

AKDENİZ ÜNİVERSİTESİ  
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

Esra ÇİMEN

SEYAHAT SÖZLEŞMESİ

Özel Hukuk Ana Bilim Dalı  
Yüksek Lisans Tezi

Antalya, 2016

AKDENİZ ÜNİVERSİTESİ  
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

Esra ÇİMEN

SEYAHAT SÖZLEŞMESİ

Danışman

Yrd. Doç. Selin SERT SÜTÇÜ

Özel Hukuk Ana Bilim Dalı

Yüksek Lisans Tezi

Antalya, 2016

**Akdeniz Üniversitesi**  
**Sosyal Bilimler Enstitüsü Müdürlüğüne,**

Esra ÇİMEN ’in bu çalışması, jürimiz tarafından Özel Hukuk Ana Bilim Dalı Yüksek Lisans Programı tezi olarak kabul edilmiştir.

Başkan : Prof. Dr. Köksal KOCAAĞA (İmza)

Üye (Danışmanı) : Yrd. Doç. Selin SERT SÜTÇÜ (İmza)

Üye : Yrd. Doç. Dr. Abdurrahman KAVASOĞLU (İmza)

Tez Başlığı: Seyahat Sözleşmesi

Onay : Yukarıdaki imzaların, adı geçen öğretim üyelerine ait olduğunu onaylarım.

Tez Savunma Tarihi : 03/06/2016

Mezuniyet Tarihi : 23/06/2016

(İmza)

Prof. Dr. Zekeriya KARADAVUT  
Müdür

## AKADEMİK BEYAN

Yüksek Lisans Tezi olarak sunduğum “Seyahat Sözleşmesi” adlı bu çalışmanın, akademik kural ve etik değerlere uygun bir biçimde tarafımda yazıldığını, yararlandığım bütün eserlerin kaynakçada gösterildiğini ve çalışma içerisinde bu eserlere atıf yapıldığını belirtir; bunu şerefimle doğrularım.

...../...../ 2016

Esra ÇİMEN

İmza

## İÇİNDEKİLER

KISALTMALAR LİSTESİ .....	v
ÖZET .....	vi
SUMMARY .....	vii
GİRİŞ.....	1

### BİRİNCİ BÖLÜM

#### SEYAHAT VE SEYAHAT SÖZLEŞMESİ KAVRAMI

1.1 Seyahat Kavramı .....	2
1.1.1 Genel Olarak .....	2
1.1.2 Tanım .....	4
1.2 Seyahat Sözleşmesi Kavramı .....	6
1.2.1 Genel Olarak .....	6
1.2.1.1 Seyahat Düzenleme Sözleşmesi .....	7
1.2.1.2 Seyahat Aracılığı Sözleşmesi .....	8
1.2.2 Tanım .....	9
1.2.2.1 Edimlerin Bütünlüğü Unsuru .....	9
1.2.2.2 Asli Edimlerin Birbiriyle Birleşimi Unsuru (Hizmetlerin Birlikte Sunulması)..	10
1.2.2.3 Ücret Unsuru .....	11
1.2.2.4 Süre Unsuru .....	11
1.2.3 Sözleşmenin Tarafları .....	12
1.2.3.1 Genel Olarak .....	12
1.2.3.2 Seyahat Eden .....	12
1.2.3.3 Seyahat Düzenleyen .....	14
1.2.4 Seyahat Sözleşmesinin Türleri .....	15
1.2.4.1 Yurtiçi Seyahat .....	15
1.2.4.2 Yurtdışı Seyahat .....	15
1.2.4.3 Kültür Seyahati .....	16
1.2.4.4 Kongre-Seminer Amaçlı Seyahat .....	16
1.2.4.5 Work and Travel .....	16
1.2.4.6 Sağlık Seyahati .....	17
1.2.5 Hukuki Niteliği .....	17
1.2.5.1 Genel Olarak .....	17

1.2.5.2	Benzer Sözleşmeler ile Karşılaştırılması .....	18
1.2.5.2.1	Vekalet Sözleşmesi ile Karşılaştırılması .....	18
1.2.5.2.2	Eser Sözleşmesi ile Karşılaştırılması .....	21
1.2.5.2.3	Satış Sözleşmesi ile Karşılaştırılması.....	24
1.2.5.2.4	Hizmet Sözleşmesi ile Karşılaştırılması.....	25
1.2.6	Hukuki Nitelendirme .....	26
1.2.6.1	Genel Olarak .....	26
1.2.6.2	Seyahat Sözleşmesinin Karma Sözleşme Olarak Nitelendirilmesi.....	27
1.2.6.3	Seyahat Sözleşmesinin Sui Generis Sözleşme Olarak Nitelendirilmesi.....	28
1.2.6.4	Kanaatimiz .....	30

## İKİNCİ BÖLÜM

### SEYAHAT SÖZLEŞMESİNİN KURULMASI

2.1	Genel Olarak .....	32
2.2	Öneri ve Kabul.....	32
2.2.1	Hazırlar Arasında.....	33
2.2.2	Hazır Olmayanlar Arasında.....	34
2.3	Genel İşlem Koşulları .....	35
2.3.1	Tanımı.....	35
2.3.2	Unsurları .....	36
2.3.2.1	Önceden Tek Yanlı Olarak Hazırlanması .....	36
2.3.2.2	Çok Sayıda Sözleşme İçin Olması.....	36
2.3.2.3	Genel ve Soyut Nitelikte Olması .....	36
2.3.2.4	Önceden Belirlenen Sözleşme Koşullarının Bireysel Görüşme Yapılmadan Kullanılması .....	37
2.3.2.5	Değerlendirmede Önem Taşımayan Unsurlar .....	37
2.3.3	Genel İşlem Koşullarının Denetimi.....	38
2.3.3.1	Yürürlük Denetimi .....	39
2.3.3.2	Yorum Denetimi .....	40
2.3.3.3	İçerik Denetimi .....	40

## ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

### SEYAHAT SÖZLEŞMESİNDE TARAFLARIN HAK VE BORÇLARI

3.1	Genel Olarak .....	42
3.2	Seyahat Düzenleyenin Borçları .....	42
3.2.1	Seyahat Hizmetlerinin Öngörüldüğü Şekilde Yerine Getirme Borcu .....	42
3.2.2	Seyahatin Aksamadan Yürütülmesini Sağlama ve Özen Borcu.....	43
3.2.3	Tanıtım Broşürüyle Aydınlatma Borcu .....	43
3.2.4	Seyahat Edenlerin ve Bagajlarının Güvenliğini Sağlama Borcu.....	47
3.2.5	Seyahate Katılanın Değişmesini Kabul Etme Borcu .....	47
3.2.6	Sigorta Ettirme Yükümlülüğü .....	48
3.2.7	Rehber Bulundurma Zorunluluğu.....	49
3.2.8	Teminat Gösterme Borcu.....	49
3.2.9	Sır Saklama Borcu .....	50
3.3	Seyahat Düzenleyenin Hakları.....	51
3.4	Seyahat Edenin Borçları .....	51
3.4.1	Sözleşmeye Uygun Davranma Borcu.....	51
3.4.2	Ücret ve Ek Giderleri Ödeme Borcu .....	52
3.5	Seyahat Edenin Hakları .....	53
3.5.1	Seyahatin Duyurulduğu Şekilde ve Belirtilen Ücretle Gerçekleşmesini İsteme Hakkı .....	53
3.5.2	Sözleşmeden Dönme Hakkı .....	53
3.5.3	Tazminat Talep Etme Hakkı.....	54

## DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

### SEYAHAT SÖZLEŞMESİNİN SONA ERMESİ

4.1	İki Taraf Açısından Geçerli Olan Fesih Hakkı ve Sözleşmeyi Kendiliğinden Sona Erdiren Sebepler .....	55
4.1.1	Mücbir Sebep, Olağanüstü ve Beklenmeyen Hal .....	55
4.1.2	Ölüm ve Ehliyetsizlik .....	57
4.1.3	Seyahat Düzenleyenin İşini Yapmaktan Aciz Olması.....	58
4.2	Seyahati Düzenleyenin Tek Taraflı Fesih Hakkı .....	59
4.2.1	Seyahate Katılanların Belirli Bir Sayıda Olmaması .....	59
4.2.2	Sorumsuzluk Kaydı .....	60
4.2.3	Kararlaştırılmış Ücret ile Seyahatin Yapılmasının İmkansız Hale Gelmesi .....	62

4.2.4	Seyahat Edenin Ölmesi.....	62
4.3	Seyahate Katılanın Tek Taraflı Fesih Hakkı.....	63
4.3.1	Program Değişikliği.....	63
4.3.2	Fiyat Değişikliği .....	65
4.4	Seyahate Katılanın Zorunlu Sebep Olmaksızın Sözleşmeyi Sona Erdirmesi.....	68
4.5	Seyahate Katılanın Zorunlu Sebeplerle Sözleşmeyi Sona Erdirmesi .....	70
<b>SONUÇ .....</b>		<b>71</b>
<b>KAYNAKÇA.....</b>		<b>73</b>
<b>ÖZGEÇMİŞ .....</b>		<b>76</b>



**KISALTMALAR LİSTESİ**

C.	: Cilt
dn.	: Dipnot
E	: Esas Numarası
HD.	: Hukuk Dairesi
K.	: Karar Numarası
m.	: Madde
PTY.	: Paket Tur Sözleşmeleri Uygulama ve Esasları Hakkında Yönetmelik
R.G.	: Resmi Gazete
S.	: Sayı
s.	: Sayfa
SASABK	: Seyahat Acentaları ve Seyahat Acentaları Birliği Kanunu
SAY	: Seyahat Acentaları Yönetmeliği
SABY	: Seyahat Acentaları Birliği Yönetmeliği
T.	: Tarih
TBK.	: 6098 Sayılı Türk Borçlar Kanunu
TKHK..	: 6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun
TMK.	: Türk Medeni Kanunu
TTK.	: 6102 Sayılı Türk Ticaret Kanunu
Y.	: Yargıtay

## ÖZET

Son yıllarda gazeteler, dergiler, televizyonlar ve internet aracılığıyla “ seyahat “ sözcüğünün karşımıza çok sık çıktığını görmekteyiz. İnsanlar tüm yılın vermiş olduğu stresi atmak, yeni yerleri gezip, görüp, bilgilerini artırmak için seyahat ederler. Dünyadaki toplumsal ve ekonomik gelişmeyle birlikte kişisel gelir düzeyinin yükselmesi, ulaşım araçlarının hız ve kapasite olarak artış göstermesi bu sebeple de ücretlerin düşmesiyle turizm sektörü oldukça gelişmiştir.

Turizm sektörünün bu denli gelişmesinin neticesinde seyahat sözleşmeleri karşımıza çıkmıştır. Karşımıza çıkan ve oldukça uygulama alanı bulan bu sözleşmenin elbette ki problemleri de söz konusu olmuştur. Kanun koyucu da bir tarafının tüketici olduğu bu sözleşmelerde daha güçsüz ve deneyimsiz olan tarafı korumak adına birtakım önlemler almıştır.

Bir tarafın tüketici olduğu her sözleşmede ortaya çıkan sorunların çözüme kavuşturulması için Yasa koyucunun ortaya koyduğu hükümler ile bu sorunların nasıl çözümlendiği, seyahat sözleşmesinin tanımı, unsurları ve hukuki niteliği bu tez çalışmasının konusunu oluşturarak incelenmiştir.

**Anahtar Kelimeler:** Seyahat, Turizm, Sözleşme, Yasa.

## SUMMARY

### TRAVEL CONTRACTS

In recent years we encounter the Word “travel” via newspapers, magazines, television and internet. People travel to throw away stress given whole year, sightsee new places and increase their knowledge. Increasing of personal income level with the social and economic development, increasing capacity and speed of transportation helped development of tourism sector.

Travelling contracts have emerged as a result of the development of the tourism sector. These contracts have application areas and we encounter them so we have problems with them. Lawmaker take precautions to protect the weak and inexperienced consumer party.

The subject of this thesis is the definition, elements and legal nature of travelling contracts and also provisions put forward by lawmaker to resolve the problems that occur.

**Keywords:** Travel, Tourism, Contract, Law.

## GİRİŞ

Turizmin varoluğu çok eski dönemlere dayanmaktadır. Turizm eski dönemlerde dahi var olmasına rağmen son yıllarda düzenli ve sürekli gelişerek önemli sektörlerden biri haline gelmiştir. Turizmin; ülkelere, bölgelere ve birçok sektöre sağladığı ekonomik katkının yanı sıra, özellikle gelişmekte olan ülkelere de bir tanıtım ve gelir kaynağı yaratmaktadır. Turizm kavramı, önceden lüks ihtiyaçlar sınıfında iken, son yıllarda zorunlu ihtiyaçlar sınıfına dahil olmuştur. Metropol şehirlerde insanların stresten kaçma isteği, insanı çevreden soyutlayan düzenin dışına çıkma, bedeni ve ruhi yönlerden dinlenme, değişik çevreler görerek kültürünü artırma gibi amaçlar turizmin gelişmesine temel oluşturmuştur.

Her yıl milyonlarca insanın seyahat etmesi, ülkelere kazandırdıkları dövizin yanında ekonomik, sosyolojik, politik ve hukuki birçok sorunun ortaya çıkmasına da neden olmaktadır. Gelişmiş ülkelerde seyahat nedeniyle ortaya çıkan sorunların çözümünde Kanun koyucu oldukça önemli adımlar atmıştır. Ülkemizde ise Kanun koyucu bu sorunu geç de olsa çözüme kavuşturmuştur. Tüketici hukuku yaşanan güncel problemlerin tespitini yaparak, iş bu problemlerin çözümlenmesinde oldukça önemli rol oynamaktadır.

Bu çalışmanın birinci bölümünde seyahat ve seyahat sözleşmesi kavramının tanımından, ikinci bölümünde seyahat sözleşmesinin kurulmasından, üçüncü bölümünde tarafların hak ve borçlarından, son bölümünde ise sözleşmenin sona ermesi konuları üzerinde durulmuştur.

## BİRİNCİ BÖLÜM

### SEYAHAT VE SEYAHAT SÖZLEŞMESİ KAVRAMI

#### 1.1 Seyahat Kavramı

##### 1.1.1 Genel Olarak

Son yıllarda ülkemizde ve tüm dünyada gelişim gösteren sektörlerden birisi turizmdir. Turizmin temelinde, seyahat etmek istek ve arzusu yatmaktadır. Eskiden lüks ihtiyaçlar sınıfında yer alan turizm, günümüzde zorunlu ihtiyaçlar sınıfında gösterilmektedir. Çalışma hayatının yüklemiş olduğu ağır sorumluluktan ve günlük yaşamın stresinden uzaklaşabilmek için milyonlarca insan her yıl seyahat etmektedir. Aynı zamanda değişik yerler görerek, kültürünü ve bakış açısını geliştirmek gibi amaçlar da turizm olgusunun temelini oluşturmaktadır. Günümüzde tatil imkanlarının, refah düzeyinin ve ücretli tatillerin artması, çalışma hayatının sınırlarının belirlenmesi, ulaşım imkanlarının gelişmesi, ülkeler arası sınırların azalması gibi sebepler seyahat etme arzusunu her geçen gün tetiklemektedir.

Turizm faaliyetleri geliştikçe yeni çalışma alanları da oluşmuştur. Önceleri turizm denildiğinde sadece deniz, kum, güneşi içine alan yaz turizmi anlaşılırken günümüzde bunların yanı sıra kültürel, spor, kongre, iş ve sağlık turizmleri ortaya çıkmıştır. Hatta ülkemize gelen turistlerin bir kısmının Türk dizileri nedeniyle tatil rotalarını Türkiye'ye çevirdikleri yapılan araştırmalarda ortaya çıkmış ve bu sayede dizi turizmi oluşmuştur<sup>1</sup>. Böyle amaçlarla başlanan bir gezi programını sorunsuz geçirmek, elbette ki tüm seyahat etmek isteyenlerin en doğal haklarıdır. Ancak her yıl milyonlarca insanın seyahat etmesi; ekonomik ve hukuki birçok sorunun ortaya çıkmasına neden olmaktadır. Yapılan seyahat sözleşmeleri bazen bireylerin beklentilerini karşılamamakta ve hatta büyük hayal kırıklıkları yaratmaktadır. Fakat seyahat edenler; huzursuzluk çıkmaması, tatillerini ellerinden geldiği kadar mutlu ve huzurlu geçirmek adına yapılan haksızlığa göz yummakta, haklarını aramamaktadırlar. Kaldı ki seyahat edenler; yapılan sözleşmeler sonucu ne gibi hakları olduklarını ve bu haklarını nasıl savunması gerektiğini dahi bilmemektedirler. Bu durumun farkında olan seyahat acenteleri<sup>2</sup> ise gezilerde vaat edilenlerin dışına rahatlıkla çıkabilmektedirler. Seyahat eden; sözleşmeyi

<sup>1</sup> Kültür ve Turizm Bakanlığından edinilen bilgilere göre, Cezayir, Fas, Libya, Mısır, Tunus, Birleşik Arap Emirlikleri, Bahreyn, Katar, Kuveyt, Irak, İran, Lübnan, Ürdün, Suudi Arabistan, Yemen gibi 15 Arap ülkesinden geçen yıl Türkiye'ye gelen turist S.sı, bir önceki yıla oranla yüzde 9 artarak 3 milyon 265 bin 190 kişiye yükselmiştir. <http://www.seyahat-sigortasi.net/turkiyeye-ilgisi-artiyor>, erişim tarihi: 02.05.2016

<sup>2</sup> Seyahat acenteleri, 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 acenteleri vasıtası ile pazarlayabilen ticarî kuruluşlardır. <http://www.ktbayatirimisletmeler.gov.tr/TR,9648/seyahat-acentasi-nedir.html>, erişim tarihi: 02.05.2016

gidilecek görülecek yerlere göre imzalarken, vaat edilen yerlerin seyahatin içerisinde gerçekleşmemesi seyahat edende büyük hayal kırıklıkları yaratmaktadır. Seyahat sözleşmesinin<sup>3</sup> tarafı olan tüketicilerin özellikle sözleşmenin hiç veya gereği gibi ifa edilmemesi, sözleşmede haksız şartların yer alması, tur programının ve fiyatının değişmesi, sözleşmenin devri gibi hallerde korunması zorunludur<sup>4</sup>.

Turizmin dolayısıyla seyahat kavramının gün geçtikçe gelişmesiyle, sorunlara sebep olması dışında ülke ekonomisine katkısı da söz konusudur. Turizmin ülke ekonomisine katkısı yalnızca dövizin ülkeye girişi ile sınırlı kalmamakta, aynı zamanda sermaye girişini artırarak oluşturduğu alt sektörlerle istihdam ve iş olanağı sağlamaktadır. Aynı zamanda ülkeler için reklam ve pazarlama aracı olmakta, sosyo-ekonomik ve kültürel gelişmeyi hızlandırarak, ülkenin kalkınmasını sağlamaktadır. Turizm özellikle günümüzde birçok ülkenin geçim kaynağı haline gelmiştir. Son otuz yıl içerisinde gelişmekte olan ülkelerin, gelişmiş sanayi devletleriyle boy ölçüşecek nitelikte, hatta bazılarında daha fazla büyüme oranlarına ulaşması, turizm sektöründeki ilerleme ile gerçekleştirilmiştir. Böylece gelişmekte olan ülkeler turizmi sürdürülebilir bir ekonomik kalkınma stratejisinin ortasına yerleştirmişlerdir<sup>5</sup>.

Seyahat Hakkı 1982 Anayasamızda<sup>6</sup> güvence altına alınmıştır<sup>7</sup>. Seyahat özgürlüğü tüm vatandaşların yurt içinde ve dışında eğitim, sağlık, gezi, turizm, dini ziyaretler ve diğer nedenlerle kullandıkları vazgeçilemez ve engellenemez bir temel insan hakkıdır.

Anayasamız ile güvence altına alınan bu özgürlük Avrupa İnsan Hakları Sözleşmesinde<sup>8</sup> de düzenlenmiştir.

Bu haliyle seyahat hakkının devredilemez ve vazgeçilemez bir hak olduğu gerek ulusal gerekse uluslararası hukuk kurallarında hüküm altına alınmıştır. T.C. Anayasasında

<sup>3</sup> Paket tur sözleşmesi: ulaştırma, konaklama ve bunlara yardımcı sayılmayan diğer turistik hizmetlerin en az ikisinin birlikte, her şeyin dahil olduğu fiyatla satılan veya satış taahhüdü yapılan ve hizmeti yirmi dört saatten uzun bir süreyi kapsayan veya gecelik konaklamayı içeren sözleşmelerdir. <http://www.ispartakulturturizm.gov.tr/TR,71107/seyahat-acentasi-basvurulari.html>, erişim tarihi: 02.05.2016

<sup>4</sup> Hamamcıoğlu, 2010: 276.

<sup>5</sup> Çak, 2007: 13.

<sup>6</sup> 18.10.1982 Tarihli Resmi Gazete, S. 17863.

<sup>7</sup> Anayasa m. 23/1. “Herkes yerleşme ve seyahat hürriyetine sahiptir. 2. Yerleşme hürriyeti, suç işlenmesini önlemek, sağlıklı ve düzenli kentleşmeyi gerçekleştirmek, kamu mallarını korumak; seyahat hürriyeti ise suç soruşturma veya kovuşturması sebebiyle, genel sağlığı korumak yahut suç işlenmesini önlemek amaçlarıyla sınırlanabilir. 3. Vatandaş sınır dışı edilemez ve yurda girme hakkından mahrum bırakılamaz. 4. Vatandaşın yurt dışına çıkma hürriyeti, vatandaşlık ödevi ya da suç soruşturması veya kovuşturması sebepleriyle sınırlanabilir”.

<sup>8</sup> AİHS Ek 4. m. 2- “Serbest dolaşım özgürlüğü 1. Bir devletin ülkesi içinde usulüne uygun olarak bulunan herkes, orada serbestçe dolaşma ve ikametgahını seçebilme hakkına sahiptir. 2. Herkes, kendi ülkesi de dahil, herhangi bir ülkeyi terk etmekte serbesttir. 3. Bu haklar, ancak ulusal güvenlik, kamu emniyeti, kamu düzeninin korunması, suç işlenmesinin önlenmesi, sağlık ve ahlakın veya başkalarının hak ve özgürlüklerinin korunması için, demokratik bir toplumda zorunlu tedbirler olarak ve yasayla öngörülmuş sınırlamalara tabi tutulabilir. 4. Bu maddenin 1. fıkrasında sayılan haklar, belli yerlerde, yasayla konmuş ve demokratik bir toplumda kamu yararının gerektirdiği sınırlamalara tabi tutulabilir”.

"Seyahat özgürlüğü" sadece suç soruşturması ve kovuşturması nedeniyle hakim tarafından sınırlandırılabilir. Bunun dışında sınırlandırılmaz.

### 1.1.2 Tanım

Turizm sözcüğü Latince "tornus" kelimesinden üretilmiştir. "Tour" sözcüğü de bu kelimedenden üretilmiş olup, Yunancada bir daireyi anlatan araç anlamına gelmektedir. Fransızcada bu kelimenin anlamı dönmektir. Milletlerarası Webster sözlüğüne göre "tur" ; "ilk başlanılan yere dönülen; iş, zevk, eğitim için gezilen ve bu geziler sırasında çeşitli yerlerin ziyaret edilmesinden ve planlı bir seyahat programından meydana gelmiş yolculuk" anlamına gelmektedir<sup>9</sup> . Türkçede ise "Seyyah" kelimesi "turist", "seyahat" kelimesi ise "turizm" deyimlerinin karşılığıdır.

Dünya tarihinde ilk uzun süreli seyahat olarak bilinen Marco Polo'nun<sup>10</sup> 1275 yılında başladığı ve Çin'de tamamladığı seyahattir. Bu seyahat yaklaşık olarak 20 yıl sürmüştür. 1840'lı yıllarda Thomas Cook'un<sup>11</sup> başlattığı seyahat acenteliği, seyahatin ve turizmin kurumsal anlamda ilk ciddi adımı olarak kabul edilmektedir. Bundan sonraki yeni dönemde seyahat kavramı gelişimini sürdürse de savaş yıllarının dünyayı sarması sonucu kesintiye uğrayan sektör, Birinci Dünya Savaşı ve sonrasında İkinci Dünya Savaşı ile uzun yıllar durgunluk dönemini yaşamıştır. Bu dönemdeki en önemli gelişme ise 1914 yılında Ford'un<sup>12</sup> ilk otomobili üreterek seyahatleri destekleyen süreci tetiklemesi olmuştur. Ancak asıl toparlanma Dünya savaşlarının tamamlanmasıyla ortaya çıkmıştır<sup>13</sup>.

Türk seyahat tarihinde ise en önemli isimlerin başında Evliya Çelebi<sup>14</sup> gelmektedir. Türk kültür ve seyahat tarihi açısından büyük önem taşıyan ve dünyanın iyi tanıdığı şahsiyetlerden biri olan Evliya Çelebi'nin seyahatnamesi<sup>15</sup> gezi tarihimizin yakından bilinmesi gereken bir kitabıdır. Evliya Çelebi 40 yılı kapsayan bir zaman dilimi içinde

<sup>9</sup> Dinçer, 1993: 5.

<sup>10</sup> İtalyan gezginidir. Papa IX. Gregorius, babası ile amcasını Han'a mektup göndermekle görevlendirdi (1271). Marco Polo, onlarla birlikte Hanbalık'a (Pekin) gitti. Anadolu'yu, Mezopotamya'yı, İran'ı, Türkistan'ı, Dağları'nı, Çölü'nü ve Çin'i dolaştı. 2,5 yıl kadar süren bu yolculuklarından sonra Kubilay Han'ın verdiği görevle 20 yıl Doğu ülkelerini dolaştı. Tarih, etnografya ve coğrafya incelemeleri yaptı.

<sup>11</sup> Thomas Cook Avustralya doğumlu Baptist din ve işadamıdır. Kendi adıyla bilinen taşımacılık şirketini kurmuştur. Thomas Cook 1846 yılında marangozluk mesleğini bıraktı ve seyahat düzenleyicisi olarak yeni mesleğine başladı. 1841 yılında İngiltere'nin Leicester kentine, 20 km uzaklıktaki bir alanda düzenlenen festivale, 571 kişilik bir turist kafilesini götürmüştür. Bu hareketiyle modern anlamda ilk turizm hareketini başlatmıştır. Düzenlediği bu turdan hiç kar elde etmemiş ve ilk tur düzenleyen kişi olmuştur.

<sup>12</sup> Otomobil üreticisi Ford Motor Company'nin kurucusu olan Henry Martin Ford, Ransom Eli Olds'a ait Oldsmobile isimli otomobil firmasında 1902'de basit tarzda geliştirdiği yürüyen bant tekniğini, zaman içerisinde Ford tutarlılıkla mükemmelleştirdi.

<sup>13</sup> Balta ve Altıntaş: 4.

<sup>14</sup> Evliya Çelebi, 17. yüzyılın önde gelen gezginlerindedir. Kırk yılı aşkın süreyle Osmanlı topraklarını gezmiş ve gördüklerini Seyahatname adlı eserinde toplamıştır.

gezdiği yerlerde toplumların yaşama düzenini ve özelliklerini yansıtan gözlemler yapmıştır. Yarım asır boyunca gezip dolaştığı yerleri titiz bir şekilde anlattığı on ciltlik Seyahatnamesi dünyanın saygın eserleri arasında yerini almıştır.

Cumhuriyet Türkiye'sinin turizm konusundaki ilk adımı ise; 1923 yılında Atatürk'ün talimatı üzerine kurulan Türkiye Turing ve Otomobil kurumudur<sup>16</sup>. Edebiyatçı, tarihçi ve diplomat Reşit Saffet Ata binen ve bir grup aydın tarafından kurulmuştur. İlk başlarda Türk Seyyahın Cemiyeti sonra "Türkiye Turing Kulübü" adlarını taşıyan yapılanma, daha sonra 1930 yılında kamu yararına çalışır kurum olarak tanınarak, gümrük ve trafik mevzuatı ile de, özel yetkiler ve görevler almış ve bugünkü adıyla faaliyet göstermeye başlamıştır. Türkiye'nin ilk broşürleri, ilk afişleri, ilk turistik rehberleri, ilk karayolu haritası kurum tarafından basılmış, ilk dil kursları açılmış, ilk çevirmen rehber sınavları yapılmış, ilk turizm incelemeleri yazılmış ve yayınlanmış, turizm kongre ve konferansları Türkiye Turing ve Otomobil Kurumu tarafından düzenlenmiştir<sup>17</sup>.

İster ilk çağlarda tüccarların yaptıkları geziler ister biraz ötede Marco Polo'ların gerçekleştirdiği dünya gezileri başlangıç alınsın turizm dünya kültürlerinin birbirini görmesinde en etkin araçlardan birisidir<sup>18</sup>.

Turizm konusuna ilişkin yapılan çalışmalarda en önemli zorluk; turizmin, çok geniş ve karmaşık bir olayın tek tanımla açıklanamamasından dolayı tanımının net bir şekilde yapılamamasıdır.

Şimdiye kadar yapılan tanımlar, turizmin sadece birkaç yönünü ele almıştır. Turizm olayını ya da kavramını tanımlamak amacıyla yapılan çalışmalar XIX. yüzyılın sonlarına kadar uzanmaktadır. Olayın değişik yönlerine farklı derecede önem veren yazarlar, bugüne kadar birbirinden oldukça ayrılan tanımlar yapmışlardır. Konuya eğilenlerin hareket noktalarının aynı olmaması, başka bir deyişle, konuya bakış açıları ve önem verdikleri unsurların farklı olması turizmin çeşitli tanımlarının ortaya çıkmasına neden olmuştur<sup>19</sup>.

Mevzuatımıza göre ise 6086 sayılı Turizm Endüstrisini Teşvik Kanununun m.36 gereği, Bakanlar Kurulunun 5.8.1955 gün 5643 sayılı kararıyla yürürlüğe konulan Turizm İşbirliği Tüzüğü'nün m. 3 ile yapılan tanımlama şöyledir : "*Yerleşmek niyeti olmaksızın hava tebdili yapmak, tedavi edilmek, eğlenip dinlenmek gibi maksatlarla kültür ya da sanat hareketleri nedeniyle toplu ya da tek olarak yapılan seyahatlerdir*"<sup>20</sup> .

<sup>16</sup> Türkiye Turing ve Otomobil Kurumu (TTOK): Turizm, kültür ve teknik alanlarında çalışan bir kurum.

<sup>17</sup> [http://tr.wikipedia.org/wiki/T%C3%BCrkiye\\_Turing\\_ve\\_Otomobil\\_Kurumu](http://tr.wikipedia.org/wiki/T%C3%BCrkiye_Turing_ve_Otomobil_Kurumu), erişim tarihi: 02.05.2016.

<sup>18</sup> [http://www.tursab.org.tr/tr/seyahat-acentalari/dunden-bugune-seyahat-acentalari\\_501.html](http://www.tursab.org.tr/tr/seyahat-acentalari/dunden-bugune-seyahat-acentalari_501.html), erişim tarihi: 02.05.2016.

<sup>19</sup> <http://guneslerim.blogcu.com/turizm-olgusu-ve-ozellikleri/2282503>, erişim tarihi:02.05.2016

<sup>20</sup> Özdemir, 1992: 19.



Uluslararası Turizm Uzmanları Birliği ise turizmi şu şekilde tanımlamaktadır: “Turizm, yabancıların geçici ya da devamlı aslı kazanç elde etme faaliyeti için yerleşmeye dönüşmemek şartıyla konaklamalarından doğan ilişkilerin ve olayların bütünüdür<sup>21</sup>”.

Bir başka tanım ise;

“Turizm; İnsanların sürekli ikamet ettikleri, çalıştıkları ve her zamanki olağan gereksinimlerini karşıladıkları yerler dışında yerleşmemek, ekonomik anlamda gelir elde etmemek koşuluyla dinlenme, eğlenme, merak, spor, sağlık, kültür, deneyim kazanma, akraba ziyareti, kongre ve dini gereksinimler vb. nedenlerle kişisel ya da toplu olarak yaptıkları seyahatlerden ve gittikleri yerlerde en az bir geceleme yaparak turizm işletmelerinin ürettiği mal ve hizmetleri talep etmelerinden ortaya çıkan iş ve ilişkiler bütünüdür<sup>22</sup>”

şeklinde yapılmıştır.

Kanımızca turizm ise; insanların tüm yıl çalışıp streslerini atmak, dinlenmek, eğlenmek, görmek, kongre, eğitim ve sağlık için yaptığı seyahatler ve bir bölgeye ya da ülkeye turist çekmek için yapılan ekonomik ve kültürel çalışmaların tümüdür.

## 1.2 Seyahat Sözleşmesi Kavramı

### 1.2.1 Genel Olarak

Seyahat sözleşmesinin taraflarından biri olan tüketicinin yani turistin ekonomik çıkarını korumaya yönelik olarak yürürlüğe giren ilk kanun 1618 Sayılı Seyahat Acenteleri ve Seyahat Acenteleri Birliği Kanunudur<sup>23</sup>. Daha sonra ise bu kanuna bağlı olarak Seyahat Acenteleri Yönetmeliği<sup>24</sup> yürürlüğe girmiştir. Bu kanun ve yönetmelik tüketicinin haklarını korumaya yönelik düzenlemeler içermiş olsa da günümüz koşullarında seyahat sözleşmesinin gelmiş olduğu nokta göz önüne alındığında tüketicinin ihtiyaçlarına cevap verememiştir. Kanunun 1972 yılında yürürlüğe girdiği düşünüldüğünde ve kanunda yenileme yapılmadığından mevcut düzenlemelerin uygulamadaki etkililiği oldukça yetersiz kalmıştır<sup>25</sup>. Turizm sektörünün gelişmesi ile birlikte sorunların çözüme kavuşturulamaması; 2003 yılında, 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanunun<sup>26</sup>, 4822 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunda Değişiklik Yapılmasına Dair Kanun<sup>27</sup> ile değiştirilerek paket tur sözleşmelerinin düzenlenmesi sonucunu doğurmuştur. 4822 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunda Değişiklik Yapılmasına Dair Kanun ile 4077 sayılı TKHK.’a eklenen 6/C

<sup>21</sup> Özdemir, 1992: 20.

