

## KORONAVİRÜS SEBEBİYLE REZERVASYON İPTALLERİ

Dünyayı etkisi altına alan Koronavirüs salgını birçok sektörü olduğu gibi turizm sektörünü de olumsuz etkilemektedir. Gezi iş vb. amaçlı organize edilen seyahatler de bu durumdan etkilenmektedir. Dolayısıyla virüs salgını öncesinde otel, paket tur ve farklı türlerde rezervasyon yapan hak sahipleri de bu durumdan doğrudan etkilenmiş olmakta, hak sahiplerinin zor durumda kalmaması ve herhangi bir hak kaybı yaşamaması adına özellikle erken rezervasyonla paket turlarda ödeme yapan vatandaşların, dünyanın birçok bölgesinde görülen (Covid-19) salgını nedeniyle iptal haklarının bulunmaktadır. Ayrıca paket tur sağlayıcılarının, özen yükümlülükleri kapsamında, katılımcılarını tehlikeye atmamak ve ilgili ülkede hızlıca gelişebilecek uçuş iptalleri ve seyahat yasaklamaları nedeniyle mağdur etmemek için tüm yurt dışı turları ertelemelerinin ya da iptal etmelerinin daha doğru ve basiretli bir tercih olacağı tartışmasızdır.

Ertelenmeyen ya da iptal edilmeyen paket turlarla ilgili olarak tüketicilerin "Paket Tur Yönetmeliği" uyarınca, turun başlamasına 30 günden fazla süre var ise her halükarda tur sözleşmesini feshetme hakkı bulunmaktadır. Bu hüküm uyarınca iptali gerçekleştirmek zorunludur.

**PAKET TUR SÖZLEŞMELERİ YÖNETMELİĞİ'nin 16.maddesinin 2. Fıkrasına göre:** "Paket turun başlamasından en az otuz gün önce yapılan fesih bildirimlerinde, ödenmesi zorunlu vergi, harç ve benzeri yasal yükümlülüklerden doğan masraflar hariç olmak üzere, herhangi bir kesinti yapılmaksızın katılımcının ödemiş olduğu bedel kendisine iade edilir.

### ***Sözleşmenin feshi***

**MADDE 16 – (1)** Katılımcı, fesih talebini paket tur düzenleyicisi veya aracısına yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı ile bildirmek kaydıyla sözleşmeyi tek taraflı olarak feshedebilir.

(2) Paket turun başlamasından en az otuz gün önce yapılan fesih bildirimlerinde, ödenmesi zorunlu vergi, harç ve benzeri yasal yükümlülüklerden doğan masraflar hariç olmak üzere, herhangi bir kesinti yapılmaksızın katılımcının ödemiş olduğu bedel kendisine iade edilir.

(3) Paket turun başlamasına otuz günden daha az bir süre kala yapılan fesih bildirimlerinde, paket tur sözleşmesinde belirtilmek şartıyla belirli bir tutar veya oranda kesinti yapılabilir.

(4) **Katılımcının gerekli tüm özeni göstermesine rağmen öngöremediği ve engelleyemediği bir durum veya mücbir sebep nedeniyle paket turun başlamasına otuz günden daha az bir süre kala fesih bildiriminde bulunması halinde, ödenmesi zorunlu vergi, harç ve benzeri yasal yükümlülüklerden doğan masraflar ile üçüncü kişilere ödenip belgelendirilebilen ve iadesi mümkün olmayan bedeller hariç olmak üzere, herhangi bir kesinti yapılmaksızın katılımcının ödemiş olduğu bedel kendisine iade edilir.**

(5) Bu madde kapsamında yapılacak bedel iadelerinin, fesih bildirimının paket tur düzenleyicisi veya aracısına ulaşmasından itibaren on dört gün içerisinde katılımçıya yapılması zorunludur.

**Tüketiciler Birliği de mücbir sebeplerin söz konusu olduğu hallerde tüketicinin her zaman haklı olduğunu mücbir sebepten doğan hakları kullanabileceğini ve mağduriyetinin giderilmesi gerektiğini belirtmektedir. Mücbir sebeplerden doğan hakların kullanılabilmesi için öncelikle bildirim yapılması gerekmektedir. Bu bildirimlerde dikkat edilmesi gereken en önemli nokta ise bildirim şeklidir. Bu tür bildirimler telefonla veyahut yüz yüze yapılmamalıdır. Çünkü bunun kaydı ve ispatı mümkün olmayabilir. Bu yüzden bildirimlerimizi yazılı olarak yapmalıyız. Bunun en kolay yolu e-posta ile yapılmasıdır.**

### **İPTAL-HAKEM HEYETİNE BAŞVURU**

- Tur rezervasyonlarında katılımcılar, bu iptali gününden önce ispatlayacağı bir şekilde bildirmek zorundadır. Günü geçtikten sonra hakem heyetine gidilmesi de bir anlam ifade etmeyecektir.
- Tüketiciler Birliği; gerek yurt içinde olağanüstü bir durum gerekse dünya genelinde oluşacak bir felaket ya da kriz durumunda tüketicinin tek taraflı olarak iptal hakkına sahip olduğunu belirtip, süresi içinde ve yazılı şekilde bildirme şartının altını çizmiştir.
- Bu bildirim yapıldıktan sonra eğer iptal gerçekleşmemiş ve ödeme iade edilmemişse gönderilen elektronik posta çıktısı ile hakem heyetlerine başvurup para iadesi için başvuru yapılması gereklidir.

\*\*\*TÜKETİCİLER UYUŞMAZLIK KONUSU 10.390 TL'ye KADAR OLAN REZERVASYONLAR İÇİN TÜKETİCİ HAKEM HEYETİNE BAŞVURABİLİRLER.\*\*\*

**STJ.AV.MİNE DEMİRKAN**