri görevli kılınmıştır (HMK m. 2/1). Ancak çeşitli kanunlarla belirli alanlarda görev yönünden özel mahkemeler (ticaret, tüketici, iş, fikri ve sınai mahkemeleri gibi) oluşturulmuştur ki ilgili alanlarda bu mahkemelere başvurmak gerekir. Dava açan tarafın dava açma sürecinde hem görev konusuna hem de yetki konusuna dikkat etmesi gerekmektedir. Zira görev konusu ile kesin yetkiye giren hususlar kamu düzeninden olup yargılamanın her aşamasında hakimce re’sen incelenebilmektedir.

#### **1. Görevli Mahkeme**

Konaklama sözleşmelerinden doğan uyumsuzluklarda görevli mahkemenin belirlenmesinde konaklama sözleşmesinin ve uyumsuzluğun niteliği yine önem arz edecektir. Zira yukarıda hukukumuzda genel görevli mahkeme asliye hukuk mahkemesi olmakla birlikte konaklama sözleşmesinin bir tarafının tüketici olarak nitelendirilmesi halinde tüketici mahkemeleri, konaklama sözleşmesinin taraflarının ticari bir iş kapsamında olması halinde asliye ticaret mahkemeleri görevli olacaktır.

<sup>254</sup> AYBAY/DARDAĞAN, s. 75-76.

<sup>255</sup> Hakan PEKCANITEZ, Pekcanitez Usul Cilt I, 15. Bası, Oniki Levha, İstanbul, 2017, s. 110.

<sup>256</sup> PEKCANITEZ, Hakan (Editör) / Güray ERDÖNMEZ, Pekcanitez Usul Cilt III, Oniki Levha, İstanbul, 2017, s. 233.

<sup>257</sup> Baki KURU / Ramazan ARSLAN / Ejder YILMAZ, Medeni Usul Hukuku, 25. Bası, Ankara, Yetkin Yayınları, 2014, s. 113; PEKCANITEZ, Pekcanitez Usul, s. 233.

Konaklama sözleşmelerinin bir tüketici sözleşmesi olarak değerlendirildiği durumlarda, ki konaklama sözleşmelerinin önemli bir kısmının TKHK m. 1 kapsamında tüketici işlemi ve tüketici sözleşmesi olarak değerlendirilmesi mümkündür, TKHK'nin usule ilişkin kurallarının gözetilmesi gerekmektedir. Bu çerçevede *“tüketici işlemleri ile tüketiciye yönelik uygulamalardan doğabilecek uyuşmazlıklara ilişkin davalarda”* tüketici mahkemeleri görevlidir (TKHK m. 73/1).

Eğer taraflar arasındaki ilişki ticari bir ilişki ise, özellikle de konaklama sözleşmesinin konaklayan tarafının ticari faaliyet gösteren bir işletme olması halinde, konaklatan tarafın genellikle ticari bir işletme olduğu gözetilerek, asliye ticaret mahkemelerinin görevli olacağı söylenebilir. TTK m. 5 bağlamında *“aksine hüküm bulunmadıkça, dava olunan şeyin değerine veya tutarına bakılmaksızın asliye ticaret mahkemesi tüm ticari davalar ile ticari nitelikteki çekişmesiz yargı işlerine bakmakla görevlidir.”* Bu hüküm kapsamında “ticari dava” kavramına atıf yapılmıştır. Ticari davaya ilişkin TTK m. 4'te ise *“her iki tarafın da ticari işletmesiyle ilgili hususlardan doğan hukuk davaları”* ve tarafların tacir olup olmadıklarına bakılmaksızın bazı davaların ticari dava sayılacağı ifade edilmiştir. Bu bazı davalar içerisinde, TTK içinde düzenlenen davalar ile birlikte *“komisyon sözleşmesine ilişkin 532 ilâ 545, ticari temsilciler, ticari vekiller ve diğer tacir yardımcıları için öngörülmüş bulunan 547 ilâ 554, saklama sözleşmelerini düzenleyen 561 ilâ 580 inci maddelerinde düzenlenen”* dava ve talepler de bulunmaktadır.

Her iki tarafın da ticari işletmesine ilişkin olan hususlarda asliye ticaret mahkemelerinin yetkili olduğu konusunda tereddüt bulunmamaktadır. Ancak taraflardan birinin tüketici olduğu konaklama sözleşmeleri bakımından, TTK m. 4'te yapılan düzenleme çerçevesinde özellikle *“saklama sözleşmelerini düzenleyen 561 ilâ 580 inci maddelerinde düzenlenen”* davaların ticari dava sayılması, görevli mahkeme konusunda bir çatışma ortaya çıkarmaktadır. Zira bu durumda TKHK tüketici mahkemelerini görevli görürken TTK asliye ticaret mahkemelerini yetkili görmektedir. Bu durumda nasıl bir yaklaşım sergileneceği konusunda araştırmamızda doktrinsel bir tartışmaya rastlanmamıştır. Kanımızca bu durumda Anayasanın sosyal devlet ilkesi çerçevesinde zayıf tarafın korunması düşüncesine öncelik verilerek TKHK hükümlerine ve dolayısıyla tüketici mahkemelerinin görevli olduğu kabul edilmelidir.

Bu görüşümüzü destekleyen yargı kararları bulunmaktadır. Örneğin Yargıtay bir kararında, konaklama tesisinin otoparkında gerçekleşen patlamadan ötürü konaklayanın uğradığı zararın tazminine ilişkin açılan davada tüketici mahkemelerinin yetkili olduğuna karar vermiştir.<sup>258</sup> Ayrıca öğrenci yurtlarında konaklanmasına ilişkin bir uyuşmazlıkta sözleşmenin feshedilmesi üzerine yurt ücreti karşılığında düzenlenmiş senedin icraya konulmasına itiraz edilmesi neticesinde açılan itirazın iptali davasında uyuşmazlığın tüketici mahkemesinde mi yoksa asliye ticaret mahkemesinde mi görüleceği tartışılmış ve istinaf mahkemesi tüketici mahkemesinin yetkili olduğunu belirtmiştir.<sup>259</sup> Kararı veren Antalya Bölge Adliye Mahkemesi'ne göre, "6502 sayılı yasada getirilen tüketiciyi koruyucu hükümler gözetildiğinde TKHK kapsamına giren tüketici iş ve işlemlerinden kaynaklanan davaların TTK anlamında ticari dava olarak yorumlanması olanağı yoktur."

Tüketici mahkemeleri ile asliye ticaret mahkemelerinin kapsamına girmeyen konularda genel görevli mahkeme olarak asliye hukuk mahkemelerinin görevli olduğu kabul edilmelidir. Ancak TTK m. 4'ün geniş kapsamı karşısında konaklama

---

<sup>258</sup> "Davacı, eşi ve çocuğu ile birlikte bayram tatili için ... Turizm şirketinin ...'daki ... .. Palas otelinde konaklamak üzere yetkili acentesi ... turizm vasıtasıyla üç günlük rezervasyon yaptırmak suretiyle gittiklerini, ... plaka sayılı ... .. marka 4\*4 2006 model otomobilin otel görevlileri tarafından araç otoparkına park edildiğini, aynı günün gecesi saat 21:10 sıralarında otel bahçesinde bulunan LNG (Sıvılaştırılmış doğal gaz) tankının yanması ve patlaması sonucu büyük hasar gördüğünü, araçta meydana gelen değer kaybı için 10.000,00 TL maddi tazminat ile 3.000,00 TL manevi tazminatın olay tarihinden itibaren işleyecek yasal faiziyle birlikte davalılardan müştereken ve müteselsilen tahsilini istemiştir..... Somut uyuşmazlıkta; davacı, davalı şirket ile konaklama sözleşmesi yaptığı otelde hizmet kusuru nedeniyle aracın hasar gördüğü bundan dolayı uğradığı zararın tazminini istediği ve taraflar arasındaki hukuki ilişkinin 6502 sayılı yasa kapsamında kaldığı anlaşılmaktadır. 6502 sayılı yasanın 73. maddesi, bu kanunun uygulanması ile ilgili her türlü ihtilafa tüketici mahkemelerinde bakılacağını öngörmüştür." Y. 13. HD., E. 2015/39410 K. 2017/5286 T. 27.4.2017. Lexpera İçtihat Bilgi Bankası, E.T. 12.07.2023.

<sup>259</sup> "Bu açıklamalara uygun olarak TKHK'nın 83. maddesinde yer alan, "(1) Bu kanunda hüküm bulunmayan hâllerde genel hükümler uygulanır. (2) Taraflardan birini tüketicinin oluşturduğu işlemler ile ilgili diğer kanunlarda düzenleme olması, bu işlemin tüketici işlemi sayılmasını ve bu kanunun görev ve yetkiye ilişkin hükümlerinin uygulanmasını engellemez." hükmü uyarınca, taraflardan birini tüketicinin oluşturduğu bir işlemle ilgili diğer kanunlarda düzenleme olması o işlemin tüketici işlemi olmasını ve tüketicilerin tüketici hakem heyetlerine veya tüketici mahkemelerine başvurmasını engellemeyeceği yasanın amir hükmü olarak gerekçesinde açıkça vurgulanmıştır. Bir iş aynı anda hem tüketici işlemi hem de ticari iş olamayacağından tüketici işleminin bulunduğu durumlarda TKHK'nın 2. maddesi uyarınca emredici nitelikteki tüketici hukuku hükümlerinin uygulanması zorunludur. TKHK'da hüküm bulunmayan hallerde ise genel hükümler uygulanır. TKHK'da sözü edilen genel hükümler, ticari işlere ait kurallardan önce, usul hukuku açısından HMK ve esas açısından ise TMK ve TBK'nın genel hükümleridir. Aksinin kabulü TKHK'nın amaç başlıklı 1. Maddesinde ki "Bu Kanunun amacı; kamu yararına uygun olarak tüketicinin sağlık ve güvenliği ile ekonomik çıkarlarını koruyucu, zararlarını tazmin edici, çevresel tehlikelerden korunmasını sağlayıcı, tüketiciyi aydınlatıcı ve bilinçlendirici önlemleri almak, ..." düzenlemeye ve tüketiciyi koruma amaçlı düzenlemelere açıkça aykırılık oluşturacaktır." Antalya BAM, 3. HD., E. 2019/1921 K. 2020/46 T. 10.1.2020. Lexpera İçtihat Bilgi Bankası, E.T. 12.07.2023.

sözleşmeleri bakımından asliye hukuk mahkemelerine bir görev düşmeyeceği düşünülebilir.<sup>260</sup> Ancak konaklama sözleşmesine, niteliğine uygun düştüğü ölçüde saklama sözleşmelerine ilişkin hükümlerin kıyasen uygulanabileceği söylenebilirse de<sup>261</sup> konaklama sözleşmesi genel itibariyle karma bir sözleşme olup tarafların anlaşmasına ve konaklatan tarafın edimlerine, daha genel bir deyişle, somut olayın şartlarına göre karma sözleşme niteliğinden de çıkarak *sui generis* sözleşme formuna geçebilmektedir. Gerek karma sözleşme olması gerekse *sui generis* sözleşme olması durumunda, konaklama sözleşmesine, sadece saklama sözleşmelerine ilişkin hükümler uygulanmaz, aynı zamanda kira, satış, hizmet, eser sözleşmesine ilişkin hükümlerin uygulanması gerekebilir, bazen de tüm bunların dışında genel hükümler dairesinde bir değerlendirme yapılması gerekebilir. Hal böyle iken çok sınırlı da olsa konaklama sözleşmesinden doğan uyuşmazlıklarda asliye hukuk mahkemelerinin de görevli olabileceği kanaatindeyiz. Nitekim bazı yargı kararlarında, örneğin taraflardan birinin iş adamları konfederasyonu olduğu konaklama sözleşmesine ilişkin uyuşmazlıkta<sup>262</sup>, asliye hukuk mahkemelerinin de görevli kabul edildiğine ilişkin değerlendirmeler yapılmıştır.<sup>263</sup> Ancak TTK m. 4, TMK 576-580'den doğan davaları açıkça ticari dava

<sup>260</sup> GÖKPINAR, s. 300-302.

<sup>261</sup> ÇAMUR, s. 22-25.

<sup>262</sup> “Bir davanın ticaret mahkemesinde görülmesi için her iki tarafın da ticari işletmesi ile ilgili olması veya tarafların tacir olup olmadıklarına bakılmaksızın Ticaret Kanununda düzenlenen hususlardan doğması veya özel kanunlarda davaya Ticaret mahkemesinde bakılacağı belirtilmesi gerekir. 6102 sayılı Türk Ticaret Kanunu 4/1. maddesinde her iki tarafın da ticari işletmesiyle ilgili hususlardan doğan hukuk davaları ve çekişmesiz yargı işlerinin ticari dava ve ticari nitelikte çekişmesiz yargı işi sayılacağı hüküm altına alınmıştır. Buna göre, bir uyuşmazlığın ticari nitelikte olabilmesi için, her iki tarafın da ticari işletmesini ilgilendirmesi yahut aynı maddenin alt bentlerinde düzenlenen istisnalardan birine dahil olması gerekmektedir.

Davanızın taraflarından davalı Konfederasyonun Türk Ticaret Kanununa göre tacir olmadığı, sadece davacı tarafın tacir olduğu yazı cevaplarından anlaşılma ile davanın her iki tarafın ticari işletmesi ile ilgili olan bir dava olmadığı görülmüştür. Dava itirazın iptali davası olup ticaret kanununda da düzenlenmemiştir.” Ankara 10. Asliye Ticaret Mahkemesi, E. 2019/314 K. 2021/92, T. 22.2.2021. Lexpera İçtihat Bilgi Bankası, E.T. 18.07.2023.

<sup>263</sup> Bir başka karar için bkz. “Davacı vekilinin mahkememize sunmuş olduğu dava dilekçesi özetle; taraflar arasında 30/08/2019 - 01/09/2019 tarihleri arasında konaklama sözleşmesi akdedildiğini, 14 kişi için rezervasyon kaydı yaptırdığını ve davalının hesabına 2.075,00 TL kısmi ödeme yapıldığını, müvekkilinin otele giriş yapmak istediğinde davalının rezervasyon olmadığını ve otelde müsait odaların bulunmadığını bildirdiğini, müvekkilinin rezervasyonunun başka bir tarih için yapıldığını, ....

Asliye Ticaret Mahkemeleri'nin görev alanı TTK m.4 ve m.5 hükümlerinden tanımlanmıştır. Davanın ticari dava olarak kabulü ve Asliye Ticaret Mahkemesinin görevli olması için tarafların tacir olması ve uyuşmazlık konusu için her iki tarafın birden ticari işletmesi ile ilgili olması zorunludur. 6102 sayılı TTK'nın 4. maddesinde her iki tarafın ticari işletmesi ile ilgili hukuk davaları ile tarafların tacir olup olmadıklarına bakılmaksızın TTK'da düzenleme konusu yapılmış hususlardan doğan hukuk davalarının ticari dava sayılacağı düzenleme konusu yapılmıştır. Dava konusu hukuki sebep, taraflar arasındaki sözleşmeden kaynaklı zarara ilişkindir. Bu nedenle davanın mutlak ticari dava niteliğinde olmadığı açıktır.

olarak saydığı için konaklama yeri işletenin konaklayanın malvarlığına ilişkin yükümlülüklerine asliye hukuk mahkemesinin uygulanması mümkün değildir.

Mevcut yasal hükümler çerçevesinde yukarıdaki değerlendirmelerimiz sabittir. Ancak uygulama açısından yeknesak olmayan uygulamalar tarafların menfaatine olmaz, adaletin gerçekleşmesini engeller. Dolayısıyla tüketici mahkemesi kapsamına girmeyen uyuşmazlıklar bakımından asliye hukuk mahkemelerinin aradan çıkarılarak görevli mahkemenin asliye ticaret mahkemesi olması, hukuk güvenliği ve usul ekonomisi yönünden yerinde olacaktır. Ancak bunun yapılabilmesi için bu yönde bir kanun değişikliğinin ya da Yargıtay İçtihadı Birleştirme Kurulu kararının çıkarılması gerekecektir.