<sup>22</sup> <http://www.frmtr.com/halkla-iliskiler-turizm-ve-insan-kaynaklari-ulastirma/1024620-turizm-ve-seyahat.html>, erişim tarihi: 02.05.2016.

<sup>23</sup> 28.09.1972 Tarihli Resmi Gazete, S. 14329.

<sup>24</sup> 04.09.1996 Tarihli RG. S.22747.

<sup>25</sup> Üçöz, 2012: 53.

<sup>26</sup> 08.03.1995 Tarihli RG, S. 22221.

<sup>27</sup> 14.03.2003 Tarihli RG. S. 25048.

maddesinde paket tur sözleşmeleri tanımlanmış, aynı tanım Paket Tur Yönetmeliği'nin<sup>28</sup> 4. maddesinde tekrar edilmiştir<sup>29</sup>. Bu kanunlarında yetersiz kalmasının ardından 2013 yılında 6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun<sup>30</sup> yürürlüğe girmiştir.

6502 sayılı TKHK.'da ve Yönetmelik de "paket tur" olarak bahsedilse dahi bu terim yerine genellikle seyahat düzenleme sözleşmesi<sup>31</sup> ve gezi düzenleme sözleşmesi<sup>32</sup> gibi kavramlar kullanılmaktadır. Biz tezimizde seyahat kavramını kullanacağız.

Kişiler seyahatlerini herhangi bir aracı kullanmadan kişisel olarak düzenleyebilir, kendi adına başkasının belirli bir fiyat karşılığında; taşıma, konaklama ve yolculuğun gerektirdiği diğer hizmetlerin tümünü kapsayan paket program ile yerine getirmesini isteyebilir veyahut da yine bir ücret karşılığında seyahat aracısı ile seyahati düzenleyecek kişiyi bulmasını isteyebilir. İşte bu durumda iki tür sözleşme karşımıza çıkmaktadır. Bunlar; seyahat düzenleme ve seyahat aracılığı sözleşmeleridir.

### 1.2.1.1 Seyahat Düzenleme Sözleşmesi

Seyahat düzenleme sözleşmesi, Brüksel Konvansiyonunda tanımlandığı gibi; "*Bir kişinin kendi adına bir başkasına global bir fiyat karşılığında taşıma, konaklama ve yolculuğa bağlı diğer hizmetlerden birleştirilmiş bir bütünü yerine getirmeyi üstlenmesi*" şeklinde tanımlanmıştır<sup>33</sup>. Bu konuda çeşitli tanımlar mevcuttur. Bir tanım;

*"ulaştırma, konaklama veya ulaştırma ve konaklamaya bağlı olmayan diğer turizm hizmetlerinin sunulmasını sağlayan, tüketiciye seyahat ile ilgili tüm hizmetlerin paket kapsamında sunulduğu, hizmetin en az bir gece kalınması suretiyle yerine getirildiği sözleşme"*<sup>34</sup>. Diğer tanım ise; "*Gezi düzenleme sözleşmesi, barınak sağlama(tam veya yarım pansiyon)(kahvaltı ve bir öğün veya iki öğün) yemek, bazı ziyaretler ve gezintiler, gösteriler, uçakla gidilen ülke içinde otobüsle başka kentlere gidiş vs. gibi edimler içeren ve bunlar için geziye(seyahat) katılanlardan götürü bir bedel alınan sözleşmeler*"

şeklindedir<sup>35</sup>.

Bu tanımlar neticesinde seyahat düzenleme sözleşmesinin unsurlarını şu şekilde sayabiliriz.

- Seyahat düzenleme sözleşmesi, değişik gezi hizmetlerinin bir paket olarak sunulduğu bir sözleşmedir. Seyahat düzenleyen bütün gezi hizmetlerini vermek

<sup>28</sup> 13.06.2003 T. RG. S. 25137. Bundan sonra "Yönetmelik" olarak anılacaktır.

<sup>29</sup> Hamamcıoğlu, 2010: 276.

<sup>30</sup> 28.11.2013 Tarihli R.G, S. 28835. Bundan sonra "Yeni Kanun" olarak anılacaktır.

<sup>31</sup> "Seyahat Düzenleme Sözleşmesi" kavramını kullanan yazar Bülent Yurt, Seyahat Düzenleme Sözleşmesi, Ankara 2000.

<sup>32</sup> "Gezi Sözleşmesi" kavramını kullanan yazar Saibe Oktay, Gezi Sözleşmesi, İstanbul 1997.

<sup>33</sup> Oktay, 1997: 8.

<sup>34</sup> Sert, 2015: 222.

<sup>35</sup> Hatemi, Serozan ve Arpacı, 1992: 513.

zorunda değildir. Ancak seyahat programında, kalma yeri, ulaşım hizmeti gibi birden fazla hizmeti vermek zorundadır.

- Seyahat düzenleme sözleşmesinin önceden planlanmış olması gerekmektedir.
- Seyahat düzenleme sözleşmesi ile vaat edilen hizmetler, seyahati düzenleyen tarafından yerine getirilebileceği gibi, seyahat düzenleyenden bağımsız çalışanlar tarafından da yapılabilir. Hizmetlerin tamamının seyahat düzenleyen tarafından yapılması durumunda ikili ilişki, bağımsız çalışanlar tarafından yapılması durumunda ise üçlü borç ilişkisi söz konusu olacaktır.

Seyahat düzenleme sözleşmesinin bir tarafında geziye katılan bulunurken, diğer tarafta geziyi düzenleyen yer alır. Tarafların borçları kanun hükümlerine ya da tarafların aralarındaki sözleşme hükümlerine göre belirlenebilecektir. Seyahat düzenleyen, seyahatin başlangıcından sona erene kadar, vaat ettiği şekilde geçeceğini taahhüt etmektedir.

Seyahat düzenleme sözleşmesinde seyahat programına katılanların sayısı sözleşmenin niteliğinin belirlenmesinde önemli değildir. Ancak seyahat düzenleyen, seyahatin başlamasını ve edimlerin ifasını, belirli sayıda ilgilinin varlığı veya seyahate katılması şartına bağlamışsa, seyahat edenlerin belli bir sayının altına düşmesi hukuken dikkate alınır. Bu gibi hallerde seyahat düzenleyenin, seyahate başlamama veya reddetme hakkı vardır<sup>36</sup>.

Seyahat hizmetlerinin bir paket olarak tüketiciye sunulmasında ki amaç; seyahati düzenleyenin en az iki seyahat ediminden oluşan bir bütünün sağlanmasının sorumluluğunu üzerine almasıdır<sup>37</sup>.

Tüketicinin Korunması Kanununda hüküm altına alınan seyahat sözleşmesi ile düzenlenen bu sözleşmedir. Kanunda edimlerin ayrı ayrı gerçekleştirilip bir bütün oluşturularak sonuca ulaşması halinde başarılı bir seyahat sözleşmesinin gerçekleştirilmiş sayılacağı kanun maddelerinin incelenmesi sonucu anlaşılmaktadır.

### 1.2.1.2 Seyahat Aracılığı Sözleşmesi

Seyahat aracılığı sözleşmesi, seyahati düzenleyecek kişinin bulunması amacıyla bir başkası ile (turizm bürosu ile) tura katılmak isteyen arasında yapılan sözleşmedir<sup>38</sup>.

Seyahat aracılığı sözleşmesi paket halinde seyahat hizmeti sunmamaktadır. Seyahat hizmetlerinden yalnızca bir tanesinin sağlanması taahhüt edilebileceği gibi, seyahat hizmetini bulma yükümlülüğü altına girerek de seyahat aracılığı sözleşmesi yapılabilecektir. Seyahat

<sup>36</sup> Yurt, 2000: 43.

<sup>37</sup> Oktay, 1997: 8.

<sup>38</sup> Oktay, 1997: 12.

aracılığı sözleşmesinde bir hizmete dair garanti verilmemekte, hizmeti sağlayacak kişi ile seyahate katılan arasında sözleşmenin yapılması için aracılık söz konusu olmaktadır<sup>39</sup>.

Seyahat aracılığı sözleşmesinin taraflarından birisi aracı diğeri ise seyahate katılındır. Aracının borcu; özen, dikkat ve sadakatle davranarak istenilen seyahat hizmetinin gerçekleşmesine aracılık etmektir.

## 1.2.2 Tanım

Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun m. 51 hükmüne göre:

*“Paket tur sözleşmesi, paket tur düzenleyicileri veya aracıları tarafından ulaştırma, konaklama, ulaştırma ve konaklama hizmetlerine bağlı olmayan başka turizm hizmetlerinden en az ikisinin birlikte, her şeyin dâhil olduğu fiyatla satıldığı veya satımının vaat edildiği ve hizmetin yirmi dört saatten uzun bir süreyi kapsadığı veya gecelik konaklamayı içerdığı sözleşmelerdir.”*<sup>40</sup>.

Kanun ve yönetmelikte yer alan tanım dikkate alındığında seyahat sözleşmesinin unsurlarını şu şekilde sınıflandırmak doğru olacaktır: Edimlerin Bütünlüğü Unsuru, Asli Edimlerin Birbiriyle Birleşimi Unsuru, Fiyat Unsuru, Süre Unsuru. Ancak sözü edilen bu unsurların var olmaması halinde de seyahat düzenleme sözleşmesi mümkün olabilir. Örneğin tur süresinin 24 saatten az olması ihtimalinde de seyahat düzenleme sözleşmesi mevcuttur. Ancak bu durumda seyahat sözleşmesi, Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun çerçevesinde değil, genel hükümler çerçevesinde dikkate alınmalıdır<sup>41</sup>.

### 1.2.2.1 Edimlerin Bütünlüğü Unsuru

TKHK.’da ve Seyahat Acentaları Birliği Yönetmeliğinde hüküm altına alınan seyahat sözleşmesi tanımına göre edimlerin bütünlüğü unsuru için en az iki hizmetin bulunması ve bunların birbiriyle ilişkili olması gerekmektedir. Ancak tanımdan yola çıkıldığında seyahat sözleşmesinin oluşması için ulaştırma ve konaklamaya ek olarak bunlara yardımcı sayılmayan en az iki hizmetin birlikte olması gerektiği gibi bir anlam çıkmaktadır. Fakat kafa karışıklığına yol açan bu durum düzeltildiğinde ulaştırma veya konaklamanın mutlaka seyahat sözleşmesi içinde olması gerektiği gibi bunlara yardımcı sayılmayan diğer turistik hizmetlerden en az birisinin yani toplam iki edimin seyahat sözleşmesi içinde olması gerekir<sup>42</sup>.

Mevzuatta, seyahat edenlerin kullanımına sunulan en az iki hizmetin aranmasındaki kasıt bireysel seyahati, seyahat sözleşmelerinden ayırmaktır. Örneğin bir kişi tatile çıktığında

<sup>39</sup> Oktay, 1997: 11.

<sup>40</sup> Yönetmeliğin 4/g maddesinde de aynı tanım yer almıştır.

<sup>41</sup> Hamamcıoğlu, 2010: 279.

<sup>42</sup> Zevkliler ve Aydoğdu, 2004: 198, Demir, 2015: 43.

ve otelde konaklamak için bir sözleşme yaptığında ya da kendi arabasıyla gezmeye çıktığında paket tur sözleşmesinden bahsedilmeyecektir<sup>43</sup>. Fakat bireysel seyahat edimlerinin önceden oluşturulmuş bütünlüğü veya sonradan seyahat edenin arzusuna göre birbiriyle bağlantılı bir edim paketiyle yerine getirilmesi halinde seyahat düzenleme sözleşmesinden söz edilmektedir.<sup>44</sup>

Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanunda ve Yönetmelikte iki hizmetten biri konaklama veya ulaştırma olarak belirtilmişse de bunlara yardımcı sayılmayan diğer hizmetler belirtilmemiş sadece bu iki asli hizmete yardımcı olmaması gerektiği hüküm altına alınmıştır. Seyahat sözleşmeleri bakımından asli edim niteliğindeki diğer hizmetlere örnek olarak; gezdirme, gösteri veya spor müsabakası izlettirme, rehberlik yapma, sportif ve kültürel faaliyetler düzenleme edimleri sayılabilecektir<sup>45</sup>.

Bir asli edim ile bir yan edimin birlikte ifa edilmesi halinde edimlerin bütünlüğü unsurunun gerçekleşmediği kabul edilir. Örneğin tren ile yapılan bir ulaştırma hizmetinde tüketicinin trenin yataklı vagonundan yararlandırılması, uçak bileti alınması halinde, uçakta yemek verilmesi; ulaştırma hizmetine yardımcı hizmetler olduğundan asli bir edim olarak değerlendirilmeyecektir. Çünkü bu örneklerde uçakta yemek verilmesi veya vagona kalma, ulaştırma edimlerine bağlı asli nitelikte olmayan yan edim niteliğindedirler. Ancak büyük gemilerde yapılan turistik seyahatlerde durum farklıdır. Bu turlarda ulaştırma, konaklama, yedirip içirme edimlerinin yanında paket turun amacına uygun başka faaliyetlerde düzenlenmektedir<sup>46</sup>.

Seyahat düzenleyen tarafından en az iki asli hizmetin bulunması şartıyla seyahat düzenleme sözleşmesinin var olabileceği kuralından tatil evinin kiralanması halinde vazgeçilebilir<sup>47</sup>.

### **1.2.2.2 Asli Edimlerin Birbiriyle Birleşimi Unsuru (Hizmetlerin Birlikte Sunulması)**

Seyahat düzenleme sözleşmesinin varlığı için, seyahat düzenleyenin iki asli hizmeti gerçekleştirmesi ve bu iki hizmetin bir bütün oluşturması gerekmektedir. Bu hizmetler birbirinden bağımsız ve ayrı olarak ifa ediliyorsa seyahat sözleşmesinden bahsedilemez. Ancak bireysel seyahat edimlerinin önceden oluşturulmuş bir bütünlük ya da sonradan

<sup>43</sup> Öksüz, 2006: 339.

<sup>44</sup> Sert, 2015: 224.

<sup>45</sup> Hamamcıoğlu, 2010: 279.

<sup>46</sup> Hamamcıoğlu, 2010: 279.

<sup>47</sup> Yurt, 2000: 45.

seyahat edenin arzusuna göre birbiriyle bağlantılı bir edim paketi şeklinde yerine getirilmesi halinde seyahat düzenleme sözleşmesinden söz edilir<sup>48</sup>.

Söz konusu hizmetler program dahilinde seyahat düzenleyen tarafından sunulmakla birlikte, bu edimlerin ifası çoğu zaman seyahat sözleşmesini düzenleyen kişi tarafından yapılmamaktadır. Fakat bu durumdan edimlerin birleşimi unsurunun yerine getirilmediği sonucu çıkarılmaz. Çünkü paket turu organize eden ve programın bütünü oluşturana, paket turu düzenleyen kişidir<sup>49</sup>.

### 1.2.2.3 Ücret Unsuru

TKHK.'da seyahat sözleşmesinin tanımı yapılırken “*her şeyin dâhil olduğu fiyatla satıldığı veya satımının vaat edildiği*” ibaresi yer almaktadır. Dolayısıyla seyahat sözleşmesi içerisinde yer alan hizmetlerin karşılığının her şey dahil ücretle karşılaştırılması zorunlu unsur olarak gösterilmiştir. Kanun da yer alan her şey dahil ibaresiyle anlatılmak istenen; seyahat sözleşmesi içerisinde yer alan hizmetlerin ayrı ayrı fiyatlandırılması yerine bir bütün halinde ücretlendirilmiş olmasıdır. Her bir seyahat edimi için ayrı ayrı ücret ödenmesi halinde, artık seyahat düzenleme sözleşmesinden söz edilemez<sup>50</sup>. Şayet ayrı ayrı ücret ödenmesi durumu söz konusu olsaydı seyahati düzenleyen tarafın, yaptığı sözleşme Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun kapsamı dışına çıkarması mümkün olabileceğinden, bu durum tüketicinin korunması amacıyla bağdaşmayan bir sonuç doğurabilecektir<sup>51</sup>.

Yine seyahat sözleşmesine dahil olan hizmetlerin karşılığında tüketicinin tek bir ücret ödemesi seyahat edimlerinin bir bütün oluşturacak şekilde ifa edildiğine karine teşkil eder<sup>52</sup>. Seyahat sözleşmesine konu hizmetler için bir bütün olarak değil de ayrı ayrı ücret ödenmesi durumunda ise, seyahat sözleşmesinin unsurlarından birini teşkil eden edimlerin bütünlüğü unsuru gerçekleşmemiş olur.

Kanunda yer alan “her şey dahil fiyat” kavramı ile amaçlanan seyahat sözleşmesini düzenleyen tarafın daha sonra karşılaştırılan ücreti dürüstlük kuralına aykırı şekilde arttıramamasıdır<sup>53</sup>.

### 1.2.2.4 Süre Unsuru

Seyahat sözleşmesinin bir diğer unsuru süredir. 6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun; seyahat sözleşmesinde süre unsurundan bahsederken; hizmetin yirmi dört

<sup>48</sup> Yurt, 2000: 51.

<sup>49</sup> Oktay, 1997: 12, Yurt, 2000: 52, Zevkliler ve Aydoğdu, 2004: 205.

<sup>50</sup> Yurt, 2000: 53.

<sup>51</sup> Hamamcıoğlu, 2010: 280.

<sup>52</sup> Hamamcıoğlu, 2010: 281.

<sup>53</sup> Zevkliler ve Aydoğdu, 2004: 207.

saatten uzun bir süreyi kapsamaması veya gecelik konaklamayı içermesi gerektiğini savunmaktadır. Dolayısıyla seyahat sözleşmesine konu hizmetlerden en az bir tanesi konaklamaya ilişkin olmalıdır. Ya da seyahat sözleşmesi olarak bir sözleşmenin nitelendirilebilmesi için; konaklama yapılmıyacaksa bile, seyahatin süresinin yirmi dört saatten uzun olması gerekmektedir. Dolayısıyla bu süre unsurlarına uygun olmayan bir tur, örneğin günübirlik turlar TKHK. anlamında seyahat sayılmayacak ve genel hükümler çerçevesinde çözüme kavuşturulacaktır<sup>54</sup>.

TKHK. kapsamında seyahat sözleşmesi sayılmayan örneğin yirmi dört saatin altında bir süre belirlenerek seyahate çıkılan bir durumda, yolculuk sırasında bir aksilik çıkması nedeniyle uzaması ve 24 saatten uzun olması ihtimali düşünüldüğünde, bu sözleşmenin TKHK. anlamında seyahat sözleşmesi olmayacağı söylenebilir. Ancak başlangıçta günlük tur olarak düzenlenmiş bir sözleşmenin, seyahat sırasında süresi uzatılarak paket tur halinde getirilmesi tarafların mutabakatı ile mümkün olabilir<sup>55</sup>.

### 1.2.3 Sözleşmenin Tarafları

#### 1.2.3.1 Genel Olarak

TKHK.'da; seyahati düzenleyen, sözleşmenin bir tarafını oluştururken seyahat eden de sözleşmenin diğer tarafını oluşturmaktadır. Seyahati düzenleyen ile seyahat eden tarafların birbirlerine karşı yükümlülükleri söz konusudur.

#### 1.2.3.2 Seyahat Eden

Seyahat eden; seyahat düzenleyenin sunmuş olduğu hizmetlerden yararlanan ve bu hizmetler karşılığında da seyahat düzenleyene belirli bir ücret ödeme yükümlülüğü altına giren kimsedir.

Bir sözleşmede, sözleşme bedelinin kim tarafından ödendiği veya ödenmekle yükümlü olduğu, sözleşmeden doğan talepleri kimin ileri sürebileceği sözleşmenin tarafına ait olan tanımlardır<sup>56</sup>. Peki, sözleşmenin tarafı olmayan aile üyeleri, arkadaşlar veya dernek üyelerinin seyahat etmesi durumunda bu kişilerin sözleşmede ki hukuki durumu ve yeri ne olacak?

Seyahat eden, sözleşmede aynı zamanda tüketici konumundadır. 6502 sayılı TKHK. da tüketici; *“Ticari veya mesleki olmayan amaçlarla hareket eden gerçek veya tüzel kişi” olarak tanımlanmıştır*<sup>57</sup>. 4077 sayılı TKHK. da ise tüketici; *“bir mal veya hizmeti ticari veya mesleki olmayan amaçlarla edinen, kullanan veya yararlanan gerçek veya tüzel kişi”* olarak

<sup>54</sup> Öksüz, 2006: 339.

<sup>55</sup> Hamamcıoğlu, 2010: 281.

<sup>56</sup> Hamamcıoğlu, 2010: 286.

<sup>57</sup> 6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun, m. 3/k.

tanımlanmıştır<sup>58</sup>. Eski Tüketici kanununda yapılan tanımda “kullanan veya yararlanan” ifadesi gereği tüketicinin kesinlikle sözleşmeyi yapan taraf olma zorunluluğu bulunmamaktadır. Dolayısıyla sözleşmenin tarafı olmayan üçüncü kişilerin hukuki durumu çözüme kavuşturulmuştur. Burada TBK. m.129<sup>59</sup> gereği üçüncü kişi lehine sözleşme söz konusuydu. Kanundaki tüketici tanımına göre seyahat sözleşmesine katılan herkesin seyahat sözleşmesini kullanan ve yararlanan sıfatları bulunduğundan; tüketici olarak kabul edilecek ve bu kişiler de seyahat sözleşmesine dahil edilen tüm hizmetlerin ifa edilmesini talep edebilecek ya da ayıplı ifa halinde tüketiciye tanınmış olan tüm haklardan yararlanabileceklerdir<sup>60</sup>.

Ancak yeni kanunda “kullanan veya yararlanan” ifadeleri tanımdan çıkarılmıştır<sup>61</sup>. Bu ibareler yeni kanunda yer almamasına rağmen uygulamada herhangi bir değişikliğe yol açmamış ve üçüncü kişilerin seyahat sözleşmesinden doğan haklarını talep etmesine engel teşkil etmemiştir<sup>62</sup>. Dolayısıyla kişi kendi hesabına yaptığı sözleşmeye de katılabilir, bir başkasının veya bir tüzel kişinin yaptığı seyahat sözleşmesine de katılabilir<sup>63</sup>.

Temyiz kudretine sahip olmayan kişilerin sözleşme yapmaları veya bu kişiler yararına yapılmış sözleşmeden doğan talep haklarına sahip olmaları mümkün değildir. Bu kişiler yasal temsilcilerinin yaptıkları sözleşmeden, yararlanan olarak seyahat sözleşmesine katılan sıfatına sahip olabilirler<sup>64</sup>.

Sınırlı ehliyetsizlerin durumu incelenecek olursa da karşımıza çıkan sonuç şu şekildedir; TMK. m.16 sınırlı ehliyetsizlerin kanuni temsilcilerinin rızası olmadan kendi tasarrufları ile borç altına giremeyeceklerini ifade eder. Hüküm sınırlı ehliyetsizi korumak amacını gütmekte ve sınırlı ehliyetsizin kendi fiili ile borç altına girmesinin geçerliliğini kanuni temsilcinin iradesine bırakmaktadır. Hükümün kapsamına borçlandırıcı işlemlerle birlikte tasarruf işlemleri de girer. Bu açıdan bakılınca vesayet altındaki sınırlı ehliyetsizler TMK.’da düzenlenen yasaklar saklı kalmak kaydıyla kanuni temsilcinin rızasını alarak tam

<sup>58</sup> 4077 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun, m. 3/e.

<sup>59</sup> 04.02.2011 Tarihli R.G, S.27836.

<sup>60</sup> Hamamcıoğlu, 2010: 286.

<sup>61</sup> 4077 Sayılı kanun ile mukayese edildiğinde “tanımlar” maddesinden bazı tanımlar çıkarılmış, yeni bazı tanımlar eklenmiş, bazı tanımlar ise değiştirilmiştir. Yapılan en esaslı değişiklikler; tüzel kişilerin tüketici kavramının dışında tutulması ve tüketici işlemi kavramının kapsamının genişletilmesidir. Buna göre tüketici işlemi; eser, taşıma, simsarlık, sigorta, vekalet, bankacılık ve benzeri sözleşmelerde dahil olmak üzere kurulan her sözleşme ve hukuki işlemi ifade eder şeklinde yeniden tanımlanmıştır. Böylece uygulamada ortaya çıkan ve tüketici sözleşmelerinin kapsamını daraltan yorumların önüne geçilmiş olacaktır. (6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanununun m. 3 gerekçesi)

<sup>62</sup> 6098 Sayılı Türk Borçlar Kanunu’nun m. 120. hükmü üçüncü kişi yararına sözleşmeyi şu şekilde hüküm altına almıştır; “Kendi adına sözleşme yapan kişi, sözleşmeye üçüncü kişi yararına bir edim yükümlülüğü koydurmuşsa, edimin üçüncü kişiye ifa edilmesini isteyebilir. Üçüncü kişi veya üçüncü kişiye halef olanlar da, tarafların amacına veya örf ve âdete uygun düştüğü takdirde edimin ifasını isteyebilirler. Bu durumda, üçüncü kişi veya ona halef olanlar bu hakkı kullanmak istediklerini borçluya bildirdikten sonra, alacaklı borçluyu ibra edemeyeceği gibi, borcun nitelik ve kapsamını da değiştiremez”.

<sup>63</sup> Oktay, 1997: 20.

<sup>64</sup> Oktay, 1997: 21.



ehliyetlilerin yapabilecekleri tüm işlemleri yapabilirler. Bu itibarla sınırlı ehliyetsiz bir kişinin tek başına seyahat sözleşmesi yapılabilmesinin olanağı ortadan kaldırılmıştır<sup>65</sup>.

### 1.2.3.3 Seyahat Düzenleyen

TKHK'da<sup>66</sup> seyahat düzenleyen; kamu tüzel kişileri de dahil olmak üzere ticari veya mesleki amaçlarla tüketiciye hizmet sunan ya da hizmet sunanın adına ya da hesabına hareket eden gerçek veya tüzel kişi olarak tanımlanmıştır. Kanundaki tanımdan da anlaşılacağı gibi seyahat düzenleyenin direkt olarak hizmeti sunan olmasına gerek yoktur. Bunlar adına ya da hesabına hareket eden üçüncü kişiler de olabilir.

Seyahat düzenleyenler, düzenleme işini kendi ad ve hesaplarına yapmaktadırlar. Seyahat edene vaat edilen seyahatin, başladığı günden, bitimine kadar olan süre içerisinde başarılı geçmesinden doğan sorumluluk seyahat düzenleyicileri üzerindedir<sup>67</sup>.

Seyahat düzenleyen sıfatının kazanılması için, seyahat düzenleme olgusunun sık sık tekrar edilmesine gerek yoktur. Bir kimsenin, diğer unsurlarında bulunması şartıyla bir defalık seyahat düzenlemesi, seyahat düzenleyen olarak kabul edilebilmesi için yeterlidir<sup>68</sup>.

Seyahat sözleşmesinin tanımı yapılırken; seyahatin başından sonuna kadar seyahat için gerekli tüm edimlerin gerçekleştirilmesine gerek olmadığı belirtilmiştir. Bu tanımdan yola çıkarsak, seyahat düzenleyenin sözleşmede belirtilen ve yapılması vaad edilen edimlerin hepsini yapmasına gerek olmadığı sonucuna varırız. Seyahat sözleşmesinin ana turizm hareketlerinden sadece ikisinin sunulması ile seyahat sözleşmesinin unsurları olduğundan, aynı seyahat içinde iki tane seyahat hizmeti verilerek de “seyahat düzenleyicisi” olunabilir<sup>69</sup>.

Seyahat düzenleyenin; söz konusu faaliyeti meslek olarak icra etmek yükümlülüğü yoktur. Düzenleyenin açık bir şekilde aracı olduğu belirtilmemiş ve ayrı bir seyahat düzenleyen organize ile görevlendirilmemişse; okullar, işletmeler ve dernekler tarafından üyeleri için düzenlenen seyahatler, seyahat düzenleme sözleşmesi olarak kabul edilir ve düzenleyenler de seyahat düzenleyendir<sup>70</sup>.

Seyahat düzenleyen, tüketicinin ödeyeceği ücret karşılığında, seyahat sözleşmesini tüketiciye sunar ve sözleşmeyi ifa etme yükümlülüğü altına girer.

<sup>65</sup> Türk Medeni Kanunu; m.16.

<sup>66</sup> 6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun; m. 3/1.

<sup>67</sup> Oktay, 1997: 20.

<sup>68</sup> Yurt, 2000: 37.

<sup>69</sup> Oktay, 1997: 20.

<sup>70</sup> Yurt, 2000: 38.

## 1.2.4 Seyahat Sözleşmesinin Türleri

### 1.2.4.1 Yurtiçi Seyahat

Günlük yaşamın stresinden ve yoğunluğundan bunalan kişiler, streslerinden uzaklaşabilmek için; sürekli olarak yaşadıkları yerlerden, kendi ülkeleri içerisindeki diğer bölgelere seyahat ederler. İnsanların kendi ülke sınırları içerisinde gerçekleştirdikleri seyahatten doğan faaliyet ve hizmetlere yurtiçi seyahat denilmektedir.

Kişilerin insanca yaşamalarının en doğal hakkı seyahat yapma istemleridir. Kişiler yapılan seyahat neticesinde çalışma zamanları dışındaki vakitlerini dinlenme ile geçirirler, çevrelerini ve ülkelerini daha iyi tanırlar. Yurtiçi turizm ulusal dayanışmanın gelişmesine de yardımcı olmaktadır. Yurtiçi seyahat ile turistler, ülke sınırları içerisinde farklı coğrafik bölgelerde yaşayan vatandaşların gelenek, görenek ve lehçe farkları ile tanışmakta ve zamanla farklı gruplar arasında birbirini anlama ve yakınlaşma olanağı bulmaktadırlar<sup>71</sup>.

Yurtiçi seyahati gerçekleştirecek olan kişilerin gidecekleri bölge veya şehirler için pasaport, vize, izin belgesine ihtiyaç olmadıkları gibi, yabancı dil ve döviz ihtiyaçları da bulunmamaktadır. Yurtiçi seyahat ülke ekonomisine de büyük katkı sağlamaktadır.

### 1.2.4.2 Yurtdışı Seyahat

Yurtdışı seyahat; kişilerin yaşadığı ülke dışındaki, başka ülkelere yaptıkları seyahati ifade eder. Yurtiçi seyahat ile yurtdışı seyahat arasındaki en önemli fark; yurtdışına çıkabilmek için pasaport, vize ve yabancı dil gibi unsurların gerekmesidir.

Dış turizm, ödemeler dengesi üzerindeki etkileri açısından kendi içinde, dış aktif turizm ve dış pasif turizm olmak üzere ikiye ayrılabilir. Dış aktif turizm; yabancıların bir ülkeye seyahati, dış pasif turizm ise; yerleşiklerin dış ülkelere seyahatidir. Dış aktif turizm ülkeye döviz girişi sağladığından ödemeler dengesi üzerinde olumlu, dış pasif turizm ise, döviz çıkışına yol açtığından ödemeler dengesi üzerine olumsuz etkiler doğurur<sup>72</sup>.

Dış turizm, ülke ekonomisine döviz girdisi ve döviz çıktısı sağlar. Dış turizmin ayrıca, ülkeler arasında barış ortamının oluşması, farklı kültürlerin öğrenilmesi, ulusal kültürün yanı sıra diğer kültürlerle karşı saygı bilincinin oluşması gibi olumlu toplumsal etkileri de bulunmaktadır<sup>73</sup>.

<sup>71</sup> Özdemir, 1999: 160.

<sup>72</sup> <http://193.255.140.18/Tez/029213/METIN.pdf>, erişim tarihi: 02.05.2016

<sup>73</sup> <http://193.255.140.18/Tez/029213/METIN.pdf>, erişim tarihi: 02.05.2016

### 1.2.4.3 Kültür Seyahati

Kültür seyahatinde; dinlenmekten, eğlenmekten ziyade kültürel anlamda bir seyahat amaç edinilmiştir. Bir topluluğun kendine ait geliştirdiği kültür öğelerinin başka topluluklar tarafından görülme istenmesi, kültürün seyahatle buluşmasını sağlayan temel nedendir. Farklı kültürlerin farklı yaşam biçimleri, gelenekleri, eğlenceleri, tarihi ve sanatı insanları seyahate iten bir başka güç olarak kabul edilmiştir<sup>74</sup>. Kültür seyahatinde amaç dinlenmek olmadığı için seyahatin içerisinde verilen hizmetler bu amaç çerçevesinde değerlendirilir<sup>75</sup>. Ülkemizde son yıllarda özellikle Karadeniz bölgemize yapılan turlar ilgi çekmekte olup, kültür seyahati sıralamasında ilk sıralarda yer almaktadır. Buradaki amaç; yemyeşil coğrafyası ile dünyaca ünlü Karadeniz'in yaylalarını, vadilerini ve tarihi yerlerini seyahat edenlere tanıtmak, geçmişten gelen kültürü gelecek nesillere aktarmaktır.

