

THE

Gökçe

# Fine PRINT

Kasım 2018

74

## E-TİCARETTE KONAKLAMA REZERVASYON SİTELERİ



## E-TİCARETTE KONAKLAMA REZERVASYON SİTELERİ

Artık bir oteli telefonla arayarak rezervasyon yaptırmak nadir kullanılan bir yöntem haline dönüştü. İnternetin ve teknolojinin gelişmesiyle birlikte her şeyde olduğu gibi bu alanda da gelişmeler yaşandı. Artık bir tık kadar uzağımızda olan online rezervasyon siteleri üzerinden Türkiye'nin ve dünyanın dört bir yanındaki otellere, ve işletmelere saniyeler içerisinde rezervasyon yaptırabilir hale geldik.

Seyahat edeceklere oldukça büyük kolaylıklar sağlayan bu online rezervasyon siteleri devletin ve kullanıcıların birçok yaklaşıma sahip olduğu ve son yıllarda gündemden düşmeyen bir konu haline gelmiştir. Türkiye'de faaliyet gösteren uygulamalara ilgili mevzuatla çeşitli yaptırımlar getirilmesi de konuyu daha da göz önüne çıkardı.

Peki bu internet sitelerine neden bu yaptırımlar uygulanıyor ve uygulamada başka ne gibi gelişmeler oluyor? Bunları anlayabilmek için, 2017 yılında verilen bir Rekabet Kurulu kararıyla başlayıp daha sonra bir haksız rekabet davası ile daha da alevlenen olayları incelemek gerekir.

### Bir Rekabet Soruşturması ve Haksız Rekabet Davası

Rekabet Kurulu (**Kurul**), turizm devlerinden Booking.com B.V. (**Booking**) ile Türkiye ofisi Bookingdotcom Destek Hizmetleri Ltd. Şti'nin sunduğu “**en iyi fiyat garantisi**” uygulamasının Rekabetin Korunması Hakkında Kanun'u ihlal edip etmediğinin tespitine yönelik soruşturma yürütmüş ve burada Booking ile konaklama tesisleri arasında akdedilen sözleşmelerin “rekabeti sınırlayıcı anlaşma” kapsamında olduğuna kanaat getirerek buna ilişkin uygulamaların ihlal niteliği taşıdığına karar vermiştir. Bu soruşturma sonucunda Kurul tarafından Booking'e yüksek meblağlı bir idari para cezası da verilmişti. Bu karar birçok online rezervasyon uygulamasını tekrar gündeme taşıdı.



Rekabet soruşturmasından bağımsız olarak, 2015 yılında Türkiye Seyahat Acenteleri Birliği (**TÜRSAB**) tarafından, seyahat acentelerinden gelen yoğun gelir kaybı şikayeti nedeniyle Booking aleyhinde dava açılmıştı. Mahkeme 2017 yılında verdiği ihtiyati tedbir kararıyla Booking'in Türkiye'de faaliyetinin durdurulmasına karar verdi. Dava hala devam ettiği için ihtiyati tedbir kararı uygulanmaya devam ediyor ve booking.com adresi üzerinden Türkiye'de yerleşik otel, konaklama tesisleri için rezervasyon yapılamıyor.

Ayrıca, TÜRSAB'ın son zamanlarda gerçekleştirdiği basın açıklamalarına göre TÜRSAB'ın başka yurtdışı merkezli online rezervasyon sitelerine de dava açmaya hazırlandığı göz önünde bulundurulursa bu konuların gündemden uzun bir süre daha düşmeyeceğini söyleyebiliriz.

## Online Rezervasyon İnternet Siteleri: Hukuki Boyut ve Konum

Online rezervasyon sitelerinin hukuki konumu ve uyması gereken düzenlemeleri tespit edebilmek için kavramı vergi, elektronik ticaret, tüketicilerin korunması ve seyahat acentelerine ilişkin olanlar başta olmak üzere birden çok hukuki yönden değerlendirmek gerekir. Biz bu metinde bu gibi faaliyetlerde uyulması gereken geleneksel düzenlemelerden ziyade, bu faaliyetlerin “online” gerçekleştirilmesi sebebiyle uyulması gereken kurallardan kısaca bahsedeceğiz.

### Gerçekleştirilen Elektronik Ticaret Faaliyeti

Elektronik Ticaretin Düzenlenmesi Hakkında Kanun uyarınca aracı hizmet sağlayıcılar, başkalarına ait iktisadi ve ticari faaliyetlerin yapılmasına elektronik ticaret ortamını sağlayan gerçek ve tüzel kişiler olarak tanımlanmıştır. Hizmet sağlayıcı ise elektronik ticaret faaliyetinde bulunan gerçek ya da tüzel kişiler olarak tanımlanmıştır. Tanımlar değerlendirildiğinde hizmet sağlayıcı olanlar varsa da online konaklama rezervasyon sitelerinin genel olarak aracı hizmet sağlayıcı tanımına uyduğu söylenebilir. Aracı hizmet sağlayıcılar, gerçekleştirdikleri faaliyetler sebebiyle elektronik ticaret mevzuatı uyarınca pek çok yükümlülüğe sahiptir. Bu yükümlülüklerin mantığında temel olarak ticari faaliyete daha güvenli, daha düzenli ve kullanıcıları yanıltma imkanı olmayan bir yapı yaratmak amacı vardır.



