

PAKET TUR SÖZLEŞMELERİ YÖNETMELİĞİ DEĞİŞTİ

Paket Tur Sözleşmeleri Yönetmeliği, 14/01/2015 tarihli ve 29236 sayılı Resmi Gazete’de yayımlanarak yürürlüğe girmiştir. 07/11/2013 tarihli ve 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunun 51 inci ve 84 üncü maddelerine dayanılarak hazırlanan bu yeni Yönetmelik ile, 13/06/2003 tarihli ve 25137 sayılı Resmi Gazete’de yayımlanan Paket Tur Sözleşmeleri Uygulama Usul ve Esasları Hakkında Yönetmeliği yürürlükten kaldırılmıştır.

Öncelikle, yeni Yönetmelik, 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun’un 51 inci maddesinde öngörülen hususları düzenleyerek paket tur sözleşmelerini günümüz koşullarına daha uygun hale getirmiştir. Örneğin; eski Yönetmelik’te paket tur sözleşmesinin yalnızca yazılı olarak yapılması öngörülmüşken yeni düzenleme uyarınca paket tur sözleşmesi artık *yazılı veya mesafeli* olarak da kurulabilecektir. Ayrıca, yeni Yönetmelik sözleşmenin bir örneğinin kağıt üzerinde katılımcıya verilmesi zorunluluğunun yanı sıra bu zorunluluğun kalıcı veri saklayıcısı ile de yerine getirilebileceğini vurgulamaktadır. Yönetmelik, kalıcı veri saklayıcısını “*katılımcının gönderdiği veya kendisine gönderilen bilgiyi, bu bilginin amacına uygun olarak makul bir süre incelemesine elverecek şekilde kaydedilmesini ve değiştirilmeden kopyalanmasını sağlayan ve bu bilgiye aynen ulaşılmaya imkân veren kısa mesaj, elektronik posta, internet, disk, CD, DVD, hafıza kartı ve benzeri her türlü araç veya ortam*” şeklinde tanımlamıştır.

Yeni Yönetmelik paket tur düzenleyicisi veya aracısı için *broşür verme, sözleşme düzenleme ve yolculuk öncesi bilgilendirme yükümlülükleri* öngörmektedir.

Broşür verme yükümlülüğü, ilk olarak 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunun 51 inci maddesinin dördüncü fıkrasında düzenlenmiştir. Bu fıkra uyarınca “*paket tur sözleşmesinin kurulmasından önce tüketiciye ön bilgilendirme amaçlı broşür verilmesi zorunludur*”. Yönetmelik ise bu broşürde hangi bilgilerin yer alması gerektiğine dair hükümler getirmiştir. Yönetmeliğin 5 inci maddesinin ikinci fıkrasına göre “*katılımcıya sunulan broşür veya ekinde; paket turun vergiler dahil toplam fiyatı, ön ödeme tutarı ve kalan bedelin ödeneceği tarih bilgilerinin*” yer alması zorunludur. Ayrıca paket turu oluşturan hizmetler kapsamında bulunması halinde broşürde yolculuğun başlangıç ve bitiş tarihi ile yeri, kullanılan ulaşım araçlarının türü ile yolculuğun sınıfı, hareket ve dönüş tarihleri, saatleri ve yerleri, konaklama tarihleri de belirtilerek konaklamanın türü, yeri, nitelikleri, sınıfı ve bu sınıflandırma Türkiye’de uygulanandan farklı ise bu farklılığa ilişkin uyarı, yemek planı, yolculukta izlenecek güzergâh, paket turun özelliklerine uygun olarak pasaport, vize, yaş ve sağlık şartlarına ilişkin bilgi, paket turun düzenlenmesi için asgari bir katılımcı sayısı öngörülmüşse bu sayı ve bu sayıya ulaşamadığı takdirde katılımcıya paket turun iptalinin bildirileceği son tarih, 14/09/1972 tarihli ve 1618 sayılı Seyahat Acentaları ve Seyahat Acentaları Birliği Kanununa göre düzenlenmesi zorunlu sigorta ile varsa diğer sigortalara ilişkin bilgi ve turist rehberliği hizmetlerine ilişkin bilgi yer alacaktır. Broşürde yer alan tüm bilgiler paket tur düzenleyicisi ve aracısı için bağlayıcıdır.