### 1.2.4.4 Kongre-Seminer Amaçlı Seyahat

Kongre- Seminer turizmi ülkemizde son yıllarda gelişmekte olan bir sektördür. Belirli meslek gruplarının, kendi meslek alanları ile ilgili eğitim görmeleri veyahut da bu konferansları izlemek amacıyla yaptıkları seyahatlerdir<sup>76</sup>.

Kongreye katılacaklar; genelde kültür düzeyi yüksek ve gelir bakımından orta ve yüksek kesimlerden oluştuğu için kongreye katılımın yanı sıra bir tatil imkanı ve en azından bir turistik kent ziyaret etme ve eğlenme şansını elde etmektedirler. Kongre programlarının asıl amacını her ne kadar kongreye katılmak oluşturmakta ise de, gidilecek yer ve sunulan programda katılımcıların karar vermesinde etkin rol oynamaktadır. Kongre programının ilan edilmesi ile seyahat sözleşmesinin içeriği hazırlanmakta ve kongreye katılacak olan kişilere paket halinde sunulmaktadır. Önceden açıklanan bu program dahilinde katılımcılar, kongreye katılıp katılmayacakları konusunda karar verirler. Bu nedenle, kongrenin konusu kadar yapıldığı mekan ve mekanın yer aldığı kent de önem taşımaktadır<sup>77</sup>.

### 1.2.4.5 Work and Travel

Work And Travel programı Amerikan Hükümetinin kontrolünde yapılan, dünyanın değişik yerlerinden üniversite öğrencilerinin yaz tatilleri boyunca Amerika'da çalışıp

<sup>74</sup> <http://193.255.140.18/Tez/029213/METIN.pdf>, erişim tarihi: 02.05.2016

<sup>75</sup> Oktay, 1997: 17.

<sup>76</sup> Oktay, 1997: 18.

<sup>77</sup> <http://www.aykutaybas.com/?Syf=22&TTMK.l=741465&pt=%C3%9CNAL%20%20G%C3%9CRSEL&Kongre-turizmi>, erişim tarihi: 02.05.2016.

İngilizcelerini geliştirme imkanları buldukları, dünyayı ve farklı kültürleri tanımalarını sağlayan bir öğrenci kültürel değişim programıdır<sup>78</sup>.

Son yıllarda ülkemizde oldukça ilgi gören bu program sayesinde üniversite öğrencileri hem dil öğrenmekte hem de yeni yerler görmektedirler. Ancak work and travel'in öğrencilere sağladığı bu yararlar dışında olumsuz yönleri de bulunmaktadır. Work and travel hizmetini sağlayacak olan aracı firma; sözleşmede belirtilen hususları bazen yerine getirmemekte, özellikle sözleşmede yazan pozisyon, çalışma saatleri ve hatta ücretlerde bile değişiklik yapmaktadır. Söz konusu seyahat sözleşmesinde ortaya çıkan bir diğer sorun ise; vizenin çıkmaması durumunda aracı firmanın, sözleşme bedeli olarak verilen ücretin iade etmemesidir.

#### **1.2.4.6 Sağlık Seyahati**

Son yıllarda özellikle gelişim gösteren seyahat türlerinden birisi de sağlık seyahatidir. Türkiye bu anlamda sağlık turizminin en çok gelişim gösteren ülkelerinden bir tanesidir<sup>79</sup>. Sağlık Turizmi; tedavi amacı ile yapılan seyahatlerdir.

Gelişmiş ülkelerdeki eğitim ve refah seviyesinin yüksek olması sebebiyle sağlık hizmetleri de yüksek maliyetli olmaktadır. Bu sıkıntıları aşmak için, gelişmiş ülkelerde bulunan sosyal güvenlik kurumları ve özel sigorta kurumları; kaliteli tıbbi hizmet sunan ve yakında yer alan ülkelerle paket anlaşmalar yaparak sağlık hizmetlerini daha düşük fiyata mal etmeye çalışmaktadırlar.

Son yıllarda, ülkemizin de gelişmiş ülkelerdeki nitelikli sağlık hizmetleriyle rekabet edebilecek düzeyde sağlık hizmetleri sunmasından dolayı ülkemize dünyanın dört bir yanından tedavi amacıyla turistler gelmektedir. Ayrıca, ülkemizin coğrafi konumu ve sağlık sektöründeki yetişmiş ve eğitilmiş insan gücü sağlık turizminde Türkiye'nin önemli avantajları arasındadır. Bunun yanı sıra, ülkemizde yer alan zengin kaplıcaların varlığı nedeniyle, romatizmal hastalıklar yaşayan turistlerde ülkemizi tercih ederek sağlık turizminin gelişmesinde etkin rol oynamaktadırlar.

### **1.2.5 Hukuki Niteliği**

#### **1.2.5.1 Genel Olarak**

Seyahat sözleşmesi tüm ayrıntılarıyla olmasa da TKHK.'da genel hatları ile düzenlenmiştir. TKHK.'da düzenlenmeyen sorunlar ile ilgili TBK. genel hükümlere

<sup>78</sup> [http://www.elt.com.tr/workandtravel/workandtravel\\_nedir.asp](http://www.elt.com.tr/workandtravel/workandtravel_nedir.asp), erişim tarihi: 02.05.2016.

<sup>79</sup> TÜRSAB Sağlık Turizmi Raporu, Sağlık Bakanlığı ve özel hastanelerden derlediği bilgilere göre 2010 yılında 109 bin hastanın geldiği Türkiye, 2014 yılında Libya, Irak ve Almanya başta olmak üzere çevre coğrafyadan 583 bin hastanın tercihi oldu.

başvurulacaktır. Genel hükümlere başvurabilmek için ise sözleşmenin hukuki niteliğinin belirlenmesi gerekmektedir<sup>80</sup>. Doktrinde, seyahat sözleşmesinin eser ve vekalet sözleşmesi niteliğinde olduğu görüşlerinin dışında isimsiz sözleşmeye benzerliğini savunan görüşlerde mevcuttur<sup>81</sup>.

Avrupa ülkelerinde; turizmin gelişmiş olması sebebiyle seyahat sözleşmeleri hakkında özel düzenlemeleri mevcuttur<sup>82</sup>. Ülkemizde de hem iç hem de dış turizmin eski yıllara göre gelişmiş olması nedeniyle seyahat sözleşmelerinin düzenlenmesi ve uygulanmasında problemler baş göstermiştir. Özellikle coğrafi açıdan büyük önem taşıyan ülkemizde, dış turizmin daha da gelişmesini sağlamak adına hukuki güvenlik sağlanmalıdır<sup>83</sup>. İç turizm açısından ise; vatandaşlarımız yeni yeni bilgilenmekte, katılmış olduğu seyahat sözleşmesinin vaat edildiği şekilde geçmemesi durumunda bile nereye başvuracaklarını ve neler yapabileceklerini bilememekte sonuç itibarıyla haklarını savunamamaktadırlar.

Seyahat düzenleme sözleşmesinde; seyahat sözleşmesinin ana unsurlarından olan ücretin seyahat eden tarafından seyahati düzenleyene ödenmesiyle birlikte söz konusu seyahatin düzenlenmesi taahhüt edilir. Bu haliyle seyahat düzenleme sözleşmesi genel olarak bir iş görme sözleşmesi olarak nitelendirilebilir<sup>84</sup>. Şimdi seyahat sözleşmesinin bu hukuki nitelendirmelerden hangisi ile benzer özellikler taşıdığını teker teker inceleyeceğiz.

### **1.2.5.2 Benzer Sözleşmeler ile Karşılaştırılması**

#### **1.2.5.2.1 Vekalet Sözleşmesi ile Karşılaştırılması**

Vekalet sözleşmesi<sup>85</sup> TBK. m. 502’de;”Vekilin vekâlet verenin bir işini görmeyi veya işlemi yapmayı üstlendiği sözleşme” “olarak tanımlanmaktadır. Kanunda ki tanımdan yola çıkacak olursak, seyahat sözleşmesi ile vekalet sözleşmesi arasında farklılıklar söz konusudur. Bu farklılıkları teker teker inceleyeceğiz.

Öncelikle seyahat sözleşmesi ile vekalet sözleşmesinde, taraflar arasında ki güven ilişkisi bakımından farklılık söz konusudur. Seyahat düzenleyen ile seyahat eden arasında güven ilişkisi bulunmamaktadır<sup>86</sup>. Günümüzde turizmin yaygınlaşmasıyla sayısız turizm büroları açılmış ve seyahat etmek isteyenlere hizmet vermektedir. Turizm sektöründe rekabet şartlarının geçerli olması sebebiyle seyahat düzenleyenler, kış ve yaz turizm sezonları açılmadan çok önce otelleri, hangi seyahat şekli kullanılacaksa o taşıma şirketi vb. için

<sup>80</sup> Oktay, 1997: 22.

<sup>81</sup> Pekmez, 2015: 42.

<sup>82</sup> Oktay, 1997: 22.

<sup>83</sup> Oktay, 1997: 38.

<sup>84</sup> Yurt, 2000: 93.

<sup>85</sup> Yavuz, 2012: 521.

<sup>86</sup> Yurt, 2000: 105, Oktay, 1997: 40, Ceylan, 2004: 244, Sayın, 2013: 60.

bağlantıları kurmaktadır. Böylece seyahat düzenleyen; kişiye özel olarak seyahat programı yapmamakta, turizm sezonunun açılmasından önce, belirli olmayan müşterilere katılmak üzere broşür, katalog, yazılı ve görsel basınla sunmaktadır<sup>87</sup>. Seyahat edenler tercihlerini, bu kadar çok turizm bürosunun arasında vekalet ilişkisinde olduğu gibi kuvvetli bir güven ilişkisine dayanarak değil seyahatin ücreti, tarihi gibi kriterlerini göz önüne alarak yapmaktadır. Çağımızda, seyahat düzenleme sözleşmelerinin, seyahat düzenleyen ile seyahat edenin birbirlerinin yüzünü dahi görmeyip telefonla ve internet aracılığıyla yapıldığını düşündüğümüzde, vekalet sözleşmesinde vekil ile müvekkil arasında yer alan güven ilişkisinin seyahat sözleşmesinde ki seyahat eden ile düzenleyen arasında olmadığını söylemek doğru olacaktır.

Seyahat düzenleyen için önemli olan seyahat için yeterli sayıda müracaatın yapılarak kontenjanın dolması iken, seyahat eden için ise kafasında oluşturduğu kriterlerde seyahat programını bulmasıdır. Dolayısıyla güven ilişkisinin bulunması şart değildir<sup>88</sup>.

TBK. m. 512;”*Vekâlet veren ve vekil, her zaman sözleşmeyi tek taraflı olarak sona erdirebilir*”. Madde hükmünde de görüleceği üzere, güven ilişkisinin taraflar arasında zedelenmesi durumunda vekil veya vekalet veren her zaman sözleşmeyi teminatsız olarak sona erdirebilir. Ancak vekalet sözleşmesinin, sona erme hükmünü seyahat sözleşmesine uygulayacak olursak seyahat eden ve seyahat düzenleyenin de teminatsız olarak sözleşmeyi sona erdirmeye hakkı söz konusu olurdu. Böyle bir uygulamanın seyahat sözleşmesinde uygulanması mümkün olmamaktadır. Tarafların sözleşmeden istediği zaman sözleşmeden dönmesi durumunda, iki tarafın da mağduriyeti ortaya çıkmaktadır. Seyahat eden, kişi sayısına göre otellerden ve diğer yerlerden yer ayırtmakta, bu kişiler ise seyahat düzenleyene güvenerek kontenjanlarını boş tutmaktadırlar. Yine seyahat eden, önceden planladığı bu seyahate göre tüm planını programını yapmaktadır. Dolayısıyla iki taraf için mücbir sebep halleri dışında sözleşmenin gerektirdiği edimleri yerine getirmek en doğrusu olacaktır<sup>89</sup>.

Seyahat sözleşmesi ile vekalet sözleşmesi arasında ki diğer fark; talimat ilişkisi açısından. TBK. m. 505;” *Vekil, vekâlet verenin açık talimatına uymakla yükümlüdür*”. Vekalet sözleşmesinde, vekil ile vekalet veren arasında talimat ilişkisi bulunmasına rağmen, seyahat sözleşmesinde seyahat eden ile seyahat düzenleyen arasında böyle bir ilişki bulunmamaktadır<sup>90</sup>. Seyahat düzenleyenin, muhtemel tehlike karşısında seyahat edeni aydınlatma yükümlülüğünün söz konusu olması dolayısıyla uygulamada seyahat eden seyahat

<sup>87</sup> Oktay, 1997: 40.

<sup>88</sup> Yurt, 2000: 106.

<sup>89</sup> Yurt, 2000: 106.

<sup>90</sup> Ceylan, 2002: 244. Oktay, 1997: 40.

düzenleyenin talimatlarına uymakla yükümlüdür<sup>91</sup>. Başka türlü hareket edilmesi durumunda; seyahatin planlandığı şekilde bitirilmesinin düşünülmediği gibi seyahat düzenleyenin de aydınlatma yükümlülüğüne aykırı hareket ederek yasal sorumluluğunun doğması söz konusu olacaktır.

Bir diğer önem arz eden fark ise; seyahat sözleşmesinde, bir sonucun gerçekleşeceği vaadi seyahat sözleşmesinin olmazsa olmazı iken, vekalet sözleşmesinde ise sonuca gitmek için belirli edimleri yapma taahhüdünde bulunulmasıdır<sup>92</sup>. Seyahat sözleşmesinde; seyahat düzenleyen, daha önce öngörülen seyahat sonucunun gerçekleşmesi için her şeyi yapmak durumundadır. Dolayısıyla sonuca ulaşmak için gösterilecek çabanın bir önemi olmamakla, önemli olan sonuca ulaşmaktır<sup>93</sup>. Seyahat düzenleyen, seyahatin, programa uygun olarak tamamlanması için kendisinden beklenen her türlü çabayı gösterdiğini ispatlasa dahi borcundan kurtulması olanaksızdır<sup>94</sup>.

TBK. m. 506;” *Vekil üstlendiği iş ve hizmetleri, vekâlet verenin haklı menfaatlerini gözeterek, sadakat ve özenle yürütmekle yükümlüdür*”. Vekalet sözleşmesinde vekil, işi sadakat ve özen yükümlülüğüne uygun davranarak yapmak zorundadır. Vekil, göstermesi gereken tüm sadakat ve özen yükümlülüğünü göstermiş olup sonuca ulaşamamış olsa da herhangi bir sorumluluk doğmayacaktır. Seyahat sözleşmesinde ise; vekalet sözleşmesinde olduğu gibi sadece işi özenli ve dikkatli görme borcu bulunmamakta, aynı zamanda söz verdiği sonucun gerçekleşmesine yönelik bir borcu da bulunmaktadır<sup>95</sup>.

Ücret vekalet ilişkisinin zorunlu bir unsuru değildir. Ancak sözleşmede belirtilmiş veya ücret alınması teamül haline gelmiş ise vekil ücret almaya hak kazanmaktadır<sup>96</sup>. Seyahat sözleşmesinde ise; alınan hizmetler için ayrı ayrı değil seyahatin bütünü için bir ücret söz konusu olmakla birlikte ücret seyahat sözleşmesinin esaslı unsurlarındandır. Seyahat eden; ücretini ödemediği takdirde seyahati gerçekleştiremeyecektir.

Sonuç olarak; seyahat sözleşmesinde olması gereken bazı edimler vekalet sözleşmesi olarak nitelendirilmiş olsa bile, seyahat sözleşmesinin bütünüyle vekalet sözleşmesi olarak nitelendirmek doğru olmayacaktır<sup>97</sup>.

<sup>91</sup> Yurt, 2000: 106.

<sup>92</sup> Aslan, 2013: 213, Oktay, 1997: 40, Ceylan, 2004: 244, Sayın, 2013: 59.

<sup>93</sup> Oktay, 1997: 39, Sayın, 2013: 59.

<sup>94</sup> Yurt, 2000: 106.

<sup>95</sup> Oktay, 1997: 39.

<sup>96</sup> Yurt, 2000: 103.

<sup>97</sup> Sayın, 2013: 61, Oktay, 1997: 41.

### 1.2.5.2.2 Eser Sözleşmesi ile Karşılaştırılması

Eser sözleşmesi<sup>98</sup> TBK. m.470 de; “Yüklenicinin bir eser meydana getirmeyi, iş sahibinin de bunun karşılığında bir bedel ödemeyi üstlendiği sözleşme” “olarak tanımlanmıştır. Eser sözleşmesinde ki çalışmanın sonucu olarak ortaya çıkan, hukuki olarak da bir bütünlük arz eden maddi veya gayri maddi sonuç “eser” kavramının tanımını teşkil eder<sup>99</sup>. Eser sözleşmesinin başlıca üç özelliği mevcuttur. Bunlar;

- Belirli bir sonuç meydana getirme,
- Eserde meydana gelecek eksiklikler için garanti verme,
- İşin yapılmasından tazminat ödeyerek vazgeçme<sup>100</sup>.

Eser sözleşmesinin özelliklerini incelemeyen önce, eserin tanımı ve niteliği konusunu incelemekte fayda vardır. Bu konuda doktrinde iki ayrı görüş savunulmaktadır;

İlk görüşe göre; sadece maddi bir varlığa sahip, devri ve teslimi mümkün olan ve insanın verdiği emek sonucu olan şeyler eser olarak kabul edilmelidir<sup>101</sup>. Maddi varlık arz etmeyen, nesnel varlığı olmayan fikri veya sanatsal çalışmalar ile sportif faaliyetler eser sözleşmesinin değil, duruma göre hizmet veya vekalet sözleşmesinin konusunu teşkil etmelidir<sup>102</sup>. Ancak bu görüş dikkate alınarak eser sözleşmesi tanımlanır ise, seyahat sözleşmesi, eser sözleşmesi olarak kabul edilemez. Bunun nedeni ise; seyahat sözleşmesiyle elde edilen sonuç maddi varlık arz etmemekte, seyahatin başlamasından sona ermesine kadar geçen süre içerisinde sürekli olarak yerine getirilen seyahat edimleri vasıtasıyla maddi olmayan bir sonuç temin edilmektedir<sup>103</sup>. Eser sözleşmesinde; iş sahibin yüklenicinin meydana getirdiği eseri kontrol ve muayene edebilmektedir. Seyahat sözleşmesinde ise seyahat eden tarafından böyle bir kontrolün yapılması mümkün değildir. Dolayısıyla eserin tanımının ve niteliği, sözleşmenin sonucunda maddi bir varlığa ulaşılması dikkate alınarak yapılırsa seyahat sözleşmesi ile bağdaştırılması mümkün olmayacaktır.

İkinci ve doktrinde daha ağırlık verilen görüş ise; maddi varlıkların yanı sıra maddi varlık arz etmeyen şeylerinde eser sözleşmesinin konusunu oluşturacağına ilişkindir<sup>104</sup>. Burada önemli olan, bir ücret neticesinde belirli bir iş sonucunun meydana gelmesi ve yüklenicinin taahhütte bulunduğu iş sonucunun tehlikesini yüklenmiş olmasıdır<sup>105</sup>.

<sup>98</sup> Karahasan, 2004: 613, Remzi ve Aydın, 2013: 225.

<sup>99</sup> Akkurt: 34, Yavuz, 2012: 435.

<sup>100</sup> Oktay, 1997: 42.

<sup>101</sup> Yurt, 2000: 94.

<sup>102</sup> Tandoğan, 2008: 16, Akkurt: 34.

<sup>103</sup> Yurt, 2000: 96.

<sup>104</sup> Yavuz, 2012: 508, Zevkliler ve Gökyayla, 2013: 455, Aydoğdu, 2013: 655, Aral, 2015: 317.

<sup>105</sup> Yurt, 2000: 96.



Dolayısıyla bir gazeteye reklam konulması, bir sarkıcının konser vermesi, sinemada film gösterilmesi gibi maddi olmayan çalışmalar esere örnek olarak verilebilmektedir<sup>106</sup>.

Maddi varlık arz etmeyen şeylerin hepsi eser olarak nitelendirilemez. Gayri maddi sonucun eser olarak kabul edilmesi için; eserin bir çalışma sonucu elde edilmiş olması ve maddi olmayan sonucun belirli ölçüde maddi olarak biçimlenebilmesidir<sup>107</sup>.

Eser sözleşmesi ile seyahat sözleşmesi birlikte değerlendirilip kıyaslandığında, eser sözleşmesinin en önemli özelliği; yüklenicinin sonuç borcunun olmasıdır. Seyahat sözleşmesinde de eser sözleşmesi gibi sonuç yaratma borcu söz konusudur. Ancak bu iki sözleşmede ki sonuç birbirinden farklılıklar arz etmektedir. Eser sözleşmesinde önemli olan hizmetin değil sonucun olmasıdır<sup>108</sup>. Eser sözleşmesinin başarılı kabul edilebilmesi için; eserin iş sahibine umduğu ve beklediği yararı sağlaması gerekmektedir<sup>109</sup>. Dolayısıyla eserin meydana gelmesinde gösterilen hizmet ve faaliyetlerin bir önemi bulunmamaktadır. Seyahat sözleşmesinde de önemli olan sonucun elde edilmesidir demiştik. Ancak burada eser sözleşmesinden farklı olarak, sonuca ulaştıracak olan seyahat edimleri ve bunların belirlenen süre içerisinde ifa edilmesi sonuçtan ayrı olarak düşünülemez<sup>110</sup>. Seyahat sözleşmesinin seyahat eden tarafından başarılı olarak nitelendirilebilmesi için; o seyahatin sadece yerine getirilmesi yetmemekte, sonuca götüren ve birbiriyle bağlantılı birçok hizmetin yerine getirilmesi bu hizmetler arasında da uyumun olması şarttır. Seyahat sözleşmeleri, seyahat düzenleyen tarafından, seyahatin düzenlenmesinden önce belirli bir program dahilinde hazırlanmaktadır. Seyahat düzenleyen, sözleşmede yer alan herhangi bir hizmeti, diğer hizmetler olmadan yerine getiremeyeceği gibi, seyahat eden de seyahat hizmetlerinden birini diğer olmadan kabul etmeyebilir<sup>111</sup>. Örneğin; İtalya'ya düzenlenen bir seyahat sözleşmesinde, Venedik'te gondol gezisi yapılacağı belirtilmiş olmasına rağmen, Venedik'e gidilip de gondol gezisi seyahat düzenleyen tarafından gerçekleştirilmemiş ise o seyahatin başarılı olduğundan bahsedilemez. Seyahat boyunca, sözleşmede bulunan akışa uygun davranılmalıdır. Eser sözleşmesinde, sadece eser ile ilgilenilip, eserin oluşmasında önem taşıyan edimler ile ilgilenilmezken, seyahat sözleşmesinde bütün edimler gerçekleştiği anda, daha önce belirlenen faydayı sağlamalıdır. Birbirinden ayrı olarak düşünülemeyen edimler yer ve zaman

<sup>106</sup> Akkurt, 2013: 35.

<sup>107</sup> Sayın, 2013: 62, Tandoğan, 2008: 20-22.

<sup>108</sup> Aral, 2015: 317.

<sup>109</sup> Oktay, 1997: 44, Aslan, 2013: 312, Ceylan, 2004: 244, Sayın, 2013: 62.

<sup>110</sup> Yurt, 2000: 98.

<sup>111</sup> Yurt, 2000: 98.

ikilisi içerisinde gerçekleştirilerek hizmetin bütünü olarak seyahati oluştururken, eser sözleşmesinde kabul anı, tamamlama anı gibi belli bir zaman dilimleri bulunmamaktadır<sup>112</sup>.

TBK. m. 483;

*“Eser teslimden önce beklenmedik olay sonucu yok olursa iş sahibi, eseri teslim almada temerrüde düşmedikçe yüklenici, yaptığı işin ücretini ve giderlerinin ödenmesini isteyemez. Bu durumda malzemeye gelen hasar, onu sağlayana ait olur.*

*Eserin iş sahibince verilen malzeme veya gösterilen arsanın ayıbı veya iş sahibinin talimatına uygun yapılması yüzünden yok olması durumunda yüklenici, doğabilecek olumsuz sonuçları zamanında bildirmişse, yaptığı işin değerini ve bu değere girmeyen giderlerinin ödenmesini isteyebilir. İş sahibinin kusuru varsa, yüklenicinin ayrıca zararının giderilmesini de isteme hakkı vardır”.*

Kanun maddesinde, eserin teslim edilmesine kadar hasarın yükleniciye ait olduğu ve başarılı kabul edilen sonuca ulaşılmadığında tazmin borcunun doğduğundan bahsedilmiştir. Seyahat sözleşmesinde ise seyahatin başlayıp da bitmemiş olması durumunda, seyahatin devam etmesi, düzenleyen veya ifa yardımcılarının kusuru olmaksızın imkansız hale geliyorsa, seyahat düzenleyenin tazminat borcu doymayacaktır<sup>113</sup>.

Diğer fark; seyahate katılanın davranışlarının ve taraflar arasındaki şahsi ilişkinin seyahatin başarılı olup olmamasında etkili olmasıdır. Seyahat eden, seyahat düzenleyen tarafından gerçekleştirilen aktivitelere katılmayarak seyahatin başarılı sonuçlanmasını engelleyebilir. Bu durum seyahat düzenleyenin sorumluluğunu etkilememektedir<sup>114</sup>. Ancak bazı yazarlar; seyahat düzenleyenin yanında seyahat edenin de faaliyetleri sonucu seyahatin başarılı ya da başarısız olacağı görüşünü kabul etmemektedir. Buna neden olarak ise; seyahat edimlerinin yerine getirilmesinin sadece seyahat düzenleyeni ilgilendiren bir konu olduğunu, seyahat edenin ise bu hizmetlerden ister yararlanabileceğini isterse yararlanmayacağını savunmaktadır<sup>115</sup>.

Eser sözleşmesi ile seyahat sözleşmesi arasında bulunan diğer fark; seyahat sözleşmesinde yer alan ancak seyahat boyunca gerçekleştirilmeyen edimlerin sonradan yapılmasının imkansız olmasıdır. Bu sebeple ayıpların sonradan düzeltilmesi mümkün değildir. TBK. m. 477;

*Eserin açıkça veya örtülü olarak kabulünden sonra, yüklenici her türlü sorumluluktan kurtulur; ancak, onun tarafından kasten gizlenen ve usulüne göre gözden geçirme sırasında fark edilemeyecek olan ayıplar için sorumluluğu devam eder.*

*İş sahibi, gözden geçirmeyi ve bildirimde bulunmayı ihmal ederse, eseri kabul etmiş sayılır.*

<sup>112</sup> Oktay, 1997: 45.

<sup>113</sup> Sayın, 2013: 63, Oktay, 1997: 44.

<sup>114</sup> Oktay, 1997: 46.

<sup>115</sup> Yurt, 2000: 101.

*Eserdeki ayıp sonradan ortaya çıkarsa iş sahibi, gecikmeksizin durumu yükleniciye bildirmek zorundadır; bildirmezse eseri kabul etmiş sayılır”.*

Madde de; iş sahibinin haklarının ve borçlarının eserin teslimi anında doğduğundan bahsedilmiştir. Eserin teslimiyle yüklenici sorumluluktan kurtularak hasar iş sahibine geçmektedir. Madde de ayrıca zamanaşımının teslimden itibaren işleyeceğinden ve ayıplı olduğu bilinerek kabul edilen eser için hakların kaybolacağından bahsedilmiştir. Seyahat sözleşmesinde ise eserin tamamlanması ve eve dönüş anının kabul edilmesi de uygun değildir. Seyahatin sözleşmeye uygun olarak gerçekleştirildiğinin tespit edilmesi ve uygun olarak yerine getirilmiyorsa seyahatin sona ermesinden önce seyahat edenin kullanabileceği bazı hakları olmalıdır. Zira seyahatin sona ermesinden sonra bu hakların kullanılmasında seyahat edenin bir kazanımı olmayabilir<sup>116</sup>.

İki sözleşme arasındaki son fark ise ücret yönündendir. TBK. m. 479;”*İşsahibinin bedel ödeme borcu, eserin teslimi anında muaccel olur. Eserin parça parça teslim edilmesi kararlaştırılmış ve bedel parçalara göre belirlenmişse, her parçanın bedeli onun teslimi anında muaccel olur”.* Madde de ücretin, eserin teslimi sırasında ödeneceği belirtilmiştir. Ancak uygulamada genellikle; seyahat sözleşmesinde, aksi sözleşmede bulunmadığı sürece en azından sözleşmede belirtilen ücretin bir kısmının sözleşmenin yapılmasında ödenmesi gerekmektedir. Bunun sebebi ise; seyahat sözleşmelerinin seyahat düzenleyen tarafından çok önce programlanması sebebiyle, başta bazı harcamalar yapmak zorunda olması ve seyahat düzenleyenin mağduriyetinin önlenmesidir<sup>117</sup>.

Sonuç olarak; seyahat sözleşmeleri ile eser sözleşmeleri arasında benzerliklerin bulunmasına rağmen farklılıklar olması nedeniyle, seyahat sözleşmesinin eser sözleşmesi olarak nitelendirilemeyeceği açıktır.

### **1.2.5.2.3 Satış Sözleşmesi ile Karşılaştırılması**

TBK. m.207 satış sözleşmesini; “*satıcının, satılanın zilyetlik ve mülkiyetini alıcıya devretme, alıcının ise buna karşılık bir bedel ödeme borcunu üstlendiği sözleşmedir”.* şeklinde tanımlamıştır. Kanun maddesinde, satış sözleşmesi çok dar kapsamlı tanımlanmış olmakla birlikte, bir malın para ile değiştirilmesi olarak tanımlamak daha doğru olacaktır<sup>118</sup>. Satış sözleşmesinin nitelikleri ise şu şekildedir<sup>119</sup>;

- Borç sözleşmesidir,
- İki tarafa borç yükleyen bir sözleşmedir,

<sup>116</sup> Yurt, 2000: 103.

<sup>117</sup> Oktay, 1997: 46.

<sup>118</sup> Eren, 2015: 27.

<sup>119</sup> Eren, 2015: 28.

- İvazlı bir sözleşmedir,
- Rızai bir sözleşmedir,
- Ani edimli bir sözleşmedir,
- Sebebe bağlı bir sözleşmedir.

Satış sözleşmesinin kanundaki tanım ve niteliklerinden yola çıkarak seyahat sözleşmesi ile karşılaştırma yaparsak bu iki sözleşmenin de benzer olmadığını görürüz. Satış sözleşmesi ile seyahat sözleşmesi arasında ki en önemli fark; mülkiyet konusundadır. Satım sözleşmesi ile satılan şeyin mülkiyeti ve zilyetliği alıcıya geçmekte<sup>120</sup> ancak seyahat sözleşmesinde ise böyle bir durum söz konusu olmamaktadır. Seyahat, seyahate katılana verilen hizmetlerin tümüdür, mülkiyet devredilecek bir şey değildir<sup>121</sup>.

Seyahat sözleşmeleri ile satış sözleşmeleri arasında ki diğer fark ise; satılan şeylerin nitelikleri bakımındandır. Satış sözleşmesinde satılan taşınır veya taşınmaz mal iken, seyahat sözleşmesinde satılan hizmettir.

#### 1.2.5.2.4 Hizmet Sözleşmesi ile Karşılaştırılması

TBK. 393. maddesi hizmet sözleşmesini; “*Hizmet sözleşmesi, işçinin işverene bağımlı olarak belirli veya belirli olmayan süreyle iş görmeyi ve işverenin de ona zamana veya yapılan işe göre ücret ödemeyi üstlendiği sözleşmedir.*

*İşçinin işverene bir hizmeti kısmi süreli olarak düzenli biçimde yerine getirmeyi üstlendiği sözleşmeler*”. olarak tanımlamıştır. Hizmet sözleşmesinin kanunda da belirtildiği gibi en önemli özelliği; işçi ile işveren arasında bağımlılık ilişkisinin mevcut olmasıdır. Ancak seyahat düzenleyen ile seyahat eden arasında bu bağımlılık ilişkisi bulunmamaktadır. Seyahat düzenleyen tarafından zaten seyahat başlamadan önce belirlenen program dahilinde seyahat seyir etmekte ve seyahat sırasında seyahat düzenleyenin seyahat edene hizmet sözleşmesinde ki gibi bir hakimiyeti söz konusu olmamaktadır<sup>122</sup>. Buradaki tek istisna ise seyahatin öngörülen şekilde devam etmemesi halidir.

İki sözleşme arasında ki diğer fark ise; hizmet sözleşmesinin sürekli borç ilişkisi niteliğinde bir sözleşme olmasıdır. Seyahat sözleşmesinde ise; ücret ödeme borcu, hizmet sözleşmesinde ki gibi periyodik olarak doğmamakta, bir defada doğmaktadır. Bu durumda akla gelen soru ise; günümüz koşullarında seyahat bedelinin, seyahat edenler tarafından peşin olarak ödenmemesi sebebiyle taksitli olarak ödenmesi durumunda hizmet sözleşmesinde ki gibi sürekli bir borç ilişkisinin doğup doğmayacağıdır. Ancak seyahat sözleşmesinde ücretin

<sup>120</sup> Eren, 2015: 59.

<sup>121</sup> Oktay, 1997: 47.

<sup>122</sup> Oktay, 1997: 47.

taksit ile ödenmesi, hizmet sözleşmesinde ki gibi periyodik bir borç ilişkisi doğurmamaktadır<sup>123</sup>.

Hizmet ile seyahat sözleşmesi arasında ki son fark ise; hizmet sözleşmesinin süresinin seyahat sözleşmesine oranla çok kısa olmasıdır.

