

AVRUPA BİRLİĞİ'NDE TURİST HAKLARI VE ADAYLIK SÜRECİNDE TÜRKİYE'DEKİ UYGULAMALAR

Yrd.Doç.Dr. Olgun ÇİÇEK

Araş. Gör. Işıl ÖZGEN

Dokuz Eylül Üniversitesi, İşletme Fakültesi,
Turizm İşletmeciliği Bölümü

ÖZET

Bu çalışmanın amacı; Avrupa Birliği'ne üyelik sürecinde olan Türkiye'de tüketici ve turist hakları uygulamalarının hangi seviyede olduğunu belirlemektir. Bu amaç doğrultusunda; literatür araştırması yapılarak verilere ulaşılmıştır. Elde edilen veriler ışığında Avrupa Birliği'nde tüketici koruması ve turist hakları kavramlarının ön planda yer aldığı ve yasal çerçevenin oluşturulduğu görülmüştür. Türkiye'de ise ana hatlarıyla yasal çerçeve bulunmasına rağmen uygulamalardan kaynaklanan ve hızlı bir şekilde giderilmesi gereken eksiklikler bulunmaktadır. Turist hakları konusunda yapılacak bilgilendirme ve uygulamalarla Türk turizminin yasal anlamda da gelişimi sağlanacak ve Türkiye'nin Avrupa Birliği'ne üyelik süreci hızlanabilecektir.

Anahtar Kelimeler: Avrupa Birliği, Tüketici Hakları, Turist Hakları, Türkiye.

ABSTRACT

The aim of this study is to find out the level of tourist rights applications in Turkey towards the way to membership to the European Union (EU). In order to achieve this aim, a literature review is carried out. It is found that both in EU and Turkey, the consumer rights are in front line at legal basis but needs to be enlarged in order to cover some missing points in practice.

Therefore, it is suggested that public organisations must be sensitive on the issue and solve the problems immediately. Finally, it is inevitable that proper consumer and tourist rights applications in Turkey will contribute both for the

development of tourism and for the membership process of Turkey with the EU.

Key Words: European Union, Consumer Rights, Tourist Rights, Turkey.

GİRİŞ

Avrupa Birliği, 15 üye devletten oluşan ve bünyesinde yaklaşık 370 milyon tüketiciyi barındıran büyük bir iç pazardır. AB ülkeleri içinde sınırların kaldırılması ile sağlanan mal ve hizmet sektöründeki büyüme, tüketicilere farklı fiyatlarla, çeşitli ürün ve hizmet seçeneklerini sunmuştur. Bu durum beraberinde tüketici sorunlarını getirmiştir. Üye ülkelerin tüketicinin korunması ile ilgili, farklı yasal düzenlemeleri olmasına rağmen, özellikle ekonomik bütünleşme eğilimleri, ortak bir politika oluşturulması gereğini ortaya çıkarmıştır. Dünyada en çok turizm geliri elde eden ülkeler sıralamasında ilk on içerisinde AB ülkelerinin yer alması, Avrupalıların % 22'sinin AB ülkeleri içinde seyahat etmesi ve 2000 yılında (birlik içi turizm hariç) turistlerin 115 milyar EURO harcama yapması(1), AB'nin tüketici koruma politikası kapsamında turist haklarına özel bir önem vermesi gereğini ortaya çıkarmıştır.

Bu çalışmada; evrensel tüketici hakları doğrultusunda, AB düzeyinde tüketicinin korunması ve bilgilendirilmesi kararların gelişimi ve elde edilen bulgular doğrultusunda Türkiye için durum tespiti yapılmakta ve turist hakları konusunda öneriler sunulmaktadır.

1. AVRUPA BİRLİĞİ'NDE TÜKETİCİNİN KORUNMASI

AB'nin oluşum süreci, tüketici ve üreticileri doğrudan etkilemiştir. Gümrüklerin kaldırılması ile mal ve hizmetlerin serbest dolaşımı sağlanarak ürün ve hizmet sunumu artmış, serbest rekabet özendirilmiş ve dolayısıyla haksız rekabet sınırlandırılmıştır (Commission of the EC, 1996).

Avrupa Birliği, AT Anlaşması 129 a Maddesine göre tüketicinin korunmasını üst düzeyde sağlama ile yükümlü kılındığından (Borchardt, 1995) konu üzerinde önemle durmakta ve üye ülkelerdeki farklı düzeydeki bilgilendirme ve yasal faaliyetleri ortak bir standarda getirmek için çalışmalar yürütmektedir. Yasalar, idari ve kurumsal düzenlemeler, çok yıllık programlarla eşitliği sağlamayı amaçlayan Avrupa Birliği'nde tüketici koruma ve bilgilendirme ile ilgili faaliyetler gelişme süreçlerine göre üç grupta ele alınabilir. (TÜSİAD, 1990).