Bazı yargı kararlarında konaklama sözleşmelerinin kira sözleşmesi olarak nitelendirilmesi sebebiyle uyuşmazlık halinde sulh hukuk mahkemelerinin görevli olduğu yönünde karar verilmiş<sup>264</sup> olsa da yukarıda belirtilen açıklamalar çerçevesinde, her ne kadar konaklama sözleşmesine yeri geldikçe kira sözleşmelerine ilişkin

---

*Somut uyuşmazlıkta, dosya kapsamındaki müzekkere yanıtlarından, davacı tarafın gerçek kişi tacir kaydı bulunmadığı, basit usulde vergilendirildiği ve işletme hesabına göre defter tuttuğu, gelirinin esnaf faaliyeti için belirlenen parasal sınırları aşmadığı tespit edilmiştir. Dava konusunun da yukarıda açıklanan TTK m.4 belirtilen mutlak ticari davalardan olmaması nedeniyle mahkememizin görevsiz olduğu sonucuna varılmıştır.*

*.... HMK'nın 114/c ve 138 maddeleri uyarınca, mahkememizin görevsizliğine, görevsizlik nedeniyle davanın usulden reddine, karar kesinleştiğinde ve talep halinde, dosyanın görevli İstanbul Asliye Hukuk Mahkemesine gönderilmesine, karar vermek gerekmiş ve aşağıdaki şekilde hüküm kurulmuştur.” İstanbul 5. Asliye Ticaret Mahkemesi, E. 2020/114 K. 2020/718, T. 23.11.2020. Lexpera İçtihat Bilgi Bankası, E.T. 18.07.2023.*

<sup>264</sup> *“Asliye Ticaret Mahkemesince, davanın otel konaklama sözleşmesinden kaynaklanan alacağın tahsili için başlatılan takibe itirazın iptali isteğine ilişkin karma nitelikli bir sözleşme olup ağırlık içeren vasfi kiralama vassının söz konusu olduğu, bu durumda kira ilişkisinden doğan uyuşmazlığın, HMK'nın 4/(a) maddesi uyarınca, sulh hukuk mahkemesi görevli olduğu gerekçesiyle görevsizlik kararı verilmiştir.*

*Sulh Hukuk Mahkemesi ise, taraflar arasındaki uyuşmazlığın kira sözleşmesi ile ilgili olmadığı ve otel konaklama sözleşmesi olduğu gerekçesiyle görevsizlik yönünde hüküm kurmuştur.*

*Dosya kapsamından, davacı ...'nin, ... .. otelinin işletmecisi, davalı şirketlerin ise misafirlerini otelde konaklatan .... olduğu; davalı şirketin misafirlerinin konaklamalarına ilişkin düzenlenen fatura bedelinin ödenmemesi üzerine davalı aleyhine .... İcra Müdürlüğünün 2011/13762 sayılı dosyası ile icra takibi başlatıldığı; uyuşmazlığın, haksız itiraz nedeniyle takibin durdurulduğu iddiasına dayalı haksız itirazın iptali ve takibin devamı ile % 40 icra inkar tazminatına karar verilmesi istemine ilişkin bulunduğu anlaşılmıştır.*

*Somut olayda uyuşmazlığın, kira sözleşmesi ile ilgili bulunmadığı, otel konaklama sözleşmesinden (hizmet ilişkisinden) kaynaklanan alacağının tahsili istemiyle yapılan icra takibine vaki itirazın iptaline ilişkin olduğu anlaşıldığından, ihtilafın Asliye Ticaret mahkemesinde görülüp sonuçlandırılması gerekmektedir.” Y. 20. HD., E. 2015/1073 K. 2015/5009 T. 29.5.2015. Aynı yönde bkz. 3. HD., E. 2017/2161 K. 2017/11715 T. 12.9.2017; 3. HD., E. 2017/3944 K. 2018/9373 T. 02.10.2018. Lexpera İçtihat Bilgi Bankası, E.T. 29.07.2023.*

hükümler kıyasen uygulanacak olsa da<sup>265</sup> konaklama sözleşmesi bakımından sulh hukuk mahkemelerinin bir görevinin olmadığı kanısındayız.

## 2. Yetkili Mahkeme

Yer itibariyle yetki kuralları Türk hukukunda 6100 sayılı HMK'da düzenlenmektedir. Kanun koyucu HMK'daki yetki kurallarını sistematize ederken öncelikle genel yetkili mahkemeyi belirlemiş, sonrasında özel yetkili mahkemeleri belirlemiştir. Ancak özel yetkili mahkemeyi kesin yetki tesis eden özel yetki kuralları ve kesin yetki tesis etmeyen özel yetki kuralları olarak ayırmıştır. Kesin yetki tesis eden özel yetki kuralları genel yetki kuralını bertaraf ederken kesin yetki tesis etmeyen özel yetki kuralları genel yetki kuralını bertaraf etmemekte, dava açmak isteyen tarafa alternatif bir tercih olarak bırakılmaktadır. Konaklama sözleşmelerinden doğan uyuşmazlıkları ilgilendiren yetki kuralları aşağıdaki gibidir.

Öncelikle HMK m. 6 kapsamında genel yetkili mahkemenin davalının dava tarihindeki yerleşim yeri olduğunu belirtmek gerekir. Birden fazla davalı varsa bunlardan birinin yerleşim yerinde dava açılabilir, ancak davalıların tamamı bakımından ortak yetkili mahkeme varsa davanın orada açılması bir zorunluluk halini alır (m. 7/1).

Sözleşmeler bakımından uygulama alanı bulan HMK m. 10 kapsamında genel yetkili mahkemeye ilaveten dava sözleşmenin ifa edileceği yer mahkemesinde de açılabilir. Sözleşmenin ifa yeri genellikle sözleşmenin taraflarınca belirlenmektedir. Sözleşmenin taraflarınca belirlenmemiş ya da halin şartlarından anlaşılmıyorsa ifa yerinin tespitinde TBK m. 89 hükümlerinin göz önünde bulundurulması gerekecektir. Bu kapsamda para borçları götürülecek borç iken, yani alacaklının ödeme zamanındaki yerleşim yerinde ödenmesi gerekirken; parça borçlar borç konusunun olduğu yerde, cins borçları ise borçlunun yerleşim yerinde ödenmelidir. Konaklama sözleşmesinde konaklatan tarafın borcu parça borcu olarak kabul edilmelidir, zira konaklayanlar belirli bir tarih ve konaklama tesisinin sunduğu çeşitli hizmetlere göre tercih yapmakta ve şahsi takvimlerini ayarlamaktadır, bu kapsamda konaklatanın bu ediminin 'aynı şekilde' ikamesi mümkün değildir. Bu çerçevede konaklama sözleşmesinde konaklatanın hizmetlerindeki ayıptan kaynaklanan bir uyuşmazlığın, sözleşmenin ifa

---

<sup>265</sup> ÇAMUR, s. 22-25.

yeri olan borç konusunun bulunduğu yerde, yani konaklama tesisinin bulunduğu yerde davanın açılması mümkün olacaktır.

HMK m. 12’de taşınmazın aynından doğan davalarda taşınmaz yeri mahkemesi kesin yetkili kılınmış olsa da konaklama sözleşmelerinin taşınmazın aynı ile bir ilgisi bulunmamaktadır. Bu çerçevede HMK m. 12 kapsamında yetki kuralı belirlenemez.

Ayrıca HMK m. 17 kapsamında yetki sözleşmelerinin şartlarına değinmek gerekir. HMK kapsamında, yani yabancılik unsuru içermeyen bir hukuki işlem ya da ilişkide taraflar yetkili mahkemeyi kendileri belirlemek isterlerse kanun koyucunun ortaya koyduğu şartları taşımaları gerekmektedir. İlgili hükümde yetki sözleşmesinin ancak ve ancak tacirler veya kamu tüzel kişileri tarafından yapılabileceği düzenlenmiş olduğu için tüketici işlemi niteliğindeki konaklama sözleşmelerinde yetki anlaşması yapılamayacağını belirtmek gerekir. Ancak tacirler veya kamu tüzel kişileri tarafından yapılan konaklama sözleşmesinde yetkili mahkeme de belirlenebilecektir. Zira diğer şartlar olan a) belirli bir uyuşmazlık hakkında olma, b) belirli bir ya da birden fazla mahkemenin belirlenmesi, c) tarafların üzerinde serbestçe tasarruf edebileceği konulara ilişkin uyuşmazlıkların olması ve d) yazılı olması hallerinin konaklama sözleşmesi bakımından sağlanmasında herhangi bir beis görünmemektedir.

HMK’nın yanında TKHK’daki yetki kuralının gözden kaçırılmaması zaruridir. TKHK’nın tüketici mahkemelerini düzenleyen 73. Maddesinde “*Tüketici davaları, tüketicinin yerleşim yerinin bulunduğu yerdeki tüketici mahkemesinde de açılabilir.*” Şeklinde düzenlenen hükümden anlaşılmaktadır ki kanun koyucu genel yetkili mahkemenin yetkisini bertaraf etmek istememiş, buna alternatif olarak tüketicinin yerleşim yeri mahkemesini de yetkili kılmıştır. Bu haliyle tüketicinin yerleşim yeri mahkemesi, kesin olmayan bir özel yetki olarak karşımıza çıkmaktadır.

## D. Usule İlişkin Diğer Meseleler

### 1. Süreler

Konaklama sözleşmeleri, istisnalar haricinde TBK'da ya da diğer özel kanunlarda düzenlenmediği gibi konaklama sözleşmelerinden kaynaklanan uyuşmazlıklar bakımından da özel usul hükümleri söz konusu değildir. Bu çerçevede genel usul kuralları çerçevesinde dava açma süresi, yargılama usulü, harçlar ve kanun yollarının ele alınması gerekecektir.

Öncelikle belirtmek gerekir ki hukuk devleti ilkesinin bir parçası olarak ulusal kanun koyucular bazı usul işlemlerinin yapılmasında belirli süreler öngörmüşlerdir.<sup>266</sup> Usul işlemlerinde belirli süreler konulmasının, usul ekonomisi ile hukuki dinlenilme hakkının gerçekleşmesi için önem arz ettiği, zira yargı hizmetlerinin düzenli ve hızlı bir şekilde gerçekleştirilebilmesi için sürelerde sınırlama yapılması gerektiği ifade edilmiştir.<sup>267</sup> Dolayısıyla bir hakkın ileri sürülmesi, davanın açılması, davaya cevap verilmesi, talebin değiştirilmesi, kararın icrası dahil pek çok konuda bir yasal süre bulunmaktadır.

Konaklama sözleşmelerinden doğan davalar bakımından, dava açma süresi, tarafın dava konusu hakka sahip olup olmadığına ve bu hakka ilişkin hak düşürücü sürenin geçip geçmediğine göre belirlenecektir. Dava açıldıktan sonra ise zamanaşımı süresi duracak, dava dilekçesinin davalı tarafa tebliği ile birlikte davalının HMK m. 122 kapsamında cevap için iki haftalık süresi olacaktır. Yazılı yargılama usulünün uygulandığı davalarda cevaba cevap ve ikinci cevap dilekçeleri aşamaları bulunmakta iken basit yargılama usulünün uygulandığı davalarda, davanın genişletilmesi ve değiştirilmesi yasağı dava ve cevap dilekçesinin sunulması ile sona erecektir.

Konaklama sözleşmesinden kaynaklı bir uyuşmazlık ortaya çıktığı zaman öncelikle konaklama sözleşmesinin TKHK anlamında tüketici işlemleri niteliğinde olup olmadığı gözetilecektir. Tüketici işlemlerinden doğan uyuşmazlıklarda, ilerleyen bölümde daha detaylı üzerinde durulacağı üzere, yıllık olarak Bakanlık tarafından belirlenen parasal sınırnın (2023 yılı için 66.000,00-TL) altında kalan uyuşmazlıklarda

<sup>266</sup> PEKCANITEZ/ERDÖNMEZ, Pekcanitez Usul Cilt I, s. 452.

<sup>267</sup> PEKCANITEZ/ERDÖNMEZ, Pekcanitez Usul Cilt I, s. 453.

tüketici hakem heyeti zorunlu başvuru mercidir. TKHK m. 16 bağlamında zamanaşımı süresi, hizmetin ifası tarihinden itibaren iki yıldır. Dolayısıyla uyuşmazlık yaşayan tüketicinin kural olarak konaklama hizmetinin sona erdiği tarihten itibaren iki yıl içerisinde Tüketici Hakem Heyetine başvurması gerekmektedir. Tüketici hakem heyeti için belirlenen parasal sınırın üzerindeki uyuşmazlıklar bakımından ise öncelikle TKHK m. 73/A kapsamında dava şartı arabuluculuğa başvurulması, anlaşma sağlanamaması durumunda tüketici mahkemelerine başvurulması gerekir. Burada da başvuru süresi iki yıldır. Ancak arabuluculukta geçen süre bu hesabın yapılmasında dikkate alınmaz.

Tüketici işlemi niteliğinde olmayan konaklama sözleşmelerinden kaynaklanan uyuşmazlıklarda ise, TTK kapsamına giren uyuşmazlıklarda, TTK m. 5/A kapsamında yine arabuluculuğa başvurulması gerekecek, anlaşma sağlanamaması durumunda dava açılacaktır. TTK kapsamına girmeyen uyuşmazlıklarda dava şartı arabuluculuk söz konusu değildir. Dava açma süresi de TBK m. 146, 147 ve 389 kapsamında altı ay, beş ve on yıl şeklinde olacaktır. Bu sürelerin başlangıcı için de borcun muacceliyet tarihinin dikkate alınması gerekmektedir.

## 2. Yargılama Usulü

HMK sisteminde yazılı yargılama ve basit yargılama usulü olmak üzere iki ana yargılama usulü bulunmaktadır. Bilindiği üzere Türk medeni usul hukukunun oluşturulmasında Kıta Avrupası hukuk sistemi, özellikle de Alman ve İsviçre hukuk sistemi esas alınmıştır. Dolayısıyla Türk hukukundaki yargılama usulündeki gibi İsviçre ve Alman hukuklarında yazılı yargılama ve basit yargılama usulü bulunmaktadır.

Yazılı yargılama usulünün aksine, basit yargılama usulünde dava ve cevap dilekçesinin haricinde, cevaba cevap ve ikinci cevap dilekçesi aşamaları yer almaz; hâkim, duruşma yapmaya gerek duymadan dosya incelemesi sonucu kararını verebilir<sup>268</sup> ve tahkikatın en çok iki duruşma süresinde sonlandırılması hedeflenir<sup>269</sup>(Bkz. HMK m. 320-321). Duruşmalar arasındaki zaman bir ayı aşmamalıdır. Ancak, işin özelliğine bağlı olarak bilirkişi incelemesinin zaman alması veya istinabe yoluyla tahkikat sürecinin uzaması gibi zorunlu durumlar söz konusu olduğunda, hâkim sebebini açıklayarak bir aydan daha sonrası için de duruşma tarihini belirleyebilir ve iki duruşmadan daha fazla duruşma yapabilir. Kanun koyucu yazılı yargılama usulünün esas olduğunu belirtirken, basit yargılama usulünün hangi durumlarda kullanılacağına dair özel hükümler bulunmaktadır.<sup>270</sup>

Konaklama sözleşmelerinden doğan uyuşmazlıklarda eğer taraflardan birisi tüketici ise, yani mesleki veya ticari olmayan bir amaçla konaklama hizmeti alınmışsa, TKHK kapsamında taraflar arasında tüketici ilişkisi bulunduğu<sup>271</sup> için, bu davalarda basit yargılama usulü kullanılacaktır. Nitekim 6502 sayılı Kanun m.73/4 hükmüne göre, *“tüketici mahkemelerinde görülecek davalar 12/1/2011 tarihli ve 6100 sayılı Hukuk Muhakemeleri Kanununun Altıncı Kısım hükümlerine göre yürütülür.”* HMK'nın Altıncı Kısımında basit yargılama usulü düzenlenmektedir. Dolayısıyla

---

<sup>268</sup> Doktrinde Pekcanitez'e göre, bir uyuşmazlık durumunda basit yargılama usulünün uygulanması, otomatik olarak duruşmasız bir karar verilmesi anlamına gelmez. Yazar, Kanunun "mümkün olan hallerde" ifadesini kullandığına dikkat çekerek, eğer ilgili yasa maddesinde duruşmasız bir karar verilebileceğine dair bir hüküm varsa, ancak bu durumda dosya üzerinden incelemeye karar verilebileceğini belirtir. Ancak böyle bir hüküm yoksa, duruşmanın açılması gerekir. Bkz. PEKCANITEZ/YEŞİLİRMAK, Pekcanitez Usul Cilt III, s. 2100. Ancak Yargıtay'ın aksi yönde kararları mevcuttur. Örneğin bkz. Y. HGK E. 2015/13-2430, K. 2015/1500, T. 05.06.2015. Lexpera İçtihat Bilgi Bankası, E.T. 01.08.2023.

<sup>269</sup> PEKCANITEZ/YEŞİLİRMAK, Pekcanitez Usul Cilt III s. 2094-2105.

<sup>270</sup> PEKCANITEZ/YEŞİLİRMAK, Pekcanitez Usul Cilt III s. 2090.

<sup>271</sup> Bu konuda bkz. yukarıda Bölüm II. B. 2.

TKHK m. 73/4'ün açık atfıyla tüketici mahkemelerinde görülen konaklama sözleşmesinden kaynaklanan davalar dahil her türlü tüketici davasında basit yargılama usulü kullanılacaktır.

Asliye ticaret mahkemelerinde görülecek olan davalarda genel kural yazılı yargılama usulü iken basit yargılama usulünün uygulanacağı durumlar ayrıca belirtilmiştir.<sup>272</sup> Bu durumlar arasında çalışma konumuz olan konaklama sözleşmelerinden doğan uyuşmazlıklar bakımından önem arz eden husus TTK m. 4/2'de ifade edilen uyuşmazlık değerine göre olan sınırlardır. Bu sınır, 28 Şubat 2018 tarihinde ilgili hükmün getirilmesi ile birlikte 100.000-TL iken, 22 Temmuz 2020 tarihinde yapılan değişiklikle 500.000-TL olarak belirlenmiş, son olarak 28 Mart 2023 tarihinden itibaren de “bir milyon” şeklinde değiştirilmiştir. Dolayısıyla denebilir ki asliye ticaret mahkemelerinin yetkisine giren uyuşmazlıklarda dava değeri 1.000.000-TL ve altında ise basit yargılama usulü kullanılacaktır. Bu rakamın üzerindeki uyuşmazlıklar ise yazılı yargılama usulüne tabidir.