## 1.2.6 Hukuki Nitelendirme

### 1.2.6.1 Genel Olarak

Seyahat sözleşmesini, yukarıda vekalet, eser, satım ve hizmet sözleşmeleri ile karşılaştırdığımızda bu sözleşmelerin bazı unsurları ile benzerlik gösterdiğini ancak tam anlamıyla hiçbir sözleşme ile uyuşmadığını gördük. Seyahat sözleşmesi, özelliği itibariyle birçok edimlerin bir araya gelmesiyle oluşmaktadır. Bu edimlere bakacak olursak örneğin, seyahatte ulaştırma unsuru olduğu takdirde taşıma sözleşmesinden, konaklama durumunda kira sözleşmesinden, yeme içme durumunda ise satış sözleşmesinden bahsetmek gerekecektir<sup>124</sup>. Bu yönüyle seyahat sözleşmesi kanunumuzda ayrıntılı olarak yer almayan ancak sosyal ve ekonominin gelişmesiyle hayatımıza ve hukuk literatürüne giren bir sözleşmedir.

TBK. m.26; “*Taraflar, bir sözleşmenin içeriğini kanunda öngörülen sınırlar içinde özgürce belirleyebilirler*”. m.27; “*Kanunun emredici hükümlerine, ahlaka, kamu düzenine, kişilik haklarına aykırı veya konusu imkansız olan sözleşmeler kesin olarak hükümsüzdür*” “Kanun maddelerinde de yer aldığı gibi taraflar, akit serbestisi ilkesine göre yukarıda belirtilen bir takım özelliklere aykırı olmamak kaydıyla diledikleri tipte ve muhtevada sözleşme yapabilirler<sup>125</sup>. Dolayısıyla günümüzde bu kanun maddesine dayanılarak çeşitli sözleşme tipleri oluşturulmuştur.

Kanunda, ismi anılan bununla birlikte tarafların haklarından ve borçlarından, asli edimlerinden, hüküm ve sonuçlarından bahsedilen birçok sözleşme bulunmaktadır. Bu tarz sözleşmelere tipik sözleşmeler denilmektedir. Ancak bir sözleşmenin kanun maddesinde bahsedilmesi onu tipik sözleşme olarak nitelendirmeye yetmemekte, belirttiğimiz gibi objektif esaslı unsurlarının kanundan çıkarılabilmesi ve sözleşmenin özgün bünyesinden kaynaklanabilecek asli sorunların da kanunda önemli ölçüde düzenlenmiş olması gerekmektedir<sup>126</sup>.

<sup>123</sup> Oktay, 1997: 47.

<sup>124</sup> Sayın, 2013: 64, Fikret, 2008: 85-109, Ceylan, 2004: 244.

<sup>125</sup> Yurt, 2000: 107.

<sup>126</sup> Gürzumar, 1998: 161, Başaran, 2012: 178.

Tipik sözleşmeler dışında, kanunda düzenlenmemiş ancak TBK. m. 26 ve 27 de yer alan sözleşme serbestisi nedeniyle uygulamada karşımıza çıkan sözleşmeler de mevcuttur<sup>127</sup>. Bu sözleşmelere atipik sözleşmeler denilmekte olup bunların asli edim yükümlülükleri ile hüküm ve sonuçlarından bahsedilmemiştir<sup>128</sup>. Seyahat sözleşmesinin tanımı, kanunda yer almakla birlikte, tarafların hak ve borçlarının çok ayrıntılı olarak düzenlenmediğini, sözleşme ile ilgili ayrıntıların düzenlenmesinin yönetmeliğe bırakıldığını görmekteyiz. Bu yönüyle seyahat sözleşmesi; uygulamada da çok fazla karşımıza çıkması ve seyahat acentelerinin dahi internet sitesinde bulunması sebebiyle tam anlamıyla atipik sözleşme olarak anılmamakta, tipik sözleşmeye daha yakın olan “kitlesel tipikleşmiş sözleşme” olarak tanımlanmaktadır<sup>129</sup>.

Seyahat sözleşmesinin isimsiz sözleşme olduğu kabul edilmiş olup bu isimsiz sözleşmelerden karma mı yoksa kendine özgümü (sui generis) olduğu konusunda tartışmalar mevcuttur. Seyahat sözleşmesinin karma veya kendine özgü(sui generis) sözleşmelerden hangisine uygun olduğunun saptanması uyuşmazlıklar söz konusu olduğunda uygulanacak hükümler açısından önem taşımaktadır.

#### **1.2.6.2 Seyahat Sözleşmesinin Karma Sözleşme Olarak Nitelendirilmesi**

Karma sözleşme; tarafların, kanunda düzenlenmiş isimli sözleşme tiplerinden iki veya daha fazlasının içerdiği esaslı unsurlarını kanunun öngörmediği tarzda kısmen veya tamamen bir araya getiren sözleşmelerdir<sup>130</sup>. Doktrinde bazı görüşler; bu tanımdan yola çıkarak seyahat sözleşmesinin de birden çok sözleşmenin birleşmesinden oluşan karma sözleşme olduğunu kabul etmektedir. Seyahat sözleşmesinin karma sözleşme olduğunu kabul eden görüşte kendi arasında ikiye ayrılmaktadır<sup>131</sup>. İlk görüş; seyahati eser sözleşmesindeki iş görenin sağlayacağı sonuç kabul ederek eser sözleşmesi olarak değerlendirmekte, eser sözleşmesine yabancı olan şahsi ilişkilerin ise vekalet sözleşmesine ait unsurların eser sözleşmesine katılması olarak tanımlamaktadır<sup>132</sup>. İkinci görüş ise; seyahat sözleşmesini oluşturan her bir unsur için ait olduğu yani; eser, vekalet, satım ve kira sözleşmelerinin uygulanacağı görüşüdür<sup>133</sup>. Bu görüşe göre; belirtilen sözleşmelerde ki ilişkiler bir birlik oluşturarak seyahat düzenleme sözleşmesi içinde birleşmektedir<sup>134</sup>.

<sup>127</sup> Yavuz, 2012: 11, Aydoğdu, 2011: 31.

<sup>128</sup> Gümüş, 2013: 4, Eren, 2015: 84, Zevkliler ve Gökyayla, 2013: 10, Aydoğdu, 2011: 18.

<sup>129</sup> Sayın, 2013: 66, Eren, 2015: 87.

<sup>130</sup> Eren, 2015: 91, Sayın, 2013: 66, Başaran, 2012: 178.

<sup>131</sup> Oktay, 1997: 49.

<sup>132</sup> Oktay, 1997: 49.

<sup>133</sup> Yurt, 2000: 112, Oktay, 1997: 49.

<sup>134</sup> Oktay, 1997: 49.

Seyahat sözleşmesini oluşturan unsurlara ait sözleşme hükümlerini uygularken TMK. m.1 de yer alan; *"Kanun, sözüyle ve özüyle değındiğı bütün konularda uygulanır.*

*Kanunda uygulanabilir bir hüküm yoksa, hâkim, örf ve âdet hukukuna göre, bu da yoksa kendisi kanun koyucu olsaydı nasıl bir kural koyacak idiyse ona göre karar verir.*

*Hâkim, karar verirken bilimsel görüşlerden ve yargı kararlarından yararlanır"* esaslara dayanılarak geliştirilmelidir<sup>135</sup>. Buna göre kanunda yer alan farklı sözleşme tiplerinden bazı unsurları alarak kanunda yer almayan karma sözleşmelerde her bir unsura ait olduğu sözleşme hükümlerini uygulamak bizi uygun olmayan sonuçlara götürmektedir<sup>136</sup>. Çünkü seyahat sözleşmesi; vekalet, eser, satım ve kira gibi sözleşmelerin ayrı ayrı değerlendirilmesiyle değil aksine birbiriyle bağlantılı olarak, tamamlayarak oluşmaktadır<sup>137</sup>. Dolayısıyla karma sözleşmeler, kendisini oluşturan sözleşmelerden farklı olduğu için, her bir unsura ait sözleşme hükümlerini uygulamak tarafların menfaatlerine aykırı düşmektedir<sup>138</sup>.

Her bir unsura ait sözleşme hükümlerini uygulamak yerine bütün olarak sözleşmenin niteliğine uygun hükümler kıyasen uygulanmış olsa bile seyahat sözleşmesinin karma sözleşme olarak nitelendirilemeyeceğı belirtilmektedir. Seyahat sözleşmesinin karma sözleşme olarak nitelendirilebilmesi için kanunda düzenlenmiş sözleşmelere ilişkin unsurların yine kanunun öngörmediğı şekilde bir araya getirilmesi gerekir. Ancak seyahat sözleşmesindeki bazı edimler kanunda düzenlenmiş hiçbir sözleşme tipine uymamaktadır<sup>139</sup>. Dolayısıyla seyahat sözleşmesi karma sözleşme olarak nitelendirilemeyecektir.

### **1.2.6.3 Seyahat Sözleşmesinin Sui Generis Sözleşme Olarak Nitelendirilmesi**

Seyahat sözleşmesini karma sözleşme olarak kabul etmeyen görüşler bu sözleşmenin sui generis sözleşme olduğunu kabul etmektedirler<sup>140</sup>. Sui generis sözleşmeler; *"kısmen veya tamamıyla kanunda düzenlenmemiş olan unsurlardan oluşan edimleri, yine kanunda öngörülmemiş, ancak çok daha özgün bir içsel birlik sağlayacak şekilde bir arada bulunduran, böylelikle de karma değil yepyeni bir hukuki ilişki türü oluşturan sözleşmeler"* şeklinde tanımlanmıştır<sup>141</sup>. Seyahat sözleşmesinin sui generis sözleşme olarak nitelendirilmesinin sebebi; bu sözleşmede de yer alan bazı edimlerin kanunda yer alan sözleşmelerde dahi düzenlenmemiş olmasıdır<sup>142</sup>. Örneğin; seyahat sözleşmesi içerisindeki:

<sup>135</sup> Kutalp, 2013: 139.

<sup>136</sup> Yurt, 2000: 113, Oktay, 1997: 50.

<sup>137</sup> Yurt, 2000: 113, Oktay, 1997: 50.

<sup>138</sup> Yurt, 2000: 113, Oktay, 1997: 50.

<sup>139</sup> Yurt, 2000: 114.

<sup>140</sup> Oktay, 1997: 51, Ceylan, 2004: 244, Hamamcıoğlu, 2010: 283, Yurt, 2000: 114, Aslan, 2013: 55.

<sup>141</sup> Başaran, 2012: 179, Tandoğan, 2008: 12, Arat: 245, Yurt, 2000: 114, Gürzumar, 1998: 126.

<sup>142</sup> Yurt, 2000: 114.

yedirme, içirme, rehberlik etme, gezdirme gibi edimler kanunda yer alan diğer sözleşmelerde düzenlenmemiştir<sup>143</sup>.

Seyahat sözleşmesini sui generis sözleşme olarak kabul ettiğimiz takdirde; dürüstlük kuralları ve somut olayın özelliklerine göre benzer sözleşme türleri olan vekalet, eser ya da diğer aynı nitelikteki sözleşme türlerine ilişkin kanun maddeleri kıyasen uygulanmalıdır<sup>144</sup>. Ayrıca; TMK. m.5;”*Borçlar Kanununun genel nitelikli hükümleri, uygun düştüğü ölçüde tüm özel hukuk ilişkilerine uygulanır*”. gereği TBK. genel hükümlerine ve örf adet hukuku ile mahkeme içtihatlarına da dayanılarak sorunlar çözüme kavuşturulabilir<sup>145</sup>. Tüm bu alternatif kurallar vasıtası ile çözüm yaratılamadığı takdir de ise hakim, TMK. m.; “*Kanunda uygulanabilir bir hüküm yoksa, hâkim, örf ve âdet hukukuna göre, bu da yoksa kendisi kanun koyucu olsaydı nasıl bir kural koyacak idiyse ona göre karar verir*”. hükmü gereğince hukuk yaratma yoluna başvurabilir<sup>146</sup>. Ancak hakimin bu faaliyetini yorum faaliyetinden ayırmak gerekmektedir<sup>147</sup>

Kıyasen uygulama söz konusu olduğunda, seyahat sözleşmesi ile ilgili uyumsuzluklarda kanunda düzenlenen hangi sözleşme türüne başvurulacağı tartışmalıdır. Eser, vekalet ve diğer sözleşme türlerini seyahat sözleşmesi ile karşılaştırdığımızda, her bir sözleşme türünün bazı özellikleriyle benzerlikler gösterdiğini görmüştük.

Vekalet sözleşmesinde vekilin sorumluluğu seyahat sözleşmesindeki seyahat düzenleyenin sorumluluğuna göre daha hafiftir. Örneğin;

- Seyahat düzenleyenin sonuç sorumluluğu mevcuttur,
- Seyahat düzenleyen her zaman sözleşmeden dönemez,
- Vekil yerine başkasını tayin ettiğinde bu kişiye talimat vermekte kusurlu olmadığını ispat ederek sorumluluktan kurtulabilir. Seyahat sözleşmesinde seyahat düzenleyen, seyahat eden ile üçüncü kişiler arasında aracı değil aksine sözleşmensin tarafıdır. Dolayısıyla sözleşme kötü ifa edildiği takdirde yardımcı kişilerin fiilleri nedeniyle sorumluluğu devam etmektedir,
- Vekil vekaletten her zaman istifa edebilir.

Vekalet sözleşmesinde işi özenle ve sadakatle görme borcu en temel borç iken, eser sözleşmesinde ise seyahat sözleşmesinde olduğu gibi işi özen ve sadakatle yapmak yetmeyip

<sup>143</sup> Aslan, 2013: 312, Öksüz, 2006: 334.

<sup>144</sup> Oktay, 1997: 51, Yurt, 2000: 115, Sayın, 2013: 66.

<sup>145</sup> Sayın, 2013: 66, Yurt, 2000: 115.

<sup>146</sup> Sayın, 2013: 66, Yurt, 2000: 115, Ceylan, 2004: 246.

<sup>147</sup> Kuntalp, 2013: 213.



mutlaka bir sonuca ulaşılması gerekmektedir. Ancak eser sözleşmesi ise; teslim, kontrol ve tamir imkanı bakımından seyahat sözleşmesinden farklılık göstermektedir<sup>148</sup>.

Tüm bu nedenler sebebiyle, seyahat sözleşmesi eser ve vekalet sözleşmeleri ile farklılıklar gösterse de, vekalet sözleşmesinin değil de eser sözleşmesi hükümlerinin kıyasen seyahat sözleşmesine uygulanması yönünde ki görüşler ağır basmaktadır<sup>149</sup>. Bu görüşlere rağmen eser sözleşmesinin hükümleri seyahat sözleşmesine direkt olarak uygulanmamakta ancak benzerliğin elverdiği ölçüde kıyasen uygulanmalıdır<sup>150</sup>.

#### 1.2.6.4 Kanaatimiz

Seyahat sözleşmesinin, karma veya sui generis sözleşmelerden hangisine benzediğinin tartışılmasında ki amaç; seyahat sözleşmeleri hakkındaki uyuşmazlıkların çözümünde hangi sözleşme hükümlerine başvurulacağıdır. Seyahat sözleşmesini karma sözleşme olarak kabul ettiğimiz takdirde; uyuşmazlıkların çözümünde kanunda yer alan farklı sözleşme tiplerinden bazı unsurlarını alarak sözleşme hükümlerini uygulamamız gerekecektir. Sui generis sözleşme olarak kabul ettiğimiz takdirde ise; sui generis sözleşmelerin niteliği gereği kıyas yoluna başvurulacaktır.

Karma sözleşmeleri; tarafların, kanunda düzenlenmiş isimli sözleşme tiplerinden iki veya daha fazlasının içerdiği esaslı unsurlarını kanunun öngörmediği tarzda kısmen veya tamamen bir araya getiren sözleşmeler olarak tanımlamış idik<sup>151</sup>. Ancak daha öncede belirtmiş olduğumuz gibi seyahat sözleşmesini karma sözleşme olarak nitelendirdiğimiz de kanunda yer alan hangi sözleşme tipine ait hükümlerin uygulanacağı önem teşkil etmektedir. Eser, vekalet ve diğer aynı nitelikteki sözleşme hükümleri incelendiğinde; seyahat sözleşmesinin bu sözleşmeler ile benzer yönlerinin olduğunu tespit ettik. Ancak benzer yönlerin bulunmasına rağmen, seyahat sözleşmesini bu sözleşmelerin bir türü olduğunu kabul etmek doğru olmayacaktır.

Hem eser hem de seyahat sözleşmeleri sonuç odaklı sözleşmeler olup vekalet sözleşmesinin ana unsuru sonuç değildir. Ancak eser ve vekalet sözleşmesindeki sonuç, her iki sözleşme içinde farklı niteliktedir. Eser sözleşmesinde odak sadece sonuç olup eserin meydana gelmesinde gösterilen hizmet ve faaliyetlerin bir önemi bulunmamaktadır. Seyahat sözleşmesinde ise; o seyahatin gerçekleştirilmiş olması yetmemekte sonucun oluşabilmesi için gereken edimlerin de yerine getirilmesi ve bunların arasında da uyum olması gerekmektedir. Karma sözleşmenin niteliğine göre; işte burada ki her bir edim için

<sup>148</sup> Oktay, 1997: 51.

<sup>149</sup> Oktay, 1997: 51, Yurt, 2000: 115.

<sup>150</sup> Oktay, 1997: 51.

<sup>151</sup> Eren, 2015: 91, Sayın, 2013: 66, Başaran, 2012: 178.

uygulanacak hükümler benzer sözleşmelere göre çözüme kavuşturulacaktır. Sözleşmede verilen her hizmet için doğabilecek sorumluluğu hizmetin niteliğine göre ayrı bir sözleşmeye dayandırmak ise bizi sağlıklı olmayan sonuçlara götürecektir<sup>152</sup>. Bu sebeple seyahat sözleşmesini karma sözleşme olarak düşünmemiz doğru olmayacaktır. Sui generis sözleşmelerde ise; benzer sözleşme hükümleri (ki burada kabul edilen görüş eser sözleşmesi ile benzerliğin vekalet sözleşmesine göre daha yakın olduğudur) seyahat sözleşmesine direkt olarak uygulanmamakta ancak benzerliğin elverdiği ölçüde kıyasen uygulanmaktadır. Burada hakim sözleşmeyi güven teorisine göre yorumlayarak TMK.m.1 ve 4'e göre tamamlamalı ve niteliğine göre uygulanabilecek en uygun hükümleri tespit ederek sorunu çözmelidir<sup>153</sup>.

Kanaatimizce; seyahat sözleşmesi ile ilgili hukuki çözümlerde, seyahat sözleşmesi içerisinde bulunan hizmetleri bir bütün halinde değerlendirmek ve kombine sözleşme nitelendirmesi yapmak en doğrusu olacaktır. Kombine sözleşmelerde ise kıyas yöntemini uygulamak amaca uygun olacaktır<sup>154</sup>. Zira kanunda düzenlenmiş sözleşmelere ilişkin hükümlerin, isimsiz sözleşmelere uygulanabilmesi için kanundaki tanımın isimsiz sözleşmeye birebir uymasıyla mümkün olabilir<sup>155</sup>.

---

<sup>152</sup> Oktay, 1997: 53.

<sup>153</sup> Yurt, 2000: 117.

<sup>154</sup> Sayın, 2013: 68, Oktay, 1997: 52, Zevkliler ve Aydoğdu, 2004: 202.

<sup>155</sup> Ozanoğlu, 2000: 69.

## İKİNCİ BÖLÜM

### SEYAHAT SÖZLEŞMESİNİN KURULMASI

#### 2.1 Genel Olarak

Sözleşme, tarafların karşılıklı irade beyanları ile kurulan bir hukuki işlemdir. Seyahat sözleşmesinin kurulabilmesi içinde; öneri ve kabulün yani iki tarafın iradelerinin karşılıklı, birbirine uygun olması gerekmektedir.

Seyahat sözleşmesi ise; sözleşme akdetme yetkisine sahip gerçek ve tüzel kişilerce düzenlenebilir. Seyahat sözleşmesinin karşılıklı borç doğuran bir sözleşme niteliğine sahip olması nedeniyle, küçük veya kısıtlılar için yasal temsilcilerinin rızası gerekmektedir<sup>156</sup>.

Sözleşmelerin bir temsilci aracılığıyla yapılması da söz konusu olabilir. Bu şekilde yapılan sözleşmelere aile fertlerinden birinin aracılığı ile yapılan sözleşmeler örnek verilebilir. Burada sözleşmeyi yapan kişinin tutumu sözleşmeyi diğerlerini temsilen mi yoksa kendi adına ve hesabına mı yaptığı konusunda belli olacaktır<sup>157</sup>.

4077 Sayılı Eski Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanun seyahat sözleşmesini yazılı şekil şartına bağlamamışsa da, 6502 Sayılı TKHK.'nun m. 4/1 bendinde seyahat düzenleme sözleşmesinin yazılı yapılma şartı açıkça dile getirilmiştir<sup>158</sup>. Kanun hükmü şu şekildedir;” *Bu Kanunda yazılı olarak düzenlenmesi öngörülen sözleşmeler ile bilgilendirmeler en az on iki punto büyüklüğünde, anlaşılabilir bir dilde, açık, sade ve okunabilir bir şekilde düzenlenir ve bunların bir nüshası kâğıt üzerinde veya kalıcı veri saklayıcısı ile tüketiciye verilir*”.

#### 2.2 Öneri ve Kabul

Sözleşme, öneri ve kabulün birleşmesi ile kurulur<sup>159</sup>. Sözleşmenin meydana gelebilmesi için gerekli olan iki irade açıklamasından zaman bakımından önce yapılabildiği icap, bu açıklamayı yapana ise icapçı denir. Kabul ise, öneriye karşılık olarak, öneriyi yapana yöneltilen ve akdi icaba uygun olarak meydana getirme maksadını kesin olarak ifade eden

<sup>156</sup> Oktay, 1997: 59.

<sup>157</sup> Oktay, 1997: 59.

<sup>158</sup> 6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanunun m. 4/1; “Bu Kanunda yazılı olarak düzenlenmesi öngörülen sözleşmeler ile bilgilendirmeler en az on iki punto büyüklüğünde, anlaşılabilir bir dilde, açık, sade ve okunabilir bir şekilde düzenlenir ve bunların bir nüshası kâğıt üzerinde veya kalıcı veri saklayıcısı ile tüketiciye verilir. Sözleşmede bulunması gereken şartlardan bir veya birkaçının bulunmaması durumunda, eksiklik sözleşmenin geçerliliğini etkilemez. Bu eksiklik sözleşmeyi düzenleyen tarafından derhâl giderilir”.

<sup>159</sup> Hatemi ve Gökyayla, 2012: 28, Önen, 1999: 30.

irade beyanıdır<sup>160</sup>. Öneri sözleşmenin doğabilmesi için teklifte bulunmak gerekmektedir. İki taraftan hangisinin açıklamasının öneri hangisinin açıklamasının kabul olduğunu anlayabilmek için hangisinin zaman itibarıyla önce yapılmış olduğuna bakmak gerekir.

Sözleşmenin kurulabilmesi için gerekli olan öneri; seyahat sözleşmelerinde seyahat büroları yaparlar. Bu büroların; gazetelerde, televizyonlarda, radyolarda fiyat göstermeksizin reklamlar ve ilanlar yapması, tarife, katalog ve cari fiyat listesi göndermesi icap-öneri kabul edilir<sup>161</sup>. 818 Sayılı Eski Borçlar Kanunu; broşürler, katalogların yayınlanması veyahut da gazetede yayınlanan ilanları öneri olarak değil öneriye davet şeklinde değerlendiriyordu<sup>162</sup>. Ancak yeni Borçlar Kanunu söz konusu bu durumu tüketici lehine değiştirmiş ve katalog, broşür ve gazetede yayınlanan ilanlarında öneri olduğunu kabul etmiştir.

Seyahat düzenleyen; seyahat sözleşmesi için öneride bulunup da bir süre belirlediyse, bu sürenin sona ermesine kadar, önerisiyle bağlıdır. Muhatap; belirlenen bu süre sona erene kadar kabul ettiğini seyahat düzenleyene ulaştırmazsa, düzenleyen önerisiyle bağlılıktan kurtulur<sup>163</sup>.

Seyahat sözleşmesi hazır olanlar ve hazır olmayanlar arasında olmak üzere iki şekilde yapılabilir;

### 2.2.1 Hazırlar Arasında

“Hazır” kavramı; sözleşmenin taraflarının, öneri ve kabul beyanlarını açıkladığı anda öğrenilebilecek pozisyonda olmalarını ifade eder<sup>164</sup>. Seyahat etmek isteyen kişi; seyahat düzenleyenlerin bulunduğu bürolarda ise sözleşme sözlü olarak hemen kurulabilir ya da seyahat edene bildirilmesi şartıyla, kabul edildiğine ilişkin yazılı açıklamanın yapıldığı anda kurulur<sup>165</sup>. Seyahat edecek olan kişiye yapılan öneri hemen kabul edilmezse, öneride bulunan kişi önerisiyle artık bağlı değildir, sorumluluktan kurtulur.

Önerinin hazır olanlar arasında yapılmış sayılması, sadece iki tarafın aynı yerde karşı karşıya oturup görüşmekte olmaları halinden ibaret değildir; teknolojinin gelişmesiyle birlikte hayatımıza giren bilgisayarlar ve telefonlar ile yapılan öneri de hazır olanlar arasında yapılmış

<sup>160</sup> Şeker, 2013: 81-98.

<sup>161</sup> 6098 Sayılı Borçlar Kanunu m.8;” Öneren, önerisi ile bağlı olmama hakkının saklı olduğunu açıkça belirtirse veya işin özelliğinden ya da durumun gereğinden bağlanma niyetinde olmadığı anlaşılırsa, önerisi kendisini bağlamaz. Fiyatını göstererek mal sergilenmesi veya tarife, fiyat listesi ya da benzerlerinin gönderilmesi, aksi açıkça ve kolaylıkla anlaşılmadıkça öneri Sayılı”.

<sup>162</sup> 818 Sayılı Borçlar Kanunu m. 7;” İcabı dermeyan eden kimse bu bapta hakları mahfuz olduğunu sarahaten beyan eder yahut akdi iltizam etmemek niyetinde olduğu gerek halin muktezasından gerek işin hususi mahiyetinden istidlal olunursa, icap lüzum ifade etmez”.

<sup>163</sup> 6098 Sayılı Borçlar Kanunu m.3”Kabul için süre belirleyerek bir sözleşme yapılmasını öneren, bu sürenin sona ermesine kadar önerisiyle bağlıdır. Kabul bu süre içinde kendisine ulaşmazsa; öneren, önerisiyle bağlılıktan kurtulur”.

<sup>164</sup> Sağlam, 2007: 73.

<sup>165</sup> Yurt, 2000: 57.

sayılır<sup>166</sup>. Örneğin internet üzerinden seyahat sözleşmesi alındığı zaman da sözleşme hazırlar arasında olarak sayılmaktadır. Seyahat edenler; bilgisayar ya da telefon araçlarıyla yapılan sözleşmelerde, seyahat için gerekli olan belgeleri ve yolculuk biletlerini, seyahat bürosundan, uçak veya otobüsten alabilirler<sup>167</sup>.

## 2.2.2 Hazır Olmayanlar Arasında

Karşı tarafın öneri beyanını anında değil de, bir müddet süre geçtikten sonra öğrenebilmesi söz konusuysa hazır olmayanlar arasında yapılan sözleşmeden söz edilir<sup>168</sup>. Böyle bir durumda kesintisiz bir iletişim söz konusu değildir. Hazır olmayanlar arasında yapılan sözleşmede; seyahat etmek isteyen ile düzenleyen arasında bir aracı bulunmaktadır<sup>169</sup>. Aracı; seyahat acentesi veya direk iletişime olanak vermeyen mektup, telgraf gibi iletişim araçları olabilir<sup>170</sup>.

Hazır olmayan kişiye yapılan öneri; zamanında ve usulüne uygun olarak gönderilmiş bir yanıtın ulaşmasının beklenebileceği ana kadar, önereni bağlar<sup>171</sup>. Öneren, önerisini zamanında ulaştırmış sayabilir. Zamanında gönderilen kabul, önerene geç ulaşır ve öneren onunla bağlı olmak istemezse, durumu hemen kabul edene bildirmek zorundadır<sup>172</sup>.

Kabul beyanı; önerenin hakimiyet alanına ulaştığı anda sözleşme meydana gelir, önerenin kabul beyanını öğrenmesi şart değildir<sup>173</sup>. Ancak açık bir kabul beyanına ihtiyaç duyulmayan hallerde, öneri muhatap tarafından uygun bir süre içerisinde reddedilmediği takdirde öneri muhatapın hakimiyet alanına ulaştığı anda sözleşme kurulmuş sayılır<sup>174</sup>.

Hazır olmayanlar arasında sözleşmenin hükümleri; kabul haberinin muhatap tarafından öneride bulunan tarafa gönderildiği anda doğmaya başlar<sup>175</sup>. Açık kabul gerekmeyen hallerde ise, önerinin karşı tarafa ulaşması ile sözleşme hüküm ve sonuçlarını

<sup>166</sup> 6098 Sayılı Borçlar Kanunu m.4”Kabul için süre belirlenmeksizin hazır olan bir kişiye yapılan öneri hemen kabul edilmezse; öneren, önerisiyle bağlılıktan kurtulur. Telefon, bilgisayar gibi iletişim sağlayabilen araçlarla doğrudan iletişim sırasında yapılan öneri, hazır olanlar arasında yapılmış sayılır”.

<sup>167</sup> Yurt, 2000: 57.

<sup>168</sup> Akkurt, 2011: 32.

<sup>169</sup> Yurt, 2000: 57.

<sup>170</sup> Hatemi ve Gökyayla, 2012: 33.

<sup>171</sup> Ayan, 2012: 132.

<sup>172</sup> 6098 Sayılı Borçlar Kanunu m.5”Kabul için süre belirlenmeksizin hazır olmayan bir kişiye yapılan öneri, zamanında ve usulüne uygun olarak gönderilmiş bir yanıtın ulaşmasının beklenebileceği ana kadar, önereni bağlar. Öneren, önerisini zamanında ulaştırmış sayabilir. Zamanında gönderilen kabul, önerene geç ulaşır ve öneren onunla bağlı olmak istemezse, durumu hemen kabul edene bildirmek zorundadır”.

<sup>173</sup> Eren, 2013: 262.

<sup>174</sup> 6098 Sayılı Borçlar Kanunu m.6”Öneren, kanun veya işin özelliği ya da durumun gereği açık bir kabulü beklemek zorunda değilse, öneri uygun bir sürede reddedilmediği takdirde, sözleşme kurulmuş Sayılı”.

<sup>175</sup> 6098 Sayılı Borçlar Kanunu m.11 “ Hazır olmayanlar arasında kurulan sözleşmeler, kabulün gönderildiği andan başlayarak hüküm doğurur”.

doğurur<sup>176</sup>. Hazır olmayanlar arasında sözleşmenin meydana gelmesi yönünden varma teorisi, sözleşmenin hükümleri doğurması yönünden ise gönderme teorisi kabul edilir<sup>177</sup>.

## 2.3 Genel İşlem Koşulları

### 2.3.1 Tanımı

Borçlar hukukunda egemen olan ilke sözleşme özgürlüğü ilkesidir. Bunun sonucu olarak her birey, bir başkasıyla kuracağı sözleşmeye dayalı iradi ilişkinin kurallarını, kendi iradesiyle ve karşı tarafla anlaşarak belirlemelidir. Genel işlem şartları, seyahat sözleşmesinde seyahat düzenleyenler tarafında kötü niyetli olarak uygulanıp seyahat edenin hak kaybına uğramasına sebep olabilmektedirler. Bu sebeple, seyahat sözleşmesinde önem arz eden bir konudur.

Seyahat edenin genel işlem şartlarına karşı korunabilmesi için düzenlemeler getirilmiştir. TBK.'da genel işlem şartları ile ilgili düzenleme şu şekildedir;

*“Genel işlem koşulları, bir sözleşme yapılırken düzenleyenin, ileride çok sayıda benzer sözleşmede kullanmak amacıyla, önceden, tek başına hazırlayarak karşı tarafa sunduğu sözleşme hükümleridir. Bu koşulların, sözleşme metninde veya ekinde yer alması, kapsamı, yazı türü ve şekli, nitelendirmede önem taşımaz.*

*Aynı amaçla düzenlenen sözleşmelerin metinlerinin özdeş olmaması, bu sözleşmelerin içerdiği hükümlerin, genel işlem koşulu sayılmasını engellemez.*

*Genel işlem koşulları içeren sözleşmeye veya ayrı bir sözleşmeye konulan bu koşulların her birinin tartışılarak kabul edildiğine ilişkin kayıtlar, tek başına, onları genel işlem koşulu olmaktan çıkarmaz.*

*Genel işlem koşullarıyla ilgili hükümler, sundukları hizmetleri kanun veya yetkili makamlar tarafından verilen izinle yürütmekte olan kişi ve kuruluşların hazırladıkları sözleşmelere de, niteliklerine bakılmaksızın uygulanır”.*

Madde hükmünden de anlaşılacağı gibi genel işlem şartlarının tanımı şu şekildedir; *“bir sözleşme yapılırken düzenleyenin, ileride çok sayıda benzer sözleşmede kullanmak amacıyla, önceden, tek başına hazırlayarak karşı tarafa sunduğu sözleşme hükümleridir”*<sup>178</sup>. BK m.20 hükmünde belirtilen tanımdan da yararlanarak, standart bir sözleşmede yer alan genel işlem koşullarının zorunlu unsurları gerçekleşmiş olmalıdır ki denetim yapılabilir. Genel işlem koşullarının zorunlu unsurları şu şekildedir;

- Önceden tek yanlı olarak hazırlanması
- Çok sayıda sözleşme için olması
- Genel ve soyut nitelikte olması

<sup>176</sup> 6098 Sayılı Borçlar Kanunu m.11/II “ Açık bir kabulün gerekli olmadığı durumlarda, sözleşme önerinin ulaşma anından başlayarak hüküm doğurur”.