Yönetmelik, sözleşme düzenleme yükümlülüğü çerçevesinde yeni bir uygulama getirmiştir. Yönetmeliğin 6 ncı maddesinin ikinci fıkrasına göre yurt dışı turlarda *sözleşme bedeli döviz cinsinden belirlenebilecektir*. Ödemede hangi kurun esas alınacağı sözleşmenin kurulması esnasında taraflarca belirlenecektir. Aynı maddenin birinci fıkrası ise sözleşmede broşüre ek olarak hangi hususlara yer verilmesi gerektiğini açıklamaktadır. Buna göre; paket tur

düzenleyicisi veya aracısı ve varsa temsilcisi ile katılımcının adı veya unvanı, açık adresi, telefonu ve diğer iletişim bilgileri, paket turun varış yerleri ile belirli bir süre kalınacak olması durumunda tarihleriyle birlikte kalış süreleri, paket turun Türk Lirası olarak vergiler dahil toplam fiyatı, fiyat değişikliğinin şartları ve paket tur fiyatına dahil olmayan vergi, resim, harç ve benzeri yasal yükümlülükler, ödeme planı ve şekli, katılımcı tarafından sözleşme kurulmadan önce paket tur düzenleyicisi veya aracısına bildirilen ve taraflarca kabul edilen özel talepler, mücbir sebep halleri ve bu hallerde tarafların hak ve yükümlülükleri ve sözleşmeden dönme ve fesih şartlarına ilişkin hususlar sözleşmede bulunmalıdır.

Yönetmeliğin 7 nci maddesi, paket tur sözleşmeleri mevzuatına paket tur düzenleyicisi veya aracısı için yeni bir yükümlülük olan “yolculuk öncesi bilgilendirme” zorunluluğu getirmiştir. Bu maddeye göre paket tur düzenleyicisi veya aracısı, paket turu oluşturan hizmetler kapsamında bulunması halinde, *turun başlamasından yurt içi turlar için en az yirmi dört saat, yurt dışı turlar için ise kırk sekiz saat önce* katılımcıyı yolculuğun başlangıç ve bitiş tarihi ile yeri, ara konaklamaların yapılacağı tarih ve yer ile aktarma bilgileri, katılımcıya yolculukta belirli bir yer tahsis edildiği hallerde bu yer hakkında ayrıntılı bilgi, paket tur düzenleyicisi veya aracısının tur yerindeki temsilcisinin veya bir temsilcisi yoksa iletişime geçilebilecek yerel irtibat noktalarının adı, adresi ve iletişim bilgileri, yerel temsilcinin ve irtibat noktasının bulunmaması durumunda katılımcının paket tur düzenleyicisi veya aracısı ile en kısa sürede iletişim kurmasını sağlayacak bilgiler, reşit olmayan kişilerin yabancı bir ülkeye seyahat etmesini veya orada kalmasını öngören bir sözleşme yapılmışsa, küçükle veya küçüğün kaldığı yerdeki sorumlu kişi ile doğrudan iletişim kurmayı sağlayacak bilgiler, 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 yapılmışsa buna ilişkin bilgiler konusunda bilgilendirmek zorundadır.

Bu maddede sıralanan sigorta sözleşmesi, reşit olmayan kişiler, paket tur düzenleyicisinin veya aracısının temsilcisi ve ara konaklama yerlerine ilişkin hususlar önceki Yönetmelikte “tanıtım broşürü” başlığı altında düzenlenmişti. Bu bilgilerin *paket tur sözleşmesi kurulmadan önce* tüketiciye aktarılması öngörülüyordu. Başka bir deyişle yeni Yönetmelik bu bilgilerin katılımcı tüketiciye hangi aşamada aktarılması gerektiğine dair değişiklik getirmiştir.

Yönetmeliğin 9 uncu maddesi ise sözleşmede öngörülen fiyatın değiştirilmesi hususunu ele almaktadır. Bu maddeye göre “*sözleşmede yer alan fiyat; fiyatın değiştirilebileceğinin açıkça sözleşmede belirtilmesi, fiyat değişikliğinin gerekçesinin ve nasıl hesaplanacağıının sözleşmede öngörülen hareket tarihinden en az yirmi gün öncesinde katılımcıya yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı ile bildirilmesi koşuluyla sözleşme bedelinin yüzde beşini geçmeyecek şekilde*” bazı hallerde değiştirilebilir. Bu hüküm ile eski Yönetmelikten farklı olarak fiyat değişikliği, tüketici lehine süre ve bedel koşulları ile sınırlandırılmıştır.

Yeni mevzuata göre sözleşme bedelinin döviz cinsinden belirlendiği yurt dışına yönelik paket turlarda fiyat değişikliğinin döviz kurunda meydana gelen ya da yakıt giderlerindeki olağandışı değişikliklerden veya liman, havaalanı gibi yerlerde tahsil edilen vergi, resim, harç ve benzeri yasal yükümlülüklerde meydana gelen değişikliklerden kaynaklanması durumlarında sözleşmede öngörülen fiyatlar değiştirilebilir.