- Hazırlık Dönemi 1957-1975
- Tüketicuyu Koruma Programı:
 - ◆ Birinci Dönem 1975-1980
 - ◆ İkinci Dönem 1981-1986
 - ◆ Üçüncü Dönem 1986-1990
- Tüketici Politikası Eylem Planı - 1999-2001

Hazırlık Dönemi (1957-1975):

1957 Roma Antlaşması'nda doğrudan tüketici korumasına yönelik bir politikaya yer verilmemiştir. Ancak pazardaki yoğun rekabetten tüketicilerin olumsuz yönde etkilenmemeleri için, işletmeler arası kartel gibi anlaşmaların ve işletmelerin ortaklık kararının yasaklanması konusu ele alınmıştır. 1970 Paris Zirvesi'nde ise üye devlet başkanları ilk kez tüketici koruması alanında siyasi eyleme girişilmesini istemişlerdir. Bu zirve sonrasında, tüketici çıkarlarını temsil eden örgütlerin üye sayıları ve önemleri artmıştır. Avrupa Tüketici Birlikleri Bürosu (BEUC), Avrupa Tüketici Kooperatifleri Topluluğu (EuroCoop), Avrupa Sendikalar Konfederasyonu (ETUC) gibi sivil toplum örgütlerinin baskısı karşısında, üye devletler sürekli olarak tüketici çıkarlarını koruyan mevzuatları benimsemek ve geliştirmek durumunda kalmışlardır.

Tüketicuyu Koruma Programı

Birinci Dönem (1975-1980):

Topluluk tarafından 1975 yılında kabul edilen ilk “Tüketici Koruma Programı” ile tüketicinin, Sağlık ve güvenliğin korunması, ekonomik çıkarların korunması, zararının tazmin edilmesi, bilgilendirilme ve eğitilme, temsil edilme gibi beş temel hakkı üzerinde durulmuştur(2).

İkinci Dönem (1981-1986):

İkinci Tüketici Koruma Programı geniş ölçüde birinci programa dayalı programın devamlılığını sağlama niteliğindedir. İkinci program dönemi ile eş zamanlı olarak 1985 yılında, Uluslararası Tüketici Birlikleri Örgütünün (IOCU) önerisi ile Birleşmiş Milletler, sekiz temel tüketici hakkını içeren “Tüketicilerin Korunması İlkeleri Rehberi'ni” yayınlamıştır (Özbek ve Bilkay, 1996). Bu haklar; Temel gereksinimlerin karşılanması, sağlık ve güvenliğin

korunması, bilgi edinme, seçme, temsil edilme, tazmin edilme, eğitime, ve sağlıklı bir çevrede yaşama hakkıdır (Ünlüöner 1999).

İkinci Program, ekonomik durgunluk, karar mekanizmalarının ağır işlenmesi, yasa tekliflerinin sınırlı sayıda mal çeşidi ve içerikleri ile ilgili olması nedeni ile istenilen başarıya ulaşamamıştır.

Üçüncü Dönem (1986-1990):

Üçüncü Program temel olarak, tüketicilerin sağlık ve güvenliğinin daha ileri düzeyde korunması, tüketicilere topluluk pazarından daha fazla yararlanma yeteneğinin kazandırılması, tüketici çıkarlarına topluluğun diğer politikalarından daha özel bir yer vererek ön plana alınması, amaçlarına yönelmiştir. Bu kapsamda, alt amaç olarak, turizm alanında da sektör- işletmeler-tüketici kuruluşları arasında diyalogun artırılmasının önemi vurgulanmaktadır. Amaçlara ulaşabilmek için; yasama ve eylem programı, topluluk sağlık ve güvenliğine yönelik gözetim ve denetim sistemi, bilgilendirme ve eğitim kampanyaları gibi araçlar kullanılmaya başlanmıştır.

Tüketici Politikası Eylem Planı (1999-2001):

1999-2001 dönemi için ilan edilen, AB tüketici politikası eylem planı üç aşamadan oluşmaktadır (3);

- AB içinde daha güçlü ve sesini duyurabilen bir tüketici,
- AB tüketicileri için üst seviyede sağlık ve güvenlik,
- AB tüketicilerinin ekonomik çıkarlarına tam saygı.

Eylem planının üç aşamalı olarak gerçekleştirilmesi hedeflenmiştir ;

İlk aşamada; komisyon, tüketici derneklerinin daha etkili olması, tüketiciler ve işletmeler arası diyalogların geliştirilmesi, 11 üye ülkede bulunan komisyon ve tüketiciler arasındaki iletişim noktası Eurogişelerin (Avrupa Bilgi Merkezi)(4) faaliyetlerinin geliştirilmesi, tüketici bilgilendirmesi ve eğitim faaliyetlerinin iyileştirilmesi konuları irdelenmiştir.

İkinci aşamada; tüketici sağlığı ve güvenliğini tehdit edebilecek risklerin daha detaylı analiz edilmesi, uluslararası düzeyde uzlaşmanın sağlanması, güvenli ürün ve hizmetler sunulması, tehlikelere karşı önlemlerin alınması, denetimler ile ilgili politikaların belirlenmesinde bilimsel tavsiyelerin alınması gerekli görülmüştür.