<sup>177</sup> Eren, 2015: 262.

<sup>178</sup> Yeniocak, 2013: 4, Reisoğlu, 2013: 70, Aslan, 2013: 171, Eren, 2015: 215.

- Önceden belirlenen sözleşme koşullarının bireysel görüşme yapılmadan kullanılması

## 2.3.2 Unsurları

### 2.3.2.1 Önceden Tek Yanlı Olarak Hazırlanması

Genel işlem koşulları, ekonomik anlamda güçlü olan tarafından tek yanlı olarak ve karşı tarafla hiçbir müzakere yapılmadan hazırlanmaktadır. Bu sebeple karşı taraf önceden tek taraflı olarak hazırlanan sözleşmenin koşullarına etki edemediği gibi sözleşmenin yapılması esnasında pazarlık da yapamamaktadır<sup>179</sup>.

TBK. m.20/3” den de anlaşılacağı üzere; genel işlem şartlarını içeren sözleşmeye veya ayrı bir sözleşmeye konulan bu koşulların her birinin tartışılarak kabul edildiğine ilişkin kayıtlar, tek başına onları genel işlem şartı olmaktan çıkartmamaktadır<sup>180</sup>.

Özellikle seyahat sözleşmelerinde sıkça karşımıza çıkan genel işlem koşulları, standart olarak seyahati düzenleyen tarafından önceden tek yanlı olarak hazırlanıp seyahate katılan herkese imzalatılmaya çalışılmaktadır. Çıkacağı seyahatin mutluluğuna kendini kaptıran tüketiciler ise, sözleşmede yer alan bu hükümleri incelemeyen imzalayarak hak kaybı yaşadığını daha sonra fark etmektedirler. TBK’ daki madde hükmünde müşterinin korunması amaçlanmıştır.

### 2.3.2.2 Çok Sayıda Sözleşme İçin Olması

Önceden belirlenen genel işlem koşulları, aynı türde birden fazla sözleşmede kullanılma amacıyla hazırlanmış olmalıdır. Önemli olan, hazırlanan genel işlem koşullarının kaç sözleşmede kullanılıp kullanılmaması değildir. O halde genel işlem şartları bir defa kullanmış olsa da daha önceden hazırlanan sözleşme koşullarına dayanıyorsa, bu koşul gerçekleşmiş sayılır<sup>181</sup>. Özellikle, seyahat sözleşmelerinin gelişen teknolojinin nimetlerinden yararlanılarak bir anda çok sayıda tüketiciye hitap ettiğini düşünürsek bu unsurun karşımıza çıkma olasılığı oldukça fazladır.

### 2.3.2.3 Genel ve Soyut Nitelikte Olması

Genel işlem koşulları, kanun hükümlerine benzer olarak belirli bir kişi veya kişiler düşünülmeden hazırlanırlar<sup>182</sup>. Herkes için uygulanmak üzere hazırlandıkları içinse genel ve

<sup>179</sup> Aydoğdu, 2011: 17.

<sup>180</sup> Reisoğlu, 2013: 73, Kılıçoğlu, 2013: 116, Eren, 2015: 219

<sup>181</sup> Atamer, 1999: 16, Havutçu, 2003: 83, Reisoğlu, 2013: 70, Aydoğdu, 2011: 18.

<sup>182</sup> Havutçu, 2003: 80, Reisoğlu, 2013: 69.

soyut olmak durumundadırlar<sup>183</sup>. Ancak genel ve soyut nitelikte olma objektif olma anlamına gelmemektedir. Çünkü çoğu zaman bu genel işlem koşulları, kullanan lehine hükümler içermektedir<sup>184</sup>.

#### 2.3.2.4 Önceden Belirlenen Sözleşme Koşullarının Bireysel Görüşme Yapılmadan Kullanılması

Ekonomik açıdan güçlü olan taraf önceden belirlenen koşulları sözleşmeye dahil ederek bireysel anlaşma konusu yapmamaktadır. Sözleşmenin karşı tarafında bulunan kişi de çoğu zaman ekonomik açıdan zayıf olduğu için veya zamanın kısıtlı olması, bilgi eksikliği, okuma zorluğu gibi nedenlerle bunların sözleşmeye dahil edilmesine olumsuz bir müdahalede bulunamaz<sup>185</sup>. Genel işlem koşulları sözleşmenin taraflarınca üzerinde tartışılmış ve bu hükümlerden biri veya birkaçı değiştirilmişse bireysel sözleşme hükmünü alan bu koşullar bakımından genel işlem koşullarından söz edilemez. Kaldı ki TKHK. m.5/3;

*“Bir sözleşme şartı önceden hazırlanmış ve standart sözleşmede yer alması nedeniyle tüketici içeriğine etki edememişse, o sözleşme şartının tüketiciyle müzakere edilmediği kabul edilir. Sözleşmeyi düzenleyen, bir standart şartın münferiden müzakere edildiğini iddia ediyorsa bunu ispatla yükümlüdür. Sözleşmenin bütün olarak değerlendirilmesinden standart sözleşme olduğu müzakere edilmiş olması, sözleşmenin kalan kısmına bu maddenin sonucuna varılırsa, bu sözleşmedeki bir şartın belirli unsurlarının veya münferit bir hükmünün uygulanmasını engellemez”.*

şeklinindedir. Kanunda açıkça belirtildiği gibi girişimci, bir standart koşulun tartışıldığını ileri sürüyorsa, ispat yükü ona aittir. Böylesine bir hüküm Türk Borçlar Kanununda yer almasa da TMK.m.6;”*Kanunda aksine bir hüküm bulunmadıkça, taraflardan her biri, hakkını dayandırdığı olguların varlığını ispatla yükümlüdür”.* şeklinde yer almaktadır

#### 2.3.2.5 Değerlendirmede Önem Taşımayan Unsurlar

Genel işlem şartlarının zorunlu unsurlarının varlığından söz ettik. Ancak bu zorunlu unsurların yanı sıra genel işlem şartlarının niteliğine etki etmeyen unsurlarda söz konusudur. TBK. m.20;”*Genel işlem koşulları, bir sözleşme yapılırken düzenleyenin, ileride çok sayıdaki benzer sözleşmede kullanmak amacıyla, önceden, tek başına hazırlayarak karşı tarafa sunduğu sözleşme hükümleridir. Bu koşulların, sözleşme metninde veya ekinde yer alması, kapsamı, yazı türü ve şekli, nitelendirmede önem taşımaz”* “şeklinindedir. Genel işlem şartlarının varlığı kabul edilirken şekli kıstaslardan uzak durmak gerekmektedir. Özellikle genel işlem koşullarının yazılı olması halinde nasıl kaleme alındıkları, ne tür bir metinde yer

<sup>183</sup> Atamer, 1999: 65, Eren, 2015: 219, Havutçu, 2003: 80, Reisoğlu, 2013: 72.

<sup>184</sup> Aydoğdu, 2011: 17.

<sup>185</sup> Atamer, 1999: 18, Havutçu, 2003: 85, Aydoğdu, 2011: 18.



aldıkları, yazı türü, basım tarzı, çoğaltılmış olup olmamaları gibi unsurlar sözleşme koşullarının genel işlem koşulları olarak nitelendirilmesinde veya nitelendirilmemesinde önemli olmamalıdır<sup>186</sup>.

Yine; sözleşmeye dahil edilmek istenen koşulların kapsamı da genel işlem koşullarının nitelendirilmesinde önem taşımamaktadır. Sözleşmenin birkaç hükümden veya sadece bir hükümden dahi genel işlem şartı niteliği taşıyabileceği kabul edilmektedir<sup>187</sup>.

Genel işlem koşullarının taraflar arasında akdedilen sözleşmede bulunması gerekli değildir. Metin bu sözleşmede yer alabileceği gibi teslim edilen belgeler arasında veya teletekte yer alabilir<sup>188</sup>.

Tarafların kişisel nitelikleri genel işlem koşulları açısından önem arz etmemektedir. Karşı taraf tacir, gerçek kişi veya kamu tüzel kişisi olabilir<sup>189</sup>.

### 2.3.3 Genel İşlem Koşullarının Denetimi

Sözleşmelerin esas itibariyle aynı sosyo-ekonomik durumda olan tarafların sözleşme hükümlerini karşılıklı tartışıp görüşmesinden sonra oluşturulması gerekmektedir. Bu nedenle sözleşmelerin kurulmasında; sözleşme özgürlüğü ve tarafların eşitliği gibi iki ana ilkeye dayanılmalıdır<sup>190</sup>. Sözleşme özgürlüğü ilkesi ile taraflara sözleşmeye konu hükümleri istedikleri gibi şekillendirebilme ve düzenleme olanağı sunulmaktadır<sup>191</sup>. Tarafların eşitliği ilkesinde ise; ekonomik ve sosyal durumlarına bakmaksızın sözleşme taraflarının kanun önünde eşit sayılmasını ifade eder<sup>192</sup>.

Ancak günümüz koşullarında sözleşmeye esas bu ana iki ilkenin uygulanması gittikçe zorlaşmıştır. Dolayısıyla genel işlem şartları içeren sözleşmelerde, sözleşmeyi düzenleyen taraf güçlü konumda iken diğer taraf düzenleyene göre güçsüz konumdadır. Kanun koyucu güçlü konumda olan tarafı sınırlandırmak ve zayıf olanı da korumak adına bazı denetim mekanizmaları getirmiştir. Kanun koyucunun, sözleşmenin zayıf olan tarafını korumak adına getirmiş olduğu denetim mekanizmaları şunlardır;

---

<sup>186</sup> Atamer, Yeşim; Yeni Türk Borçlar Kanunu Hükümleri Uyarınca Genel İşlem Koşullarının Denetlenmesi-TKHK M. 6 ve TTK M. 55, F. 1, (F) ile Karşılaştırmalı Olarak; s.11.

<sup>187</sup> Atamer: 11, Havutçu, 2003: 91.

<sup>188</sup> Atamer: 11.

<sup>189</sup> Kılıçoğlu, 2013: 114, Aslan, 2013: 174.

<sup>190</sup> <http://www.hukukiboyut.com/arsiv/d2009112493649.pdf>, erişim tarihi: 02.05.2016

<sup>191</sup> Eren, 2015: 19.

<sup>192</sup> Eren, 2015: 20.

### 2.3.3.1 Yürürlük Denetimi

Yürürlük denetimi; genel işlem koşulunun sözleşme içeriğine dahil olup olmadığının tespiti aşamasıdır<sup>193</sup>. Bu denetim mekanizması TBK. m.21 de düzenlenmiştir. Madde hükmüne göre;

*“Karşı tarafın menfaatine aykırı genel işlem koşullarının sözleşmenin kapsamına girmesi, sözleşmenin yapılması sırasında düzenleyenin karşı tarafa, bu koşulların varlığı hakkında açıkça bilgi verip, bunların içeriğini öğrenme imkanı sağlamasına ve karşı tarafın da bu koşulları kabul etmesine bağlıdır. Aksi takdirde, genel işlem koşulları yazılmamış sayılır.*

*Sözleşmenin niteliğine ve işin özelliğine yabancı olan genel işlem koşulları da yazılmamış sayılır”.*

Kanun maddesinin ilk fıkrasında genel işlem koşullarının sözleşmelere dahil edilebilmesi için üç şartın birlikte bulunması gerektiğinden bahsedilmiştir. Bu üç şart; genel işlem koşullarını düzenleyen tarafın, sözleşmenin yapılması sırasında karşı tarafa bu koşulların varlığı hakkında açıkça bilgi vermesi, bu koşulların içeriğini öğrenme imkanı sağlaması ve karşı tarafın da bu koşulları kabul etmesidir<sup>194</sup>. İkinci fıkrada ise; söz konusu şartlardan herhangi birine uyulmadığı takdirde, genel işlem koşulunun yazılmamış sayılacağından bahsedilmektedir. TBK. m. 22 ile de yazılmamış sayılmanın sözleşmeye etkisi düzenlenmiştir. Bu hüküm şu şekildedir; *“sözleşmenin yazılmamış sayılan genel işlem koşulları dışındaki hükümleri geçerliliğini korur. Bu durumda düzenleyen, yazılmamış sayılan koşullar olmasaydı diğer hükümlerle sözleşmeyi yapmayacak olduğunu ileri süremez”*. Bu hüküm ile kanun koyucu söz konusu işlemi tamamen geçersiz kılmak yerine sadece geçersiz saydığı hükümleri sözleşme dışı bırakarak geri kalan kısmın kullanılabilceğini belirtiyor. Bunun sebebi de yine zayıf olan yanı korumaktır. Eğer söz konusu genel işlem koşulları sebebiyle bu sözleşmenin tamamının geçersiz olacağı kabul edilseydi, taraflar arasında sözleşme tamamen ortadan kalkar ve zayıf taraf elde etmek istediği menfaatten mahrum kalırdı<sup>195</sup>.

TBK.’ da yazılmamış sayılmanın yaptırımına ilişkin hükümde bulunmaktadır. TBK. m. 24’e göre; *“genel işlem koşullarının bulunduğu bir sözleşmede veya ayrı bir sözleşmede yer alan ve düzenleyene tek yanlı olarak karşı taraf aleyhine genel işlem koşulları içeren sözleşmenin bir hükmünü değiştirme ya da yeni düzenleme getirme yetkisi veren kayıtlar yazılmamış sayılır”*. Madde hükmüne göre; düzenleyenin karşı taraf aleyhine sözleşmede değişiklik yapmasını veya sözleşmeye yeni hüküm getirmesine ilişkin şartlarda yazılmamış sayılacaktır<sup>196</sup>.

<sup>193</sup> Akçaal, 2014: 55.

<sup>194</sup> Eren, 2015: 220, Akçaal, 2014: 56.

<sup>195</sup> Kuntalp, 2013: 96.

<sup>196</sup> Kılıçoğlu, 2013: 114, Eren, 2015: 221.

### 2.3.3.2 Yorum Denetimi

Sözleşmede yürürlük denetiminden geçen ve sözleşmenin içeriğine dahil olduğu belirlenen genel işlem şartları daha sonra da yorum yoluyla denetlenmektedir. Yorum denetimi TBK. m.23 de düzenlenmiştir. Bu madde hükmü; “*genel işlem koşullarında yer alan bir hüküm, açık ve anlaşılır değilse veya birden çok anlama geliyorsa, düzenleyenin aleyhine ve karşı tarafın lehine yorumlanır*”. şeklindedir. Hükme göre genel işlem koşullarında yer alan bir hükmün, açık ve anlaşılır olmaması veya birden çok anlama gelmesi halinde, düzenleyenin aleyhine ve karşı tarafın lehine yorumlanması gerekmektedir. Bu sayede, söz konusu sınırlandırmanın gizli ayıplar bakımından uygulanamayacağı kabul edilmelidir<sup>197</sup>.

Genel işlem şartlarının yorum denetimine ilişkin TBK. m.23’ün yanında TKHK.. m. 5/IV de de düzenleme bulunmaktadır. Bu düzenlemeye göre; “*Sözleşmede yer alan bir hükmün açık ve anlaşılır olmaması veya birden çok anlama gelmesi hâlinde; bu hüküm, tüketicinin lehine yorumlanır*”

### 2.3.3.3 İçerik Denetimi

İçerik denetimi ise; yürürlük ve yorum denetim aşamalarının işe yaramadığı durumlarda genel işlem koşulunun geçerliliğini denetler. İçerik denetimine ilişkin madde ise TBK. m.25 de düzenlenmiştir. Bu maddeye göre; “*Genel işlem koşullarına, dürüstlük kurallarına aykırı olarak, karşı tarafın aleyhine veya onun durumunu ağırlaştırıcı nitelikte hükümler konulamaz*”. Kanun koyucu, bu madde ile genel işlem koşulları arasında yer alan, dürüstlük kurallarına aykırı olarak hem karşı tarafa zarar veren hem de onun durumunu ağırlaştıran koşulları geçersiz saymıştır<sup>198</sup>.

Borçlar Kanunu, Medeni Kanunda düzenlenmiş olan dürüstlük kuralının genel işlem koşulları bakımından da özel bir uygulamasına yer vermiştir. Dürüstlük kuralına göre, sözleşmede karşı taraf aleyhine genel işlem koşuluna yer verilmiş ise, bu durumun dürüstlük kurallarına aykırı olarak konulup konulmadığı değerlendirilir. Eğer maddenin dürüstlük kuralına aykırı olarak sözleşmeye konulduğu belirlenirse, söz konusu koşul geçersiz sayılmaktadır. Bahsedilen geçersizlik mutlak butlanı ifade ettiği belirtilmektedir<sup>199</sup>. Bu nedenle geçersiz olduğu sonucuna varılan dışındaki genel işlem koşulları geçerliliklerini korur.

TBK.’daki düzenlemenin yanı sıra TKHK.’da da genel işlem şartları ile ilgili hüküm mevcuttur. Haksız şart ile ilgili düzenleme TKHK. m. 5 de şu şekilde düzenlenmiştir;

<sup>197</sup> Atamer, 2001: 134

<sup>198</sup> Akçaal, 2014: 62.

<sup>199</sup> Eren, 2015: 222, Kılıçoğlu, 2013: 117.

“(1) 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.

(2) Tüketiciyle akdedilen sözleşmelerde yer alan haksız şartlar kesin olarak hükümsüzdür. Sözleşmenin haksız şartlar dışındaki hükümleri geçerliliğini korur. Bu durumda sözleşmeyi düzenleyen, kesin olarak hükümsüz sayılan şartlar olmasaydı diğer hükümlerle sözleşmeyi yapmayacak olduğunu ileri süremez.

(3) Bir sözleşme şartı önceden hazırlanmış ve standart sözleşmede yer alması nedeniyle tüketici içeriğine etki edememişse, o sözleşme şartının tüketiciyle müzakere edilmediği kabul edilir. Sözleşmeyi düzenleyen, bir standart şartın münferiden müzakere edildiğini iddia ediyorsa bunu ispatla yükümlüdür. Sözleşmenin bütün olarak değerlendirilmesinden standart sözleşme olduğu sonucuna varılırsa, bu sözleşmedeki bir şartın belirli unsurlarının veya münferit bir hükmünün müzakere edilmiş olması, sözleşmenin kalan kısmına bu maddenin uygulanmasını engellemez.

(4) Sözleşme şartlarının yazılı olması hâlinde, tüketicinin anlayabileceği açık ve anlaşılır bir dilin kullanılmış olması gerekir. Sözleşmede yer alan bir hükmün açık ve anlaşılır olmaması veya birden çok anlama gelmesi hâlinde; bu hüküm, tüketicinin lehine yorumlanır.

(5) Faaliyetlerini, kanun veya yetkili makamlar tarafından verilen izinle yürütmekte olan kişi veya kuruluşların hazırladıkları sözleşmelere de niteliklerine bakılmaksızın bu madde hükümleri uygulanır.

(6) Bir sözleşme şartının haksızlığı; sözleşme konusu olan mal veya hizmetin niteliği, sözleşmenin kuruluşunda var olan şartlar ve sözleşmenin diğer hükümleri veya haksız şartın ilgili olduğu diğer bir sözleşmenin hükümleri dikkate alınmak suretiyle sözleşmenin kuruluş anına göre belirlenir.

(7) Sözleşme şartlarının haksızlığının takdirinde, bu şartlar açık ve anlaşılır bir dille yazılmış olmak koşuluyla, hem sözleşmeden doğan asli edim yükümlülükleri arasındaki hem de mal veya hizmetin piyasa değeri ile sözleşmede belirlenen fiyat arasındaki dengeye ilişkin bir değerlendirme yapılamaz.

(8) Bakanlık, genel olarak kullanılmak üzere hazırlanmış sözleşmelerde yer alan haksız şartların, sözleşme metinlerinden çıkarılması veya kullanılmasının önlenmesi için gerekli tedbirleri alır.

(9) Haksız şartların tespit edilmesi ve denetlenmesine ilişkin usul ve esaslar ile sınırlayıcı olmamak üzere haksız şart olduğu kabul edilen sözleşme şartları yönetmelikle belirlenir.

TBK ve TKHK. maddeleri görüldüğü üzere birbirine paralel düzenlemelerdir. Ayrıca yönetmeliğin m. 6’da tüketicinin haklarına da yer verilmiştir. Buna göre;” Satıcı, sağlayıcı veya kredi veren tarafından tüketici ile akdedilen sözleşmede kullanılan haksız şartlar batıldır. Yoksayılan bu hükümler olmadan da sözleşme ayakta tutabiliyorsa sözleşmenin geri kalanı varlığını korur”.

Kanun koyucu, genel işlem şartlarını denetleyerek seyahat sözleşmelerinde sık sık karşımıza çıkan ve seyahat edene zarar veren ve durumunu ağırlaştıran durumları ortadan kaldırmayı amaçlamıştır. Bu haliyle genel işlem koşulları ile yapılan seyahat sözleşmelerinin haksız şartlarının tüm kanun ve yönetmeliklerde batıl sayılacağını ve buna ilişkin düzenlemelerin var olduğunu görmekteyiz.

## ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

### SEYAHAT SÖZLEŞMESİNDE TARAFLARIN HAK VE BORÇLARI

#### 3.1 Genel Olarak

Seyahat sözleşmesinde; taraflar sözleşme özgürlüğü çerçevesinde yasaya ve ahlaka aykırı olmamak kaydıyla çeşitli haklar ve borçlar belirleyebilirler. Türk Hukukunda özel bir düzenlemenin yer almaması nedeniyle; bu haklar ve borçlar kıyas yolu ile uygulanması düşünülen sözleşmeler ile ilgili kanun hükümlerine göre belirlenir<sup>200</sup>. Belirlenen bu haklar ve borçlar genellikle önceden hazırlanmış matbu sözleşmeler olduğundan, TKHK. m. 5’de ki düzenleme dolayısıyla haksız şartlar tüketiciyi bağlamayacaktır<sup>201</sup>.

Seyahat düzenleyen; sözleşmenin bir bütün olarak düzenlenmiş olması dolayısıyla bazı bireysel edimlerin ifasını yerine getirerek borcundan kurtulamaz. Seyahat edimleri bir bütün halinde ve birbirini tamamlar şekilde ifa edilmelidir<sup>202</sup>. Seyahate katılanın ise; birtakım esas borçları olduğu gibi yan borçları da mevcuttur. Yan borç kapsamında katılanın sözleşmenin amacına uygun davranması gerekmektedir. Seyahate katılanın üzerine düşen yükümleri yerine getirmemesi durumunda sorumlulukları doğacaktır<sup>203</sup>.

Seyahat sözleşmesinde belirlenen esaslardan borçların ve borçların yerine getirilme biçimlerinin neler olduğu çıkartılmıyorsa; şartların tümü iyi niyet kurallarına göre belirlenir. Şartların tümü; seyahatin fiyatı, süresi, yeri, şekli vs. gibi faktörler esas alınarak belirlenecektir<sup>204</sup>.

#### 3.2 Seyahat Düzenleyenin Borçları

##### 3.2.1 Seyahat Hizmetlerinin Öngörüldüğü Şekilde Yerine Getirme Borcu

Seyahat eden; iş ve gündelik yaşamın tüm stresinden uzaklaşabilmek umuduyla yapmış olduğu tatil programının, önceden öngörüldüğü şekilde geçmesini istemekte, seyahat düzenleyen ise taahhüt ettiği bu seyahat edimini gereği gibi yerine getirme borcu altına girmektedir. Söz konusu borç, seyahatin bir bölümüne ilişkin bir borç olmayıp, seyahatin vaat edildiği şekilde gerçekleşmesi için sağlanabilecek tüm hizmetleri kapsamaktadır.

<sup>200</sup> Oktay, 1997: 65.

<sup>201</sup> TKHK m.5/II; “Tüketiciyle akdedilen sözleşmelerde yer alan haksız şartlar kesin olarak hükümsüzdür. Sözleşmenin haksız şartlar dışındaki hükümleri geçerliliğini korur. Bu durumda sözleşmeyi düzenleyen, kesin olarak hükümsüz sayılan şartlar olmasaydı diğer hükümlerle sözleşmeyi yapmayacak olduğunu ileri süremez”.

<sup>202</sup> Yurt, 2000: 119.

<sup>203</sup> Oktay, 1997: 200.

<sup>204</sup> Oktay, 1997: 65.

Seyahat sözleşmeleri genel olarak incelendiğinde seyahat edenin güçsüz ve deneyimsiz olduğunu anlamaktayız. Dolayısıyla seyahat düzenleyene söz konusu sözleşmede önemli sorumluluklar yüklenmiştir. Seyahat sözleşmesi yapılırken genellikle seyahatin ana hatları seyahat düzenleyen tarafından açıkça ortaya koyulur, seyahat eden de söz konusu özellikleri dikkate alarak sözleşmeyi imzalar. Ancak sözleşme de seyahatin özellikleri belirtilmemiş ise seyahat düzenleyenin ne gibi borçlarının doğacağı sorusu ortaya çıkmaktadır. Böyle bir durumda seyahat düzenleyen; seyahati amacına uygun, iyi niyet ve güven kuralları çerçevesinde işlerin normal akışına göre düzenlemesi gerekmektedir<sup>205</sup>.

### 3.2.2 Seyahatin Aksamadan Yürütülmesini Sağlama ve Özen Borcu

Seyahat düzenleyen; seyahat programını seyahatin başlamasından çok önce seyahat edene sunar, seyahat eden de sunulan bu programı beğenir ise seyahate katılır. Dolayısıyla seyahat düzenleyen, sunmuş olduğu seyahatin taahhüt ettiği şekliyle gerçekleşmesini sağlamak için gereken tüm önlemleri almak zorundadır<sup>206</sup>.

Seyahat sözleşmesinin birden fazla edimin birleşmesiyle oluştuğundan bahsetmiştik. Seyahat düzenleyenin ilk ve en önemli borçlarından birisi seyahat sözleşmesinin konusu olan hizmetin sağlanmasıdır<sup>207</sup>. Seyahat sözleşmesinin başarılı sayılabilmesi için de; seyahat düzenleyenin sunmuş olduğu bu hizmetlerin içinde yer alan konaklama, ulaşım ve diğer edimler arasındaki koordinasyonun sağlanması gerekmektedir<sup>208</sup>. Seyahatin de aksamadan yürütülmesini sağlamak için, seyahat düzenleyen ne gerekiyorsa yapmalı, seyahatin yapılacağı yerde bir seyahat yönetici veya yardımcısını bulundurmalıdır<sup>209</sup>. Bu kişilerin de seyahat düzenleyen gibi özenli ve dikkatli davranmaları gerekmektedir.

### 3.2.3 Tanıtım Broşürüyle Aydınlatma Borcu

Seyahat eden, seyahat düzenleyen karşısında güçsüz konumda bulunması dolayısıyla gerçekleştireceği seyahat hakkında aydınlatılarak en doğru kararı vermesine yardımcı olunmalıdır. Bu amaçla da seyahat edene tanınan en önemli haklarından bir tanesi, seyahat düzenleyen tarafından kendisine broşür verme yükümlülüğüdür.

TKHK. ve Yönetmelikte seyahat edenin broşürle bilgilendirme yükümlülüğü hüküm altına alınmıştır. TKHK.'nın 51. Maddesi” *Paket tur sözleşmesinin kurulmasından önce tüketiciye ön bilgilendirme amaçlı broşür verilmesi zorunludur*”. hükmü yer alırken

<sup>205</sup> Oktay, 1997: 67, Ayan, 2012: 134, Kılıçoğlu, 2013: 100.

<sup>206</sup> Havutçu, 1997: 35, Özdemir, 1992: 68.

<sup>207</sup> Demir, 2015: 93.

<sup>208</sup> Özdemir, 1992: 68, Demir, 2015: 93.

<sup>209</sup> Özdemir, 1992: 68.

Yönetmeliğin 5. maddesi seyahat başlamadan önce sözleşmesinin yazılı olarak yapılması ve bu sözleşmenin bir nüshasının da tüketiciye verilmesini zorunlu kılmıştır. Ancak seyahat düzenleyen; seyahat başlamadan ve hatta sözleşme akdedilmeden önce seyahat edenin katılmak istediği tur ile alakalı olarak bilgi vermek durumundadır. İşte bu bilgilendirme yükümlülüğünden de tüketiciye broşür vererek kurtulmaktadır. Konuya ilişkin olarak Yönetmeliğin 12. Maddesi ise şu hükümleri içermektedir;

*“Seyahat acentesi, paket tur hakkında bilgi isteyen tüketiciye tanıtım amaçlı bir broşür vermek zorundadır. Broşürün içerdiği hususlar, seyahat acentesi için bağlayıcıdır. Söz konusu özelliklerde yapılacak değişiklikler ancak broşürde açıkça belirtilmek ve sözleşme akdedilmeden önce tüketiciye bildirilmek şartıyla, sözleşme akdedildikten sonra ise tarafların açık mutabakatı ile değiştirilebilir. Bu broşürde;*

- a) *Vergiler dahil fiyat ve ödeme koşulları,*
- b) *Gidilecek yer ve ulaşım biçimi,*
- c) *Kalınacak yerin özellikleri,*
- d) *Yemek ve gezi planı,*
- e) *Paket tur programı,*
- f) *Uluslararası seyahatlerde pasaport ve vize koşulları,*
- g) *Seyahat acentesinin, paket tura katılacak tüketici sayısının yeterli olmadığı durumda paket turun iptalini tüketiciye bildireceği en son tarih gösterilir.*

*Bu broşürdeki bilgilere ek olarak seyahat acentesi tüketiciye sözleşme akdedilmeden önce yazılı olarak aşağıdaki hususları içeren konularda bilgi verir.*

- a) *Seyahat acentesinin yerel temsilcisinin adı, adresi ve telefon numarası ile bunların bulunmaması halinde tüketicinin zor durumda kaldığında başvurabileceği yerel irtibat noktasının adı, adresi ve telefon numarası,*
- b) *Varsa ara durakların zamanı, yeri ve ulaştırma bağlantıları ile yolcu tarafından kullanılacak ulaşım aracının özellikleri,*
- c) *Reşit olmayan kişilerin yurt dışına yolculuğu veya yurt dışında kalmaları halinde, tüketici veya tüketicinin kaldığı yerle doğrudan teması sağlayacak bilgiler,*
- d) *Tüketici tarafından iptal masraflarını ya da kaza veya hastalık halinde ülkesine geri gönderilme de dahil olmak üzere yardım masraflarını teminat altına alacak, isteğe bağlı bir sigorta sözleşmesi yapılmasıyla ilgili bilgiler.*

Seyahat düzenleyen; sözleşmeden önce sunulan broşür ve kataloglar veyahut basında yer alan ilanlar ile vaat edilen seyahat edimlerini seyahat edene sunmak zorundadır. Bu belgeler; satılan şeyin belirtilmesi yönünden ticari öneme, hem de yerine getirilen edimler ile ilgili uyumsuzluk olduğunda başvurulacak belgeler olarak hukuki öneme sahiptirler<sup>210</sup>. Ancak katalog ve broşürlerde verilmesi gereken bilgiler eksik kalmış ise seyahat düzenleyen,

<sup>210</sup> Oktay, 1997: 68.

sözleşmenin amacı ve TMK. m. 2'ye<sup>211</sup> göre bunlarda yer verilmeyen gerekli her türlü bilgiyi vermelidir<sup>212</sup>.

Broşürde yer alan hizmetlerde yapılan değişikliklerin geçerli olabilmesi, bunun broşürde açıkça belirtilmesi ve sözleşme akdedilmeden tüketiciye bildirilmesine bağlıdır<sup>213</sup>. Bu hallerde sözleşme içeriği zaten yeni reklama göre belirlenir. Seyahat düzenleyen; ilgili reklam ve ilana rağmen, tüketicinin bunlardan etkilenmediğini, yani buradaki taahhütlere bağlı olarak sözleşme kurma iradesinin oluşmadığını da ispat edebilir<sup>214</sup>. Sözleşme akdedildikten sonra ise değişikliklerin geçerlilik şartı tarafların açık mutabakatına bağlıdır<sup>215</sup>.

Seyahat için sunulan dokümanlar, reklam fonksiyonu taşımaktadır<sup>216</sup>. Tüketici seçim yaparken seyahat acentesinin yazılı ve görsel basında yaptığı tanıtımlardan yahut gönderdiği broşürden yararlanmış, bu broşürlere güvenmiş ve seçimini yapmıştır. Bu nedenle seyahat acentesi zorunlu nedenler olmadıkça rezervasyona uygun davranmak zorundadır<sup>217</sup>. Bu konuda TKHK.<sup>218</sup> ve Seyahat Acenteleri Birliği Kanunu<sup>219</sup>; gerçeğe aykırı, yanıltıcı reklam ve tanıtım yasağı getirerek, verilen reklamların yalan ve aldatıcı olmamasını hükme bağlamıştır.