Buna karşın asliye hukuk mahkemelerinde görülen davalar bakımından davanın değerine bakılmaksızın yazılı yargılama usulü uygulanacaktır.

### **3. Harçlar ve Teminat**

Bir uyuşmazlık halinde davanın tarafları, özellikle de davacı taraf için harçlar konusu büyük önem arz etmektedir. Nitekim uygulamada zaman zaman harcın nispi olarak belirlenmesi halinde hak iddia etmek isteyen tarafın bundan vazgeçtiği görülmektedir. Ancak bu durum hak arama hakkının ihlali anlamına da gelebilir, nitekim maddi imkanlardan ötürü kişinin hakkını arayamaması sosyal bir hukuk devletinde kabul edilebilecek bir durum değildir.

Harçların belirlenmesi bakımından da davanın hangi mahkemede açıldığı büyük önem arz etmektedir. Nitekim tüketici işlemi olarak değerlendirilebilen konaklama sözleşmelerinden kaynaklı uyuşmazlıklar kural olarak tüketici mahkemelerinde görüleceği için harç konusunda esnek kurallara tabi olacaktır. TKHK'nın 73/2. Maddesi hükmüne göre, “*Tüketici mahkemeleri nezdinde Bakanlık, tüketiciler ve tüketici örgütleri tarafından açılan davalar 2/7/1964 tarihli ve 492 sayılı Harçlar*

<sup>272</sup> Bkz. TTK madde 268/3, 437/5, 546/1, 1278/3, 1283, 1521.

*Kanununda düzenlenen harçlardan muafır.*” Kanun koyucunun koyduğu bu muafiyet tüketicileri, konaklama sözleşmesi bakımından konaklayana büyük bir avantaj sağlamaktadır. Zira yukarıda belirtilen hüküm çerçevesinde denebilir ki tüketici mahkemelerinde konaklayan tarafın açtığı ya da onun lehine tüketici örgütleri ve Bakanlıkça açılacak davalar her türlü resim ve harçtan<sup>273</sup> muafır.

TKHK kapsamında tüketiciler tüketici mahkemelerinde harçtan muaf olmasına rağmen yargılama giderlerine ilişkin bir muafiyet söz konusu değildir. Dolayısıyla davadaki posta ve tebligat masrafı gibi temel giderlerin karşılandığı gider avansı ile davada dayanılan delillerin mahkemeye getirilebilmesi için gerekli olan delil avansının tüketici tarafından karşılanması gerekmektedir. Bununla birlikte diğer tarafın vekil ile temsil edilmesi durumunda tüketicinin karşı vekalet ücreti ile sorumlu olacağı kabul edilmektedir.

Asliye hukuk mahkemelerinde ve asliye ticaret mahkemelerinde açılan davalarda ise böyle bir muafiyet söz konusu olmayıp özellikle belli bir paranın ödenmesini içeren tazminat davalarında nispi harçların ödenmesi söz konusu olacaktır.

Gerek tüketici mahkemelerindeki yargılama masrafları gerekse asliye mahkemelerindeki harç ve masraflar için tarafların yeterli maddi imkana sahip olamaması durumunda ‘adli yardım’ müessesesinden yararlanması mümkündür. Bu müessese HMK’da genel hükümlerle düzenlenmiştir. Kanuna göre, “kendisinin ve ailesinin geçimini önemli ölçüde zor duruma düşürmeksizin, gereken yargılama veya takip giderlerini kısmen veya tamamen ödeme gücünden yoksun olan kimseler” adli yardımdan faydalanabilir. Adli yardım kararını, asıl talep veya işin karara bağlanacağı mahkeme verir (HMK m. 336). Adli yardım kararı ile ilgili taraf, a) tüm yargılama ve takip giderlerinden, b) teminat göstermekten muaf olduğu gibi davanın avukat ile takibi gerekiyorsa, ücreti sonradan ödenmek üzere avukat temin edebilir (Bkz. HMK m. 336).

Yargılama harç ve giderlerinin yanı sıra tarafların, genellikle davacı tarafın belirli bir miktarda teminat göstermesi gereken durumlar olabilir. Söz konusu durum tüketici mahkemelerinde görülen davalar bakımından geçerli olmayıp asliye hukuk ve asliye ticaret mahkemelerinde görülen davalarda teminat konusu mevzubahis

---

<sup>273</sup> Yargılama harçlarının başlıcaları, başvuru harcı, karar ve ilam harcı, celse harcı, istinaf başvuru harcıdır.

olacaktır. HMK sisteminde taraflardan kural olarak teminat istenmemekte, ancak teminatın arandığı haller ayrıca belirtilmektedir. HMK m. 84 bakımından teminatın arandığı haller düzenlenmiş olup konaklama sözleşmelerinden doğan uyuşmazlıklarda “Türkiye’de mutad meskeni olmayan Türk vatandaşının dava açması, davacı yanında davaya müdahil olarak katılması veya takip yapması” durumu uygulama açısından önem arz etmektedir. Zira Türk vatandaşı olup yurtdışında yaşayan çok sayıda kişi tatilleri için Türkiye’ye gelmekte ve konaklama sözleşmesi akdetmektedir. Bu gibi durumlarda davacının teminat yatırması da gerekecektir. Ancak HMK m. 85’te “Davacının, yurt içinde istenen teminatı karşılamaya yeterli taşınmaz malının veya aynı teminatla güvence altına alınmış bir alacağının bulunması” durumunda teminatın gerekmeceği düzenlenmiştir. Dolayısıyla Türkiye’de mutad meskeni olmayan Türk vatandaşının davası bakımından hâkim o kişinin taşınmaz mallarını veya aynı alacaklarını araştırarak teminat kararı vermelidir.

Davacı tarafın yabancı olması durumunda durum farklılık arz etmektedir. Nitekim MÖHUK m. 48/1’e göre Türk mahkemesinde dava açan, davaya katılan veya icra takibi açan yabancı kişiler, teminat göstermek zorundadır.<sup>274</sup> Ancak mahkeme, bu nitelikteki kişileri, karşılıklılık esasına göre teminattan muaf tutabilir. İlk planda yabancılardan, Türk vatandaşlarına nazaran genellikle teminat alınacağı ifade edilmiş olsa da MÖHUK m. 48/’deki karşılıklılık istinasının oldukça geniş bir kapsamının olduğu görülmektedir. Zira milletlerarası özel hukuk literatüründe yabancılardan teminat aranmama şartı olan karşılıklılık şartının sağlanmasında akdi, kanuni veya fiili karşılıklılıktan birinin yeterli olacağı ifade edilmektedir.<sup>275</sup>

Akdi karşılıklılıktan kasıt iki ya da çok taraflı uluslararası anlaşmalar ile Türk vatandaşlarının da diğer akit ülkede dava açarken ya da icra takibine girişirken teminat yatırmak zorunda kalmaması halidir. Bu kapsamda konaklama sözleşmesinin taraflarından birisi Hukuk Usulüne Dair La Haye Anlaşması<sup>276</sup> ile bu konuda muafiyet

---

<sup>274</sup> Gerek HMK m. 84-85 gerekse de MÖHUK m.48 bağlamında teminat yükümlülüğünün amacı, başvurunun haksız çıkması durumunda aleyhine dava açılan, icra takibi yapılan kişileri korumak ve yargılama ve takip giderlerini garanti altına almaktır. Bkz. Sibel ÖZEL / Mustafa ERKAN / Hatice Selin PÜRSELİM / Akif KARACA, Milletlerarası Özel Hukuk, Oniki Levha, İstanbul, 2022, s. 643.

<sup>275</sup> ÖZEL/ERKAN/PÜRSELİM/KARACA, s. 647-648; ŞANLI/ESEN/ATAMAN FİGANMEŞE, s. 492.

<sup>276</sup> RG. 23.05.1973, S. 14194. Anlaşmaya taraf devletler şunlardır: Almanya, Arjantin, Arnavutluk, Avusturya, Belarus, Belçika, Bosna Hersek, Çekya, Moğolistan, Danimarka, Ermenistan, Fas, Finlandiya, Fransa, Hırvatistan, Hollanda, İspanya, İsrail, İsveç, İsviçre, İtalya, İzlanda, Japonya, Karadağ, Kazakistan, Kıbrıs, Letonya, Litvanya, Lüksemburg, Macaristan, Kuzey Makedonya, Mısır,

sağlayan çeşitli iki veya çok taraflı anlaşmaların tarafı ülke vatandaşı ise teminat alınmadan yasal yollara başvurulabilir. Türkiye dava açmak isteyen yabancının tabii olduğu devlet bu anlaşmalardan birine taraf değilse bu durumda kendi iç yasalarında Türk vatandaşlarından teminat almayacağına dair bir kuralı ya da fiili bir uygulaması varsa da kanuni veya fiili karşılıklılıktan ötürü bu yabancı Türkiye’de teminattan muaf olabilir.

### **E. Alternatif Uyuşmazlık Çözüm Yöntemleri**

Günümüz itibariyle hem devlet hem de özel sektörü eliyle pek çok alanda alternatif uyuşmazlık çözüm yöntemlerinin teşvik edildiği ve geliştirildiği görülmektedir. Zira alternatif uyuşmazlık çözüm yöntemlerinin, dostane olması, hızlı olması, uzmanlık taşıması gibi çeşitli faydaları bulunmaktadır. Alternatif uyuşmazlık çözüm yöntemleri ile kastımız mahkeme dışı çözüm yollarıdır.<sup>277</sup> Şüphesiz ki taraflar herhangi bir yonteme başvurmadan doğrudan kendi ihtilaflarını çözüme bağlayabilir. Ancak doğrudan kendilerinin çözüme bağlayamadığı ve çeşitli sebeplerle mahkemelerin kullanılmadığı veya kullanılmak istenmediği durumlarda alternatif uyuşmazlık çözüm yöntemleri karşımıza çıkmaktadır.

Bir ucunun tarafların uyuşmazlığı kendi aralarında çözmesi, diğer ucunun mahkemeler yoluyla uyuşmazlığın çözülmesi olduğu bir doğru parçasında bu ikisi arasında alternatif uyuşmazlık çözüm yöntemleri bulunmaktadır. Dolayısıyla bu doğru parçasında soldan sağa müzakere, kısa duruşma, arabuluculuk, uzman kararı, arabuluculuk-tahkim ve tahkim olmak üzere çeşitli yollar bulunmaktadır.<sup>278</sup> Konaklama sözleşmelerinden doğan uyuşmazlıkların çözümü bakımından da somut olayın şartları çerçevesinde bu yöntemlerin kullanılması mümkün olmakla birlikte

---

Moldova, Norveç, Polonya, Portekiz, Romanya, Rusya Federasyonu, Sırbistan, Slovakya, Slovenya, Surinam, Türkiye, Ukrayna, Vatikan.

<sup>277</sup> Pekcanitez’e göre alternatif uyuşmazlık çözüm yolları, mevcut uyuşmazlığı, yargısal yollar dışında ortadan kaldırmalarına yarayan, tatmin ve tazminini amaçlayan, genelde tarafsız üçüncü kişi veya kişilerin katılımı ile gerçekleşen her türlü uyuşmazlık çözüm yöntemlerini ifade eder. Bkz. PEKCANITEZ/ÖZEKES, Pekcanitez Usul Cilt III, s. 2807.

<sup>278</sup> Alternatif uyuşmazlık çözüm yöntemleri hakkında bkz. PEKCANITEZ/ÖZEKES, Pekcanitez Usul Cilt III, s. 2809-2813; Mustafa SERDAR ÖZBEK, Alternatif Uyuşmazlık Çözümü, 5. Baskı, Yetkin, Ankara, 2022, s. 495-507; Mustafa ERKAN, Arabuluculuk ve Singapur Sözleşmesi, Oniki Levha, İstanbul, 2020, s. 1-3.

uygulamadaki yoğun kullanıma ve önemine binaen bu bölümde sadece arabuluculuk ve tahkim üzerinde durulacaktır.

## 1. Arabuluculuk

Tarihsel olarak da çok eski yıllardan beri kullanılan<sup>279</sup> arabuluculuk modern anlamda Amerika Birleşik Devletleri'nde kullanılmaya başlanan<sup>280</sup> ve sonrasında Avrupa'da da benimsenen bir uyuşmazlık çözüm yöntemi olmuştur.<sup>281</sup> Türk hukukunda da esas anlamda ilk olarak 6325 sayılı Hukuk Uyuşmazlıklarında Arabuluculuk Kanunu<sup>282</sup> ile düzenlenmiştir.

Arabuluculuk kavramı hakkında doktrinde çeşitli tanımlamalar yapılmıştır, ancak üzerinde ittifak edilen bir tanımdan bahsetmek mümkün değildir.<sup>283</sup> AB'nin çerçevede düzenlemesi olan 2008/52 sayılı AB Arabuluculuk Direktifi'nin 3. maddesinde yapılan tanıma göre arabuluculuk, yargılama yetkisi olmayan üçüncü bir kişi olan arabulucunun yardımıyla gönüllülük esasına göre yapılan uyuşmazlığın çözüm sürecidir.<sup>284</sup> Türk hukukunda arabuluculuğun genel çerçevesini belirleyen HUAK m. 2/1(b)'ye göre ise arabuluculuk, *“sistemik teknikler uygulayarak, görüşmek ve müzakerelerde bulunmak amacıyla tarafları bir araya getiren, onların birbirlerini anlamalarını ve bu suretle çözümlerini kendilerinin üretmesini sağlamak için aralarında iletişim sürecinin kurulmasını gerçekleştiren, tarafların çözüm*

<sup>279</sup> Seda ÖZMUMCU, Arabuluculuğun Doğuşu ve Gelişmelerine Genel Bir Bakış, içinde Hukuk Uyuşmazlıklarında Arabuluculuk Sempozyumu Bildiri Kitabı (Ed. Yasemin İŞIKTAÇ), İstanbul, 2014, s. 33-35; ERKAN, Arabuluculuk, s. 14.

<sup>280</sup> Cemal ŞANLI, Uluslararası Ticari ve Ekonomik Uyuşmazlıkların Arabuluculuk (ADR) Yöntemi ile Çözülmesi ve MTO'nun ADR Kuralları, Milletlerarası Hukuk ve Milletlerarası Özel Hukuk Bülteni, Yıl 22, Sayı 1, 2002, s. 60.

<sup>281</sup> Arabuluculuk, İngiltere'de 1995-1996 yıllarında yargı reformu çerçevesinde kabul edilmiş ve uygulanmaya başlamıştır. Avrupa Konseyi, Avrupa Parlamentosu'nun 2008/52/EC sayılı Hukuki ve Ticari Uyuşmazlıklarda Arabuluculuğun Belirli Yönlerine İlişkin Direktifi'ni (AB Arabuluculuk Direktifi) 21 Mayıs 2008 tarihinde kabul etmiştir.

<sup>282</sup> RG. 22/6/2012, S. 28331.

<sup>283</sup> ERKAN, Arabuluculuk, s. 20.

<sup>284</sup> Bunun dışında da çeşitli arabuluculuk hakkında çeşitli tanımlamalar yapılmıştır. Bunlardan biri olan milletlerarası nitelikteki arabuluculuk faaliyeti sonrasında verilen kararın diğer ülkelerde icrasını sağlamak için kabul edilen Arabuluculuk Sonucunda Yapılan Milletlerarası Sulh Anlaşmaları Hakkında Birleşmiş Milletler Konvansiyonu'ndaki tanıma göre, *arabuluculuk, kullanılan ifadeler veya sürecin yerine getirildiği dayanağa bakılmaksızın tarafların aralarındaki uyuşmazlığı hüküm vererek çözüme kavuşturma yetkisine sahip olmayan bir veya birden fazla arabulucu vasıtası ile dostane bir şekilde çözmek için çaba sarf ettikleri bir süreçtir.* Bu tanım çok önemlidir; çünkü milletlerarası nitelikli arabuluculuk sonucu yapılan anlaşmanın diğer bir âkit ülkede icraya konulabilmesi için bu tanım kapsamında kalması gerekir. Ayrıca bkz. ERKAN, Arabuluculuk, s. 21-22.

*üretemediklerinin ortaya çıkması hâlinde çözüm önerisi de getirebilen, uzmanlık eğitimi almış olan tarafsız ve bağımsız bir üçüncü kişinin katılımıyla ve ihtiyarî olarak yürütülen uyuşmazlık çözüm yöntemi”*dir. Bu tanıma göre arabulucunun tarafları bir araya getirmesi, müzakere ortamı sağlaması ve sistematik teknikler kullanması gerekmektedir.

Türkiye’de arabuluculuğun genel çerçevesi HUAK ile belirlenmiş olsa da uygulamada bu alternatif yöntemin kullanımının yaygınlaşması “dava şartı arabuluculuk” ya da uygulamada kullanılan zorunlu arabuluculuk kurumu ile mümkün olmuştur. Dava şartı arabuluculuk ile belirli uyuşmazlıkların çözümünde mahkemeye başvurulmadan önce kanun koyucunun belirlediği sistem içerisinde öncelikle arabuluculuk yoluna başvurulması ve sürecin bitirilmesi gerekmesi kastedilmektedir. Aksi takdirde doğrudan açılan davaların dava şartı eksikliği nedeniyle usulden reddine karar verilecektir.