Üçüncü aşamada; finansal hizmetler açısından tüketici yönlü bir iç pazarın oluşturulması, pazardaki gelişimlere uygun güncel bir yasal çerçevenin

hazırlanması, tüketicilerin ekonomik çıkarlarının korunmasının diğer AB politikalarıyla entegrasyonu öngörülmüştür.

AB, bu eylem planında belirtilen amaçlara büyük ölçüde ulaşmıştır. Orta ve uzun dönemde tüketici politikası konusunda strateji belirlenmesi ve değişen şartlara karşı gerekli önlemlerin alınması, uygulamaların yaşama geçirilmesi önerilmektedir.

Bu düşünceden hareketle, AB 1999-2003 döneminde, Tüketici Politikasının yasal uygulamalarının gerçekleşmesi amacıyla 112.5 milyon Euro bütçe ayırmıştır (5). Bütçe aşağıdaki kalemleri kapsamaktadır;

- Tüketici Sağlığı ve Güvenliği (31 milyon Euro)
- Tüketicinin Ekonomik Çıkarlarının Korunması (17 milyon Euro)
- Tüketicinin Bilgilendirilmesi ve Eğitimi (40 milyon Euro)
- Tüketici Çıkarlarının Temsil Edilmesi (24.5 milyon Euro)

AB Tüketiciyi Koruma Kuralları ticari uygulamalarını kapsamaktadır. Tüketici politikasının içeriği kadar üye ülkeler tarafından uyum içerisinde uygulanması önem taşımaktadır. AB komisyonu tarafından adaylık sürecinde öncelik taşıyacağı tespit edilen üç alandan birisi "tüketicinin korunması" olarak belirtilmektedir. Bu nedenle, hem üye hem de aday ülkelerden tüketicinin korunması konusunda ayrı bir özen göstermeleri talep edilmektedir.

2. AVRUPA BİRLİĞİ'NDE TURİSTİN KORUNMASI VE TURİST HAKLARI UYGULAMALARI

Yeryüzünde seyahat eden kişi sayısı her yıl artmaktadır. Bu artış uçak seferlerindeki rötarlar, turların iptali, otel değişikliği, ilanlar ya da katalogdaki bilgilerle eşdeğer olmayan hizmet ve mekanlar gibi sorunları da beraberinde getirmektedir (TÜRSAB Dergisi, Nisan 1997). Turizm sektöründe önemli olan tüketim sırasında elde edilen duygularla, tüketim öncesi duyguların değerlendirilmesi sonuçlarının bir bileşimi olan müşteri memnuniyetinin sağlanmasıdır (Tütüncü, 2001). Bu nedenle turizm sektörü, tüketici haklarına nispeten daha fazla önem vermek durumundadır (Gülcan 1999). Bunun yanı sıra turist hakları, turizmin uluslararası boyutu nedeniyle de evrensel bir nitelik taşımak durumundadır.

Turist Hakları:

Turistik tüketim hem malları hem de hizmetleri kapsamaktadır. Malların somut, hizmetlerin soyut özelliği, turist davranışları üzerinde farklı etkilere neden olmaktadır. Yapılan araştırmalar bu etkilerin aşağıdaki şekilde oluştuğunu göstermiştir;

- Turizm tüketicisi, rekabet halindeki hizmetleri değerlendirirken zorlanmaktadır.
- Turizm tüketicisi, hizmeti üretilmeden satın aldığından yüksek riske katlanmaktadır.
- Turizm tüketicisi, kişisel bilgi kaynaklarına daha fazla önem vermekte ve genelde kalite değerlendirmesinde fiyatı ölçüt almaktadır (İçöz 1996)

Buradan hareketle, turisti, aşağıda sıralanan faaliyetlerden herhangi birini ve/veya bir bütünü alan hukuksal kişilik olarak tanımlamak mümkündür (Ekonomist Dergisi, 1998):

- Otel rezervasyonu yaptıranlar,
- Uçak bileti alanlar,
- Günlük turlara katılanlar,
- Konaklamalı ya da konaklamasız tura katılanlar,
- Konaklamalı olarak kongre ya da seminer gibi organizasyonlara katılanlar,
- Araç (rent-a car) kiralayanlar,
- Gemi turuna (cruise) katılanlar,
- Seyahat ya da tatil ile ilgili profesyonel yardım alanlar.

Turistik ürün genel olarak çokluklu bir mal ve hizmet karışımı olarak bir paket halinde ortaya çıkmaktadır (Olalı ve Timur, 1988). Turistik ürününün bu özelliği, onun değerlendirilmesinde farklılıklara yol açmaktadır. Birçok turistik ürün; tatil, seyahat, tur, devre mülk satın alındığı yerden uzakta, çoğu zaman başka ülkede bulunmaktadır. Bu ürünlere ödemeler ise önceden yapılmaktadır. Bu nedenle tüketici satış esnasında verilen bilgilere bağlı olarak ürünleri satın almaktadır (Ünsever, 1996). Turistlerin yabancı bir ülkede iletişim sorunları

olması, satış uygulamaları ve hakları konusunda yeterli bilgilerinin bulunmaması nedeniyle turistler ürünler hakkında yanıtlanabilmekte, ek ödeme talepleri ve tur iptalleri gibi durumlarla karşılaşabilmektedirler.