Seyahat düzenleyenin broşür ve kataloglarda fotoğraf yayınlaması durumunda, gerçeğe uygun reklam yayınlama yükümlülüğü bir kat daha artmakta ve önem kazanmaktadır<sup>220</sup>. Çünkü tüketiciyi asıl cezbeden anlatımdan ziyade görsel olarak önüne sunulan reklamdır. Fotoğraflardaki görüntü seyahat edenin fikrini tamimiyle değiştirebilecek bir etkiye sahiptir. Dolayısıyla seyahat edenler tarafında tek bilgi niteliğinde olan fotoğraflar, önceden gidilecek yerin görülememesi, kontrol edilememesi nedeniyle sözleşmenin kurulmasında çok büyük önem arz eder<sup>221</sup>.

<sup>211</sup> TMK. m.2;" Herkes, haklarını kullanırken ve borçlarını yerine getirirken dürüstlük kurallarına uymak zorundadır. Bir hakkın açıkça kötüye kullanılmasını hukuk düzeni korumaz".

<sup>212</sup> Yurt, 2000: 130, Özdemir, 1992: 68, Demir, 2015: 94.

<sup>213</sup> TKHK. M.9/2; "Satıcı, kendisinden kaynaklanmayan reklam yoluyla yapılan açıklamalardan haberdar olmadığını ve haberdar olmasının da kendisinden beklenemeyeceğini veya yapılan açıklamanın içeriğinin satış sözleşmesinin akdi anında düzeltilmiş olduğunu veya satış sözleşmesi kurulma kararının bu açıklama ile nedensellik bağı içinde olmadığını ispatladığı takdirde açıklamanın içeriği ile bağlı olmaz".

<sup>214</sup> <http://www.alomaliye.com/2013/12/09/yeni-tuketicinin-korunmasi-hakkinda-kanununa-gore-ayipli-mal-ve-hizmetler/>, erişim tarihi: 02.05.2016

<sup>215</sup> Özdemir, 1992: 69.

<sup>216</sup> Oktay, 1997: 69.

<sup>217</sup> Özdemir, 2011: 68.

<sup>218</sup> TKHK m.61/2; "Ticari reklamların Reklam Kurulunca belirlenen ilkelere, genel ahlaka, kamu düzenine, kişilik haklarına uygun, doğru ve dürüst olmaları esastır".

<sup>219</sup> Seyahat Acenteleri Birliği Kanunu m. 19;" Seyahat acenteleri gerçeğe aykırı ve yanıltıcı tanıtma ve reklam yapamazlar".

<sup>220</sup> Yurt, 2000: 122.

<sup>221</sup> Yurt, 2000: 122.



Seyahat düzenleyen, tüketiciyi seyahatle ilgili hususlarda aydınlatmak, bilgilendirmekle yükümlüdür. Bu borcun kapsamına nelerin girdiği, olayın şartlarına göre değişmektedir<sup>222</sup>.

Seyahat sözleşmesi kurulmadan önce ve kurulduktan sonra seyahati etkileyebilecek her türlü etken seyahat edene bildirilmelidir. Örneğin yurt dışına düzenlenen seyahatlerde seyahat düzenleyen; pasaport, vize, sağlık sigortası konusunda seyahat edeni aydınlatmalı ve yine seyahatin en önemli unsurları olan konaklama, ücret, taşıma ve seyahatin devamını sağlayamayacak ölçüde sorunların baş gösterdiği durumlarda seyahat edeni uyararak ve bilgi vermek zorundadır. Böylece seyahat edene, yeni oluşan durum ile ilgili karar verme ve hareket etme imkanı sağlanabilmektedir. Mesela seyahat eden, daha seyahate başlamadan seyahatten vazgeçebilir<sup>223</sup>. Böyle bir karar, seyahat düzenleyenin de menfaatine olabilir. Örneğin seyahat düzenleyen, oluşan zararlar nedeniyle daha az tazminat ödeyebilir veya oluşan yeni durumda bir kusuru yoksa hiç tazminat da ödemeyebilir<sup>224</sup>.

Seyahat düzenleyen tecrübeli ve konusunda uzman kişilerden oluşmaktadır. Bu sebeple de seyahatin amacına uygun ve sorunsuz olarak geçmesi için elinden gelen tüm çabayı göstermekle yükümlüdür<sup>225</sup>.

Yurtdışına yapılacak olan seyahatlerde özellikle seyahat düzenleyenin bu borcu büyük önem arz etmektedir<sup>226</sup>. Seyahat edenin gideceği ülke ile ilgili çok fazla bilgisi yoktur. Dolayısıyla seyahat düzenleyen; gidilecek ülkede meydana gelen her türlü olayı örneğin grev, savaş, deprem gibi seyahati etkileyecek durumlarda seyahat edeni aydınlatmalıdır. Aksi takdirde meydana gelebilecek tüm zararlardan sorumlu olur<sup>227</sup>.

Broşür, katalog ve sözlü açıklamalar seyahate katılacak olan kişi için en önemli bilgi kaynaklarıdır bu sebeple de bu bilgiler kişiye aktarılırken, normal düzeyde bir insanın anlayabileceği kapasitede anlatılmalıdır<sup>228</sup>. Teknolojinin gelişmesiyle birlikte internette yapılan ilanlar ile de seyahat programlarına oldukça fazla talep gelmektedir. İnternet üzerinden yapılan ilanların da broşür niteliğinde değerlendirilmesinin nedeni ise seyahate katılanların sırf bu ilanlardan yola çıkarak dahi seyahat programlarını seçmesidir. Seyahat düzenleyenin yükümlülüğü karşındaki kişinin verilen bilgiyi anladığından emin olduğu zaman kalkar. Seyahat eden sırf bu yükümlülüklerden kurtulmak adına seyahat edene bilgileri anlatıp geçemez.

<sup>222</sup> Oktay, 1997: 101, Demir, 2015: 94.

<sup>223</sup> Özdemir, 1992: 68.

<sup>224</sup> Yurt, 2000: 131.

<sup>225</sup> Yurt, 2000: 130.

<sup>226</sup> Demir, 2015: 95.

<sup>227</sup> Yurt, 2000: 130.

<sup>228</sup> Oktay, 1997: 102.

Seyahat düzenleyenin, seyahate edeni aydınlatma borcu olmuş olsa da, bu borç sınırsız bir borç değildir<sup>229</sup>. Orta standartlarda bir insanın anlayabileceği ve öğrenmesi gereken bilgiler çerçevesinde bu yükümlülük devam eder. Örneğin, kayak tatili için gidilen seyahatlerde, seyahat düzenleyenin iklim konusunda ayrıca bir bilgilendirme yapmasına gerek yoktur. Bilgi verme yükümlülüğü seyahat bitene kadar devam eder<sup>230</sup>.

### 3.2.4 Seyahat Edenlerin ve Bagajlarının Güvenliğini Sağlama Borcu

Seyahat düzenleyen; insanların şahsen katıldığı bir olgu olması sebebiyle seyahate katılanların şahsi güvenliklerini ve ulaşım hizmetlerini de genellikle üstlendiğinden tüketicileri tatil yapacakları yere bagajlarıyla birlikte en güvenli şekilde getirip götürmek zorundadır<sup>231</sup>.

Bu kapsamda, düzenlenen seyahatin her aşamasında, seyahate katılanların güvenlikleri için tedbirler almak, ulaşım araçlarını seçmek, tur öncesi ve süresince denetleme gibi yükümlülükler seyahat düzenleyenin borcudur<sup>232</sup>.

Gezinin güvenli bir biçimde geçmesinden gezi düzenleyen sorumludur. Genel yaşam rizikolarından meydana gelen güvenlik sorunları gezi düzenleyenin garanti yükümlülüğünden doğan dolaysız sorumluluğuna girmez. Ancak riziko ve ihtimaller üzerine bilgi verme borcunun ihlali söz konusu olabilir<sup>233</sup>.

### 3.2.5 Seyahate Katılanın Değişmesini Kabul Etme Borcu

Seyahate katılanlar seyahatin başlamasından önce veya seyahatin başlamasıyla birlikte bazı nedenlerden dolayı seyahate katılamayabilirler. Bu durumda seyahat düzenleyen, seyahate katılamayacak kişilerin yerine yeni kişileri geçirebilir. Önemli olan seyahatin devamlılığını sağlamak, seyahate katılan ve düzenleyenin zor durumda kalmasını önlemektir. Ancak seyahate katılacak kişinin yapılacak seyahat için kişisel önemi yoksa seyahat düzenleyenin bu borcundan bahsedilir. Brüksel Konvansiyonu'nun 8.m.'sinde seyahate katılanın yerine geçecek kişi kendi koşullarını taşıyorsa ve fazladan olacak giderleri ilk sözleşme yapanın karşılaması koşuluyla bu değişikliğin kabul edilmesi gerektiği bahsedilmektedir<sup>234</sup>.

<sup>229</sup> Yurt, 2000: 131, Demir, 2015: 95.

<sup>230</sup> Yurt, 2000: 129.

<sup>231</sup> Oktay, 1997: 99.

<sup>232</sup> Özdemir, 1992: 68.

<sup>233</sup> Oktay, 1997: 100.

<sup>234</sup> Özdemir, 1992: 68.

### 3.2.6 Sigorta Ettirme Yükümlülüğü

Seyahat sözleşmesinde; seyahat edenin belki de karşılaşılabileceği en önemli sorunlardan bir tanesi de, seyahati düzenleyen, taraflar arasında belirlenen seyahati gereği gibi yerine getirmemesi ya da hiç getirmemesi durumunda ortaya çıkacak zararın nasıl karşılanacağına ilişkindir. Seyahat düzenleyen, seyahat edenin zararlarını karşılamazsa ya da zararı karşılayabilecek durumda değil ise, seyahat eden ne yapmalı, kime başvurmalıdır? İşte bu soruları ortadan kaldırmak, seyahat edeni korumak ve mağduriyetini önlemek için seyahat düzenleyene sigorta ettirme yükümlülüğü getirilmiştir. TKHK.. 51. m. si “ 14/9/1972 tarihli ve 1618 sayılı Seyahat Acentaları ve Seyahat Acentaları Birliği Kanununun zorunlu sigorta ile ilgili hükümleri saklı olmak üzere, paket tur düzenleyicisi sözleşmenin hiç veya gereği gibi ifa edilmemesi nedeniyle tüketicinin uğradığı her türlü zarardan sorumludur. Tüketici boşa harcanan tatil zamanı için de uygun bir tazminat talep edebilir.” Kanun maddesinde seyahat düzenleyen sigorta ettirme yükümlülüğüyle ilgili olarak Seyahat Acentaları ve Seyahat Acentaları Birliği Kanunu’na atıf yapılmıştır. SASABK”nın; sigorta ettirme yükümlülüğü hakkındaki 12. maddesi;

*Seyahat acentaları, Türkiye’de satılan paket turlarda:*

- a) *Düzenledikleri paket tur kapsamında; müşteriye taahhüt ettikleri hizmetlerin acentanın iflası da dahil olmak üzere herhangi bir nedenle verilmemesi veya taahhüt edilen şekilde verilmemesinden kaynaklanabilecek sorumluluklarını sigorta ettirmek zorundadır. Bu durumda sigortacının sorumluluğu en az paket tur bedeli kadar olmalıdır. Müşteri, sigorta kapsamındaki zararını doğrudan doğruya sigorta şirketinden talep edebilir.*

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

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

- b) *Paket tur sözleşmesi düzenlenirken, müşteriye;*

1. *Müşterinin kaza ve hastalık halinde çıkış noktasına dönüş masraflarını,*
2. *Her türlü kazadan doğan zararını ve tedavi masraflarını, poliçe limiti kadar karşılayacak şekilde sigorta ettirilebileceğini bildirmekle yükümlüdürler.*

Kanunkoyucu, kötüniyetle hareket edilmesinin önüne geçebilmek adına sigorta miktarını dahi belirlemiştir. Sigorta bedelinin en az seyahat bedeli kadar olma zorunluluğu vardır<sup>235</sup>. Bunun sebebi seyahat düzenleyen herhangi kötü ifası, iflası ya da herhangi bir sebeple seyahati yerine getirememesi durumunda seyahat edenin tüm zararlarının karşılanmasını sağlamaktır. Seyahat eden sigorta kapsamındaki tüm zararını seyahat

<sup>235</sup> Sayın, 2013: 108.

düzenleyenden talep eder. Ancak seyahat edenin bu zararı karşılanmazsa zaman kaybetmeden hukuki süreç başlatılmalıdır. Seyahate katılan, seyahatin belirtildiği gibi veya hiç ifa edilmemesi durumunda başka bir şey ispat etmesine gerek kalmaksızın zararı doğrudan sigorta şirketinden de talep edebilir<sup>236</sup>.

### 3.2.7 Rehber Bulundurma Zorunluluğu

Seyahat düzenleyenin bir diğer borcu rehber bulundurma zorunluluğudur. SASABK. m.10 seyahat acentelerinin uymasının zorunlu olduğu unsurları belirtmiştir. Maddenin a bendi ise şu şekildedir; *Turlarda veya sadece tek bir otelde konaklamayı ve konaklanacak otele ulaşımı içerenler hariç olmak üzere paket turlarda; paket tur veya tur başına kırk beş kişiye kadar en az bir rehber bulundurmak; tek araç kapasitesi kırk beş kişiyi aşan araçlarda bir rehber bulundurmak; turistlere, rehberler dışında herhangi bir kimse vasıtasıyla Türkiye'nin tarihi, doğası, kültürü ve turizmi ile ilgili rehberlik faaliyeti niteliğinde bilgi vermemek.* Madde hükmünde kırk beş kişiyi kadar olan seyahatlerde en az bir tane rehber bulundurmanın zorunluluğundan devamında ise yine araç kapasitesi kırk beş kişiyi aşan araçlarda da bir rehber bulundurma gerekliliği maddeye eklenmiştir. Seyahate katılanlara rehberler dışında herhangi bir kimsenin Türkiye'nin tarihi, doğası, kültürü ve turizmiyle ilgili rehberlik faaliyeti niteliğinde bilgi verilmesi kanun maddesiyle yasaklanmıştır<sup>237</sup>. Seyahat düzenleyenlerin kanun maddesinde açıkça belirtilen bu hükümlere uymaması durumunda ilgili makamca verilecek cezadan ayrı olarak, Bakanlık tarafından idari para cezası da uygulanabilecektir<sup>238</sup>.

### 3.2.8 Teminat Gösterme Borcu

Seyahate katılanı, seyahat düzenleyenin iflası ve aczi gibi durumlarda koruyabilecek en önemli borç, seyahat düzenleyenin teminat gösterme borcudur. Bu borç, kanunlarla da hüküm altına alınmış ve önemi vurgulanmıştır. SASABK. m.10/e fıkrası şu şekildedir;

*“Müşterileri ile biletlerini satacakları ulaştırma müesseselerine sunacakları hizmetler ve sigorta limiti kapsamındaki yükümlülükler hariç olmak üzere tüm seyahat acenteliği işlemlerinden doğacak yükümlülüklerini yerine getirmek, karşılığı olmak ve bu yükümlülüklerin yerine getirilmemesi halinde Bakanlıkça paraya çevrilerek ilgililere ödeme yapılmak üzere seyahat acentesinin grubuna göre asgari beşbin Yeni Türk Lirası azami otuzbin Yeni Türk Lirası arasında Bakanlıkça belirlenecek teminatı, 4734 sayılı Kamu İhale Kanununun 34 üncü maddesinde belirtilen değerler üzerinden vermek ve teminatın eksilmesi halinde, otuz gün içerisinde tamamlamak”.*

<sup>236</sup> Demir, 2015: 98.

<sup>237</sup> Özdemir, 1992: 70.

<sup>238</sup> Özdemir, 1992: 70.

Madde hükmünde seyahat düzenleyenin teminat gösterme borcundan, ayrıntıları ise SAY m.29 da düzenlenmiştir. Maddeye göre;

*“Seyahat acentaları ve şubeleri, müşterileri ile biletlerini satacakları ulaştırma müesseselerine sunacakları hizmetler ve sigorta limiti kapsamındaki yükümlülükler hariç olmak üzere tüm seyahat acentalığı işlemlerinden doğacak yükümlülüklerini yerine getirmek, karşılığı olmak ve bu yükümlülüklerin yerine getirilmemesi hâlinde Bakanlıkça paraya çevrilerek ilgililere ödeme yapılmak üzere seyahat acentasının grubuna göre 30 uncu maddede belirtilen miktarda teminatı, 4/1/2002 tarihli ve 4734 sayılı Kamu İhale Kanununun 34 üncü maddesinde belirtilen değerler üzerinden vermek ve teminatın eksilmesi hâlinde, otuz gün içinde tamamlamak zorundadır.*

*(2) Teminat, teminat mektubu olarak verilecekse, kesin ve süresiz teminat mektubunda; acenta unvanı ve ticaret unvanı bulunur ve aslı Bakanlığa verilir.*

*(3) Teminat mektupları dışındaki teminatlar, Bakanlık Merkez Muhasebe Birimine veya il veya ilçelerde genel bütçeli dairelere ait muhasebe birimleri vasıtasıyla Bakanlık Merkez Muhasebe Birimine yatırılır.*

*(4) Teminatlara ilişkin olarak, Kanun ve bu Yönetmelikte hüküm bulunmayan hâllerde 4734 sayılı Kanun ve ilgili mevzuat uygulanır.*

*(5) Seyahat acentasının başvuru talebinin, Bakanlıkça uygun görülmediği durumlarda teminat Bakanlıkça iade edilir.*

Kanun maddelerinde açıkça seyahat düzenleyenlerin yükümlülüklerini yerine getirememesi durumunda seyahate katılanların zararlarını karşılayacak kadar Bakanlıkça paraya çevrilerek ilgililere ödeme yapılmak üzere teminat gösterme zorunluluğundan bahsedilmiştir. Teminatın eksilmesi halinde ise otuz günlük tamamlama süresi öngörülmüştür. Bunun yanısıra SASABK. m. 10/f; *“Bakanlıkça gerekli görülen hallerde bu maddenin (e) bendinde belirtilen teminatın alt ve üst limitleri, geçmiş yıllar için 213 sayılı Vergi Usul Kanununun mükerrer 298 inci maddesi uyarınca tespit ve ilan edilen yeniden değerlendirme oranında artırılarak uygulanabilir”*. hükmünü getirilmiş olup söz konusu hüküm ile zamanla teminat miktarının değerinin düşmesi engellenmek istenmiş ve seyahat edenin mağduriyetinin önüne geçilmiştir<sup>239</sup>.

### 3.2.9 Sır Saklama Borcu

Seyahat eden; seyahatinin hiç kimse tarafından bilinmemesini, duyulmamasını isteyebilir. Böyle bir durumda seyahati düzenleyenin de bu istekle orantılı olarak seyahate katılanın bu konudaki isteğine saygı göstermesi ve bu sırrı saklaması gerekmektedir. Bu konuda SASABK. m. 21 hükmü getirilerek seyahat düzenleyene sır saklama borcu yüklenmiştir. Madde hükmüne göre; *“Seyahat acentaları müşterilerinin isim ve adreslerini ve*

<sup>239</sup> Pekmez, 2015: 68.

*gezileri ile ilgili kişisel hususları gizli tutarlar. Bu hususlarda ilgili kanun hükümleri saklıdır”.*

Kanun maddesi ile korunan bu borç, seyahati düzenleyenin özen yükümlülüğü ile bağlantılı bir borçtur. Dolayısıyla seyahat düzenleyenin bu borca aykırı hareketi sonucunda seyahat düzenleyen aynı zamanda özen yükümlülüğüne de aykırı davranmış olur ve bu hükme uygulanan yaptırımla ile karşı karşıya kalabilir<sup>240</sup>.

### **3.3 Seyahat Düzenleyenin Hakları**

Seyahat düzenleyenin, seyahat edecek kişiye karşı yerine getirecek sorumlulukları olduğu kadar, talep edebileceği hakları da bulunmaktadır. Seyahat düzenleyen, düzenlediği seyahatin başından sonuna kadar amacına uygun olarak gerçekleşmesi için elinden geleni yaparak seyahat edeni memnun etmeye çalışır. Gösterilen çaba ve gayretin karşılığında ise seyahat edenden ücret isteme hakkı bulunmaktadır.

Genelde ödenecek ücret seyahat düzenleyen tarafından belirlenerek daha önce seyahat edene aktarılır. Bunun sebebi ise; seyahat edenin kararlaştırılan ücrete göre bu seyahat programını tercih etmesi veya etmemesidir. Seyahat edenler tarafından en önemli tercih nedenlerinde birisi ücret konusudur. Seyahat düzenleyen tarafından ödenecek ücret, Türk lirası ya da döviz olarak belirlenebileceği gibi ücretin nakit veya taksit ile ödenebileceği de seyahat sözleşmesi öncesinde seyahat edene aktarılmalıdır.

Ücretin kararlaştırılan günde ödenmemesi halinde seyahat düzenleyenin faiz isteme hakkı da bulunmaktadır. Faizin oranı sözleşmede belirlenmişse bu oran dahilinde, belirlenmemişse yasal faiz oranındaki faizi isteyebilir<sup>241</sup>.

### **3.4 Seyahat Edenin Borçları**

#### **3.4.1 Sözleşmeye Uygun Davranma Borcu**

Arzu edilen ve hayali kurulan seyahatin gerçekleşmesi için seyahat düzenleyen elinden gelen çabayı göstermekte ise de tek başına sarf edilen bu çaba seyahatin istenildiği gibi sona ermesine olanak sağlayamamaktadır. Seyahat düzenleyen yanında, seyahat edenin de taraflar arasında kararlaştırılan sözleşmeye uygun davranarak seyahatin istenildiği gibi sona ermesini sağlama borcu bulunmaktadır.

<sup>240</sup> Pekmez, 2015: 69.

<sup>241</sup> Can ve Güner, 2000: 247.

### 3.4.2 Ücret ve Ek Giderleri Ödeme Borcu

Seyahate katılanın asıl ve en önemli borcu, almış olduğu hizmetin karşılığı olarak tespit edilmiş seyahat ücretini ödemektir. Seyahat sözleşmesinde belirtilen ücret; seyahat düzenleyen tarafından tek taraflı olarak belirlenmekte olup, seyahat edenin bu ücreti belirlemede herhangi bir yetkisi bulunmamaktadır. Seyahate katılanın, seyahat düzenleyenin belirtmiş olduğu şartları kabul etmesiyle TBK. m. 1 anlamında irade uyuşması gerçekleşmekte<sup>242</sup> ve tüketicinin sözleşme yapmasıyla borç doğmaktadır.

Seyahat ücreti Türk parasıyla ödenebileceği gibi yabancı ücret belirlenerek de ödenebilir<sup>243</sup>. Belirlenen bu ücret sözleşmede aksine bir hüküm olmadıkça alacaklı sıfatına sahip seyahat düzenleyenin ikametgahında yani işyerinde ödenmelidir<sup>244</sup>. Seyahat bedelinin nerede ödeneceği belirlendikten sonra ne zaman ödeneceği sorusu akıllara gelmektedir. Seyahat bedelinin ne zaman ödeneceği sözleşmede belirlenmekte, belirlenmemesi durumunda ise hizmete göre farklı uygulamalar ortaya çıkmaktadır. Örneğin bilet ücretleri genelde peşin olarak ödenmektedir. Ödenecek ücret sözleşmede yer alan hizmetlerin tümü için belirlenmiştir. Bunun sonradan arttırılamaması bir diğer temel kuraldır. Bunun tek istisnası ise seyahat programında olmayan hizmetler için yapılacak ödemelerdir.

Tüketici ücreti ödeme de gecikirse, temerrüde düşmüş olur ve faiz ödemek zorunda kalır<sup>245</sup>. Yönetmeliğin 5/1 bendinde bu husus düzenlenmiş ve acente tarafından vadeli satışlarda uygulanan faiz oranının, yüzde otuz fazlasını aşmamak üzere, gecikme faizinin talep edilebileceğini belirtmiştir. (I) bendinde ise, borçlunun temerrüdün hukuki sonuçlarının sözleşmede gösterilmesi gerektiği düzenlenmiştir.

Seyahat edenin ücret ödeme borcu; seyahatin başlamasından önce kendisine bildirilen ve seyahat edenin de kabul ettiği borçtur. Ancak seyahat edenin bu borcun yanısıra ek giderlere katılma borcu da bulunmaktadır. Ek giderler arasında; belirlenen seyahate isteğe bağlı olarak dahil edilebilen turlar ve seyahat düzenleyenin hazırlatacağı pasaport, vize, havalimanı vergileri gibi seyahat belgeleri sayılabilir<sup>246</sup>. Bu belgelerin bir kısmının ancak tamamlanmasından sonra yurtdışına çıkılabileceği için, bir bakıma zorunlu masraflardır.

<sup>242</sup> Oktay, 1997: 191.

<sup>243</sup> Yurt, 2000: 133, Sert, 2015: 231, Ayan, 2012: 315, Hatemi ve Gökyayla, 2012: 214, Reisoğlu, 2013: 303.

<sup>244</sup> Yurt, 2000: 133, Sert, 2015: 231.

<sup>245</sup> Ayan, 2012: 315.

<sup>246</sup> Özdemir, 1992: 70, Zevkliler ve Aydoğdu, 2004: 100.

### 3.5 Seyahat Edenin Hakları

#### 3.5.1 Seyahatin Duyurulduğu Şekilde ve Belirtilen Ücretle Gerçekleşmesini İsteme Hakkı

Seyahat sözleşmelerinin en önemli özelliği seyahatin başlamasından önce planlanıp programlanmasıdır. Bu nedenle de seyahate katılanlar seyahate başlamadan önce nasıl bir seyahat geçireceklerini tahmin edebilirler. Seyahat edenlerin seyahat düzenleyen tarafından sunulan seyahati kabul etmelerinin sebebi; seyahatin istedikleri gibi ve bütçelerine uygun olmasıdır. Seyahat edenin söz konusu seyahate ilişkin bilgilere daha önce sahip olması nedeniyle, belirlenen seyahatin duyurulduğu şekilde ve ücretle yapılmasını talep etme hakkı mevcuttur.

Seyahatte sunulan hizmetlerin eksik veya niteliğine uygun verilmemesi durumunda seyahat edenin, ücretin geri verilmesini veya ücretten indirim isteme hakkı mevcuttur. TKHK. m.51/7 ile bu hak hüküm altına alınarak korunmuştur. Madde hükmüne göre;

*“Tüketicinin, sözleşmenin ifası sürecinde ortaya çıkan her türlü eksiklik nedeniyle bedelin indirilmesini talep etme hakkı vardır. Paket tur düzenleyicisinin, tur başladıktan sonra önemli bir yükümlülüğünü yerine getirmediği veya getiremeyeceği tespit edildiğinde tüketici sözleşmeden dönebilir. Bu hâllerde paket tur düzenleyicisi veya aracısının ücret talep etme hakkı sona erer. Yapılmış olan ödemelerin sözleşmeden dönüldüğü tarihten itibaren tüketiciye derhâl iade edilmesi zorunludur. Ancak paket tur düzenleyicisi o ana kadar ifa etmiş olduğu edimler için tüketiciden hizmetten faydalandığı oranda uygun bir karşılık talep edebilir”.*

Seyahat edenin ücretin geri verilmesini veya ücretten indirim isteme hakkının yanı sıra kendi yerine başkasının geçmesini isteme ve sözleşmeden dönme hakkı da bulunmaktadır.

#### 3.5.2 Sözleşmeden Dönme Hakkı

Seyahat sözleşmesinin esaslı unsuru olarak kabul edilen bir hizmetin seyahat düzenleyen tarafından yerine getirilemeyeceğinin anlaşılması, hiç sunulmaması halinde seyahat eden kendisine ilave maliyet getirmeyen eşdeğerde bir seyahat sunulmasını ve sözleşmede yer alan hizmetle sunulan hizmet arasındaki farkın tazmin edilmesini isteyebilmektedir. Sunulan ikame seyahatin seyahat eden tarafından haklı sebeplerle reddedilmiş olması halinde ise, seyahat edenin sözleşmeden dönme hakkı da vardır<sup>247</sup>. Bu haklar TKHK. m. 51/6-7 de şu şekilde korunmaktadır;

*“(6) Tüketici, kendisinden kaynaklanmayan nedenlerle paket tur sözleşmesinin esaslı unsurlarından birisinin değişmesi veya turun başlamadan önce iptal edilmesi hâllerinde bu değişikliği veya paket tur düzenleyicisi tarafından sunulan alternatif bir turu kabul edebileceği gibi sözleşmeden dönme hakkına da sahiptir. Sözleşmeden dönülmesi hâlinde paket tur düzenleyicisi veya aracısının, dönme bildirimini*

<sup>247</sup> Özdemir, 1992: 71.



kendisine ulaştığı tarihten itibaren tüketicinin ödemiş olduğu tüm bedeli herhangi bir kesinti yapmaksızın derhâl iade etmesi zorunludur.

(7) Tüketicinin, sözleşmenin ifası sürecinde ortaya çıkan her türlü eksiklik nedeniyle bedelin indirilmesini talep etme hakkı vardır. Paket tur düzenleyicisinin, tur başladıktan sonra önemli bir yükümlülüğünü yerine getirmediği veya getiremeyeceği tespit edildiğinde tüketici sözleşmeden dönebilir. Bu hâllerde paket tur düzenleyicisi veya aracısının ücret talep etme hakkı sona erer. Yapılmış olan ödemelerin sözleşmeden dönüldüğü tarihten itibaren tüketiciye derhâl iade edilmesi zorunludur. Ancak paket tur düzenleyicisi o ana kadar ifa etmiş olduğu edimler için tüketiciden hizmetten faydalandığı oranda uygun bir karşılık talep edebilir”.

Sözleşmeden dönme hakkı seyahat edene verilen önemli bir haktır. Sözleşmeden dönme hakkının uygulanabilme ölçütü olan seyahatin gereği gibi ifa edilip edilmediği; sözleşmede yapılan vaatler yanında ortalama bir kişinin seyahat sözleşmesinden haklı beklentileri dikkate alınarak belirlenmelidir<sup>248</sup>.

### 3.5.3 Tazminat Talep Etme Hakkı

Seyahat edenin tüm bu haklarının yanısıra bir de tazminat talep etme hakkı vardır. Tazminat hakkı TKHK. da ve PTY’de yer almıştır.

TKHK. m. 51/8;

“14/9/1972 tarihli ve 1618 sayılı Seyahat Acentaları ve Seyahat Acentaları Birliği Kanununun zorunlu sigorta ile ilgili hükümleri saklı olmak üzere, paket tur düzenleyicisi sözleşmenin hiç veya gereği gibi ifa edilmemesi nedeniyle tüketicinin uğradığı her türlü zarardan sorumludur. Tüketici boşa harcanan tatil zamanı için de uygun bir tazminat talep edebilir” şeklindedir. PTY. m. 9/2 ve devamında ise; “Paket tur sırasında, seyahat acentasının sözleşmenin esaslı unsurunu oluşturan hizmetlerden bir veya birkaçını sağlamaması ya da sağlamayacağına anlaşılması durumunda; seyahat acentası, paket turun devam etmesi için tüketiciye ilave maliyet getirmeyen eşdeğerde alternatif düzenlemeler yapar ve sözleşmede yer alan hizmetler ile sunulan hizmetler arasındaki farkı tazmin eder.

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

Madde hükümlerinde türlü zararın tazmini demekle manevi zararlarında tazmin edilebileceği sonucuna varmak gerekir<sup>249</sup>. Burada önemli olan zararın ortaya çıkması ve bunun kusur nedeniyle oluşmasıdır<sup>250</sup>.

<sup>248</sup> Sayın, 2013: 173.

<sup>249</sup> Özdemir, 1992: 72, Y.13. 2009/12870 E.,2010/5146 K. ; ... dava konusu olayda, davacıların ailesi ile birlikte tatil yapmak üzere gittiği otelin grubun gelişine hazırlanmadığı, otel çalışanlarının kim olduğunun anlayamadığı, otelin ısıtma sisteminin yetersiz olduğu, davacıların 30 Aralık gecesini soğukta geçirmek zorunda kaldıkları ve aynı ayarda başka bir otele geçişlerinin sağlanmadığı, davalı T... Tur. Ltd. Şti'nin otelin hazır olup olmadığını kontrol etmediği dosya kapsamı ile sabit olup; bu husus mahkemenin de kabulündedir. Bu

## DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

### SEYAHAT SÖZLEŞMESİNİN SONA ERMESİ

#### 4.1 İki Taraf Açısından Geçerli Olan Fesih Hakkı ve Sözleşmeyi Kendiliğinden Sona Erdiren Sebepler

##### 4.1.1 Mücbir Sebep, Olağanüstü ve Beklenmeyen Hal

Seyahat düzenleyenin ve seyahate katılanın sözleşmeyi sona erdirebileceği unsurlar; mücbir sebep, beklenmeyen hal ve olağanüstü halin bulunmasıdır. Burada önemli olan bu kavramlardan ne anlaşılacağıdır. Tüketici Kanununda ve yönetmelikte seyahat sözleşmelerine özgü mücbir sebep tanımlanmamışsa da genel olarak mücbir sebebin tanımı şu şekilde yapılmaktadır; *“en yüksek derecede özenin gösterilmesi halinde bile önlenemeyecek, önceden kestirilemeyecek, doğadan veya üçüncü kişilerden yani dışarıdan kaynaklanan, borçlunun işiyle ve işletmesiyle ilgisi olmayan, onun etki alanının dışından kaynaklanan olay”*<sup>251</sup>. Belirtilen tanımdan yola çıkacak olursak, seyahat sözleşmelerinde mücbir sebep olarak; deprem, tsunami, sel, salgın hastalıklar ve savaş gibi seyahatin olağan akışını ve huzurunu engelleyen felaketleri sayabilmekteyiz.