Bu noktada belirtilmesi gereken önemli bir başka husus ise sözleşmeden dönme hakkı ile ilgilidir. Eski mevzuata göre her türlü fiyat değişikliğinde tüketici sözleşmeden dönme hakkını kullanabilmekteydi. Ancak yeni mevzuat, katılımcı için sözleşmeden dönme hakkının

yalnızca sözleşmenin esaslı unsurlarında değişiklik olması halinde kullanabileceğini öngörmektedir. 9 uncu maddede belirtilen sebeplerle yapılan fiyat değişikliğini ise esaslı sözleşme değişikliği olarak nitelendirmemektedir.

Ayrıca eski Paket Tur Sözleşmeleri Uygulama Usul ve Esasları Hakkında Yönetmeliğe göre tüketici sözleşmeden döndüğü takdirde, ödemiş olduğu tüm bedeli 10 gün içinde geri alabilmekteydi. Yeni Yönetmeliğin 10 uncu maddesinin dördüncü fıkrası uyarınca ise sözleşmeden dönülmesi halinde paket tur düzenleyicisi veya aracısının, sözleşmeden dönme bildirimini kendisine ulaştığı tarihten itibaren katılımcının ödemiş olduğu tüm bedeli herhangi bir kesinti yapmaksızın *en geç on dört gün içerisinde iade etmesi zorunludur*.

Yeni mevzuata dair belirtilmesi gereken bir başka husus da tüketici kavramı ile ilgilidir. 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un 4 üncü maddesinde tüketiciyi "*Ticari veya mesleki olmayan amaçlarla hareket eden gerçek veya tüzel kişi*" olarak tanımlamış olmakla birlikte 51 inci maddesinin dokuzuncu fıkrasında "*ticari veya mesleki faaliyetleri çerçevesinde paket tur hizmetinden faydalanan kişilerin*" de tüketici olarak kabul edileceğini öngörmüştür. Yeni Yönetmelik de 4 üncü maddesinde tüketiciyi Kanundaki ifadeyle paralel olarak "*ticari veya mesleki olmayan amaçlarla hareket eden gerçek veya tüzel kişi*" şeklinde tanımlamış, ancak diğer hükümlerinde *ticari veya mesleki faaliyetleri çerçevesinde paket tur hizmetinden faydalanan kişilerin* de tüketici sayılacağına dair bir düzenlemeye yer vermemiştir. Kanaatimizce her ne kadar Yönetmelikte açıkça ifade edilmemişse de *ticari veya mesleki faaliyetleri çerçevesinde paket tur hizmetinden faydalanan kişilerin* de bu Yönetmeliğin uygulanması kapsamında tüketici addedilmesi gerekmektedir.

Yeni düzenlemede katılımcı, fesih talebini paket tur düzenleyicisi veya aracısına yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı ile bildirmek kaydıyla sözleşmeyi *tek taraflı olarak feshedebilirken*, eski mevzuatta paket tur sözleşmesinin feshinin yalnızca seyahat acentası tarafından talep edilebileceği öngörülmüştür.

Yeni Yönetmelik, seyahat acentası ifadesi yerine paket tur aracısı ve düzenleyicisi ifadelerini kullanmıştır. Yönetmeliğin 17 nci maddesine göre "*bu Yönetmeliğin uygulanmasında, paket tur düzenleyicisinin Türkiye'de temsilcisinin bulunmadığı hâllerde paket tur aracısı paket tur düzenleyicisi gibi sorumlu olur*".

Yönetmelik eski mevzuattan farklı olarak sözleşmenin eksik ifasını, sorumluluk hükümlerini ve sorumluluktan kurtulma hallerini ayrı başlıklar altında düzenlemiştir. Yönetmeliğin 12 nci maddesinin birinci fıkrası uyarınca "*katılımcı, sözleşmenin ifası sürecinde ortaya çıkan her türlü eksikliği bağımsız hizmet sağlayıcısına ya da paket tur düzenleyicisi veya aracısına derhal bildirmek zorundadır. Bu eksiklik giderilmediği takdirde katılımcının sözleşme bedelinden indirim talep etme hakkı vardır*". Bu hükümden de anlaşılacağı gibi yeni Yönetmelik, genel olarak Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunun tüketiciyi ekonomik çıkarlarını korumaya, zararlarını tazmin etmeye vb. yönelik amaçlarını pekiştirecek şekilde düzenlenmiştir.