Günümüzde bilinçli turist , tatilinin tatmin edici bir şekilde geçmesi için dört temel unsura önem vermektedir. Bunlar; fiyat, kalite, güvenlik ve tazminattır (DPT, 1995). Turistik faaliyetlerin amacı, tüketicilerin bu yöndeki ihtiyaçlarını sağlayacak mal ve hizmetleri üretmek ve rasyonel bir dağıtım zinciri kurarak bunu karşılamaktır. Dolayısıyla tüketicinin korunması ile ilgili mevzuat ve uygulamaların bu doğrultuda işlerlik kazanması gerekmektedir.

Bu nedenle, verilen hizmetin standartlara uygun olup olmadığının kalite denetiminin ne şekilde yapılacağı ve tüketicinin haklarının nasıl korunacağını belirlenmesi gerekmektedir. Avrupa Birliği bu konulara açıklık getiren kararlar alarak, belirsizlikleri ortadan kaldırmayı ve ortak standartlar oluşturmayı hedeflemektedir.

AB’nde Turist Hakları:

Dünyadaki en büyük turizm pazarını oluşturan AB, üye ülkeleri ve konumu ile turist hakları konusunda da öncü bir rol üstlenerek, uygulamaları hayata geçirmeye çalışmaktadır. Bu bağlamda, AB'nin tüketici politikası iyi bir örnek teşkil etmekte ve turizm sektörünü de yakından ilgilendirmektedir.

AB, üye ülkeler arasında seyahati teşvik etmekte ve turizm alanında hizmet veren kamu ve özel kuruluşların sundukları mal ve hizmetleri iyileştirmeleri ve turist haklarına gereken önemi vermeleri için yoğun yasala ve bilgilendirme çalışmaları yapmaktadır. Gerekli tedbirlerin alınmaması durumunda üye olmayan ülkelere turist akışının olabileceği, komisyon tarafından belirtilmiştir(6) .

AB tüketici politikasının turizmi etkileyen temel eylem alanları iki başlık altında toplanabilir (Ersin 1997);

- Tüketiciyi Koruma Standartları
- Ürün Hakkındaki Bilgilendirme

AB’de turist hakları, genel olarak tüketici hakları kapsamında koruma altına alınmaktadır. Ancak, AB tarafından doğrudan Turist hakları ile ilgili alınan Komisyon kararları mevcuttur (İçöz vd. 2000):

- **Tüketicinin Bilgilendirilmesi ve Eğitimi**

AB, çıkarmış olduğu paket seyahat yönergesi ile ilgili koşulları tüketicilere duyurmak için bilgilendirme kampanyası yürütmüş ve tüketici rehberi dağıtmıştır.

- **Otellerde Standart Enformasyon Oluşturulması**

AB Konseyi sembollere dayalı standart bir enformasyon sistemi oluşturmayı tavsiye etmiştir. Böylelikle hem tüketiciler hizmetlerin düzeylerini tahmin edebilecekler hem de denetimler kolaylaşacaktır.

- **Paket Tur Yönergesi (Konsey Karar No: 90/314/EEC)**

Avrupa'da tüketici korumasına yönelik olarak, seyahat sözleşmelerinin düzenlenmesi çalışmaları 1970'de (Brüksel Antlaşması) başlamış ancak sadece İtalya ve Belçika tarafından kabul edilmiştir. 1990 yılında Paket turlarla ilgili konsey direktifi çıkartılmış ve bu direktife göre üye ülkeler mevzuatlarında düzenleme yapmak zorunda kalmışlardır. Paket tur yönergesinde temel olarak broşürlerde yanlış bilgilendirme ve aldatıcı bilgi olmaması, broşürlerin içermesi gereken temel bilgiler (ulaşım araçları ve özellikleri, gidilecek yerler ve uzaklıkları, gidilecek ülke bilgi ve formaliteleri, ücret ödeme şekilleri, turun gerçekleşmesi için gereken asgari kişi sayısı, tur iptali, belirlenen fiyatların değiştirilemeyeceği gibi tüketicilerin ekonomik çıkarlarını koruyucu düzenlemeler) belirtilmiştir.(EC, 2000).

- **Otellerde Yangın Güvenliği (Konsey Karar No: 86/666/EEC)**

Konseyin sunmuş olduğu öneriler, bir otelde yangın güvenliği konusuyla ilgili tüm ayrıntıları içermekte olup ekinde, yangın çıkışları, yapı özellikleri, dekorasyon ve kaplama malzemesi, aydınlatma, ısıtma, havalandırma sistemi, yangınla mücadele, alarm ve uyarı cihazları, güvenlik önlemleri başlıklarını içeren teknik yönetmelik de yer almaktadır (EC, 2000).