Borcun ifa güçlüğüne aşırı boyutlara ulaşması durumunda dürüstlük kuralı gereği, borçlunun ifanın önündeki güçlüğü aşması ve edimi aynen yerine getirmesi beklenemez. Bu nedenle imkanânsızlık değil beklenemezlik söz konusu olur. Özellikle sözleşmenin değişen şartlara uyarlanmasını gerektiren ifa güçlüklerinden farklı olarak, burada esas alınan unsur, ifanın güçleşme derecesi değil, alacaklının edimi aynen elde etmedeki menfaatidir. Buna karşılık, borçlunun edimi aynen ifa etmek için sarf etmesi gereken çabanın maddî veya manevî açıdan büyüklüğü ile alacaklının aynen ifadaki menfaati karşılaştırıldığında, ağır ve açık bir dengesizlik ortaya çıkıyorsa, borçludan borcun aynen ifasının beklenemeyeceği kabul edilir<sup>252</sup>.

Paket Tur Sözleşmeleri Uygulama Usul ve Esasları Hakkında Yönetmeliğinin 5.maddesinin f bendi; seyahat sözleşmesinde mücbir sebep olarak sayılan haller ve bu hallerde tarafların hak ve sorumluluklarının belirtilmesi gerektiğini hüküm altına almıştır.

---

durumda, davacıların kişilik hakları, davalılar tarafından hukuka aykırı biçimde ihlal edilmiştir. O halde, mahkemece tarafların sosyal ve ekonomik durumları ile saldırının niteliği göz önüne alınarak davacılar yararına makul bir manevî tazminata hükmedilmesi gerekirken, kişilik haklarına saldırı oluşmadığı gerekçesiyle yazılı şekilde istemin reddine karar verilmiş olması usul ve yasaya aykırı olup bozma nedenidir...

<sup>250</sup> Oktay, 1997: 177, Özdemir, 1992: 72.

<sup>251</sup> Serozan, 2014: 187.

<sup>252</sup> Özçelik, 2009: 38.

Dolayısıyla seyahat düzenleyen açısından hangi olayların mücbir sebep olarak kabul edildiği tek tek sözleşmede belirtilmek durumundadır.

Yine; Paket Tur Sözleşmeleri Uygulama Usul ve Esasları Hakkında Yönetmeliğinin 8. Maddesi sözleşmenin feshinin seyahat acentesinin gerekli tüm özeni göstermiş olmasına rağmen, mücbir sebeplerden kaynaklanması halinde tüketicinin tazmin hakkının doğmayacağını hükme bağlamıştır.

Mücbir sebep, olağanüstü ve beklenmeyen hal açısından ifa borcunun sona ermesi bakımından bir farklılık bulunmamakta olup sorumluluk açısından farklılık söz konusu olmaktadır<sup>253</sup>. Taraflar açısından mücbir sebebin ortaya çıkması durumunda borç sona erer ancak olağanüstü ve beklenmeyen hallerde borcun sona erip ermeyeceği hakkında ise sözleşmeye sorumluluk konulabilir. Ancak taraflar sözleşmeye, sorumlu olunacağına ilişkin bir kayıt koymadılarsa mücbir sebebin, olağanüstü ve beklenmeyen halin ortaya çıkması durumunda borç ilişkisi kendiliğinden sonra ermektedir.

Seyahat düzenleyenin kusuru bulunmaksızın seyahatin düzenlenmesinin el vermediği örneğin gidilecek yerde terör olaylarının baş göstermesi gibi mücbir sebep hallerinde sorumluluk ortadan kalkabilir. Bu durumda seyahatin düzenlenmesi imkansız hale gelmiştir. TBK. M. 136 uygulanacaktır.

TBK. m.136;

*“Borcun ifası borçlunun sorumlu tutulamayacağı sebeplerle imkansızlaşırsa, borç sona erer.*

*Karşılıklı borç yükleyen sözleşmelerde imkansızlık sebebiyle borçtan kurtulan borçlu, karşı taraftan almış olduğu edimi sebepsiz zenginleşme hükümleri uyarınca geri vermekle yükümlü olup, henüz kendisine ifa edilmemiş olan edimi isteme hakkını kaybeder. Kanun veya sözleşmeyle borcun ifasından önce doğan hasarın alacaklıya yükletilmiş olduğu durumlar, bu hükmün dışındadır.*

*Borçlu ifanın imkansızlaştığını alacaklıya gecikmeksizin bildirmez ve zararın artmaması için gerekli önlemleri almazsa, bundan doğan zararları gidermekle yükümlüdür.”*

Seyahatin bütününe yerine getirilmesinde imkansızlık bulunması durumunda mücbir sebep sorumluluğu ortadan kaldıracaktır. Fakat seyahat düzenleyenin, seyahate katılanlar için yerine getireceği hizmetler açısından bir mücbir sebep söz konusu ise sorumluluk ortadan kalkmayacaktır.

Bir diğer akla gelen soru ise; işyerinin iflas etmesi- konkordato<sup>254</sup> durumunda seyahat sözleşmesinin iptal edilip edilemeyeceği durumudur. Kanımızca seyahat düzenleyenin artık borcu ifası mümkün değildir. Dolayısıyla seyahat sözleşmesi sona erer. Bu gibi durumlarda seyahat edenin haklarını korumak adına seyahat düzenleyene teminat gösterme yükümlülüğü

<sup>253</sup> Oktay, 1997: 204, Demir, 2015: 128.

<sup>254</sup> Herhangi bir sebepten dolayı işleri bozulmuş, ödeme gücünü belli ölçüde kaybedip mali durumu bozulmuş iyi niyetli ve dürüst borçluları korumak amacını taşıyan müessesedir.

getirilmiştir. Bu durumun tersini yani seyahat edenin iflas ettiğini düşünürsek de eser sözleşme hükümleri devreye girerek seyahat düzenleyenin sözleşmenin devam ettiği ana kadar yapılan harcamaları seyahat edenden talep etme hakkının olduğunu söyleyebiliriz.

Seyahatin yerine getirilmesi yüksek tehlike de arz edebilir. Yüksek tehlikenin varlığı halinde sözleşmede ve genel işlem şartlarında böyle bir hak taraflara verilmişse fesih hakkı kullanılabilir<sup>255</sup>. Yüksek tehlike; sözleşme kurulmadan önce veya sözleşmenin kurulmasından sonra ortaya çıkabilir. Sözleşme kurulmadan önce yüksek tehlikenin varlığı söz konusu ise seyahat düzenleyen tüm ayrıntıları ile ve seyahat düzenleyenin aydınlatma yükümlülüğü çerçevesinde seyahate katılana bilgi vermelidir. Seyahate katılana tüm bilgilerin verilmesine rağmen; sözleşme kuruluyor ve bilgi verildiği zamanki durumların dışında daha ağır koşullarda mevcut değilse fesih hakkı kanımızca kullanılamaz.

Yüksek tehlikenin varlığı halinde seyahat düzenleyenin iki önemli yükümlülüğü söz konusudur. Bunlardan bir tanesi yukarıda da bahsetmiş olduğumuz gibi aydınlatma yükümlülüğü diğeri ise seyahate katılanın güvenliğini sağlama yükümlülüğüdür. Yüksek tehlike söz konusu olduğunda seyahat düzenleyen seyahate katılanın güvenliğini tehlikeye sokmamak adına seyahati iptal edebilmelidir. Seyahate katılan ise seyahat düzenleyen seyahati iptal etmemiş bile olsa vazgeçme hakkına sahiptir.

#### 4.1.2 Ölüm ve Ehliyetsizlik

Seyahat sözleşmesini oluşturan başlıca iki unsur; seyahat düzenleyen ile seyahat edenin varlığıdır. Ancak sözleşmeyi oluşturan en önemli unsurlardan birinin ölmesi veya fiil ehliyetini kaybetmesi durumunda durum ne olacaktır? Seyahat sözleşmesi kendiliğinden sona mı erecek veyahut da devam mı edecektir? TKHK.'da bu sorunun cevabına ilişkin özel bir düzenleme bulunmamaktadır. Bu sorunun çözüme kavuşması için; hukuki niteliği vekalet ve eser sözleşmesine benzer olması sebebiyle ölüm ve ehliyetsizliğe ilişkin hükümler kıyasen uygulanacaktır<sup>256</sup>.

Vekalet ve eser sözleşmesini ele alacak olursak. İlk olarak vekalet sözleşmesine ilişkin olarak TBK. m. 513 hükmü;

*“Sözleşmeden veya işin niteliğinden aksi anlaşılmadıkça sözleşme, vekilin veya vekâlet verenin ölümü, ehliyetini kaybetmesi ya da iflası ile kendiliğinden sona ermiş olur. Bu hüküm, taraflardan birinin tüzel kişi olması durumunda, bu tüzel kişiliğin sona ermesinde de uygulanır.*

*Vekâletin sona ermesi vekâlet verenin menfaatlerini tehlikeye düşürüyorsa, vekâlet veren veya mirasçısı ya da temsilcisi, işleri kendi başına görebilecek duruma gelinceye kadar, vekil veya mirasçısı ya da temsilcisi, vekâleti ifaya devam etmekle yükümlüdür”.* şeklindedir.

<sup>255</sup> Oktay, 1997: 208.

<sup>256</sup> Pekmez, 2015: 101

Kanun metninden de anlaşılacağı üzere ölüm ve ehliyet kaybı söz konusu olduğunda vekalet sözleşme sona erer.

Eser sözleşmesinde ise ölüm ve ehliyet durumu TBK. m. 486'da şu şekilde ele alınmıştır; *“Yüklenicinin kişisel özellikleri göz önünde tutularak yapılmış olan sözleşme, onun ölümü veya kusuru olmaksızın eseri tamamlama yeteneğini kaybetmesi durumunda kendiliğinden sona erer. Bu durumda iş sahibi, eserin tamamlanan kısmından yararlanabilecek ise, onu kabul etmek ve karşılığını vermekle yükümlüdür.”* Seyahat sözleşmesinde seyahat düzenleyen şahsın ve seyahat edenin ölmesi durumunda da eser ve vekalet sözleşmesindeki benzeri bir durum söz konusu olur ve seyahat sözleşmesi sona erer.

#### 4.1.3 Seyahat Düzenleyenin İşi Yapmaktan Aciz Olması

Eser sözleşmesi hükümleri ile kıyas yoluna giderek bu konu hakkında değerlendirme yapmak doğru olacaktır. TBK. m.486; *“Yüklenicinin kişisel özellikleri göz önünde tutularak yapılmış olan sözleşme, onun ölümü veya kusuru olmaksızın eseri tamamlama yeteneğini kaybetmesi durumunda kendiliğinden sona erer. Bu durumda iş sahibi, eserin tamamlanan kısmından yararlanabilecek ise, onu kabul etmek ve karşılığını vermekle yükümlüdür”*. Kanun maddesinde iş görenin kusuru olmaksızın eseri tamamlama yeteneğini kaybetmesi halinde sözleşmenin sona ereceğinden bahsetmektedir. Böyle bir hüküm bulunmasının sebebi; eser sözleşmesinde iş görenin mali gücünün önem arz etmesidir. Aynı şekilde seyahat düzenleyen için de bu durum mevcuttur<sup>257</sup>. Burada önemli olan iş sahibinin eseri tamamlama yeteneğini kaybetmesinden ne anlamamız gerektiğidir. İş sahibinin mali imkansızlığa düşmesinin<sup>258</sup> yanı sıra eseri tamamlayamaması kıyasen seyahati gerçekleştiremeyecek derecede önemli hastalığa yakalanmasını da bu kategoride değerlendirmemiz gerekmektedir<sup>259</sup>. Ancak; seyahat sözleşmeleri eser sözleşmelerinin aksine seyahat düzenleyenin kişisel özelliklerini sergileyerek oluşturduğu bir sözleşme değildir. Bu sebeple seyahat edenin hastalığı seyahatin gerçekleştirilmesine kanımızca engel teşkil etmemektedir. Burada, taraflara sözleşmenin sürekli borç ilişkisi karakterinden yola çıkarak olağan fesih hakkının tanınması en doğrusudur<sup>260</sup>.

<sup>257</sup> Oktay, 1997: 225.

<sup>258</sup> Sert, 2015: 235.

<sup>259</sup> Oktay, 1997: 225.

<sup>260</sup> Oktay, 1997: 225.

## 4.2 Seyahati Düzenleyenin Tek Taraflı Fesih Hakkı

Sözleşmeyi sona erdiren nedenlerden biri; seyahat düzenleyenin tek taraflı olarak sözleşmeyi sona erdirmesidir. Sözleşmeyi tek taraflı olarak sona erdirebilmek içinde birtakım sebeplerin oluşması gerekmektedir.

### 4.2.1 Seyahate Katılanların Belirli Bir Sayıda Olmaması

Paket Tur Sözleşmeleri Uygulama Usul ve Esasları Hakkında Yönetmeliğin 8. Maddesinde seyahat düzenleyenin sözleşmeyi feshetmesi halinde ortaya çıkacak durumlar düzenlenmiştir<sup>261</sup>. Madde hükmüne göre;

*“Seyahat acentesinin sözleşmeyi feshetmesi halinde tüketici uğradığı zarar oranında tazminat hakkına sahip olur. Ayrıca, seyahat acentesi, tüketicinin o güne kadar yaptığı tüm ödemeleri ve tüketiciyi borç altına sokan tüm belgeleri 10 gün içinde tüketiciye iade eder. Sözleşmenin feshi, kayıt edilen tüketici sayısının, paket turun düzenlenmesi için gerekli olan sayıya ulaşmaması ve bu durumun bir fesih sebebi olduğunun sözleşmede yer alması ya da seyahat acentesi gerekli tüm özeni göstermiş olmasına rağmen, mücbir sebeplerden kaynaklanması halinde tüketicinin tazmin hakkı doğmaz”.*

Madde hükmünden esas olarak seyahat edenin haklarının korunmaya çalışıldığı anlaşılrsa da, seyahat düzenleyene de sözleşmeyi feshetmek için bazı haklar tanınmıştır. Seyahat düzenleyen tarafından seyahat sözleşmelerinin en yaygın olarak feshedilme nedeni; seyahate katılma sayısının belli bir düzeye ulaşmamış olmasıdır. Bu sebeple de seyahat sözleşmelerine, seyahate katılan kişilerin belli bir sayıya ulaşmaması durumunda seyahat düzenleyenin sözleşmeyi feshetme hakkının olduğu hükmü konulur<sup>262</sup>.

Seyahat düzenleyen, seyahat edenin istek ve arzularını yerine getirerek hizmetini sunduğu seyahat ile tarafları tatmin etmek durumundadır. Ancak seyahat düzenleyenin asıl amacı sunduğu bu hizmetler dolayısıyla kar elde etmektir. Bu sebeple; seyahat düzenleyen, hizmetini verdiği seyahat sözleşmesi ile kar amacında iken seyahat edenler ise seyahat sözleşmesinin sağlamış olduğu avantajlarla seyahat masraflarını daha ucuza mal etmeye çalışmaktadır.

Seyahat düzenleyen tarafından seyahat gerçekleşmeden önce seyahate katılanların sayılarıyla orantılı olarak otellerden, ulaşım firmalarından ve sözleşmede vaat ettiği diğer hizmetlerin sağlayıcılarından kişi sayısına göre fiyat alır. Dolayısıyla seyahate katılanların sayısının artmasıyla birlikte, seyahatin masrafları da doğru orantılı olarak azalır. Seyahat düzenleyenlerin maddi olarak yeterli kazancı elde edebilmeleri içinde belli bir düzeyde katılım sayısına ulaşılmış olması gerekmektedir<sup>263</sup>. Fakat seyahat düzenleyenler bu sayıyı her

<sup>261</sup> 13.06.2003 Tarihli RG. S.25137.

<sup>262</sup> Oktay, 1997: 212.

<sup>263</sup> Oktay, 1997: 213.

sözleşmede keyfi olarak belirleyemezler. Sözleşmeye şart konulurken belli bir sayının verilmiş olması gerekmektedir<sup>264</sup>.

Seyahat düzenleyen; sözleşmede belirtilen kişi sayısına ulaşamaması sonucunda sözleşmeyi iptal edecek olursa bu durumu seyahat edene makul bir süre öncesinden bildirmek zorundadır<sup>265</sup>. Buradaki makul süre ise seyahati satın alan kişinin zarara uğramayacağı bir süredir. Bildirimdeki amaç; seyahat edenin zarara uğramaması ve kendisine yeni bir seyahat programı belirleyebilmesidir. Paket Tur Sözleşmeleri Uygulama Usul ve Esasları Hakkında Yönetmeliğin 12. Maddesi; Seyahat acentesinin, seyahat hakkında bilgi isteyen tüketiciye tanıtım amaçlı broşür verilmesini zorunlu kılmış ve bu broşürün içeriğinde hangi hususların bulunacağını yine hükme bağlamıştır. Aynı maddenin II/g bendine göre, seyahat acentesinin, paket tura katılacak tüketici sayısının yeterli olmadığı durumda paket turun iptalini tüketiciye bildireceği en son tarih yazmalıdır. Seyahat düzenleyen; broşürde yazan son tarihi seyahat edene bildirmek durumundadır. Bu tarih bildirilmediği takdirde aydınlatma yükümlülüğü yerine getirilmemiş olacaktır<sup>266</sup>.

Seyahat düzenleyen; seyahat sözleşmesinin yerine getirilebilmesi için yeterli sayının ne olacağını sözleşmeye açıkça yazması gerektiğini daha önce belirtmiştik. Ancak seyahate katılacak kişi sayısı tamamlandıktan sonra seyahat edenlerden bir ya da bir kaçının seyahatten vazgeçmesi durumunda ne olacaktır? Böyle bir sorunun ortaya çıkması durumunda seyahat düzenleyen zaten zararını tazmin ettiği için seyahat sözleşmesini iptal etmemesi gerekmektedir.

Seyahat sözleşmesi, katılanların belirli sayıya ulaşmaması durumunda iptal olursa; seyahat düzenleyen kendisine ödenen ücreti seyahate katılana iade etmek zorundadır. Seyahat düzenleyen ücreti seyahat edene iade ederken faiz ödeyip ödemeyeceği kanunda düzenlenmemiştir. Ancak seyahat düzenleyen kusurunun olmaması göz önünde bulundurulup, seyahat ücretini ödeme zamanı ile seyahate katılanlarının sayısının belirli sayıya ulaşmaması arasında uygun bir zaman farkı bulunuyorsa seyahat edenin iade yükümlülüğünde faiz ödeme borcu kanımızca bulunmamaktadır.

#### 4.2.2 Sorumsuzluk Kaydı

Sorumsuzluk anlaşması; “sözleşme borçlusunun hukuka aykırı davranışı halinde, kanun koyucunun diğer tarafı korumak için getirdiği aleyhteki sonuçlardan borçlunun

<sup>264</sup> Oktay, 1997: 213.

<sup>265</sup> Oktay, 1997: 213.

<sup>266</sup> Sayın, 2013: 154.

etkilenmeyeceğine ilişkin önceden yapılan anlaşma” olarak tanımlaması yapılmaktadır<sup>267</sup>. İki taraflı bir işlem olan sorumsuzluk kaydı, tarafların karşılıklı ve birbirlerine uygun iradeleri ile kurulmaktadır<sup>268</sup>. Sözleşmeciler, sorumsuzluk sözleşmesinde borçlunun sorumluluğunu tamamen ortadan kaldırıp, tam bir sorumsuzluk anlaşması yapabilecekleri gibi, sınırlı bir sorumsuzluk anlaşması da yapabilirler. Sorumsuzluk anlaşması açık veya kapalı olabilir.

Sorumsuzluk kaydının geçerli olabilmesi için; sözleşmenin kurulmasından önce seyahat edene bilgi verilmesi gerekmektedir. Genel işlem şartı ile sorumsuzluk kaydı sözleşme hükümlerine koyulduğu takdirde, geçerliliğin korunması için seyahat edenin gerçekten bu durumu öğrenmiş olması gerekmektedir<sup>269</sup>. Seyahat edenin gerçekten öğrenmiş olduğunu ise; sözleşmenin yapılması sırasında seyahat düzenleyenin karşı tarafa, bu koşulların varlığı hakkında açıkça bilgi verip, bunların içeriğini öğrenme imkanı sağlaması ve karşı tarafın da bu koşulları kabul etmesi gerekmektedir.

TBK. m.115/1. fıkrası;” *Borçlunun ağır kusurundan sorumlu olmayacağına ilişkin önceden yapılan anlaşma kesin olarak hükümsüzdür*” “şeklinde dir. Bu halde ağır kusur halinde sorumsuzluk kaydının sözleşme hükümlerinde var olsa dahi geçerli olmayacağı kanunda açıkça belirtilmiştir. Sözleşmede yer alan sorumsuzluk kaydı ancak olağanüstü halin varlığı ve hafif ihmalin söz konusu olması durumunda geçerlilik kazanabilecektir.

Seyahat sözleşmesinin iki tarafı için seyahati kendiliğinden sona erdirmeye nedenlerinden biri olarak olağanüstü halin varlığında bahsetmiştik. Ancak seyahat düzenleyen sözleşme hükümlerine sorumsuzluk kaydını koyarak olağanüstü halin varlığı halinde doğacak sorumluluktan kurtulabilir. Ancak belirtmek gerekir ki; sorumsuzluk kaydının gerçekleşmesi için, seyahat düzenleyenin kusurunun bulunmaması gerekmektedir. Kusurunun bulunması durumunda sorumsuzluk kaydından bahsedilemeyecektir.

Seyahat düzenleyenin sözleşmeye aykırı davranışındaki kusur derecesi, yalnızca hafif ihmal söz konusu ise geçerli olabilir<sup>270</sup>. Hafif ihmal ise; zararlı sonucun doğması için hukuk düzeyinin yüklemiş olduğu ödevi aykırı hareket etmek, gerekli tedbirleri almamaktır<sup>271</sup>. Zarar veren, burada hukuka aykırı sonucu istememekte fakat bunu öngörebilmektedir.

Sorumsuzluk anlaşması, seyahat düzenleyeni seyahat eden karşısında daha güçlü hale getirdiği için, bu kaydın geçerliliği; ağır kusurun olmaması ve seyahat sözleşmesi kurulmadan önce taraflar arasında kararlaştırılması ile geçerli olacaktır.

<sup>267</sup> Akman, 1976: 6.

<sup>268</sup> Akman, 1976: 32.

<sup>269</sup> Oktay, 1997: 214.

<sup>270</sup> Akman, 1976: 55.

<sup>271</sup> Eren, 2015: 537.



### 4.2.3 Kararlaştırılmış Ücret ile Seyahatin Yapılmasının İmkansız Hale Gelmesi

Seyahat eden tarafından kararlaştırılmış ücretin daha sonra bu ücretle seyahatin yerine getirilmesinin imkansız olması durumunda seyahat düzenleyen ne yapacaktır? Bu sorunun cevabı için; seyahat sözleşmesinin vekalet sözleşmesi ve eser sözleşmesine benzerliği dolayısıyla bu sözleşmeleri incelemek gerekecektir.

Seyahat sözleşmesi, seyahatin daha önceden öngörüldüğü şekilde yapılmasını garanti etmemekle birlikte, seyahat düzenleyenin taahhütte bulunduğu hizmetleri seyahat edene sunmasını garanti etmektedir<sup>272</sup>. Vekalet sözleşmesinde taraflar arasında güven ilişkisi mevcuttur. TBK. m.512;” *Vekâlet veren ve vekil, her zaman sözleşmeyi tek taraflı olarak sona erdirebilir. Ancak, uygun olmayan zamanda sözleşmeyi sona erdiren taraf, diğerinin bundan doğan zararını gidermekle yükümlüdür*”. Dolayısıyla vekalet ilişkisinin sona ermesine ilişkin hükümlerini uygulayacak olursak TBK. 512. maddesi gereği sözleşmeyi her zaman sona erdirebiliriz<sup>273</sup>. Ancak seyahat sözleşmesinde güven ilişkisinin varlığından söz edemeyeceğimiz için TBK. m. 512 ye dayanarak sözleşmeyi sona erdiremeyiz. Bu haliyle seyahat sözleşmesinden ayrılmaktadır.

Eser sözleşmesi hükümlerinden yola çıkacak olursak da; eser sözleşmesinde amaç karşı tarafa verilen hizmet değil eserin meydana gelmesidir<sup>274</sup>. Eser sözleşmesi vekalet sözleşmesinin aksine güven ilişkisine dayalı olmayan bir sözleşme olduğu için her an sözleşmeden dönme şansı bulunmamaktadır<sup>275</sup>. Dolayısıyla seyahat sözleşmesinde kararlaştırılmış ücret ile seyahatin yapılmasının imkansız hale gelmesi durumunda eser sözleşmesinin sona erme hükümleri uygulanmalıdır. Genellikle seyahat düzenleyenler; seyahat ile ilgili tüm hazırlıkları yapıp bağlantı kurduktan sonra seyahat ile ilgili ücreti seyahat edenden talep ederler. Ancak çok düşük bir ihtimal de olsa ekonomik durumun çok önemli bir şekilde değişmesi suretiyle fiyatlarda artış olabilir. Bu durumda seyahat düzenleyenin sözleşmeyi feshetme ya da fiyatın artırılmasını isteme hakkı bulunmaktadır.

### 4.2.4 Seyahat Edenin Ölmesi

Eser ve vekalet sözleşmelerinde ölüm sözleşmeyi sona erdiren sebeplerdendir. Bu sözleşmeleri seyahat sözleşmesine kıyasen uyguladığımızda ölüm durumunda seyahat sözleşmesinin de kendiliğinden sona erdiğini düşünebiliriz. Ancak seyahate katılan subjektif ve objektif sebeplerle tura katılamayacak veyahut katılmasına rağmen tamamlayamayacak durumda olursa, sözleşmeyi sona erdireceğine, yerine bir başkasını geçirmesi seyahat

<sup>272</sup> Bengi, 2003: 8.

<sup>273</sup> Oktay, 1997: 214.

<sup>274</sup> Bengi, 2003: 9.

<sup>275</sup> Oktay, 1997: 214.

düzenleyenin kabul etmesi gereken bir yükümlülüktür. Ölüm durumunda ise seyahat hakkı yasal mirasçılara geçmektedir. Fakat seyahate kimin katılacağına kişisel önemi varsa bu hakkın kullanılması doğru olmayacaktır. Örneğin; Türkiye'nin önde gelen cerrahlarının katılacağı bir seyahat düzenlenmiş bu seyahate katılan cerrahlardan bir tanesinin ölmesi durumunda bu seyahate yerine yasal mirasçısı olan kızının gitmesi düşünülemez.

### 4.3 Seyahate Katılanın Tek Tarafli Fesih Hakkı

#### 4.3.1 Program Değişikliği

Seyahat düzenleyen; seyahat eden ile söz konusu seyahat sözleşmesini seyahat gerçekleşmeden önce imzalamaktadır. Sözleşmenin seyahat gerçekleşmeden önce imzalanması taraflara birtakım avantajlar sunmaktadır. Seyahat düzenleyen; seyahat gerçekleşmeden önce otel, ulaşım gibi konularda erken rezervasyon indirimlerinden yararlanmakta, seyahat eden ise sözleşmenin içeriğini kontrol ederek, seyahatin tarihi, gidilecek yerler, alınacak hizmetler ve fiyat gibi unsurların kendisine uygun olup olmamasına göre tercih yapmaktadır.

Seyahat eden açısından seyahatin fiyatı, tarihi kadar gezilecek görülecek yerler de büyük önem taşımaktadır. Seyahat eden için sözleşmenin ana unsurlarından olan seyahat programlarında seyahat öncesinde veya sonrasında değişiklik söz konusu olduğunda seyahat edenin ne gibi hakları mevcut olduğu önem arz etmektedir.

Program değişiklikleri hakkında Yönerge m. 4/5 de;” *organizatör, paket turun başlangıcından önce, fiyat gibi sözleşmenin temel konularında değişiklik yapmak zorunda kalırsa, aşağıdaki kararlardan birini alabilmesi için tüketiciyi mümkün olan en kısa zamanda haberdar etmek zorundadır*” “düzenlemesi mevcuttur. Yönerge maddesine göre, seyahat düzenleyen seyahat başlamadan önce program değişikliği yapabilir. Program değişikliği de fiyat değişikliği gibi seyahat sözleşmesinin esaslı unsurlarındandır. Bu sebeple; seyahat düzenleyen seyahat başlamadan önce seyahat edene program değişikliği teklif ettiğinde, seyahat düzenleyen isterse bu teklifi kabul edebilir isterse de sözleşmeden dönebilir<sup>276</sup>. Sözleşmeden döndüğü takdirde ise Yönerge m.4/6 gereği;

*“Kalkışın gerçekleşmesinden sonra, sözleşmede belirtilen ürün ve hizmetlerin önemli bir kısmının sağlanamadığı veya organizatör taahhüt ettiği hizmetlerin önemli bir kısmını sağlayamayacağını anladığı durumlarda, organizatör paketin devamı için uygun alternatif düzenlemeler yapacak ve bundan dolayı tüketiciye fazladan bir maliyet yüklemeyecektir. Bu durumda organizatör, teklif edilen servislerle, tedarik edilen hizmetler arasındaki farktan dolayı uygun bir tazminat ödeyecektir.*

<sup>276</sup> Sayın, 2013: 149.

*Bu düzenlemeleri yapmak mümkün değil ise veya tüketici bu alternatif değişiklikleri makul nedenlerle kabul etmez ise organizatör fazladan bir maliyet yüklemeksizin tüketicinin paket turun başladığı yere veya tüketicinin kabul ettiği bir başka dönüş noktasına dönmesini sağlayacak ve uygun olduğu durumlarda tüketiciye tazminat ödeyecektir”.*

seyahat sözleşmesinin yerine başka bir seyahat alabilir veya ödemiş olduğu seyahat bedelinin iadesini isteyebilir.

Yönergede seyahat düzenleyene seyahat gerçekleşmeden önce böyle bir hak tanınmış iken yönetmelik de böyle bir hüküm mevcut değildir. Yönetmeliğin 6. maddesinde;

*“Sözleşmede öngörülen fiyat ve koşullar değiştirilemez. Ancak, liman ve havaalanına iniş vergileri gibi harç, vergi ve ücretler ile döviz kurlarından kaynaklanan fiyat değişikliklerine bu hüküm uygulanmaz. Seyahat acentesi, paket turdan önce, yukarıda verilen nedenlerle meydana gelen fiyat artışını tüketiciye derhal bildirir. Bu durumda tüketici herhangi bir tazminat ödemediği takdirde sözleşmeden dönme hakkını kullanır ya da değişiklikleri ve fiyat üzerindeki etkisini açıkça belirten ek sözleşmeyi kabul eder. Tüketici, sözleşmeden döndüğü takdirde; seyahat acentesinin kendisine ikame bir paket tur sunabilmesi halinde eşdeğerde bir başka paket tur alma ya da sözleşme kapsamında ödemiş olduğu tüm bedeli 10 gün içinde geri alarak sözleşmeden dönme haklarından birini kullanabilir”.*

hükmü mevcuttur. Madde hükmünde fiyat dışında ki diğer koşulların da değiştirilemeyeceği belirtilmiştir. Ancak Yönetmelik m. 12”ye göre;

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

Bu hükümlerle sözleşmenin kurulmasından sonra broşürde seyahat ile ilgili belirtilen noktaların ancak tarafların açık mutabakatı ile değiştirilebileceğinden bahsedilmiştir. Böylelikle, Yönetmelik m.4 ve 6 gereği seyahat sözleşmesinde ki esaslı unsurların tek taraflı olarak değiştirilemeyeceği ancak ve ancak tarafların muvafakati ile değiştirilebileceği hükme bağlanmıştır. Aksi yönde bir kararın uygulanması halinde ise Yönetmelik m.10;”*Sözleşme metninde veya müstakil herhangi bir belgede tüketicinin bu Yönetmelikte yer alan haklarını kullanmaktan feragat ettiğine dair veya seyahat acentesinin bu Yönetmelikten kaynaklanan yükümlülüklerini sınırlayan veya ortadan kaldıran kayıtlar geçersizdir”.* devreye girerek sözleşmeyi geçersiz hale getirecektir.

Yönetmelikte sözleşme başlamadan önce fiyat dışında başka bir değişikliğin yapılamayacağı hükme bağlanmıştır<sup>277</sup>. Peki, seyahat başladıktan sonra sözleşmede yer alan bazı hizmetlerin sunulmaması veya sunulamayacağının anlaşılması durumunda seyahat eden

<sup>277</sup> Sayın, 2013: 150.

ne yapacaktır? Bu sorunun cevabı için Yönetmelik m.9'u incelemek gerekecektir. Madde hükmü;

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

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

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

Bu sorunun cevabı m.9 açıkça belirtilmiştir. Maddeye göre seyahat düzenleyen seyahatin devamını sağlamak için; gerçekleştirilemeyen hizmetin yerine yeni hizmetler sunmalı eğer yeni hizmet seyahat eden tarafından kabul edilmez ise de seyahat edenin sözleşmeden dönme hakkı bulunmaktadır.