Dava şartı arabuluculuğun hukuk uygulamasına girmesinin başlangıcı 7036 sayılı İş Mahkemeleri Kanunu’nda 2017 yılında yapılan değişikliktir.<sup>285</sup> Yapılan değişiklik ile “*bireysel veya toplu iş sözleşmesine dayanan işçi ve işveren alacağı ve tazminatı ile işe iade taleplerinde*” dava açmadan önce arabulucuya başvurulmuş olması bir “özel dava şartı” sayılmıştır. Sonrasında ise 2019’da yürürlüğe giren düzenleme<sup>286</sup> ile birlikte 7155 sayılı Abonelik Sözleşmesinden Kaynaklanan Para Alacaklarına İlişkin Takibin Başlatılması Usulü hakkında Kanunun 20. maddesi ve TTK’ya eklenen 5/A maddesi kapsamında “*ticari davalardan, konusu bir miktar para olan alacak, tazminat, itirazın iptali, menfi tespit ve istirdat davalarında*” dava açılmadan önce arabuluculuk yoluna başvurulması dava şartı halinde getirilmiştir. Son olarak 7251 sayılı Kanun<sup>287</sup> ile TKHK’ya eklenen bir hüküm ile tüketici mahkemelerine açılacak olan tüketici uyuşmazlıklarına ilişkin davalarda arabuluculuk dava şartı haline getirilmiştir.

Dava şartı tutularak arabuluculuğun kullanılması, alternatif bir uyuşmazlık çözüm yöntemi olarak arabuluculuğun doğasına aykırı olsa da bu zorunlu uygulama ile arabuluculuk ve dolaylı olarak diğer alternatif uyuşmazlık çözüm yöntemleri

---

<sup>285</sup> RG. 25/10/2017, S. 30221.

<sup>286</sup> RG. 19.12.2018, S. 30630.

<sup>287</sup> RG. 28/07/2020, S. 31199.

toplumun tabanına tanıtılmış ve toplum belirli bir seviye arabuluculuk kültürüne alıştırmıştır. Hemen belirtmek gerekir ki dava şartı arabuluculuk yolunda başvuru idarenin belirlediği birimlere yapılır ve buradan arabulucular atanır. Dava şartı olsa da tarafların bir arabulucu üzerinde anlaşmaları mümkündür, ancak bu arabulucunun arabuluculuk siciline kayıtlı olması gerekmektedir.

Konaklama sözleşmelerinden doğan uyuşmazlıklar bakımından da taraflar ihtiyari olarak arabuluculuk kurumuna başvurabilirler. Eğer taraflar uyuşmazlık çözümünü icra edilebilir mahiyette resmi bir arabuluculuk anlaşma tutanağına kavuşmak istiyorsa HUAK kapsamında bu sürecin yürütülmesi gerekmektedir. Bununla birlikte gerek tüketici mahkemelerinde gerekse asliye ticaret mahkemelerinde görülen konaklama sözleşmelerine bağlı uyuşmazlıklarda dava şartı arabuluculuk hususunun, bazı istisnalar haricinde,<sup>288</sup> dikkate alınması zaruridir. Aksi takdirde davanın usulden reddi sonucu ile karşılaşılabilir.

---

<sup>288</sup> Bu istisnalardan birisi de menfi tespit davaları idi. Yargıtay bazı kararlarında menfi tespit davalarında arabuluculuğun dava şartı olmadığına karar vermişti. Ancak her halükârda uygulamada, hakkın tespiti noktasında risk almamak için arabuluculuk yoluna başvurduğu görülmektedir. Önceki bölümlerde ifade edildiği üzere konaklatanın açtığı icra takibinin itiraz süresini kaçıran konaklayan tarafın menfi tespit davası açması gerekecektir ve bu dava asliye ticaret mahkemelerinde görülür. Yargıtay'ın menfi tespit davalarında arabuluculuğun dava şartı olmadığına ilişkin yakın tarihli bir kararı aşağıdaki gibidir: *"HMK'nın 106. maddesinde düzenlenen tespit davasının özel bir şekli olan menfi tespit davası, konusu bir miktar paranın ödenmesi olan alacak ve tazminat davası olarak nitelendirilemez. Bu dava sonucunda, borçlunun borçlu olmadığına anlaşılması halinde borçlu olunmayan kısım belirtilmek suretiyle olumsuz tespit hükmü kurulmaktadır. Menfi tespit davasının istirdat davasına dönüştüğü hâllerde dahi olumsuz tespit hükmü kurulması gerekmektedir. Başka bir deyişle, menfi tespit davasının niteliği gereği verilen kararlarda, yalnızca davacının borçlu olup olmadığı belirlenmekte, borçlu olmadığı kısma ilişkin olumsuz tespit hükmü kurulmaktadır. Bu hüküm, herhangi bir alacağın tahsilini gerektirir nitelikte bir ilam olmadığından esasa yönelik olarak İİK m. 32 uyarınca doğrudan ilamların icrası yolu ile takibe konulamaz. Oysa arabuluculuk sonucu verilen kararlar ilam hükmünde olup, cebri icra yoluna başvurulabilecek niteliktedir. Ancak yukarıda açıklandığı gibi menfi tespit davaları sonucunda verilen hükümler esasa yönelik olarak cebri icraya konu edilip infaz edilemeyeceğinden, ticari davalarda arabuluculuğa başvuruyu dava şartı olarak öngören madde hükmünün amaçsal yorumundan Yasa Koyucu'nun bilinçli olarak menfi tespit davalarını arabuluculuk dava şartına tabi tutmadığı anlaşılmaktadır.*

*Yukarıda açıklanan gerekçelerle aynı uyuşmazlık konusunda Dairemizin 2020/85 esas ve 2020/454 karar sayılı ve 13.02.2020 tarihli kararı ile 7155 sayılı Kanun'un 20. maddesi ile 6102 sayılı TTK'na eklenen 5/A maddesi gereğince TİCARİ NİTELİKTEKİ MENFİ TESPİT DAVALARINDA DAVA AÇILMADAN ÖNCE ARABULUCULUĞA GİDİLMESİNİN ZORUNLU OLMADIĞINA VE ARABULUCUYA GİDİLMİŞ OLMASININ BİR DAVA ŞARTI OLMADIĞINA, uyuşmazlığın bu şekilde giderilmesine karar verilmiş olduğundan aynı nitelikteki uyuşmazlık hakkında yeniden karar verilmesine yer olmadığına ve ancak tüketici mahkemelerinde görülen davaların 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un 83/2 hükmü uyarınca ticari dava olarak değerlendirilemeyeceğine karar vermek gerekmiştir."* Y. 19. HD., E. 2020/237 K. 2020/805 T. 4.6.2020. Lexpera İçtihat Bilgi Bankası, E.T. 02.08.2023.

Ancak 7. Yargı Paketini İçeren İcra ve İflas Kanunu ile Bazı Kanunlarda Değişiklik Yapılmasına Dair 7445 Sayılı Kanun ile birlikte TTK 5/A maddesinin kapsamına giren itirazın iptali, menfi tespit ve istirdat davaları zorunlu arabuluculuğa tabi olduğu açıkça belirtilmiş, bu konuda tartışmaya mahal bırakılmamıştır.

Konaklayan tarafın tüketici olduğu konaklama sözleşmelerinden doğan uyuşmazlıklarda TKHK'nın 73/A maddesi kapsamında arabuluculuk yoluna başvurulması bir gerekliliktir. İlgili hükme göre, istisnalar haricinde, tüketici mahkemelerinde görülen uyuşmazlıklarda davadan önce arabuluculuğa başvurulması gerekmektedir. Bu istisnaların ise aynı hükümde sınırlı sayıda olmak üzere belirtildiği görülmektedir. Buna göre aşağıdaki davalarda arabuluculuk yoluna başvurulması zaruri değildir, ancak tarafların arabuluculuğa ihtiyari olarak başvurmalarının önünde de bir engel bulunmamaktadır:

- Tüketici hakem heyetinin görevi kapsamında olan uyuşmazlıklar
- Tüketici hakem heyeti kararlarına yapılan itirazlar
- Tüketici örgütleri, ilgili kamu kurum ve kuruluşları ile Bakanlığın; genel olarak tüketicileri ilgilendiren hâllerde tüketici mahkemelerinde açtığı davalar
- Bakanlık, tüketiciler veya tüketici örgütlerinin satışa sunulan seri bir malın üretiminin ve satışının durdurulmasına ilişkin açtığı davalar
- Tüketici işlemi mahiyetinde olan ve taşınmazın aynından doğan uyuşmazlıklar

Yukarıda belirtilen ve dava şartı arabuluculuktan istisna tutulan hallerin kendi içinde makul gerekçeleri bulunmaktadır. Özellikle TKHK kapsamında özel bir yeri olan “tüketici hakem heyeti”nin kapsamında kalan konuların dava şartı arabuluculuğa dahil edilmemesi tüketicinin mahkemeye erişiminin çok fazla sınırlandırılmaması açısından büyük önem arz etmektedir. Taşınmazın aynından doğan uyuşmazlıkların ise normal şartlarda arabuluculuğa elverişli olmadığı kabul edilse bile yakın tarihli yasa değişikliği ile bu hususun da artık değiştiği ve taşınmazın aynından doğan uyuşmazlıkların arabuluculuğa elverişli hale geldiği söylenebilecektir.<sup>289</sup>

Konaklama sözleşmelerinden doğan ve asliye ticaret mahkemelerinin görev alanına giren uyuşmazlıklar bakımından da dava şartı arabuluculuk ile karşılaşılacaktır. Yukarıda belirtildiği üzere TTK'ya eklenen 5/A maddesi kapsamında “*ticari davalardan, konusu bir miktar paranın ödenmesi olan alacak ve tazminat talepleri hakkında*” dava açılmadan önce arabuluculuk yoluna başvurulması dava şartı halinde getirilmiştir. Hükümden görüldüğü üzere bütün ticari davalar değil, belirli

<sup>289</sup> Bkz. İcra ve İflas Kanunu ile Bazı Kanunlarda Değişiklik Yapılmasına Dair 7445 Sayılı Kanun. RG. 5 / 4/ 2023, S. 32154.

nitelikteki ticari davalar, dava şartı arabuluculuğa tabidir. Ancak konaklama sözleşmeleri bakımından başlıca dava konusu olan konaklama bedelinin ödenmemesine ilişkin davalardan önce arabuluculuk yoluna başvurulması gerekecektir. Bunun dışında konaklayan tarafın maddi ve manevi zarar taleplerine ilişkin olarak öncelikle arabuluculuk yoluna başvurulması gerektiği açıktır.<sup>290</sup>

Buna karşın asliye hukuk mahkemelerinin görev alanına giren uyuşmazlıklar bakımından dava şartı arabuluculuğun olmadığı ifade edilebilir. Nitekim TTK m. 5/A'ya göre, dava şartı arabuluculuk *“Bu Kanununun 4’üncü maddesinde ve diğer kanunlarda belirtilen ticari davalardan”* bir kısmı bakımından geçerlidir. Asliye ticaret mahkemesinin görev alanını belirleyen 5. Madde hükmü gözetildiğinde<sup>291</sup> bir ticari davanın asliye hukuk mahkemelerinin görev alanına girmediği anlaşılmaktadır. Yine TKHK kapsamında<sup>292</sup> *“tüketici işlemleri ile tüketiciye yönelik uygulamalardan doğabilecek uyuşmazlıklar”*dan parasal sınır üzerinde kalanlar dava şartı arabuluculuğa tabi olup bu tür uyuşmazlıkların asliye hukuk mahkemelerinde görülmesi mümkün değildir.

Dava şartı arabuluculuk kapsamına giren uyuşmazlıklar bakımından dikkat edilmesi gereken diğer bir nokta dava şartı arabuluculuk kurallarına ilişkin hükümlerin yürürlüğe giriş tarihleridir. Nitekim yukarıda belirtildiği gibi ticari davalar bakımından dava şartı arabuluculuk 2019 yılında yürürlüğe girmiş iken tüketici davalarında dava şartı arabuluculuk konusunda getirilen düzenleme 2020 yılında getirilmiş olup bu tarihlerden önce açılan davalar bakımından yeniden arabuluculuk sürecine başlanması aranmayacaktır. Nitekim bu tarihlerden önce açılan davalar bakımından Yargıtay arabuluculuk dava şartı iddiasını reddetmiştir.<sup>293</sup>

---

<sup>290</sup> *“Davacı vekili...müvekkili şirketin uğramış olduğu zarar için şimdilik 10.000.-TL davalıdan faizi ile tahsiline, müvekkili şirketin uğramış olduğu manevi zarar için 50.000.-TL manevi tazminatın dava tarihinden itibaren işleyecek yasal faizi ile birlikte tahsiline karar verilmesini talep ve dava etmiştir....somut olayda, yöneticinin sorumluluğundan kaynaklanan işbu davasının temelinde tazminat/alacak istemi bulunduğu, bu suretle talebin arabuluculuğa elverişli olup aynı zamanda dava şartı arabuluculuk kapsamında kalmakla davacının dava açmadan önce arabulucuya başvurması gerekir iken...”* Y. 1. HD., E. 2021/4036 K. 2022/7834 T. 7.11.2022. Lexpera İçtihat Bilgi Bankası, E.T. 02.08.2023.

<sup>291</sup> *“Aksine hüküm bulunmadıkça, dava olunan şeyin değerine veya tutarına bakılmaksızın asliye ticaret mahkemesi tüm ticari davalar ile ticari nitelikteki çekişmesiz yargı işlerine bakmakla görevlidir.”*

<sup>292</sup> TKHK madde 66, 73, 73/A.

<sup>293</sup> *“6325 sayılı Hukuk Uyuşmazlıklarında Arabuluculuk Kanununun 18/A maddesinde, ilgili kanunlarda arabulucuya başvurulmuş olması dava şartı olarak kabul edilmiş ise arabuluculuk sürecine ilişkin hükümlerin uygulanmayacağı düzenlenmiştir. Buna göre eldeki davada uygulanacak olan Kanun; 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanundur. Tüketicinin Korunması Hakkında*

## 2. Tahkim

### a. Genel Olarak Tahkim

Konaklama sözleşmeleri bakımından önem arz eden diğer bir alternatif uyuşmazlık çözüm yöntemi tahkim yoludur. Esasen tahkimi alternatif uyuşmazlık çözüm yolları kavramı içerisinde değerlendirmeyen bir görüş<sup>294</sup> olmakla birlikte uyuşmazlığın tabii çözüm mercii olan devlet mahkemeleri dışında uyuşmazlık çözümünü sağlayan tahkimin de alternatif uyuşmazlık çözüm yöntemleri içerisinde olduğu açıktır.<sup>295</sup> Tahkim konusunda da ulusal ve uluslararası literatürde çok sayıda tanım ile karşılaşmak olasıdır.<sup>296</sup> Ancak tahkim genel olarak  *taraflar arasındaki anlaşmaya bağlı olarak özel hukuka ilişkin bir uyuşmazlığın hakem adı verilen özel kişilerce bağlayıcı surette çözülmesi yolu* şeklinde tanımlanabilir.

Bir uyuşmazlık çözüm yöntemi olarak, arabuluculuk gibi tahkimin de temellerinin çok eskilere dayandığı ve modern anlamda ABD ve Avrupa’da geliştiği söylenebilir. Ancak günümüz itibariyle özellikle uluslararası ticari iş ve işlemlerden kaynaklanan uyuşmazlıklarda tahkim yolunun tercih edildiği görülmektedir. Zira

---

*Kanuna eklenen 73/A maddesi ile de arabuluculuk, zorunlu dava şartı olarak düzenlenmiştir. Ancak anılan düzenlemenin Tüketicinin Korunması Hakkında Kanuna eklenme tarihi 22/07/2020’dir. Eldeki davaların açılış tarihleri ise 18/11/2019 olup dava tarihi itibari ile tüketici davalarında arabuluculuk zorunlu dava şartı olarak düzenlenmiş değildir.”* Y. 4. HD., E. 2022/2388 K. 2022/3932 T. 3.3.2022. Lexpera İçtihat Bilgi Bankası, E.T. 02.08.2023.

*“Kaldı ki taraflar arasındaki uyuşmazlığın tüketici uyuşmazlığı olduğu, davanın 04.09.2019 tarihinde açıldığı, davanın tüketici mahkemesinde görüldüğü, 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunun 73/A maddesi ile getirilen dava şartı arabuluculuk ile ilgili düzenlemenin ise 28.07.2020 tarihinden sonra açılan davalar hakkında uygulanması gerektiği değerlendirildiğinde arabuluculuğuna başvurulması zorunluluğu yoktur.”* Y. 3. HD., E. 2022/3116 K. 2022/4302 T. 9.5.2022. Lexpera İçtihat Bilgi Bankası, E.T. 02.08.2023.

<sup>294</sup> PEKCANITEZ/ÖZEKES, Pekcanitez Usul Cilt III, s. 2812-2813.

<sup>295</sup> *“Yargı, devletin temel fonksiyonlarından biridir ve kural olarak taraflar arasındaki uyuşmazlıkların çözüm yeri mahkemelerdir. Ancak özel hukuka ilişkin uyuşmazlıkların çözümünde mahkemeler yerine hakemlere başvurulması konusunda sözleşme yapılabilir veya taraflarca bağitlanan sözleşmelere bu yönde bir hüküm konulabilir (HMK m.412/2). Özel hukukun taraflara tanıdığı irade serbestisi, kendisini sözleşme yapıp yapmamak, sözleşmenin karşı tarafını ve içeriğini belirlemek noktalarında gösterdiği gibi taraflar arasında çıkmış ve çıkması muhtemel uyuşmazlıkları hakemler eliyle çözmek noktasında da gösterir. Hakem kararı, devlet mahkemeleri tarafından verilen karar gibi bağlayıcıdır. Bu hâliyle tahkim, alternatif uyuşmazlık çözüm yollarından biridir.”* Y. İBBGK., E. 2016/2 K. 2018/4 T. 13.04.2018. Aynı yönde bkz. HGK., E. 2019/574 K. 2021/1710 T. 21.12.2021. Lexpera İçtihat Bilgi Bankası, E.T. 01.08.2023.