- **Özürlü Kişilerin Turizm Faaliyetlerinden Yararlanması**

AB, özürlü kişiler için turizm alanında da fırsat eşitliği yaratmak ve bu kişilerin topluma entegrasyon sürecini hızlandırmak için başlıca özür tiplerine göre turizm işletmelerinin gerek personel ve gerekse teknik düzenlemeleri nasıl yapması gerektiğine ilişkin bir el kitabı yayınlamıştır.

3. AVRUPA BİRLİĞİNE ADAYLIK SÜRECİNDE TÜRKİYE'DE TÜKETİCİNİN KORUNMASI VE TURİST HAKLARI

Türkiye'de Tüketici Hakları:

Türkiye'de Tüketicinin korunması konusunda mevcut yasal düzenlemeler 4054 sayılı Rekabetin Korunması Hakkında Kanun (13.12.1994) ve 4077 sayılı "Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun (08.09.1995) ile sınırlıdır. Bu kanunlar kapsamında tüketici hakları yasal bir çerçeveye oturtulmaya çalışılmıştır. AB'ne adaylık sürecinde uyum çalışmaları kapsamında tüketici hukukuna ilişkin mevzuattaki eksikliklerin giderilmesi çabaları sürdürülmektedir.

Türkiye'de tüketicinin korunması mevzuatının Avrupa Birliği ile uyumlaştırılması konusunda, birlik müktesebatına uyumlu yönetmelikler ise şu şekildedir (İKV, 1999)

- 13 Aralık 1994 tarihli rekabetin korunması hakkında kanun,
- 23 Şubat 1995 tarihli 4077 sayılı tüketicinin korunması hakkındaki kanun,
- 24 Haziran 1995 tarihli gıda maddelerinin üretimi ve tüketimi ve denetlenmesine ilişkin kararname,
- Garanti belgesi ile tanıtmaya ve kullanma kılavuzunun uygulama esaslarına dair tebliğ, (TRKGM 95/116-117)
- Kapıdan satışlara ilişkin uygulama usul ve esaslarına dair tebliğ (TRKGM 95/136-137)
- Ticari reklam ve ilanlara ilişkin ilkeler ve uygulama esaslarına ilişkin tebliğ (TRKGM 95/142-143)
- Tüketici Konseyi Yönetmeliği (8 Eylül 1995)
- Etiket, tarife ve fiyat listeleri yönetmeliği (8 Eylül 1995)

Tüketicinin Korunması Kanununda turist haklarıyla ilgili herhangi bir düzenleme bulunmamaktadır. Gümrük Birliği'ne girme aşamasında geniş kapsamlı hazırlanamayan kanunda, mal ve hizmet sözcükleri eklenerek hizmet sektörlerinin de kapsama alındığı görülmektedir. Turizmin kendisine özgü sorunlarının belirlenerek yasal düzenlemelerin yapılması, ülke turizminin gelişmesi açısından gereklidir.

Türkiye’de Turist Hakları:

Türkiye’de turist haklarının korunması ile yükümlü kurumlar arasında, Turizm Bakanlığı ve TÜRSAB yer almaktadır. Tüketicinin korunması hakkındaki kanunun ilgili maddelerine ek olarak, 04/09/1996 gün ve 22747 sayılı resmi gazetede yayınlanarak yürürlüğe giren TÜRSAB yönetmeliğinin 5.Bölümü Seyahat Acentaları açısından Tüketici Haklarına ilişkindir. Bu yönetmelikte; tüketici talebi, tur teminatı ve teminattan ödeme gibi turist haklarının korunması ile ilgili maddeler bulunmaktadır (Türsab Mevzuatı, 1973).

Turizm Bakanlığı tarafından 1993'de yayınlanan “Turizm Yatırım ve İşletmeleri Nitelikleri Yönetmeliği'nde” konaklama işletmeleri kapsamında: özürü turistlerle ilgili düzenlemeler ve otellerde yangın güvenliği gibi turist haklarının korunması konularıyla ilgili maddeler bulunmaktadır (Kozak, 1999)

Genel turizm ilişkisinde turist alışverişini (hukuki olarak sözleşmesini) seyahat acentasıyla yapar, tüketici niteliksel ve niceliksel olarak anlaştığı ürünün bedelini peşin ya da taksitle öder ve acentanın yükümlülüklerini yerine getirmesini bekler. Bu bekleme süresi içerisinde tüketici için iki durum söz konusu olmaktadır (Ünsever 1995).

- Acentanın tatil hizmetini sunamaması
- Tatilin belirtilen özelliklerde sunulmaması (tatilin eksik sunulması, ayıplı ifası durumu)

Bu risklerin gerçekleşmesinde kusuru bulunanlar acentaya karşı sorumludurlar. Acenta ödediği bedelleri faizi ile sorumludan geri alacaktır . Genelde bu sorumlular oteller ve taşıma şirketleridir. Acenta ise yukarıda belirtilen durumlarda, yasa gereği tüketiciden almış olduğu bedeli, faizini, tüketicinin uğramış olduğu maddi ve manevi zararı ödemek zorundadır.