#### 4.3.2 Fiyat Değişikliği

Fiyat, seyahat sözleşmesinin esaslı unsurlarından biridir. Seyahat eden çeşitli turizm firmalarıyla iletişime geçerek fiyat alır ve bütçesine en uygun seyahati seçer. Seyahat eden için belirleyici bir unsur olan seyahat fiyatının değişmesi sorunlara sebep olmaktadır. TKHK.. m.51;

*“Tüketici, kendisinden kaynaklanmayan nedenlerle paket tur sözleşmesinin esaslı unsurlarından birisinin değişmesi veya turun başlamadan önce iptal edilmesi hâllerinde bu değişikliği veya paket tur düzenleyicisi tarafından sunulan alternatif bir turu kabul edebileceği gibi sözleşmeden dönme hakkına da sahiptir. Sözleşmeden dönülmesi hâlinde paket tur düzenleyicisi veya aracısının, dönme bildirimimin kendisine ulaştığı tarihten itibaren tüketicinin ödemiş olduğu tüm bedeli herhangi bir kesinti yapmaksızın derhâl iade etmesi zorunludur.*

Madde de ve Yönetmeliğin 6. Maddesinde daha önce de belirtmiş olduğumuz gibi fiyat ve diğer koşulların değiştirilemeyeceği hükme bağlanmıştır. Madde hükümlerine göre seyahate katılan; fiyat değişikliği söz konusu olduğunda sözleşmeyi tek taraflı olarak sona erdirebilir.

Seyahat fiyatları seyahat gerçekleşmeden çok önce belirlenir. Dolayısıyla seyahat ücretlerinin daha sonra artırılması veya düşürülmesi beklenemez<sup>278</sup>. Seyahat düzenleyen, sözleşmeyi ne kadar önceden yaparsa yapsın öngörülü davranarak değişebilecek durumları

<sup>278</sup> Sert, 2015: 236.

tespit edip ona göre fiyat belirlemek durumundadır<sup>279</sup>. Ancak olağanüstü hallerin varlığı halinde sözleşme, hakkaniyet, doğruluk ve dürüstlük kurallarına bağlı kalınarak yeni duruma uyarlanılabilir<sup>280</sup>. Olağanüstü halin varlığı dolayısıyla fiyat uyarlaması yapılabilmesi için söz konusu duruma seyahat edenin sebebiyet vermemesi ve sözleşmede ücretin artırılamayacağı hususunda bir hükmün mevcut olmaması da gerekmektedir<sup>281</sup>. Eğer tüm bu şartlar mevcut ise TBK. m. 480;

*“Bedel götürü olarak belirlenmişse yüklenici, eseri o bedelle meydana getirmekle yükümlüdür. Eser, öngörülenden fazla emek ve masrafı gerektirmiş olsa bile yüklenici, belirlenen bedelin artırılmasını isteyemez.*

*Ancak, başlangıçta öngörülemeyen veya öngörülebilip de taraflarca göz önünde tutulmayan durumlar, taraflarca belirlenen götürü bedel ile eserin yapılmasına engel olur veya son derece güçleştirirse yüklenici, hâkimden sözleşmenin yeni koşullara uyarlanmasını isteme, bu mümkün olmadığı veya karşı taraftan beklenemediği takdirde sözleşmeden dönme hakkına sahiptir. Dürüstlük kurallarının gerektirdiği durumlarda yüklenici, ancak fesih hakkını kullanabilir”.*

hükmü kıyasen uygulanır.

Belirtilen maddelerde seyahat edenin tek tarafı olarak sözleşmeyi sona erdirebilme hakkının olduğundan bahsedilmişse de bunun yanı sıra Yönetmelik m.6/ııı “de; sözleşmeden döndüğü takdirde seyahat düzenleyenin, seyahat edene ikame bir seyahat sunabilmesi halinde eşdeğerde bir başka seyahat sözleşmesi alma hakkını da tanımıştır. Buna göre seyahat eden, sözleşmeden döndüğü takdirde; 10 gün içinde ödemiş olduğu ücretin iadesini veyahut da ödemiş olduğu ücrete denk gelen ikame bir seyahat talep ederek ücret değişikliği söz konusu olduğunda haklarını koruyabilecektir<sup>282</sup>. Yönetmelik m.6/ııı de seyahat düzenleyenin seyahat düzenleyen için ikame seyahat sunma zorunluluğunun olduğu anlaşılamamaktadır. Ancak seyahat düzenleyenin sürekli olarak seyahat hizmeti vermesi, ikame seyahat bulabilme açısından zor olmamaktadır. İkame edilebilecek bir seyahatin varlığı halinde ise seyahat düzenleyenin böyle bir icabı söz konusu olmasa bile TKHK..m5/II;”*Tüketicikle akdedilen sözleşmelerde yer alan haksız şartlar kesin olarak hükümsüzdür. Sözleşmenin haksız şartlar dışındaki hükümleri geçerliliğini korur. Bu durumda sözleşmeyi düzenleyen, kesin olarak hükümsüz sayılan şartlar olmasaydı diğer hükümlerle sözleşmeyi yapmayacak olduğunu ileri süremez”*gereği seyahat edenin bu isteğini geri çevirerek sözleşme yapmaktan kaçınamayacaktır<sup>283</sup>.

<sup>279</sup> Oktay, 1997: 196.

<sup>280</sup> Yurt, 2000: 86.

<sup>281</sup> Oktay, 1997: 197.

<sup>282</sup> Sayın, 2013: 146, Sert, 2015: 236.

<sup>283</sup> Sayın, 2013: 147.

Seyahat düzenleyen, seyahat edene ikame seyahat sunamayıp da daha yüksek fiyatlı bir seyahat sunduğu takdirde ise Yönetmelik gereği arada ki fiyat farkını seyahat edenden talep edemez<sup>284</sup>. İkame seyahate gidilmesinin nedeni zaten fiyat değişikliğinin seyahat eden tarafından kabul edilmemesidir. Fakat ikame seyahatin fiyatı ile yerine getirilemeyen seyahat arasında büyük bir fiyat farkı söz konusu ise ikame seyahat sunmanın seyahat düzenleyen açısından yararı bulunmamakla birlikte zararı söz konusu olacaktır<sup>285</sup>. İkame turun daha yüksek fiyatlı olması durumunda seyahat düzenleyen fiyat farkı talep edemezken, tam tersi bir durum söz konusu olup da daha düşük fiyatlı bir ikame turun seçilmesi durumunda ne olacaktır? Yönetmelik m.6/ııı'te açıkça belirtilmemişse de, yönetmeliğin bu maddesi yorumlandığında, iki seyahat arasındaki fiyat farkının 10 gün içinde talep edilebileceği kabul görmektedir<sup>286</sup>.

Seyahat edene, seyahat fiyatının yükselmesi durumunda birtakım haklar verilmiştir. Peki, seyahat içerisinde ki hizmetlerden birinin fiyatının düşmesi halinde seyahat eden seyahat düzenleyenden fiyatın düşmesini talep edebilecek midir? Seyahat sözleşmesinin ücreti; seyahat içerisinde verilecek hizmetler için ayrı ayrı talep edilmemektedir. Seyahat eden seyahatin içerisinde yer alan hizmetlerin hepsine tek bir ücret ödemektedir. Bu sebeple seyahatin içerisinde yer alan herhangi bir hizmetin fiyatı sonradan düşmüş olsa bile seyahat ücretinde indirim yapılmayacaktır<sup>287</sup>. Bu durumla ilgili kıyasen eser sözleşmesine ilişkin TBK. m. 480/3;"Eser, öngörülenden az emek ve masraftı gerektirmiş olsa bile iş sahibi, belirlenen bedelin tamamını ödemekle yükümlüdür" ve vekalet sözleşmesine ilişkin TBK. m. 510"Vekâlet veren, vekâletin gereği gibi ifası için vekilin yaptığı giderleri ve verdiği avansları faiziyle birlikte ödemek ve yüklendiği borçlardan onu kurtarmakla yükümlüdür" hükümleri uygulandığında da görülecektir ki seyahat düzenleyenin, seyahat sözleşmesi fiyatında düşme söz konusu olduğunda herhangi bir geri ödeme borcu bulunmamaktadır<sup>288</sup>.

Yönetmelikte TKHK.'da fiyat değişikliğinin sınırı konusunda bir düzenleme bulunmamaktadır. Bu hükme göre azami fiyat değişikliklerinde dahi seyahat edenin sözleşmeden dönme imkanı olduğu varsayılmaktadır. Ancak böyle bir hüküm seyahat edeni korusa da seyahat düzenleyen açısından olumsuz sonuçlar doğurabilmektedir. Dolayısıyla, seyahat edenin bütçesini sarsmayacak küçük fiyat değişiklikleri söz konusu ise TMK.m.2 de

<sup>284</sup> Sayın, 2013: 147.

<sup>285</sup> Sayın, 2013: 147.

<sup>286</sup> Sayın, 2013: 148.

<sup>287</sup> Oktay, 1997: 199.

<sup>288</sup> Oktay, 1997: 218.

yer alan dürüstlük kuralları dahilinde seyahat edenin sözleşmeden dönme yada ikame seyahat sözleşmesi hakkını kullanmaması gerekmektedir<sup>289</sup>.

Sözleşmeye veyahut genel işlem şartlarına seyahat edenin sözleşme fiyatını değiştirebileceği hükmü de koyulmuş olabilir. Bu durumda genel işlem şartlarında detaylı olarak bahsetmiş olduğumuz gibi, genel işlem şartları geçersiz olabilir veyahut da ancak fiyatın artırabileceği haller açıkça sayılmış ise ücretin artırımına ilişkin hüküm geçerli sayılır. Fakat bu halde dahi seyahat edene sözleşmeden dönme hakkı tanınmış olması gerekmektedir.

Seyahat edenin, genel işlem şartları ile istediği gibi sözleşme fiyatlarını artırabileceği hükmünü koyma durumunda bu hüküm geçersiz olacaktır<sup>290</sup>. Bunun sebebi, böyle bir hükmün seyahat düzenleyen tarafından keyfi olarak uygulanabileceği düşüncesidir. TMK.m.29 hükmü; “*Kimse, hak ve fiil ehliyetlerinden kısmen de olsa vazgeçemez.*

*Kimse özgürlüklerinden vazgeçemez veya onları hukuka ya da ahlâka aykırı olarak sınırlandıramaz*”. gereği bu durumun varlığı halinde sözleşme geçersiz olacaktır.

Genel işlem şartlarıyla hangi hallerde fiyatın artırılacağı açıkça sayılmış ise; seyahat edene bilgi vermek ve fiyat oranının belirlenmesi ve de sözleşmeden dönme hakkı verilmesi kaydıyla geçerli olacaktır<sup>291</sup>.

Ücret değişikliği yapmanın zorunlu olduğu durumlarda seyahat edene seyahatin başlamasından makul bir süre öncesinde bildirim yapılmalıdır. Bunun sebebi; seyahatin başlamasına çok kısa bir süre kala yapılan bildirimlerin seyahat edene, seyahate katılmaktan başka bir yol bırakmamasıdır. Bu yükümlülüğe uyulmadığı takdirde ise TBK. m. 112;” *Borç hiç veya gereği gibi ifa edilmezse borçlu, kendisine hiçbir kusurun yüklenemeyeceğini ispat etmedikçe, alacaklının bundan doğan zararını gidermekle yükümlüdür*”. gereği zararlar talep edilebilecektir.

#### 4.4 Seyahate Katılanın Zorunlu Sebep Olmaksızın Sözleşmeyi Sona Erdirmesi

Seyahat eden zorunlu sebepler dışında da sözleşmeyi tek taraflı sona erdirebilir. Önemli olan sözleşmede seyahat edenin serbestçe geri dönme hakkının olup olmadığıdır<sup>292</sup>. Eğer sözleşmede; seyahat edene geri dönme hakkı tanınmış ise seyahat eden bunun risklerine de katlanmak zorundadır<sup>293</sup>.

Eser sözleşmesinde uygulanabilecek hükümler burada da uygulama alanı bulacaktır. TBK. m. 484;”*İş sahibi, eserin tamamlanmasından önce yapılmış olan kısmın karşılığını*

<sup>289</sup> Sayın, 2013: 146.

<sup>290</sup> Oktay, 1997: 198.

<sup>291</sup> Oktay, 1997: 198.

<sup>292</sup> Oktay, 1997: 218.

<sup>293</sup> Oktay, 1997: 218.

*ödemek ve yüklenicinin bütün zararlarını gidermek koşuluyla sözleşmeyi feshedebilir”*  
 “Kanun maddesinde iş sahibinin yerine getirilen kısmın bedelini ödeyerek her zaman sözleşmeden dönebileceği düzenlenmiştir. Dolayısıyla seyahat sözleşmesinde de; seyahate katılan sözleşme yerine getirilmeden veya yerine getirilirken feshedilebilecektir. Seyahat edene birçok nedenle seyahatten sönme imkanı verilmiştir<sup>294</sup>, sözleşmeyi feshetmek için sadece idaresini açıklaması dahi yeterlidir<sup>295</sup>.

Seyahat sözleşmesi; seyahatin başlamasından çok süre öncesinde imzalandığı için, seyahat başladığı tarihte seyahat edenin özel hayatında veyahut da iş hayatında birtakım değişiklikler meydana gelebilir. Bu gibi durumlarda seyahat eden, seyahate katılmak istemeyerek sözleşmeyi sonlandırabilir. Önem arz eden konu ise bu sonlandırmayı ne zaman ve nasıl yapacağıdır.

Seyahat eden, sözleşmeyi yerine getirilmeden önce veya sözleşmenin yerine getirilmesi esnasında feshedebilir<sup>296</sup>. Ancak düşünülmesi gereken konu; sözleşmenin feshedilmesi sonucu seyahat düzenleyenin sözleşmenin kurulması anına veya kurulduktan sonraki aşamaya kadar yapmış olduğu hizmet bedellerinin ne olacağıdır.

Seyahat edenin seyahat başlamadan önce sözleşmeyi feshetmesi durumunda; seyahat düzenleyenin seyahat için harcama yapmadığı veyahut daha az bir harcama yaptığı kabul edildiği için sözleşmeyi sona erdirmek daha kolaydır. Burada seyahat düzenleyen, seyahatin başlamaması dolayısıyla sadece rezervasyonları yapmış veya bu rezervasyonlar dolayısıyla bir ödeme yapmıştır. Seyahat edenin de, seyahat düzenleyenin bu zararları karşılması gerekmektedir. Seyahat düzenleyen, seyahat için hiçbir harcama yapmamış da olabilir. Ancak seyahat düzenleyen, seyahat eden için diğer müşterilerini geri çevirmiş ise kazanmaktan mahrum kaldığı kazancı isteyebilir<sup>297</sup>. Böyle bir durumda seyahate katılan, kendisinin yerine bir başkasını bularak zararı önleyip ücret ödemekten kurtulabilir. Bulunan kişinin ise seyahate uygun bir kişi olması gerekmektedir. Eğer bu kişi seyahate katılmaya uygun değilse, seyahat düzenleyen, seyahat edenin yerine başkasını koyma hakkını kabul etmeyebilir.

Seyahat düzenleyen; seyahat sözleşmesini feshetmek isteyen seyahat edenin yerine kolayca başkasını bulabilecek ise, seyahat edenin ödeyeceği zarar miktarında azalma söz konusu olmalıdır<sup>298</sup>.

Sonuç olarak seyahat eden sözleşmeden, sözleşme kurulmadan önce vazgeçiyorsa, sadece seyahat düzenleyenin ödediği miktar kadar zarardan sorumlu olacaktır.

<sup>294</sup> Sert, 2015: 236.

<sup>295</sup> Oktay, 1997: 220.

<sup>296</sup> Oktay, 1997: 220.

<sup>297</sup> Oktay, 1997: 220.

<sup>298</sup> Oktay, 1997: 221.



Seyahat başladıktan sonra sözleşmenin feshedilmesi durumunda ise; seyahat eden yine TBK. m. 484 hükümleri gereğince seyahat düzenleyenin o zamana kadar yapmış olduğu hizmetlerin bedelini ve sözleşmenin sona ermesi nedeniyle uğranılan zararları ödemek zorundadır<sup>299</sup>. Diğer taraftan, seyahat düzenleyen seyahat başlamadan çok önce hazırlıklar yaptığı için zarar kavramının içine bu hazırlıklar sebebiyle yapmış olduğu harcamalar, seyahat hizmetlerinden başka türlü yararlanamamaktan kaynaklanan değer kaybı ve seyahatten karşılık olarak beklediği kazancında girmesi gerekmektedir<sup>300</sup>.

#### 4.5 Seyahate Katılanın Zorunlu Sebeplerle Sözleşmeyi Sona Erdirmesi

Seyahat edenler hayatlarını daha da keyiflendirmek yeni yerler görmek, tanımak için seyahat ederler. Ancak seyahat eden için sağlık problemleri veya bir yakınının ölmesi gibi seyahati olumsuz etkileyen durumlar ortaya çıktığında seyahat eden ne yapacaktır? Sözleşmenin feshi durumunda seyahatin tüm ücretinin karşılamak zorunda mıdır?

Böyle bir durumda eser sözleşmesine ilişkin TBK. m. 485 devreye girecektir. Madde; *“Eserin tamamlanması, iş sahibi ile ilgili beklenmedik olay dolayısıyla imkansızlaşırca yüklenici, yaptığı işin değerini ve bu değere girmeyen giderlerini isteyebilir.*

*İfa imkansızlığının ortaya çıkmasında iş sahibi kusurluysa, yüklenicinin ayrıca tazminat isteme hakkı vardır”.* şeklindedir. Madde hükmüne göre; iş sahibi yönünden işin tamamlanamayacak hale gelmesi durumunda, söz konusu işin yapıldığı ana kadar harcanan miktarı yükleniciye ödemesi gerekmektedir. Bu madde hükmünü seyahat sözleşmesine uyguladığımızda ise, seyahat düzenleyenin sözleşmenin devam ettiği ana kadar yapılan harcamaları seyahat edenden talep etme hakkının olduğu sonucuna varabiliriz. Seyahat eden boşuna harcanan tatil zamanı için de uygun bir tazminat talep edebilir<sup>301</sup>. Seyahat sözleşmesi sürekli borç ilişkisi kuran bir sözleşme olduğu için seyahate katılan açısından zorunlu sebeplerin ortaya çıkması durumunda bu madde hükmünün uygulanması yerindedir. Ancak burada önemli olan, seyahat eden tarafından ortaya konulan sebeplerin TMK.m.2 çerçevesinde değerlendirilmesi ile zorunlu sebep olarak sayılabiliyor olması durumunda sözleşmenin feshedilebileceğidir<sup>302</sup>.

TBK. m.485/2 m. gereği, seyahate katılanın kendisinden kaynaklı bir kusur ile seyahat sözleşmesine devam edilemeyeceği durumda, seyahate katılan seyahat düzenleyenin diğer zararlarını da tazmin etmek zorundadır.

<sup>299</sup> Sert, 2015: 237.

<sup>300</sup> Oktay, 1997: 221.

<sup>301</sup> Sert, 2015: 238.

<sup>302</sup> Oktay, 1997: 224.

## SONUÇ

Ülkemizde son yıllarda hızla gelişen sektörlerin başında turizm gelmektedir. Turizmin bu denli gelişmesinin doğal sonucu olarak da turizm ile ilgili sözleşmeler artış göstermiştir. Uygulamada karşımıza en çok çıkan sözleşme çeşidi, seyahat sözleşmesidir. Seyahat sözleşmesi ile ilgili bazı yasal düzenlemeler uzun yıllardır mevzuatımızda yer alsa da günümüz koşullarında, seyahate katılanların sayısının gelişmesi ve bunun sonucu olarak da yeni yeni uyuşmazlıkların çıkmasıyla yetersiz kalmıştır. Seyahat sözleşmelerine ilişkin yasal düzenlemelerin getirilmesi ve bu maddelerin önem taşımasının sebebi; sözleşmenin tarafı olan tüketicinin zayıf konumda olması, bu alandaki bilgisizliği ve tecrübesizliğidir. Kanun koyucu; seyahat düzenleyenin bu bilgisizlik ve tecrübesizlikten yararlanmaması için önlemler almaya çalışarak, seyahat edeni korumayı hedeflemiştir. Tüketicinin korunabilmesi için öncelikle haklarının bilincinde olması son derece önemlidir ama tüketici, haklarının bilincinde olsa bile hakkını nasıl arayacağını bilmiyorsa sonuç olarak bir değişiklik olmayacak ve tüketici yine hakkını alamayacaktır.

Kanun koyucu 06.03.2003 tarihinde tüketiciler için önemli bir adım atarak; 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanuna 4822 sayılı kanunla 6/C maddesini Paket Tur başlığıyla eklemiştir. TKHK. m. 6/C seyahat sözleşmesini tanımlamaktadır. Bu tanımdan yola çıkıldığında; edimlerin bir bütün oluşturması, ücret ve süre, seyahat sözleşmesinin oluşmasını sağlayacak unsurlardır. Edimlerin bir bütün oluşturması için; seyahat düzenleyenin iki asli hizmeti gerçekleştirmesi ve bu iki hizmetin bir bütün oluşturması gerekmektedir. Bu hizmetler birbirinden bağımsız ve ayrı olarak ifa ediliyorsa paket tur sözleşmesinden bahsedilemez. Seyahat sözleşmesi içerisinde yer alan hizmetlerin karşılığında ücret ödenmeli ve hizmetin yirmi dört saatten uzun bir süreyi kapsamaması veya gecelik konaklamayı içermesi gerekmektedir.

Seyahat sözleşmesinde; seyahati düzenleyen, sözleşmenin bir tarafını oluştururken seyahat eden de sözleşmenin diğer tarafını oluşturmaktadır. Seyahati düzenleyen ile seyahat eden tarafların birbirlerine karşı yükümlülükleri söz konusudur. Seyahat düzenleyen, seyahat hakkında bilgi isteyen tüketiciye tanıtım amaçlı bir broşür vermek zorundadır. Broşürün içerdiği hususlar, seyahat düzenleyen açısından bağlayıcıdır. Bu broşür ile seyahat edecek olan bilgilendirildikten sonra taraflar arasında seyahat sözleşmesi akdedilir. TKHK. m.6-C de açıkça, seyahat sözleşmelerinin yazılı yapılması gerektiği belirtilmiştir. Aynı husus Paket Tur

Yönetmeliği'nde de tekrar edilmiştir. Seyahat sözleşmelerinin yazılı olması dışında bu sözleşmelerin bir nüshasının tüketiciye verilmesi gerekmektedir.

Seyahate çıkmak önceden lüks ihtiyaçlar sınıfındayken günümüzde ise tüm bütçelere hitap eden paket programların sunulmasıyla bu sınıftan çıkmıştır. Seyahat sözleşmesinin; yurtiçi-dışı, kültür, sağlık, work and travel, kongre amaçlı birçok çeşidi hayatımıza girmiştir.

Seyahat sözleşmeleri hukuki olarak eser, vekalet, satım ve hizmet sözleşmelerine benzerlik göstermekle birlikte bu sözleşmeler ile de tam olarak uyum sağlamamaktadır. Seyahat sözleşmesinin bu farklı sözleşme türlerine benzerlik göstermesi sonucu; TKHK.' da yer alan genel hükümlerin yanı sıra TBK. SASABK. SAY gibi düzenlemelerde bu sözleşmeler sonucu meydana çıkan uyuşmazlıkların çözümünde uygulama alanı bulmaktadır.

Seyahat sözleşmesinde; sözleşmeyi düzenleyen taraf güçlü konumda iken diğer taraf düzenleyene göre güçsüz konumdadır. Bu sebeple genel işlem şartları, seyahat sözleşmesinde seyahat düzenleyenler tarafında kötü niyetli olarak uygulanıp seyahat edenin hak kaybına uğramasına sebep olabilmektedirler. Kanun koyucu güçlü konumda olan tarafı sınırlandırmak ve zayıf olanı da korumak adına denetim mekanizmaları getirmiştir.

Seyahat sözleşmesi tüm sözleşmeler gibi sorumluluklarına katlanmak şartıyla taraflarca sona erdirilebilir. Seyahatin bütününe yerine getirilmesinde imkansızlık bulunması durumunda mücbir sebep sorumluluğu ortadan kaldıracak ve borcu sona erdirecektir. Seyahat sözleşmesini oluşturan en önemli unsurlardan seyahat düzenleyen ile seyahat edenin ölmesi durumunda da seyahat sona erecektir. Bunun dışında seyahat sözleşmesinin esaslı unsurlarından birisi olan ücret ödenmediği durumunda da seyahat düzenleyenin, fiyat ve program değişikliklerinde de seyahat edenin tek taraflı fesih hakkı mevcuttur.

## KAYNAKÇA

- Akçaal, M., (2014) Gazi Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, Borçlar Kanununun Genel İşlem Koşullarına Dair Hükümleri Hakkında Bir İnceleme, 18(1).
- Akkurt, S. S., (2013) Türk Özel Hukukunda İş Sözleşmesi ile Eser Sözleşmesinden Kaynaklanan Başlıca Yükümlülükler ve Anılan Sözleşmelerin Ayırt Edilmesi, Borçlar Hukuku Özel Dersler, Konya.
- Akman, G. S., (1976) Sorumsuzluk Anlaşması, İstanbul.
- Antalya, O., G., (2015) Borçlar Hukuku Genel Hükümler, İstanbul.
- Aral F., Ayrancı H., (2015) Borçlar Hukuku Özel Borç İlişkileri, Ankara.
- Aslan, Y., (2013) Tüketici Hukuku Dersleri, Bursa.
- Atamer, Y. M., (2008) Paket Tur Sözleşmelerine ilişkin TKHK. m.6/c'nin Revizyonuna İlişkin Teklifler (Revizyon), Uğur Alacakaptan'a Armağan, 2: 86-101 İstanbul
- Atamer, Y. M., (1999) Sözleşme Özgürlüğünün sınırlandırılması sorunu çerçevesinde Genel işlem şartlarının denetlenmesi (Sözleşme Özgürlüğü), İstanbul.
- Ayan, M., (2012) Borçlar Hukuku Genel Hükümler, Konya.
- Aydoğdu, M., (2013) 6098 sayılı Borçlar Kanununda düzenlenen genel işlem koşullarının konu bakımından uygulama alanı, Dokuz Eylül Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, İzmir, 13(2): 1-50.
- Aydoğdu, M., Kahveci, N., (2013) Türk Borçlar Hukuku Özel Borç ilişkileri, İzmir.
- Balta, S., Altıntaş V., (2012) Seyahat Acenteliği ve Tur operatörlüğü, T.C. Anadolu Üniversitesi Yayını No: 2589, Eskişehir.
- Başaran, S., (2012) Marka Lisans Sözleşmeleri, İstanbul Baro Dergisi, (2): 173.
- Bengi, A., (2003) Gezi Sözleşmelerinin Üçlü Borç İlişkileri Bakımından Değerlendirilmesi, Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi, (2): 8.
- Can, H., Güner, S., (2000) Turizm Hukuku, Ankara.
- Ceylan, E., (2004) Paket Tur Sözleşmesinde Tüketicinin Korunması Erdem Kuntalp'e Armağan, Galatasaray Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, C.I: 241-260.
- Çak, M., (2007) Türkiye'de Turizm Ekonomisi, İstanbul Ticaret Odası.
- Demir, B., (2015) 6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Kapsamında Paket Tur Sözleşmeleri, Ankara.

- Deniz, B. Y., (2013) Avrupa Birliği Tüketici Hukuku ile Türk Tüketici Hukuku'nun Bazı Yönlerinin Karşılaştırmalı Olarak Değerlendirilmesi, Türkiye Adalet Akademisi Dergisi, Y.4, (12): 239-254.
- Dinçer, M. Z., (1993) Turizm Ekonomisi ve Türkiye Ekonomisinde Turizm, İstanbul.
- Eren, F., (2013) Borçlar Hukuku Genel Hükümler, Ankara.
- Eren, F., (2015) Borçlar Hukuku Özel Hükümler, Ankara.
- Eren, F., (2008) İsimli Sözleşmelere İlişkin Bazı Sorunlar, Prof. Dr. Turgut Akıntürk'e Armağan, Ankara.
- Erzurumluođlu, E., (2015) Sözleşmeler Hukuku Özel Borç İlişkileri, Ankara.
- Gümüş, M. A., (2013) Borçlar Hukuku Özel Hükümler, İstanbul.
- Günay, C. İ., (2016) Borçlar Hukuku Genel Hükümler- Özel Borç İlişkileri, Ankara.
- Gürzumar, O. B., (1998) Türk Medeni Hukukunda Üst Hakkı, İstanbul.
- Hatemi, H., (2012) Borçlar Hukuku Genel Bölüm, İstanbul.
- Hatemi, H., Serozan, R., Arpacı, A., (1992) Borçlar Hukuku, Özel Bölüm, İstanbul.
- Havutçu, A., (2003) Açık İçerik Denetimi Yoluyla Tüketicinin Genel İşlem Şartlarına Karşı Korunması, GİŞ, İzmir.
- Havutçu, A., (1997) Seyahat Sözleşmesi ve Ayıplı İfa Halinde Tüketicinin Korunması, Manisa Barosu Dergisi, Y:16, Temmuz-Ekim, (62-63): 27 45.
- İnan, A. N., Yücel, Ö., (2014) Borçlar Hukuku Genel Hükümler, Ankara.
- Karahasan, M. R., (2004) Türk Borçlar Hukuku, İstanbul.
- Kılıçoğlu, A. M., (2013) Borçlar Hukuku Genel Hükümler, Ankara.
- Kuntalp, E., (2013) Karışık Muhtevalı Akit, Ankara,.
- Nart, S., (2014) Borçlar Hukuku Genel Hükümler- Özel Hükümler, Ankara.
- Oktay, S., (1997) Gezi Sözleşmesi, İstanbul.
- Ozanoğlu, H. S., (2000) Yargıtay Uygulamasında TKHK.'nun Uygulanma Alanı Bakımından İsimli Sözleşmeler, [http://www.ankarabarusu.org.tr/siteler/Ankara Barosu/tek makale/2000-3/3.pdf](http://www.ankarabarusu.org.tr/siteler/Ankara%20Barosu/tek%20makale/2000-3/3.pdf) (erişim tarih: 25.12.2015)
- Öksüz, Ö., (2006) Tüketici Hukukunda Paket Tur Sözleşmeleri, Türkiye Barolar Birliği Dergisi. Y.19.66: 1-21.
- Önen, T., (1999) Borçlar Hukuku Genel Hükümler, Ankara.
- Özçelik, Ş. B., (2009) Borçlunun Sorumlu Olmadığı Sebeplerle Borcun İfa Edilmemesi ve Mücbir Sebep Kayıtları, Yayınlanmış Doktora Tezi, Ankara.
- Özdemir, G. B., (2011) Paket Tur Sözleşmesinde Taraflar ve Tarafların Borçları ve Hakları, Sosyal Bilimler Dergisi, İstanbul, (2): 68-74.

- Özdemir, M., (1992) Turizm Bankası, Ankara.
- Özdemir, P., (1999) Türkiye’de İç Turizm, DEÜ, İİBF Dergisi, 14(2): 42-54, İzmir.
- Pekmez, K. E., (2015) Tüketici Hukuku Çerçevesinde Paket Tur Sözleşmeleri, Ankara.
- Remzi, M., Aydın, S., (2013) Borçlar Hukuku Özel Hükümler, İstanbul.
- Reisoğlu, S., (2013) Türk Borçlar Hukuku Genel Hükümler, İstanbul.
- Sağlam, İ., (2007) Elektronik Sözleşmeler, İstanbul.
- Sayın, F. E., (2013) Paket Tur Sözleşmelerinde Tüketicinin Korunması, İstanbul (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi).
- Serozan, R., (2014) İfa Engelleri Haksız Zenginleşme, İstanbul.
- Sert, S., (2015) 6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Hükümlerine Göre Paket Tur Sözleşmeleri, Türkiye Adalet Akademisi Dergisi, (22).
- Şeker, M., (2013) 6098 Sayılı Yeni Türk Borçlar Kanununa Göre İsmarlanmayan Şeyin Gönderilmesi, İstanbul Ticaret Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi (24): 81-98,.
- Şenyüz, D., (2016) Borçlar Hukuku Genel ve Özel Hükümler, Bursa.
- Tandoğan, H., (2008) Borçlar Hukuku Özel Borç İlişkileri, İstanbul.
- Üçöz, E., (2012) Paket Turlarda Tüketici Hakları ve Turist Rehberlerine Yönelik Şikayetlerin İncelenmesi, Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi, Balıkesir.
- Vardar-Hamamcıoğlu, G., (2010) Paket Tur Sözleşmelerinde Tüketicinin Korunması, İstanbul Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi LXVIII(1-2): 275-304.
- Yavuz, C., (2012) Türk Borçlar Hukuku Özel Hükümler, İstanbul.
- Yavuz, N., (2012) Türk Borçlar Kanunu’nun Getirdiği Değişiklikler ve Yenilikler Genel Hükümler- Özel Hükümler, Ankara.
- Yeniocak, U., (2013) Borçlar Kanunu Hükümlerine Göre, Genel İşlem Koşullarının Yargısal Denetimi, TBB Dergisi, (107).
- Yurt, B., (2000) Seyahat Düzenleme Sözleşmesi, Ankara.
- Zevkliler, A., Gökyayla, E., (2013) Borçlar Hukuku Özel Borç İlişkileri, Ankara.
- Zevkliler, A., Aydoğdu, M., (2004) Tüketicinin Korunması Hukuku, Ankara.

## ÖZGEÇMİŞ

**Adı ve Soyadı** : Esra ÇİMEN

### **Eğitim Durumu**

**Mezun Olduğu Lise** : Eskişehir Çağfen Koleji, 2004

**Lisans Diploması** : Doğu Akdeniz Üniversitesi, Hukuk Bölümü, Gazimagusa /  
KKTC, 2009

**Yüksek Lisans Diploması** : Akdeniz Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Özel Hukuk  
Ana Bilim Dalı, Antalya, 2016

**Tez Konusu** : Seyahat Sözleşmesi

**Yabancı Dil** : İngilizce

### **İş Denevimi**

**Çalıştığı Kurumlar** : Çimen Hukuk Bürosu (2011-Devam ediyor)

**E-Posta** : esracimen@windowlive.com