<sup>296</sup> Tahkim hakkında yapılan bazı tanımlar için bkz. Hakan PEKCANITEZ (Editör) / Ali YEŞİLIRMAK, Pekcanitez Usul Cilt III, Oniki Levha, İstanbul, 2017, s. 2593; Ziya AKINCI, Milletlerarası Tahkim, 4. Bası, Vedat, İstanbul, 2016, s. 3; Julian LEW / Loukas MISTELIS / Stefan KRÖLL, Comparative International Commercial Arbitration, Kluwer, Lahey, 2003, s. 2-3; Turgut KALPSÜZ, Türkiye’de Milletlerarası Tahkim, 2. Bası, Ankara, 2012, s. 1-3; Baki KURU / Burak AYDIN, İstinaf Sistemine Göre Yazılmış Medeni Usul Hukuku Ders Kitabı, Yetkin, Ankara, 2022, s. 928; Sibel ÖZEL, Milletlerarası Ticari Tahkimde Kanunlar İhtilafı Meseleleri, Legal, İstanbul, 2008, s. 17.

tahkim, birtakım sebeplerle devlet yargısına gitmek istemeyen ve fakat kesin ve bağlayıcı bir karar almak isteyen tarafların başvurduğu uyuşmazlık çözüm yöntemi olmuştur.

Tahkim, ad hoc tahkim ve kurumsal tahkim olmak üzere genel olarak ikiye ayrılmaktadır. Birtakım sebeplerle tercih edilen<sup>297</sup> kurumsal tahkim merkezlerinin sayısı günümüzde oldukça fazladır. Zira serbest piyasa ekonomisinde tahkim başta olmak üzere alternatif uyuşmazlık çözüm yöntemleri sunan kurumlar vasıtasıyla hem önemli gelirler elde edilmekte hem de kurumun bulunduğu ülke itibarlı bir konuma sahip olmaktadır.

Bir uyuşmazlığın tahkim yoluyla çözümlenmesinde en önemli unsur tarafların iradeleridir. Tahkim yargılamasının yürütücüsü olan hakemler yetkilerini taraf iradesinden, yani tahkim sözleşmesinden almaktadır. Dolayısıyla tarafların aralarında doğmuş ya da doğacak olan bir uyuşmazlığın tahkim yoluyla çözülmesi için tahkim iradesinin açık bir şekilde ortaya konması gerekir.<sup>298</sup> Bu konuda Yargıtay'ın tutumu katıdır, zira Yüksek Mahkemeye göre, uyuşmazlığın mutad çözüm merci olan mahkemeler yerine tarafların ihtilaflarını özel kişilerce çözüme arzuları açıkça anlaşılmalıdır.<sup>299</sup>

---

<sup>297</sup> Kurumsal tahkimin tercih sebepleri hakkında bkz. LEW/MISTELIS/KRÖLL, s. 37-38; ÖZEL, s. 30; Nigel BLACKBAY / Constantine PARTASIDES / Alan REDFERN/ Martin HUNTER, Redfern and Hunter on International Arbitration, Oxford, 2009, s. 55-57.

<sup>298</sup> AKINCI, Milletlerarası Tahkim, s. 98.

<sup>299</sup> “Tahkim şartı bir sözleşmenin taraflarının o sözleşmeden kaynaklanabilecek uyuşmazlıklarının çözümünü hakeme-hakemlere bırakmak hususunda yaptıkları bir anlaşmadır. Uyuşmazlıkların devlet mahkemelerinde çözümü esas olup, tahkim istisnai bir yoldur. Aksi düşünce Anayasanın 9. Maddesinde teminat altına alınan yargı yetkisinin bağımsız mahkemelerce kullanılacağına dair kurala ve tabii hakim ilkesine aykırı düşer.” Y. 15. HD. E. 2011/5332 K. 2011/5055 T. 12.09.2011. Kazancı İçtihat Bilgi Bankası, E.T.19.03.2023.

“Asıl olan uyuşmazlıkların bağımsız mahkemelerce çözümlenip karara bağlanmasıdır. Uyuşmazlıkların tahkimde çözümlenebilmesi için uyuşmazlık konusunun tahkime elverişli olması ve taraflar arasında geçerli bir tahkim sözleşmesinin veya şartının bulunması gerekir. Tahkim sözleşmesi veya şartının temel kurucu unsuru da uyuşmazlığın tahkim yoluyla çözümleneceğine ilişkin irade açıklamasıdır. Tahkim iradesi açık ve kesin değilse, diğer bir anlatımla tahkim sözleşmesi veya şartında uyuşmazlığın mutlak olarak hakemde görüleceği kararlaştırılmamış, mahkeme yolu açık bırakılmışsa tahkim sözleşmesi veya şartı geçersiz (hükümsüz) olacağından davaya hakemde bakılamaz.” Karşı oy yazısı - Y. 15. HD. E. 2014/3330 K. 2014/4607 T. 01.07.2014.

Yeterli açıklığı sağlamayan tahkim anlaşmaları doktrinde patolojik tahkim anlaşması olarak adlandırılmaktadır. Bkz. Müge DEĞİRMENCİOĞLU, Milletlerarası Ticari Tahkimde Patolojik Tahkim Anlaşmaları ve Hibrit Tahkim Anlaşmaları, İstanbul, 2021, s. 105-109; Hatice ÖZDEMİR KOCASAKAL, Yargıtay 15. Hukuk Dairesi'nin Bir Kararı Çerçevesinde Mahkemelere de Yetki Veren Tahkim Anlaşmalarının ve Bu Geçerliliğin Tespitinin Mahkemeler Tarafından Yapılıp Yapılamayacağı, Prof. Dr. Hamdi Yasaman'a Armağan, Oniki Levha Yayıncılık, İstanbul, 2017, s. 513.

## b. Tahkime Elverişlilik

Bununla birlikte tahkimin, bir devlet otoritesinden tamamen bağımsız olmadığını belirtmek gerekir. Zira tahkim yeri ya da hakem kararının icra edileceği yer yine bir devlet ülkesi olacağı için devletlerin tahkime ilişkin düzenlemeleri göz önünde bulundurulmak zorundadır. Devletler, bazı uyuşmazlıkların tahkim yolu ile çözümünü caiz görmemişlerdir. Sözü edilen bu uyuşmazlıklar ‘tahkime elverişsiz’ olarak adlandırılmaktadır. Bir başka deyişle tahkime elverişlilik kavramı hangi uyuşmazlıkların tahkim yoluyla çözümlenebileceğini hangilerinin tahkim yoluyla çözümlenemeyeceğini ifade etmek üzere kullanılmaktadır.<sup>300</sup>

Tahkime elverişlilik hususu konaklama sözleşmelerinden doğan uyuşmazlıklar bakımından büyük önem arz etmektedir. Zira gerek iç tahkimi düzenleyen HMK m. 408’de gerekse de yabancılık unsuru içeren tahkim rejimini düzenleyen 4686 sayılı Milletlerarası Tahkim Kanunu’nda<sup>301</sup> “*Türkiye’de bulunan taşınmaz mallar üzerindeki aynî haklara ilişkin uyuşmazlıklar ile iki tarafın iradelerine tâbi olmayan uyuşmazlıklar*”ın tahkim yoluyla çözümü yasaklanmıştır. Konaklama sözleşmelerinin taşınmazın aynına ilişkin bir uyuşmazlık olmadığı açıktır. Her ne kadar bazı Yargıtay kararlarında, taşınmaz kiralalarına ilişkin belirli konularda tahkimin mümkün olmadığına hükmedilmiş olsa<sup>302</sup> da söz konusu kararlar öğretilerde eleştirilmekte, ayrıca konaklama sözleşmesi bakımından bu tutumun alınamayacağı düşünülmektedir.

Ancak tahkime elverişlilik konusunda “*iki tarafın iradelerine tabi olmayan*” uyuşmazlıklar tabirinin yoruma açık olduğu söylenebilir. Dolayısıyla ulusal yargı mercileri ile doktrinin farklı görüş ve uygulamalarının olduğu söylenebilir. Türk hukukunda, genel olarak tüketici sözleşmelerinden doğan uyuşmazlıkların da bu

---

<sup>300</sup> ÖZEL, s. 38. ‘Tahkime elverişlilik’ konusunda yapılan farklı tanımlar hakkında bkz. Loukas MISTELIS/ Stavros BREKOULAKIS (Eds.), *Arbitrability – International & Comparative Perspectives*, 2009, s. 5-6.

<sup>301</sup> RG. 5/7/2001, S. 24453.

<sup>302</sup> Kira bedeli tespiti davalarının tahkime elverişli olmadığına dair bkz. Yarg. 4. HD. T. 11.11.1965, 7792/5764; kira sözleşmelerinin ve taşınmazların tahliyesi davalarının tahkime elverişsizliği için bkz. Yarg. 6. HD. T. 10.7.1970, 3032/3170. Aktaran: AKINCI, s. 74, dn, 135-136, Ayrıca bkz. Ekin ÖMEROĞLU, “Taşınmazların Kiralanmasına İlişkin Sözleşmelerin Uygulanacak Hukuk, Milletlerarası Yetki ve Milletlerarası Tahkim Bakımından Türk Hukukundaki Yeri” *Türkiye Barolar Birliği Dergisi*, S. 127, 2016, s. 392, dn. 55

kapsamda tahkime elverişli olmadığı ifade edilmektedir.<sup>303</sup> Buna karşın AB üyeleri dahil diğer bazı devletlerde çok sınırlı bir kapsamda kabul edildiği görülmektedir.<sup>304</sup>

Tüketici işlemi olarak nitelendirilemeyen durumlarda, tarafların anlaşmasıyla konaklama sözleşmelerinden doğan uyuşmazlıklar için tahkime gidilebilir. Gerçekten de konaklama sözleşmesi tam iki tarafa borç yükleyen, ivazlı ve rızai bir sözleşme olup iki tarafın iradelerine tabi olan, bir başka deyişle tarafların üzerinde serbestçe tasarruf edebileceği konulardır. Asliye hukuk ve asliye ticaret mahkemelerinin görev alanına giren uyuşmazlıklar bakımından, zayıf tarafın korunmasını da gerektiren bir durum söz konusu olmadığı, konaklama sözleşmesinden doğan uyuşmazlıkların tahkime elverişli olduğu söylenebilir.

Konaklama sözleşmelerinden doğan uyuşmazlıkların tahkim yoluyla çözümü bakımından gözetilmesi gereken diğer bir husus genel işlem şartlarına ilişkin temel prensipler ile TBK m. 20-25'te yapılan düzenlemelerdir. Gerçekten de uygulamada genellikle seyahat acentasının ya da konaklatan tarafın konaklayan tarafa bir tip sözleşme dayattığı söylenebilir. Ancak tüketici işlemi niteliğindeki sözleşmelerde yukarıda belirtildiği gibi halihazırda tahkime elverişsizlik esas olduğu için ayrı bir değerlendirme yapmaya gerek bulunmamaktadır. Diğer uyuşmazlıklar bakımından da yürürlük, yorum ve içerik denetimi yapılarak tahkim anlaşmasının geçerliliği değerlendirme konusu yapılacaktır.<sup>305</sup> Ancak bu değerlendirmeler dahilinde nihai olarak standart konaklama sözleşmelerinde yer alan tahkim anlaşmalarının geçerli olacağı kanaatindeyiz.

---

<sup>303</sup> Gökçe KURTULAN, Türk Hukukunda Tüketici Uyuşmazlıklarının Tahkime Elverişliliği, Türkiye Barolar Birliği Dergisi, 2017, s. 252-253; Kazım ÇINAR, Genel İşlem Şartları İçinde Tahkim Anlaşmasına Yer Verilmesi ve Sonuçları, içinde Tahkim Okulu Paneller Serisi Cilt I – Tahkim Anlaşması (Editör: Mustafa ERKAN / Candan YASAN TEPETAŞ), Oniki Levha, İstanbul, 2020, s. 182.

<sup>304</sup> ÇINAR, s. 181.

<sup>305</sup> Genel işlem koşulları içerisinde yer alan tahkim anlaşmalarının geçerliliği hakkında bkz. Berk DEMİRKOL, Türk Hukukunda Genel İşlem Şartlarında Yer Alan Hukuk Seçimi, Yetki Anlaşması ve Tahkim Anlaşmalarının Hüküm Doğurması, Milletlerarası Hukuk ve Milletlerarası Özel Hukuk Bülteni, Cilt 40 Sayı 2, 2020, s. 1323 vd.

### c. Tüketici Hakem Heyetinin Rolü

Türk hukukunda tüketici uyuşmazlıklarında tahkim yolu reddedilmiş olsa da ona benzeyen ve fakat özel bir yargılama yolu olan tüketici hakem heyeti sistemi kabul edilmiştir. TKHK tüketici hakem heyetlerine geniş bir yer ayırmış ve adeta tüketici uyuşmazlıklarında birincil uyuşmazlık çözüm yolu olarak kabul edilmiştir.

#### i. Tüketici Hakem Heyetlerinin Hukuki Statüsü

Tüketici hakem heyetlerinin hukuki niteliği doktrinde tartışmalıdır. Gerçekten de uyuşmazlıkların tabi çözüm mercii olan mahkemeler ile diğer alternatif uyuşmazlık çözüm yollarından belirli yönlerden farklılık taşıdığı için tüketici hakem heyetlerinin hukuki niteliğinin saptanması gerekecektir. Öncelikle tüketici hakem heyetinin mahkeme niteliğinde olmadığı tartışmasızdır.<sup>306</sup> Zira TKHK m. 66 incelendiğinde görülecektir ki ticaret il müdürünün ya da kaymakam veya bunların görevlendireceği bir memur başkan olmak üzere, belediye başkanının görevlendireceği bir üye, barodan bir üye, ticaret odasının ya da esnaf sanatkârlar odalar birliğinin görevlendireceği bir üye, tüketici örgütlerinin seçeceği bir üye olmak üzere beş kişiden teşkil etmektedir. Buradan da hareketle tüketici hakem heyetinin bir yargı organından ziyade idari bir konseye benzediği söylenebilir. Zira mahkemelerin taşınması gereken, başta bağımsızlık, tarafsızlık, hukuk mesleğinden gelme ve benzeri unsurları taşımamaktadır. Nitekim Anayasa Mahkemesi de bu yönde bir içtihat getirmiştir.<sup>307</sup>

<sup>306</sup> Bilgehan YEŞİLOVA, 6502 Sayılı (Yeni) Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'a Göre Tüketici Uyuşmazlıklarının Çözümü Usulü ve Yargılama Kuralları, Terazi Hukuk Dergisi, Cilt 9, Özel Sayı, 2014, s. 113; ÇABRİ, s. 1136.