Turizm tüketicisinin, turizm faaliyeti sırasında ayıplı ifa haricinde karşılaşılabileceği, *Kaza nedeniyle ölüm, kaza nedeniyle vücut sağlığının bozulması, hırsızlık, bagajların kaybolması* gibi risklerde mevcuttur.

Bu risklerin gerçekleşmesinde acentaların sorumluluğu söz konusu değildir. Ancak pazarlama teknikleri tüketicie tatil ürününü bu tür olaylara karşı da güvencelerle bezendirilmiş olarak sunulmayı gerektirmektedir. Kapsamlı tatil sigortası poliçeleri ile bu risklere ilişkin güvencelerin tüketicie veya tur operatörüne sağlanması mümkündür (Ünsever 1995).

Tatil sigortası poliçesi kapsamında bulunan özellikler aşağıda belirtilmiştir. Bu özellikler sigorta şirketine göre çeşitlilik göstermekle beraber genel olarak aşağıdaki maddeleri kapsamaktadır:

- Tıbbi acil yardım ve ülkeye geri dönüş,
- Sağlık kuruluşlarında yatarak tedavi,
- Ölüm ve kalıcı sakatlık,
- Kişisel bagaj ve eşya kaybı veya hasara uğraması,
- Gecikmeli bagaj (12 saat bagajdan mahrum kalındığı hallerde zorunlu giyim ve temizlik malzemesinin acilen satın alınması.),
- Belgelerin kaybedilmesi (pasaport, ehliyet, vd., sigortalının kayıp belge ve kayıtlarının yenilenme masraflarının karşılanması .),
- Yolculukta gecikme (Yolculuktan asgari 48 saat önce rezervasyon yaptırılan tarifeli güzergah çizelgesinde yer alan uçak , gemi veya kamu taşıma aracının hareketinin gecikmesi.),
- Para kaybedilmesi (Seyahat sırasında kişisel ihmal dışındaki nedenlerden para kaybedilmesi).

Yukarıda belirtilen nedenlerden dolayı memnun olmayan turist yapması gereken birtakım faaliyetler bulunmaktadır. Bu faaliyetler şu şekilde belirtilebilir (TSE Tüketici Bülteni, 1999):

- Memnuniyetsizliğine neden olan sorunların belirlenmesi,
- Tespit edilen eksikliğin giderilmesini istemesi,
- Eksikliği en kısa sürede seyahat acentasına bildirmesi,
- Seyahat acentasıyla görüşmeden tesisi terketmemesi,
- Memnuniyetsizliğe neden olan rahatsızlığını belgelemesidir.

Yukarıda belirtilen faaliyetler yapıldıktan sonra da memnuniyetsizliği giderilmeyen turist TÜRSAB'ın seyahat pazarında meydana gelebilecek hukuki sorunları hukuk kurallarına uygun bir biçimde çözmeyi amaçlayan "Tahkim Kurulu'na" başvurulabilir. Tahkim kurulu seyahat acentalığı mesleğine vakıf kişiler ile hukukçulardan oluşmaktadır. Bu kurul bir seyahat acentası ile tatile çıkmış tüketici, acentanın müşterilerine rezervasyon yaptırdığı otel veya havayolu şirketi ile ilgili şikayetleri değerlendirmektedir .

Tahkim kurulu acentalar ve tüketiciler arasındaki hukuki uyuşmazlıkları HUMK'un (Hukuk Usulü Muhakemeleri Kanunu) 516 ve devamındaki maddelerde düzenlenen biçimde çözmek üzere TÜRSAB bünyesinde oluşturulur. Kurulun verdiği kararlar herhangi bir mahkemenin verdiği karar gibi hukuki değer taşır ve hukuki yaptırıma sahiptir.

Tüketiciler, memnuniyetsizlikleri durumunda iade taleplerini, TÜRSAB "Tüketici Şikayetleri Departmanı", "Tüketici - Acenta İlişkileri Komisyonu" ve "Tahkim Kurulu'na" yapmak durumundadırlar.

Seyahat Acentaları faaliyetlerinden dolayı oluşabilecek tüketici haklarına karşılık olmak üzere kuruluş teminatı, yurtdışına yapılan turlar için de, turun bitişinden iki ay sonra iade edilmek üzere tur masraflarının %25'ine tekabül eden bir teminatı Turizm Bakanlığı emrine vermek zorundadırlar. Tüketici, talebi ile ilgili olarak seyahat acentası aleyhine bir dava açmış veya TÜRSAB bünyesinde bulunan Tahkim Kuruluna başvurmuş olması durumunda veya seyahat acentası tarafından tüketici aleyhine mahkemeye veya Tahkim Kuruluna başvurulması halinde talep bu makamların belirlediği miktarda karşılanır. Tüketicinin veya seyahat acentasının şikayet konusu ile ilgili herhangi bir kanuni yola başvurmaması durumunda, tüketici talebi bakanlıkça değerlendirilir yapılan değerlendirme sonucu seyahat acentasına ve tüketiciye bildirilir. Tüketicilere bir ödeme sözkonusu ise, ödemenin acenta tarafından bildirim tarihinden itibaren 30 gün içinde yapılmaması durumunda tüketiciye ödeme Bakanlıkça teminattan yapılır.

Tur operatörleri ve seyahat acentaları müşterilerinin otellerde karşılaştıkları sorunlar yüzünden her yıl reklamasyon ödemektedirler. Reklamasyonun paket tur maliyetleri içinde giderek büyüyen bir miktar oluşturması üzerine TUI ve Thomson yeni bir uygulamaya başvurmuştur. Her iki tur operatörünün geliştirdiği yeni düzenleme müşterinin her türlü şikayetini otelde iken giderme temeline dayanmaktadır. Bu uygulamada müşteri şikayetini tur operatörünün otel temsilcisine iletmekte, otel temsilcisi de aksaklığı otel yöneticisine ulaştırmaktadır. Böylece aradan fazla zaman geçmeden sorun yerinde çözümlenmektedir. Müşterilerin ülkesine döndükten sonra şikayetçi olmasını engellemek için de, müşteriye form doldurtulup dile getirdiği şikayet, şikayetin giderilmesi veya uğranılmış zarar varsa bunun karşılandığını belirtir beyanı, imzasıyla beraber alınmaktadır. Uygulama, hem gereksiz yazışmaları ortadan kaldırmakta, hem de otelcinin prestij kaybedip yurtdışı mahkemelerinde reklamasyon ödemesini engellemektedir. Müşteri memnuniyeti kimi yerde ek bir hizmetin ücretsiz sunumu kimi yerde de nakit para ödemesi yapılarak sağlanmaktadır (TÜRSAB Dergisi, Aralık 1997).

Turizm faaliyeti sırasında tüketici haklarını suistimal eden bireyler ve tur operatörleri de bulunmaktadır. Bu durumlarda turizm üreticisinin de korunması

gerekmektedir. Turizm üreticisinin kendini korumasının en etkili yolu örgütlenme ve yapılan sözleşmelerde tüketici haklarının kötü bir şekilde kullanılabilceği boşluklara fırsat verilmemesidir.

Bütün bu yasal düzenlemeler ve uygulamalar sonucunda önemli olan, tüketicilerin ve işletmelerin yasal hak ve yükümlülükleri hakkında bilgilendirilmesi ve bilinçlendirilmesidir. Bu konuda devlet kurumlarına, sektör kuruluşlarına ve tüketici örgütlerine büyük görev düşmektedir.

SONUÇ VE ÖNERİLER

Türkiye'nin AB'ne katılma sürecinde turizmde başarılı olabilmesi hem üye ülkelerden hem de diğer ülkelerden gelen turistlerin ihtiyaçlarına cevap verebilmesiyle ve turistlerin korunmasıyla ilgili uygulamaları titizlikle takip etmesiyle mümkün olabilir.

Bu nedenle, uluslararası anlamda yasal düzenlemelerin yapılması ve uygulanması gerekmektedir. Mevcut Tüketiciyi Koruma Kanunu bir başlangıç olup hizmetler sektörüne özgü özelliklerle kapsamı genişletilmeli ve değişen koşullara uygun olarak eksiklikler giderilmelidir. Turizm alanında AB Tüketici Politikası kapsamındaki konular incelenerek ivedilikle Türkiye'ye uyarlanması tamamlanmalıdır. Bu amaçla hem hukuk hem de sektör temsilcilerinin bir araya gelerek sağlıklı kararlar alınması gerekmektedir. Bütün bu yasal düzenlemelerin yanısıra, bir tüketici olarak turistin de yasal ve ekonomik hakları konusunda bilinçli ve bilgili olması ve her hangi bir mağduriyet durumunda ilgili makamlara başvurarak hakkını araması gerekmektedir. Bu doğrultuda gerekli bilgilendirme faaliyetleri kamu ve tüketici örgütleri tarafından yürütülmelidir.

Yirmibirinci yüzyılda hizmetler sektörünün gelişimine paralel, tüketici hakları ve korunması konusunda da yeni gelişmeler yaşanacağı kaçınılmaz bir gerçektir. Bilgi toplumu, internet, elektronik ticaret, uzaktan satış gibi kavramlar yeni yüzyılda mal ve hizmet ticareti ve tüketici hakları konularındaki esas belirleyiciler olarak karşımıza çıkmaktadır. Bu nedenle tüketicinin/turistin korunması konusunda hem AB düzeyinde uyumlu hem de ülkeler bazında tutarlı bir yasal çerçevesinin oluşturulması ve uygulanması gerekmektedir. Adaylık sürecinde bulunan Türkiye'nin de bu karar ve kuralları özenle takip etmesi, yasal düzenlemeleri uygulamaya geçirmesi, turist hakları ve turizm sektörünün olumlu imajı ve gelişimi açısından orta ve uzun dönemde ülkeye yarar sağlayacaktır.