*"Anayasa Mahkemesinin 31/05/2007 tarih ve 2007/53 esas, 2007/61 karar sayılı kararı ile; yargı yetkisini Türk Milleti adına kullanacak olan bir merciin mahkeme olarak kabul edilmesi için kuruluşu, görev ve yetkileri, işleyişi ve yargılama usullerinin yasayla itirazı düzenlenmesi, karar organlarının hakimlerden teşekkül etmesi, yargılama tekniklerini uygulayarak ve genelde dava yolu ile uyuşmazlıkları ve anlaşmazlıkları çözümlenmekle görevli olması, görev yapan üyelerin atanmalarının, hak ve ödevlerinin, emekliye ayrılmalarının, Anayasa'nın öngördüğü mahkemelerin bağımsızlığı ve hakim teminatı esaslarına göre düzenlenmiş olması ve Anayasa'da sayılan ve başında bir yüksek mahkemenin bulunduğu yargı düzenlerinden birinde yer almasının gerekli olduğu, Tüketici Sorunları Hakem Heyetinin ise, 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un değişik 22. maddesine göre, illerde ... Müdürü veya görevlendireceği bir memur, ilçelerde kaymakam veya görevlendireceği bir memur başkanlığında, belediye, baro, ticaret ve sanayi odası ile esnaf ve sanatkar odası ve tüketici örgütlerinden seçilerek görevlendirilecek beş kişiden oluştuğu, Tüketici Sorunları Hakem Heyetlerinin, yargı organlarının ve mensuplarının Anayasa'da belirtilen niteliklerine sahip olmadığı gerekçesiyle "mahkeme" niteliği taşımadığına karar verilmiştir. Buna göre, tüketici sorunları hakem heyeti "mahkeme" niteliğinde değildir." Y. 13. HD., E. 2016/5614 K. 2016/14133 T. 2.6.2016. Lexpera İçtihat Bilgi Bankası, E.T. 02.08.2023.*

<sup>307</sup> *"Yargı yetkisini Türk Milleti adına kullanacak olan bir merciin mahkeme olarak kabul edilmesi için kuruluşu, görev ve yetkileri, işleyişi ve yargılama usullerinin yasayla düzenlenmesi, karar organlarının hakimlerden teşekkül etmesi, yargılama tekniklerini uygulayarak ve genelde dava yolu ile uyuşmazlıkları ve anlaşmazlıkları çözümlenmekle görevli olması, görev yapan üyelerin atanmalarının,*

Bunun dışında alternatif bir uyuşmazlık çözüm yöntemi olan tahkim ve arabuluculuk kapsamında da nitelendirilememektedir. Zira tarafları bağlayıcı karar verme bakımından arabuluculuktan, tarafların iradesi ile yetkilendirilmiş olma bakımından tahkim yolundan ayrılmaktadır. Tüketici hakem heyetleri, tarafların yerleşim yeri ve uyuşmazlık miktarına göre belirli uyuşmazlıklarda başvurulabilecek tek merci olarak düzenlenmiştir. Bu bağlamda bazı kaynaklarda zorunlu tahkim olarak değerlendirilmiştir.<sup>308</sup>

Bazı yazarlarca da tüketici hakem heyeti için belirli durumlarda başvurunun zorunlu olduğu idari nitelikte uyuşmazlık ön çözüm mercii nitelmesi yapılmıştır.<sup>309</sup> Son olarak tüketici hakem heyetinin zorunlu tahkim yolu da olmadığı, TKHK'da getirilen detaylı düzenlemeler çerçevesinde tüketici uyuşmazlıklarına özel *sui generis* bir uyuşmazlık çözüm yolu olduğu görüşü ortaya konmuştur.<sup>310</sup>

Tüketici hakem heyetlerinin kararlarının tarafları bağlayıcı olması, tarafların hakemin ve usul kurallarının seçiminde tarafların bir yetkisinin olmaması, belirli nitelikteki uyuşmazlıklar için tüketici hakem heyetine başvurunun zorunlu olması<sup>311</sup>

---

*hak ve ödevlerinin, emekliye ayrılmalarının, Anayasa'nın öngördüğü mahkemelerin bağımsızlığı ve hakim teminatı esaslarına göre düzenlenmiş olması ve Anayasa'da sayılan ve başında bir yüksek mahkemenin bulunduğu yargı düzenlerinden birinde yer alması gereklidir. Tüketici Sorunları Hakem Heyeti ise, 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un değişik 22. maddesine göre, illerde Sanayi ve Ticaret İl Müdürü veya görevlendireceği bir memur, ilçelerde kaymakam veya görevlendireceği bir memur başkanlığında, belediye, baro, ticaret ve sanayi odası ile esnaf ve sanatkar odası ve tüketici örgütlerinden seçilerek görevlendirilecek beş kişiden oluşmaktadır. Buna göre, Tüketici Sorunları Hakem Heyetleri, yargı organlarının ve mensuplarının Anayasa'da belirtilen niteliklerine sahip değildirler. Bu nedenlerle başvuran Tüketici Sorunları Hakem Heyeti "mahkeme" niteliği taşımadığından, itirazın başvuranın yetkisizliği nedeniyle reddi gerekir." Anayasa Mahkemesi E. 2007/53, K. 2007/61, T. 31.05.2007. Erişim: <https://normkararlarbilgibankasi.anayasa.gov.tr/Dosyalar/Kararlar/KararPDF/2007-61-nrm.pdf>*

(Çevrimiçi: 25.08.2023)

<sup>308</sup> Mehmet Akif TUTUMLU, Türk Hukuk Sisteminde Tüketici Hakem Heyetleri, 3. Baskı, Seçkin, Ankara, 2019, s. 41; Gökçen TOPUZ, Tüketici Mahkemeleri, Ankara, 2018, s. 26.

<sup>309</sup> Hicabi YAĞBASAN, Medeni Usul Kuralları Çerçevesinde Tüketici Hakem Heyetlerinde Ortaya Çıkan Bazı Usuli Sorunlar, Selçuk Üniversitesi Adalet Meslek Yüksekokulu Dergisi, Cilt 2 Sayı 1, 2019, s. 80.

<sup>310</sup> Aynı yönde TUTUMLU, s. 41; Ali Cem BUDAK, 6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'a Göre Tüketici Hakem Heyetleri, Dokuz Eylül Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, Cilt 16, Özel Sayı (Prof. Dr. Hakan PEKCANITEZ'e Armağan), 2014, s. 80; ÇABRİ, s. 1136.

<sup>311</sup> Bu zorunluluk taraflardan birinin icra takibine geçmesi ve buna itiraz edilmesi durumunda da ortadan kalkmamaktadır. Bkz. "6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanununun 70/2.maddesinde, il ve ilçe tüketici hakem heyetlerinin verdiği kararların tarafları bağlayacağı ve İcra ve İflas Kanunu'nun ilamların yerine getirilmesi hakkındaki hükümlere göre yerine getirileceği hükme bağlanmıştır. Buna göre, verdiği karar ilamlı icra yolu ile takibi mümkün olan Tüketici Hakem Heyetine müracaat etmeden ilamsız icra takibi yapmakta tüketicinin hukuki yararı yoktur. Bu durumda tüketici hakem heyetine müracaat edilip uyuşmazlıkla ilgili olarak bir karar almadan icra takibi yapılamayacağı gibi, tüketici mahkemesinde de dava açılmaz. Buna rağmen icra takibi yapılması ve icra takibine itiraz edilmesi

hususları gözetildiğinde tüketici hakem heyetlerinin kendine özgü (*sui generis*) bir uyuşmazlık çözüm yöntemi olduğu görüşüne katılmaktayız. Burada “alternatif” tabirini kullanamamaktayız zira tarafların ortak iradesine dayanan ve mahkemelere alternatif olan bir uyuşmazlık çözüm yöntemi olduğu söylenemez.

## ii. Tüketici Hakem Heyetlerinin Görev ve Yetki Alanı

Tüketici hakem heyetlerinin öncelikle görev alanı, 6502 sayılı TKHK m. 66 kapsamında “*tüketici işlemleri ile tüketiciye yönelik uygulamalardan doğabilecek uyuşmazlıklar*”dır.<sup>312</sup> Ancak cezai yaptırıma bağlanmış hususlar heyetin görev alanına girmez (m. 77).

Bununla birlikte tüketici hakem heyetlerinin görev sınırı uyuşmazlık miktarı ile belirlenmekte ve bu miktar yıllık olarak değiştirilmektedir. Bu belirlemelerin son tahlilde yıllık olarak düzenlenen Tebliğler vasıtasıyla yapılacağı ifade edilmiştir (bkz. m. 68 dn. 9). 2023 itibarıyla bu sınır 66.000,00 TL olarak belirlenmiştir.<sup>313</sup> Dolayısıyla değeri 66.000,00 Türk Lirasının altında bulunan uyuşmazlıklarda tüketici hakem heyetlerine başvuru zorunludur. Bedelin tespitinde talep edilen asıl alacak ve ferilerinin toplamı nazara alınır.<sup>314</sup> Ayrıca bedele ilişkin sınırların başvuru tarihindeki geçerli olan sınırlara göre belirlenmesi gerekmektedir. Bu değerlerin üzerindeki uyuşmazlıklar için tüketici hakem heyetlerine başvurulamaz, bu uyuşmazlıklar için önce dava şartı arabuluculuk, sonrasında ise tüketici mahkemelerine başvurulması gerekmektedir. Aksi takdirde başvurunun usulden reddedilmesi gerekmektedir.<sup>315</sup>

Tüketici hakem heyetine başvurmadan doğrudan icra takibi açılması ve sonrasında bu icra takibine itiraz edilmesi durumunda tüketici hakem heyetleri itirazın iptali davaları bakımından görevli değildir. Rakam itibarıyla tüketici hakem heyetlerinin görev kapsamına giren uyuşmazlıklarda tüketici mahkemeleri de yetkili

---

*halinde ise, itirazın iptali istemiyle tüketici hakem heyetine müracaat edilemez.*” Y. 13. HD., E. 2015/10571 K. 2015/8738 T. 18.3.2015. Lexpera İçtihat Bilgi Bankası, E.T. 02.08.2023.

<sup>312</sup> “...Kanunun 3. Maddesinde tüketici; “Mal veya hizmeti ticari veya mesleki olmayan amaçlarla edinen kullanan veya yararlanan gerçek ya da tüzel kişiyi ifade eder.” Şeklinde tanımlanmıştır. Somut olayda hakem heyetine konu traktörün ticari ve mesleki amaçlar satın alındığı ve davalının kanunun tanımladığı tüketici kapsamı içinde bulunmadığı anlaşılmaktadır. Öyle olunca, Tüketici Sorunları Hakem Heyeti, şikayet konusu traktör ile ilgili bir karar vermeye yetkili ve görevli değildir.” Y. 13. HD. E. 2013/469, K. 2013/4026, T. 21.02.2013. Erişim: Kazancı İçtihat Bilgi Bankası, E.T. 24.08.2023.

<sup>313</sup> Bkz. 6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunun 68. ve Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliğinin 6. maddelerinde Yer Alan Parasal Sınırların Artırılmasına İlişkin Tebliğ. RG. 16.12.2022, S. 32045.

<sup>314</sup> TUTUMLU, s. 79; ÇABRİ, s. 1146.

<sup>315</sup> TUTUMLU, s. 78; ÇABRİ, s. 1147.

olamayacağı için itirazın iptali davası açılmayacaktır. Böyle bir durumda tüketici hakem heyetine baştan başvuru yapılması gerekmektedir.<sup>316</sup>

Bununla birlikte Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliğinde<sup>317</sup> önemli bir düzenleme yapılmış ve sınır aşan durumlarda alacak miktarının bir kısmından feragat edilerek tüketici hakem heyetlerine başvurulabileceği hüküm altına alınmıştır. Yönetmeliğin 6. Maddesinin 4. Fıkrasına göre, *başvurunun, tek bir uyuşmazlıkla ilgili olması ve uyuşmazlık konusunun bu maddede belirtilen parasal sınırı aşması halinde, sınırı aşan kısımdan feragat edilerek tüketici hakem heyetine başvuru yapılabilir.* Esasen bu hüküm bazı açılardan olabilecek hukuki tartışmaların önüne geçmekle birlikte uzun yargılama sürelerini gözeterek tüketici mahkemelerine başvurmak istemeyen tüketicilerin alacaklarının bir kısmından feragat ederek tüketici hakem heyetlerine başvurmasının önünü açmıştır. Yine Yönetmeliğin açık düzenlemesi çerçevesinde “*parasal sınırı aşan kısım için tekrar tüketici hakem heyetine başvuru yapılamaz.*” Zira aksinin kabulü Yönetmelik ile getirilen düzenlemenin özüne aykırı bir şekilde yasayı dolanmak anlamına gelecektir. Kanaatimiz odur ki bu hükmün Yönetmelik ile değil TKHK ile getirilmesi daha yerinde olurdu.

### **iii. Konaklama sözleşmesinden Doğan Uyuşmazlıklarda Tüketici Hakem Heyetlerine Başvuru**

Önceki bölümlerde üzerinde durulduğu üzere konaklama sözleşmesinde konaklayan taraf genellikle tüketici niteliğinde olduğu için, yıllık olarak belirlenen uyuşmazlık tutarının altında kalan talepler için tüketici hakem heyetleri zorunlu başvuru merci olarak karşımıza çıkacaktır.

Taraflarca ihtiyari olarak kararlaştırılan diğer alternatif uyuşmazlık çözüm yöntemleri bir kenara bırakılırsa, tüketici sözleşmesi niteliğindeki uyuşmazlıkların

---

<sup>316</sup> Bu yönde bir Yargıtay kararında aşağıdaki ifadeler kullanılmıştır: “... davanın açıldığı tarihte ve karar tarihinde yürürlükte olan 6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un maddesinde belirlenen miktarın altında kalan uyuşmazlıklar için, icra takibi yapılmadan veya dava açılmadan önce tüketici hakem heyetine müracaat edilmesi zorunludur. 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunun /2.maddesinde, il ve ilçe tüketici hakem heyetlerinin verdiği kararların tarafları bağlayacağı ve İcra ve İflas Kanunu'nun ilamların yerine getirilmesi hakkındaki hükümlere göre yerine getirileceği hükmüne bağlanmıştır. Buna göre, verdiği karar ilamlı icra yolu ile takibi mümkün olan Tüketici Hakem Heyetine müracaat etmeden ilamsız icra takibi yapmakta tüketicinin hukuki yararı yoktur. Bu durumda tüketici hakem heyetine müracaat edilip uyuşmazlıkla ilgili olarak bir karar almadan icra takibi yapılamayacağı gibi, tüketici mahkemesinde de dava açılmaz. Buna rağmen icra takibi yapılması ve icra takibine itiraz edilmesi halinde ise, itirazın iptali istemiyle tüketici hakem heyetine müracaat edilemez.” Y. 13. HD. E. 2015/10571, K. 2015/8738, T. 18.03.2015. Lexpera İçtihat Bilgi Bankası, E.T. 21.08.2023.

<sup>317</sup> RG. 21.09.2022, S. 31960.

özümünde takip edilmesi gereken sistematik Şu Şekilde olacaktır. Yıllık olarak Bakanlık tarafından belirlenen parasal sınırın (2023 yılı için 66.000,00-TL) altında kalan uyuşmazlıklarda tüketicici hakem heyeti zorunlu başvuru mercidir. Bu durumda taraflardan birisi bu konuda icra takibi açsa ve diğer taraf itiraz etse itirazın iptali davası aılamaz. Bu parasal sınırın üzerindeki talepler bakımından ise kural olarak öncelikle TKHK m. 73/A çerçevesinde dava Şartı arabuluculuk sürecinin yürütülmesi gerekmektedir. Eğer taraflarca bir anlaşma sağlanamazsa tüketicici mahkemeleri yetkili hale gelecek ve dava ilk derece mahkemesi sıfatıyla tüketicici mahkemelerinde görülecektir.

Taraflar arasındaki konaklama sözleşmesinin tüketicici sözleşmesi olarak nitelendirilmediği durumlarda ise TKHK'dan kaynaklı olarak taraflara zorunlu tutulan tüketicici hakem heyetlerine ya da dava Şartı arabuluculuk yoluna başvuru söz konusu olmayacaktır. Ancak taraflar arasındaki konaklama sözleşmesi TTK kapsamında girmesi durumunda TTK'dan kaynaklanan dava Şartı arabuluculuk sürecinin yürütülmesi gerekecektir. Ticari arabuluculuk uygulamasında ise belirli bir parasal sınır bulunmamaktadır. Tarafların ticari dava niteliğinde olan, konusu bir miktar paranın ödenmesi olan alacak ve tazminat talepleri hakkında dava açılmadan önce arabulucu yoluna başvurması özel bir dava Őartıdır. Asliye hukuk mahkemelerine başvurulması gereken durumlarda ise henüz herhangi bir dava Şartı arabuluculuk söz konusu değildir.

#### IV. SONUÇ

Tarihsel olarak en eski çağlardan beri çeşitli sebeplerle bir yerde geçici olarak konaklanmış olsa da Sanayi devrimi ve iletişim teknolojisinin gelişmesiyle birlikte dünyanın küresel bir köy halini alması, turizm ve konaklama sektörünün büyümesine ciddi bir ivme katmıştır. Bu ivme ile birlikte turizm ve konaklama hizmeti veren kişi ya da kurumlar arttığı gibi verilen hizmetin içeriği de çeşitlenmiştir. Ayrıca turizm ve konaklamanın ana alanı zorunluluktan dinlenme ve eğlenme ihtiyaçlarının tatmini noktasına doğru gelmiştir. Sektördeki bu büyüme aynı zamanda konaklama sözleşmesinin kullanımı ve konaklama sözleşmesinden kaynaklanan uyuşmazlıkların sayısını da artırmıştır. Bu eserde de konaklama sözleşmesi ile konaklama sözleşmesinden doğan uyuşmazlıkların çözümü detaylı bir şekilde ele alınmıştır.

Belirtmek gerekir ki turizm ve konaklama sektörünün büyümesi ve çeşitlenmesi ile konaklama sözleşmesini de tek bir kalıba sığdırmak imkânsız hale gelmiştir. Özellikle geleneksel olarak sözleşmenin tarafları olan konaklayan ve konaklatan yani konaklama yeri işletenin yanı sıra konaklama ilişkisine giren yeni taraflar ortaya çıkmış ve bu tarafların hukuki ilişkideki ağırlığı önemli bir noktaya gelmiştir. Bu çerçevede örneğin seyahat acentalarının konaklama sözleşmesindeki rolü aracılıktan asli tarafa doğru evrilmektedir. Bu sebeptendir ki taraflar arasındaki ilişkinin tanımlanmasında doktrinde ve uygulamada zorluklar yaşanmaktadır. Ancak çalışma kapsamında konaklama sözleşmesinin tanımlanması bakımından ulaştığımız sonuç şudur ki konaklatan taraf ile konaklayan ya da bir üçüncü kişi arasında yapılan, konaklatanın konaklama ve diğer hizmetleri sunduğu, konaklayanın ise bu hizmetler karşılığında belirli bir ücret ödeme borcu altına girdiği sözleşmeler konaklama sözleşmesidir.