KAYNAKÇA

- "Tüketici köşeleri yargılama işlevi değil, eğitim işlevi görmeli" (1997). *TÜRSAB Dergisi* , Sayı: 160, Nisan, s: 37.
- " Tur operatörleri reklamasyona çözüm arıyor " (1997), *TÜRSAB Dergisi* Sayı: 167, Aralık, s: 48.
- Borchardt, K.D. (1995). *Avrupa Bütünleşmesi Avrupa Birliği'nin Kökenleri ve Büyümesi*. Ankara: AB Türkiye Temsilciliği Yayınları.
- D.P.T. (1995). *Turizm Sektörü Özel İhtisas Komisyonu Raporu* . Ankara: D.P.T. Yayınları No:2416.
- Ersin M. (1997). *AB Turizm Politikaları ve Türkiye*: İstanbul: TÜRSAB 25. Yıl Dizisi-1, Turpres Yayınları.
- European Comission. (1996). *How Is The European Union Running The Single Market? What Are My Rights As A Consumer?* Brussels: European Commission Publications.
- European Comission. (2000). *Tourist rights and consumer issues in tourism* Brussels: European Commission Publications.
- Gülcan, B. (Mayıs 1999) Seyahat Acentaları ve Organize Seyahatlere İlişkin Tüketici Hakları, *TSE Tüketici Bülteni*, Yıl 11, Sayı 130.
- İçöz, O. (1996). *Turizm İşletmelerinde Pazarlama İlkeler ve Uygulamalar*. Ankara: Anatolia Yayınları.
- İçöz, O., Yılmaz, B.S. vd. , Türkiye'nin Avrupa Birliği Adaylığı Sürecinde Türk Turizmini Etkileyecek Olan Avrupa Birliği Politikaları ve Uygulamaları. *Avrupa Birliği'nde Turizm ve Kuşadası Konferansı*, Kuşadası Ticaret Odası, Belediye Meclis Salonu, 8 Mart 2000.
- İKV. (1999). Türkiye'nin Tüketici Koruması Mevzuatının Avrupa Birliği ile uyumlaştırılması. İstanbul: İKV Yayınları No:155.

İnternet Adresleri:

- 1) Avrupa Birliği Resmi Web Sitesi
<http://www.europa.eu.int/comm/enterprise/services/tourism/tourismeu.htm>.
Erişim tarihi: 01.03.2002
- 2) Avrupa Birliği Resmi Web Sitesi
<http://www.europa.eu.int/scadplus/leg/en/lvb/132030.htm> Erişim tarihi:
27.03.01.
- 3) Avrupa Birliği Resmi Web Sitesi

http://www.europa.eu.int/comm/dgs/health_consumer/library/legislation/ap/ap01_en.pdf Erişim tarihi: 27.03.2001.

4) Avrupa Birliği Resmi Web sitesi

http://europa.eu.int/comm/consumers/policy/euroguichets/index_en.html
Erişim tarihi:01.03.2002

5) Avrupa Birliği Resmi Web Sitesi

<http://www.europa.eu.int/scadplus/leg/en/lvb/132000.htm> Erişim tarihi: 27.03.01.

6) Avrupa Birliği Resmi Web Sitesi

<http://www.europa.eu.int/en/agenda/igc-home/instdoc/industry/ait-en.htm>
Erişim tarihi: 01.03.2002.

Kozak, N.(1999). *Turizm Mevzuatı El Kitabı*. Ankara: Turhan Kitabevi

Olalı, H. ve Timur, A.(1988). *Turizm Ekonomisi*. İzmir:Ofis Ticaret Matbaacılık.

Özbek, O., Bilkay, İ. (1996). *Tüketici Hakları, Tüketici Hareketi ve Tüketicinin Korunması Hakkında Yasa*. İzmir: İzmir Barosu Yayınları No:8.

TSE Tüketici Bülteni, (1999),"Tatile Çıkarken", Yıl:11, Sayı:130.

Turist Hakları Rehberi, *Ekonomist Dergisi*, 21.06.1998.

TÜRSAB Mevzuatı, Seyahat Acentaları Yönetmeliği R.Gazete No:14565 (1973) Bölüm 5, Madde 42- 47.

TÜSİAD. (1990). *AT'de Tüketiciyi Koruma Politikaları ve Türkiye'de Durum*. İstanbul: TÜSİAD Yayınları, Yayın No:90.04.132.

Tütüncü, Ö. (2001). *Yiyecek İçecek İşletmelerinde Müşteri Tatmininin Ölçülmesi*. Ankara: Turhan Kitabevi.

Ünlüönen, K. (1999). Turistik Tüketicinin Korunması ve Turizm Sektöründe Tüketici Hakları. *TSE Tüketici Bülteni*, Yıl:11. Sayı:130. Mayıs, s:15-16.

Ünsever, İ.(1995). Turizm ve Sigorta. *TÜRSAB Dergisi*, Sayı:136, Mayıs, s: 44-45.

Ünsever, İ.(1996). "Turizmde Tüketici Hakları ve Sorunları", Adnan Menderes Üniversitesi, VI. Turizm Kongresi, Bildiriler, Kuşadası.