Konaklama sözleşmeleri Türk hukukunda düzenlenen tipik sözleşmelerden birisi değildir. Genel olarak karma sözleşmeler kapsamında değerlendirilmesi gereken konaklama sözleşmelerine uygulanacak hukuk da bu kapsamda somut olayın şartlarına göre niteliğine uygun düştüğü ölçüde kira, eser, hizmet, garanti ve saklama sözleşmelerine ilişkin hükümler uygulanacaktır. Ayrıca duruma göre genel hükümler de sözleşmeye uygulanacaktır. Çalışmamız kapsamında konaklama sözleşmesine uygulanacak hükümlerin yeknesak olmadığı, konaklama sözleşmesinin içeriğine göre değişiklik arz edebileceği, konaklama sözleşmesinin ise genel olarak tam iki tarafa

borç yükleyen, ivazlı, rızai ve sürekli edimli borç yükleyen bir sözleşme olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

İş bu çalışma kapsamında önem arz eden konuların başında konaklama sözleşmelerinin taraflarının belirlenmesi gelmektedir. Gerçekten de konaklama sözleşmesinde tarafların belirlenmesi görüldüğünden daha zordur, bunun başlıca sebebi ise konaklama sözleşmesinin çok çeşitli şekillerde yapılması ve sektörel olarak seyahat acentaları ile tur operatörlerinin önemli bir ağırlığının olmasıdır. Söz konusu ağırlık kendisini konaklayan taraf ile yapılan sözleşmelerde de kendisini göstermektedir. Nitekim bazı durumlarda konaklayan taraf ile sözleşmeyi seyahat acentası kendi adına yapmakta, ücret ödemesini almakta, buna karşın konaklama tesisi işletene belirli sayılarda konaklayan getireceğine dair taahhütler vermektedir. Bu durumda konaklama sözleşmesinin konaklayan ile seyahat acentası arasında yapıldığı, bir başka deyişle seyahat acentasının konaklatan taraf konumuna geçtiği sonucuna ulaşılmaktadır.

Seyahat acentası ile konaklama tesisi işleten arasında ise “otelcilik sözleşmesi” adı verilen ayrı bir sözleşme ilişkisi bulunmaktadır. Esasen bu isimlendirme yanlış anlaşılmalara sebebiyet verebilmektedir. Ancak Nitekim Turizm İşletmelerinin Bakanlıkla, Birbirleriyle ve Müşterileriyle İlişkileri Hakkında Yönetmelik’te bu kavram kullanılmış olduğu ve ayrıca doktrinde de bu isimlendirmeye yer verildiği için tarafımızca da otelcilik sözleşmesi ifadesi kullanılmıştır. Bu kısımda vurgulamak istediğimiz husus otelcilik sözleşmesi ile bu çalışma kapsamında ele aldığımız konaklama sözleşmesinin aynı sözleşme olmadığıdır. Şüphesiz her ikisi de bir “konaklama ilişkisi”, bir başka ifadeyle konaklamaya ilişkin borç ilişkisi doğurduğu için birbiri yerine kullanılmaktadır. Nitekim Yargıtay’ın da defaatle otelcilik sözleşmesi kavramı yerine konaklama sözleşmesi ifadesini kullandığı görülmüştür.

Bir konaklama sözleşmesinde konaklayan tarafın yükümlülüğü temelinde belirli bir konaklama bedelinin ödenmesi iken konaklatan tarafın yükümlülükleri çeşitlidir, ancak en başta konaklama hizmetinin verilmesidir. Bu konaklama hizmetinin içerisinde öncelikle geceleme amacıyla bir oda ya benzeri bir alanın belirli bir süreliğine kendisine tahsis edilmesi gerekmektedir. Bunun dışında konaklatan tarafa doğrudan TBK ile konaklayanın malvarlığının korunması yükümlülüğü getirilmiştir. TBK m. 576-578’de düzenlenen bu yükümlülük kusursuz sorumluluk olarak

değerlendirilmektedir. Bu bakımdan denebilir ki konaklama tesisi içerisinde veya onun hakimiyetinde olan konaklama hizmeti ile alakalı diğer bir yerde kaybolan ya da zarar görenin eşyalarından konaklatan sorumludur. Aksinin ispat yükü konaklatan üzerindedir.

Kanımızca konaklama sözleşmelerine ilişkin hükümlerin bununla sınırlı olmaması, sözleşmenin temel hatlarının da özel hükümler içerisinde düzenlenmesi gerekmektedir. Zira konaklama sözleşmesi artık uygulamada sık kullanılan sözleşmelerden birisidir. Özellikle turizmin önemli bir gelir kaynağı olduğu ve devlet tarafından teşvik edildiği düşünülürse konaklama sözleşmesine ilişkin ana hatların düzenlenmesinin yerinde olacağı kanısındayız. Şüphesiz ki bu konuda konaklama tesislerini belirli standartlara bağlayan çeşitli yönetmelikler ile bu standartlara uymayan yerler hakkında bazı yaptırımlar öngörülmüştür. Buradan hareketle kanun koyucunun konaklama sözleşmesi ile sektöre ilişkin kurallar bakımından sorumluluğu kendi üzerinden atıp idare üzerinde bırakmaya çalıştığı söylenebilir.

Konaklama sözleşmelerine ilişkin maddi hukuk kuralları ve uygulamasının yanı sıra usule ilişkin kuralların da göz ardı edilmemesi gerektiği açıktır. Maddi hukuk bakımından var olan dağınıklık usule ilişkin kurallar bakımından da bulunmaktadır. Zira çeşitli nitelikteki konaklama sözleşmelerinden çeşitli şekillerde uyuşmazlıklar çıkmakta ve bazen taraflar hakkını aramaktan vazgeçmektedir. Zira bu konudaki belirsizlik hakkını aramak isteyen tarafa olumsuz olarak yansımaktadır. Bu çalışma kapsamında yaptığımız tespitlere göre konaklatan tarafın hoşnutsuz olduğu ve dolayısıyla uyuşmazlıkta ilk adımı atan taraf olduğu haller genellikle bedelin ödenmesine ilişkindir. Buna karşın konaklayan tarafın dava konusu yaptığı durumlar taahhütlerin yerine getirilmemesinden verilen hizmetlerin yasal standartların altında olmasına ve konaklayanın konaklama tesisi içerisinde uğradığı maddi ve manevi zararın tazminine kadar daha geniş bir yelpazede ortaya çıkmaktadır. Bu tespitin yapılması süresince sektörel gözlemlerimiz ile bu konudaki Yargıtay kararlarının tetkiki etkili olmuştur.

Ülkemizin sahip olduğu coğrafya, tarih ve kültür birleşimi ile turizm ve konaklama sektörünün asıl gelir kaynağının uluslararası turizm olduğu söylenebilir. Bu çerçevede yabancılaşma unsuru taşıyan hukuki işlem ve ilişkiler ile uyuşmazlıkların ortaya çıkması kaçınılmaz bir hal almaktadır. Bu durumda uyuşmazlığın çözümü için

MÖHUK hükümleri kapsamında uygulanacak hukukun tespiti ile uyuşmazlığın Türk mahkemelerinde görülüp görülemeyeceği üzerinde durulması zaruri hale gelmektedir. MÖHUK'ta hem yetki kuralı hem de uygulanacak hukuk kuralları bakımından tüketici sözleşmelerine ayrı bir yer verilmiştir. Zira sosyal devlet ilkesinin bir parçası olarak milletlerarası özel hukukta da zayıf tarafın olduğu sözleşmelere ilişkin özel düzenlemeler yapılmıştır. Konaklama sözleşmelerinin önemli bir kısmının tüketici işlemi (ve/veya tüketici sözleşmesi) olduğu gözetilirse, MÖHUK'taki tüketici sözleşmelerine ilişkin hükümlerin ayrıca üzerinde durulması gerekmiştir. Ancak bütün konaklama sözleşmesi tüketici sözleşmesi kapsamında değerlendirilemez, zira bütün tarafların mesleki veya ticari bir amaçla hareket ederek konaklama sözleşmesi akdetmesi istisnai bir durum değildir. Bu gibi durumlarda da genel olarak sözleşmelere uygulanacak hukuk ve genel yetki kuralı kapsamında hukuki sonuca ulaşılması gerekmiştir.

Yabancılık unsuru taşımayan konaklama sözleşmeleri ile Türk mahkemelerinin yetkili olacağı diğer durumlar bakımından görevli ve yetkili mahkemenin belirlenmesinde de yeknesak bir sonuca ulaşmak mümkün olmamıştır. Konaklama sözleşmelerinin bir kısmı tüketici sözleşmesi, bir kısmının ticari bir sözleşme olması sebebiyle özellikle görevli mahkemenin belirlenmesinde, yargı yoluna başvurmak isteyen tarafın dikkatli olması gerekmektedir. Zira görev hususu kamu düzeninden olup yargılamamanın her aşamasında hakimce re'sen inceleme konusu yapılabilir. Tüketici, ticari de diğer ayrımı burada da yapılarak tüketici sözleşmesi niteliğindeki konaklama sözleşmesinden doğan uyuşmazlıklarda tüketici mahkemelerinin, ticari dava sayılan uyuşmazlıklarda asliye ticaret mahkemelerinin ve diğer durumlarda ise asliye hukuk mahkemelerinin görevli olduğu sonucuna varılmıştır. Yine yetkili mahkeme konusunda da bu ayırım gözetilerek, TKHK kapsamında tüketicinin mutad meskeninin bulunduğu yer veya HMK'nın genel hükümleri çerçevesinde davalının yerleşim yeri, sözleşmenin ifa yeri ya da taraflarca üzerinde anlaşılan yer, yer yönünden yetkili olacaktır.

Çalışmamızda konaklama sözleşmelerinden doğan uyuşmazlıklarda genellikle basit yargılama usulünün kullanıldığı, konaklayanın tüketici olduğu uyuşmazlıklarda harçtan muaf olunduğu fakat yargılama giderlerine ilişkin davacı sorumluluğunun devam etmekte olduğu, asliye ticaret ve asliye hukuk mahkemelerinde görülen

davalarda davacının nispi harç ve masraf sorumluluğunun devam ettiği, teminat konusunda da Türkiye’de mutad meskeni olmayan Türk vatandaşları ile yabancıların ek bir yükümlülüğünün olduğu ve fakat yabancıların karşılıklılık durumunda muaf olması sebebiyle bu yükümlülüğün reelde uygulanma kabiliyetinin az olduğu sonuçlarına ulaşılmıştır.

Bu çalışma kapsamında son olarak konaklama sözleşmelerinden doğan uyuşmazlıklarda alternatif uyuşmazlık çözüm yöntemlerinin kullanılabilceği, hatta bu durumun çeşitli durumlarda zorunluluk olduğu, zira hem tüketici uyuşmazlıklarında hem de ticari uyuşmazlıklarda dava şartı arabuluculuğun getirildiği, buna ilaveten tüketici uyuşmazlıkları bakımından belirli bir meblağın altındaki uyuşmazlıklar bakımından tüketici hakem heyetinin tek yetkili olduğu sonuçlarına ulaşılmıştır. Dolayısıyla sigorta tahkim merkezi tarzında bir yapı kurularak, konaklayan ile konaklatan arasındaki uyuşmazlıkların, mahkeme yerine daha ucuz ve daha hızlı çözülmesi sağlanabilir.

## KAYNAKÇA

- AKÇAY, Ergin; Türk Borçlar Kanunu'na Göre Zamanaşımı, Oniki Levha, İstanbul, 2010.
- AKINCI, Ziya; Milletlerarası Tahkim, 4. Bası, Vedat, İstanbul, 2016.
- AKINTÜRK, Turgut / Derya ATEŞ; Borçlar Hukuku Genel Hükümler, Özel Borç İlişkileri, 30. Baskı, İstanbul, Beta Yayıncılık, 2022.
- ALEADDİNOĞLU, Faruk / Ali Selçuk CAN; Türk Turizm Sektöründe Tur Operatörleri ve Seyahat Acenteleri, Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi, Sayı 2, 2007.
- ANTALYA, Gökhan / TOPUZ, Murat; Medeni Hukuk (Giriş, Temel Kavramlar, Başlangıç Hükümleri) Cilt I, 4. Baskı, Seçkin, Ankara, 2021.
- ANTALYA, Gökhan; Borçlar Hukuku Genel Hükümler Cilt I, Legal, İstanbul, 2015.
- ANTALYA, Gökhan; Borçlar Hukuku Genel Hükümler Cilt III, Legal Yayınevi, İstanbul, 2017.
- ARAL, Fahrettin / AYRANCI, Hasan; Borçlar Hukuku Özel Borç İlişkileri, 16. Baskı, Yetkin, Ankara, 2023.
- ARI, Benan; Türk Hukukunda Saklama Sözleşmeleri, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Özel Hukuk Anabilim Dalı Doktora Tezi, İstanbul, 2023.
- ASLAN, Yılmaz; Tüketici Hukuk, 6. Baskı, Ekin Kitabevi, Bursa, 2022.
- AYAZLAR, Gökhan; Turizm Olgusu ve Gelişimi, içinde Turizm ve Tanıtım (Ed. Ahmet Altun), Atatürk Üniversitesi Açıköğretim Fakültesi Yayını, Erzurum, 2015, s. 4-25.
- AYBAY, Rona / Esra DARDAĞAN; Uluslararası Düzeyde Yasaların Çatışması (Kanunlar İhtilafı), Bilgi Üniversitesi Yayınları, İstanbul, 2008.
- AYDOĞDU, Murat; Madde 13-14-15-16, içinde 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Şerhi – Milli Şerh (Ed. Hakan TOKBAŞ / ÖZLEM TÜZÜNER), Aristo, İstanbul, 2016.
- AYGÜN, Mesut; Yabancılık Unsurunun Mahiyeti ve Yargılamadaki Rolü, Dokuz Eylül Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, Cilt 16, 2014, S. 1025-1064.

- BAHAR, Ozan; Turizm Arzı, içinde Turizm Ekonomisi (Eds. E. Esen, ve P. G. Çakır), Anadolu Üniversitesi Açıköğretim Fakültesi Yayını, Eskişehir, 2020, s. 26-53.
- BAYRAKTAROĞLU ÖZÇELİK, Gülüm; Yabancı Unsurlu Tüketici Sözleşmelerinden Doğan Uyuşmazlıklarda Türk Mahkemelerinin Milletlerarası Yetkisinin Tayini, Ankara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, Cilt 63, 2014, s. 833-878.
- BETTOJA, Luca; Der Gastaufnahmevertrag, Schultless, Zürich, 2000 (Naklen).
- BİRDİR, Kemal; Türkiye’de Otel Genel Müdürlerinin Yönetmelik ve Özel Hayatlarına İlişkin Sorunların İncelenmesi, Astana Yayıncılık, 2014.
- BLACKABY, Nigel / Constantine PARTASIDES / Alan REDFERN/ Martin HUNTER; Redfern and Hunter on International Arbitration, Oxford, 2009.
- BUDAK, Ali Cem; 6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun’a Göre Tüketici Hakem Heyetleri, Dokuz Eylül Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, Cilt 16, Özel Sayı (Prof. Dr. Hakan PEKCANITEZ’e Armağan), 2014, s. 77-103.
- CAN, Hacı / Ali Gümrah TOKER; Milletlerarası Özel Hukuk, Adalet Yayınevi, Ankara, 2015.
- CEYLAN, Ebru; Paket Tur Sözleşmesiyle İlgili 6502 sayılı Yeni Tüketicinin Korunması Hakkında Kanuna Göre Getirilen Düzenlemeler, İstanbul Aydın Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, Cilt 1 Sayı 1, 2015, 71-100.
- CUMBUL, Faruk; Turizm Hukuku: Yolcuların Getirdikleri Eşyalardan Dolayı Otelcilerin Sorumluluğu, Turizm Eğitimi Yayınları, Ankara, 1967.
- ÇABRİ, Sezer; Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Şerhi, 2. Baskı, Adalet, Ankara, 2021.
- ÇALIŞKAN, Zeynep; 5718 Sayılı Milletlerarası Özel Hukuk ve Usul Hukuku Hakkında Kanun’un 26. Maddesine Göre Tüketici Sözleşmesine Uygulanacak Hukuk, Milletlerarası Özel Hukuk ve Milletlerarası Hukuk Bülteni, Sayı 1-2, 2008, s. 27-50.
- ÇAMUR, Ekimsu; Otel Konaklama Sözleşmeleri, Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Özel Hukuk Anabilim Dalı Yüksek Lisans Tezi, Ankara, 2020.
- ÇELİKEL, Aysel / Bahadır ERDEM; Milletlerarası Özel Hukuk, 17. Baskı, Beta, İstanbul, 2021.

- ÇETİNER, Selma / Ebru BOZKURT YÜKSEL; Ticari İşletme ve Şirketler Hukuku, 5. Baskı, Seçkin Yayınları, Ankara, 2021.
- ÇINAR, Kazım; Genel İşlem Şartları İçinde Tahkim Anlaşmasına Yer Verilmesi ve Sonuçları, (içinde) Tahkim Okulu Paneller Serisi Cilt I – Tahkim Anlaşması (Editör: Mustafa ERKAN / Candan YASAN TEPETAŞ), Oniki Levha, İstanbul, 2020, s. 165-206.
- DEĞİRMENCİOĞLU, Müge; Milletlerarası Ticari Tahkimde Patolojik Tahkim Anlaşmaları ve Hibrit Tahkim Anlaşmaları, İstanbul, 2021.
- DEMİR, Bahadır; 6502 sayılı Kanun Kapsamında Paket Tur Sözleşmesi, Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yüksek Lisans Tezi, 2014.
- DEMİR, Emin; Türk Hukukuna Özgü Sözleşmeler – Otel Sözleşmesi-, Erişim: [https://www.turkhukusitesi.com/makale\\_1927.htm](https://www.turkhukusitesi.com/makale_1927.htm) (Çevirimiçi: 09.07.2023).
- DEMİRKOL, Berk; Türk Hukukunda Genel İşlem Şartlarında Yer Alan Hukuk Seçimi, Yetki Anlaşması ve Tahkim Anlaşmalarının Hüküm Doğurması, Milletlerarası Hukuk ve Milletlerarası Özel Hukuk Bülteni, Cilt 40 Sayı 2, 2020, s. 1313-1350.
- DEMİRTAŞ, Nihat; Otel İşletmeciliği, Yayın No:67, Ankara Üniversitesi Uzaktan Eğitim Yayınları, Ankara, 2010.
- DEMİRTAŞ, Nihat; Turizm Mevzuatı, 1.Baskı, Ankara, Ankara Üniversitesi Uzaktan Eğitim Yayınları, Yayın No: 49, 2010.
- DOĞAN, Gül; Otelcilik Sözleşmesi, Yeditepe Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, Cilt I Sayı 2, 2005, s. 229-251.
- DOĞAN, Murat; Garaj veya Otopark İşletenin Sorumluluğu (TBK m.579), Marmara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Hukuk Araştırmaları Dergisi, Ocak 2016, Cilt 22, Sayı 3, s. 905-929.
- DOĞAN, Murat; Konaklayanların Getirdikleri Eşyanın Yok Olması, Zarara Uğraması veya Çalınmasından Otel İşletenin Sorumluluğu, Turizm-Sağlık ve Hukuk Sempozyumu Sempozyum Bildiri Kitapçığı, Nevşehir 2015, 61-83.
- DOĞAN, Vahit; Milletlerarası Özel Hukuk, Savaş Yayınevi, Ankara, 2015.
- EREN, Fikret; Borçlar Hukuku Genel Hükümler, 22. Baskı, Seçkin Yayınları, Ankara, 2017
- EREN, Fikret; Borçlar Hukuku Özel Hükümler, 9. Baskı, Yetkin, Ankara, 2022.

- EREN, Fikret; Borçlar Hukuku Özel Hükümler, 10. Baskı, Yetkin, Ankara, 2022.
- ERKAN, Mustafa; Arabuluculuk ve Singapur Sözleşmesi, Oniki Levha, İstanbul, 2020.
- ERKAN, Mustafa; Bir Tabu: Taşınmazın Aynına İlişkin Davalarda Münhasır Yetki, Selçuk Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, Cilt 20, Sayı 1, 2012, s. 11-51.
- ERKMEN, Ayşe; Uluslararası Turizmin Tarihi Gelişim Süreci, içinde Uluslararası Turizm Uygulamaları (Ed. Aliye Akın), İksad, Ankara, 2019.
- GİRGİN, Ömer Ali / Sebastian LÖW; Package Tour Contracts in Times of COVID-19, İstanbul Hukuk Mecmuası, Cilt 78, Sayı 2, 2020, s. 563-577
- GÖKPINAR, Ali; Otelcilik Sözleşmesi, Yetkin, Ankara, 2022.
- GÜLER, Ozan; Turizme Giriş, içinde Kavramlar ve Örneklerle Genel Turizm (Ed. Celil Çakıcı), Atatürk Üniversitesi Açıköğretim Fakültesi Yayını, Erzurum, 2. Baskı, 2021, s. 4-23.
- GÜLERCİ, Altan Fahri; Seyahat Acentalarının Hukuki Niteliği, Terazi Hukuk Dergisi, Cilt 17, Sayı 193, 2022, s. 84-97
- GÜMÜŞ, Mustafa Alper; Borçlar Hukuku Özel Hükümler Kısa Ders Kitabı, 3. Baskı, Filiz, İstanbul, 2018.
- HARMAN, Serhat; Konaklama Sektörü, içinde Kavramlar ve Örneklerle Genel Turizm (Ed. Celil Çakıcı), Atatürk Üniversitesi Açıköğretim Fakültesi Yayını, Erzurum, 2. Baskı, 2021.
- KAHRAMAN, Zafer; Beklenmedik Haller ve Hukuki Sonuçları, Vedat, İstanbul, 2023.
- KALPSÜZ, Turgut; Türkiye’de Milletlerarası Tahkim, 2. Bası, Ankara, 2012.
- KAYNAR BARDAKÇI, Aybike; Paket Tur Sözleşmeleri, Bilgi Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, 2019.
- KILIÇOĞLU, Ahmet; Borçlar Hukuku Özel Hükümler, 4. Baskı, Turhan, Ankara, 2022.
- KILIÇÖZÜ, Arzu; Türklerde Tarihi Konaklama Tesisleri ve Günümüz Turizminde Değerlendirilmesi (Kervansaray ve Hanlar), İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm Anabilim Dalı Yüksek Lisans Tezi, İstanbul, 1985.

- KOÇAK, Nilüfer; Turizm Endüstrisinin Bileşenleri, içinde Genel Turizm Bilgisi (Ed. Oktay EMİR), Türkiye Cumhuriyeti Anadolu Üniversitesi Yayını, Eskişehir, 2018, s. 66-88.
- KOZAK, Nazmi, Meryem KOZAK, Metin KOZAK; Genel Turizm: İlkeler-Kavramlar, Detay Yayıncılık, 10. Baskı, 2010.
- KURT, Leyla Müjde; Zarar Görenin Zararı Azaltma Külfeti, Ankara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, Cilt 64, Sayı 3, 2015, s. 775-814.
- KURTULAN, Gökçe; Türk Hukukunda Tüketici Uyuşmazlıklarının Tahkime Elverişliliği, Türkiye Barolar Birliği Dergisi, 2017, s. 239-260.
- KURU, Baki / AYDIN, Burak; İstinaf Sistemine Göre Yazılmış Medeni Usul Hukuku (Ders Kitabı), 7. Baskı, Yetkin, Ankara, 2022.
- KURU, Baki / Ramazan ARSLAN / Ejder YILMAZ; Medeni Usul Hukuku, 25. Bası, Ankara, Yetkin Yayınları, 2014.
- LEW, Julian / Loukas MISTELIS / Stefan KRÖLL; Comparative International Commercial Arbitration, Kluwer, Lahey, 2003.
- MERAKLI YAYLA, Deniz; Medenî Usûl Hukuku'nda İstinaf Kanun Yolunda Yeniden Tahkikat Yapılması, Yetkin Yayınları, Ankara, 2014.
- MERAKLI YAYLA, Deniz; Yabancılık Unsuru Taşıyan Uyuşmazlıklarda Yetki Sözleşmesinin Tarafları ve HMK Madde 17 Kapsamındaki Yetki Sözleşmesinin Üçüncü Kişilere Teşmili, Dokuz Eylül Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, Cilt 16, Özel Sayı (Prof. Dr. Hakan Pekcanitez'e Armağan), Cilt 2, 2015, s. 1987- 2013.
- NOMER, Ergin; Devletler Hususi Hukuku, Beta Yayınları, İstanbul, 2015.
- NOMER, Haluk; Borçlar Hukuku Genel Hükümler, 19. Baskı, Beta, İstanbul, 2023.
- OĞUZMAN, Kemal / BARLAS, Nami; Medeni Hukuk (Giriş, Kaynaklar, Temel Kavramlar), 29. Bası, Vedat, İstanbul, 2023.
- OĞUZMAN, Kemal / ÖZ, Turgut; Borçlar Hukuku Genel Hükümler Cilt 1, 18. Bası, Vedat, İstanbul, 2020.
- OKTAY, Saibe; İsimli Sözleşmelerin Geçerliliği, Yorumu ve Boşluklarının Tamamlanması, İstanbul Üniversitesi Hukuk Fakültesi Mecmuası, Cilt LV, 1996, s. 263-296.
- OKTAY, Serdar / Nesrin MENEMENCİ BAHÇELERLİ; Konaklama Operasyonu, Der Yayınları, İstanbul, 2018.

- OKUYUCU, Ayşe / Öznur AKGİŞ; Türkiye'de Konaklama Sektörünün Yapısal ve Mekansal Değişimi: 1990-2013, Türkiye Sosyal Araştırmalar Dergisi, Cilt 20 Sayı (1), 2016, s. 249-269.
- ÖMEROĞLU, Ekin; Taşınmazların Kiralanmasına İlişkin Sözleşmelerin Uygulanacak Hukuk, Milletlerarası Yetki ve Milletlerarası Tahkim Bakımından Türk Hukukundaki Yeri, Türkiye Barolar Birliği Dergisi, Sayı 127, 2016, s. 375-396.
- ÖZBEK, Mustafa Serdar; Alternatif Uyuşmazlık Çözümü, 5. Baskı, Yetkin, Ankara, 2022.
- ÖZÇELİK, Barış; Türk Borçlar Kanunu'na Göre Konaklama Yeri İşletenin Konaklayanın Eşyasının Yok Olması, Zarar Görmesi veya Çalınmasından Sorumluluğu, Marmara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi Cevdet Yavuz Armağan, Cilt 22, Sayı 3, 2016, s. 2283 – 2303.
- ÖZDEMİR KOCASAKAL, Hatice; Yargıtay 15. Hukuk Dairesi'nin Bir Kararı Çerçevesinde Mahkemelere de Yetki Veren Tahkim Anlaşmalarının ve Bu Geçerliliğin Tespitinin Mahkemeler Tarafından Yapılıp Yapılamayacağı, Prof. Dr. Hamdi Yasaman'a Armağan, Oniki Levha Yayıncılık, İstanbul, 2017, s. 510-534.
- ÖZDEMİR, Furkan; Kredi Kartı Sözleşmesinin Tüketici Kredisi Niteliği, Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, Cilt XXVI, Sayı 2, 2022, s. 349-382.
- ÖZEL, Sibel / Mustafa ERKAN / Hatice Selin PÜRSELİM / Akif KARACA; Milletlerarası Özel Hukuk, Oniki Levha, İstanbul, 2022.
- ÖZEL, Sibel; Milletlerarası Ticari Tahkimde Kanunlar İhtilafı Meseleleri, Legal, İstanbul, 2008.
- ÖZMUMCU, Seda; Arabuluculuğun Doğuşu ve Gelişmelerine Genel Bir Bakış, içinde Hukuk Uyuşmazlıklarında Arabuluculuk Sempozyumu Bildiri Kitabı (Ed. Yasemin IŞIKTAÇ), İstanbul, 2014, s. 33-42.
- ÖZTEKİN, Hikmet / İbrahim İLHAN; Konaklama Endüstrisi ve Konaklama İşletmelerinin Sınıflandırılması. Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi, Cilt 5 Sayı 2, 1994, s. 12-15.
- PEKCANITEZ, Hakan (Editör) / Ali YEŞİLIRMAK; Pekcanitez Usul Cilt III, Oniki Levha, İstanbul, 2017.
- PEKCANITEZ, Hakan (Editör) / Güray ERDÖNMEZ; Pekcanitez Usul Cilt I, Oniki Levha, İstanbul, 2017.

- PEKCANITEZ, Hakan (Editör); Pekcanitez Usul Cilt I, 15. Bası, Oniki Levha, İstanbul, 2017.
- POROY, Reha / Hamdi YASAMAN; Ticari İşletme Hukuku, Vedat Kitapçılık, İstanbul, 2012.
- SARGIN, Fügen; Karakteristik Edim Teorisine Eleştirel Bir Yaklaşım, Ankara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi. Cilt 50, Sayı 2, 2001, s. 37-96.
- SEÇER, Tuğçem; Konaklama Sözleşmesi, Yetkin Yayınları, Ankara, 2022.
- SEROZAN, Rona / Turgut ÖZ / Faruk ACAR / Emre GÖKYAYLA /Murat DEVELİOĞLU; İstanbul Şerhi Türk Borçlar Kanunu Cilt 1, Vedat Kitapçılık, İstanbul, 2018.
- ŞAHİN MCCARTHY, Oya; 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Hakkında Kanun (TKHK) Genel Çerçevesi ve 4077 sayılı Eski Yasa ile Kıyaslama, İstanbul Barosu Dergisi, Tüketici Hakları ve Rekabet Hukuku Özel Sayısı, Cilt 88, Özel Sayı 1, 2014, s. 143-159.
- ŞAHİN, Hale; Mücbir Sebep Nedeniyle Borcun İfa Edilmemesi, Yetkin, Ankara, 2020.
- ŞAHİN, Seda / Aydın ÜNAL; Türkiye'de Turizm İşletmelerinin Hukuki Açıdan Sınıflandırılması, içinde Genel Turizm (Eds. Necdet Hacıoğlu, Mesut Bozkurt ve Bayram Şahin), Paradigma Akademi Yayınları, Çanakkale, 2016.
- ŞAHİN, Turan; Paket Tur Sözleşmesinin Sona Ermesi, İnönü Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, Cilt 13, Sayı 1, 2022, 66-78.
- ŞANLI, Cemal / Emre ESEN / İnci ATAMAN-FİGANMEŞE; Milletlerarası Özel Hukuk, Vedat Kitapçılık, İstanbul, 2015.
- ŞANLI, Cemal; Uluslararası Ticari ve Ekonomik Uyuşmazlıkların Arabuluculuk (ADR) Yöntemi ile Çözümlemesi ve MTO'nun ADR Kuralları, Milletlerarası Hukuk ve Milletlerarası Özel Hukuk Bülteni, Yıl 22, Sayı 1, 2002, s. 57-68.
- TANDOĞAN, Haluk; Otelcilerin Mesuliyeti, Ankara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, Cilt 12, Sayı 3-4, 1955, s. 201-239.
- TARHAN, Cem; Turizm Hukuku, 2. Baskı, Ankara, 2003.
- TARMAN, Zeynep Derya; Milletlerarası Özel Hukukta Tüketicinin Korunması, Milletlerarası Hukuk ve Milletlerarası Özel Hukuk Bülteni, Cilt 39, Sayı 1, s. 333-334.

- TEKİNALP, Gülören / Ayfer UYANIK; Milletlerarası Özel Hukuk Bağlama Kuralları, Vedat, İstanbul, 2016.
- TEKİNAY, Selahattin Sulhi / G. Sermet AKMAN / Haluk BURCUOĞLU / Atilla ALTOP, Borçlar Hukuku Genel Hükümler, 7. bası., İstanbul, Filiz Kitabevi, 1993.
- TERCIER, Pierre / Pascal PICHONNAZ / Hüseyin Murat DEVELİOĞLU; Borçlar Hukuku Genel Hükümler, Oniki Levha Yayıncılık, İstanbul, 2016.
- TEZCAN, Bülent; Turizm Hukuku, Yetkin Yayınları, Ankara, 2003.
- TOPUZ, Gökçen; Tüketici Mahkemeleri, Ankara, 2018.
- TOPUZ, Murat; Finansal Kiralama (Leasing) Sözleşmesi, 2. Baskı, Seçkin, Ankara, 2017.
- TUTUMLU, Mehmet Akif; Zamanaşımı Def'i, Seçkin, Ankara, 2019.
- TÜZÜNER, Özlem; Madde 2, içinde 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Şerhi – Milli Şerh (Ed. Hakan TOKBAŞ / ÖZLEM TÜZÜNER), Aristo, İstanbul, 2016.
- YAĞBASAN, Hicabi; Medeni Usul Kuralları Çerçevesinde Tüketici Hakem Heyetlerinde Ortaya Çıkan Bazı Usuli Sorunlar, Selçuk Üniversitesi Adalet Meslek Yüksekokulu Dergisi, Cilt 2 Sayı 1, 2019, s. 73-125.
- YAKARTEPE, Elif Çelebi / Can BİNAN; İstanbul'un Modernleşme Dönemi Otelleri (1840- 1914), Megaron Dergisi, Cilt 6 Sayı 2, 2011, s. 79-94.
- YAVUZ, Cevdet / Faruk ACAR / Burak ÖZEN, Borçlar Hukuku Özel Hükümler – Birinci Cilt, 11. Baskı, Beta, İstanbul, 2022.
- YEŞİLOVA, Bilgehan; 6502 Sayılı (Yeni) Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'a Göre Tüketici Uyuşmazlıklarının Çözümü Usulü ve Yargılama Kuralları, Terazi Hukuk Dergisi, Cilt 9, Özel Sayı, 2014, s. 107-143.
- YEŞİLTAŞ, Murat; Turizmin Genel Yapısı ve Temel Kavramlar, içinde Genel Turizm Bilgisi (Ed. Oktay EMİR), Türkiye Cumhuriyeti Anadolu Üniversitesi Yayını, Eskişehir, 2018, s. 2-18.
- YÜCER AKTÜRK, İpek; İsimli Sözleşme Genel Teorisi ve Uzaktan Öğretim Sözleşmesi, Ankara, 2016.
- YÜKSEL, Sera Reyhani; Kazandırıcı Zamanaşımı ile Mülkiyetin Kazanılması, Aristo, İstanbul, 2022.

- ZEVKLİLER, Aydın / GÖKYAYLA, Emre; Borçlar Hukuku Özel Borç İlişkileri, 18. Baskı, Turhan, Ankara, 2018.
- Lexpera İçtihat Bilgi Bankası,
- Kazancı İçtihat Bilgi Bankası,
- Legalbank Elektronik Hukuk Bankası
- Resmi Gazete, [www.resmigazete.gov.tr](http://www.resmigazete.gov.tr)
- Türk Dil Kurumu Güncel Sözlük, <https://sozluk.gov.tr/>