Aracı hizmet sağlayıcı kendine ait elektronik ortamda ana sayfada ve doğrudan ulaşılabilecek şekilde iletişim başlığı altında ticaret unvanı, MERSİS numarası, merkez adresi, KEP adresi, elektronik posta adresi ve telefon numarası, varsa işletme adı veya tescilli marka adı, mensubu olduğu meslek odası ve varsa üyesi olduğu sektörel kuruluşlar ile meslekle ilgili davranış kuralları ve bunlara elektronik olarak ne şekilde ulaşılabileceğine ilişkin bilgiler gibi hususlarda bilgilendirme yapmakla yükümlüdür.

Ek olarak, aracı hizmet sağlayıcılar tarafından elektronik ortamda işlemlerin ne şekilde yapılacağını gösteren, ana sayfadan doğrudan ulaşılabilecek bir “işlem rehberi” bulunmalıdır. Sayılanlarla sınırlı olmamakla birlikte, bu bölümde sözleşmenin kurulması, teslimat ve ödeme bilgilerinin girilmesi ve onay sayfalarındaki aşamaları gösterir teknik adımlar, özet sipariş formu gösterme ve bunun değiştirilebilmesi imkanı, kişisel verilere ilişkin gizlilik kuralları ve alternatif uyuşmazlık çözüm yolları yer almalıdır.

Bir diğer önemli düzenleme ise siparişe ilişkin gerçekleştirilmiştir. Bu kapsamda aracı hizmet sağlayıcı, aşağıdakilerle sınırlı olmamakla aşağıdakileri sağlamalıdır:

- Siparişin onaylanması aşamasında ve ödeme bilgilerinin girilmesinden önce, vergi ve teslimat masrafları da dâhil olmak üzere alıcının ödeyeceği toplam bedelin ve sözleşmenin diğer şartlarının alıcı tarafından açıkça görülmesi,
- Mal veya hizmetin toplam bedeli, fiyatın hesaplanma usulü ve teslimat masrafları önceden belirlenemiyorsa buna ilişkin ek masrafların ödenebileceği bilgisi verilmesi,
- Siparişin onaylanmasından önce alıcıların veri giriş hatalarını belirleyebilmesi için sipariş özetini ve bu hatalarını düzeltebilmesi için geri al ve değiştir gibi teknik araçları sağlaması,
- Sözleşme hükümlerinin ve genel işlem şartlarının, alıcıya fiziki veya elektronik ortamda gönderilmesi,
- Satış işlemi yapıldıktan sonra ağ üzerinden ve ayrıca elektronik posta, kısa mesaj, telefon araması, faks gibi araçlardan en az biriyle iletişime geçilmesi,
- Mevzuat hükümleri saklı kalmak kaydıyla kişisel verilerin muhafazası ve bunlara hukuka aykırı erişimin engellenmesi için gerekli tedbirlerin alınması.

Yukarıda belirtildiği gibi, her ne kadar online rezervasyon sitelerinin şu an gündemde olmasının başlıca sebebi haksız rekabet iddiası ise de bir online rezervasyon sitesinin hukuka uygun sayılabilmesi için pek çok bariyer bulunmaktadır. Vergisel konular, tüketici mevzuatı, kişisel veriler mevzuatı, elektronik ticaret düzenlemeleri ve seyahat acentelerine ilişkin düzenlemeler başta olmak üzere hukuki değerlendirme yapılması gereken mevzuatlar öncelikle eksiksiz tespit edilmeli, ardından sistemin mevzuata uyumluluğu için çalışmalar gerçekleştirilmelidir. Bu çalışmaların sistemin kurulum aşamasında gerçekleştirilmesi de daha sonradan büyük değişiklikler yapılması ve bunun için emek ve sermaye harcanmasını engellemiş olacaktır.

# Teori değil. Cevap.

## Gökçe Avukatlık Ortaklığı

### Editörler:



**Assoc. Prof. Dr. Ali Paslı**  
ali.pasli@gokce.av.tr



**Yağmur Yollu**  
yagmur.yollu@gokce.av.tr



**Elif Aksöz**  
elif.aksoz@gokce.av.tr



**Ahmet Başaran**  
ahmet.basaran@gokce.av.tr

### Hakkımızda

Gökçe Avukatlık Ortaklığı birleşme ve devralma, iş ortaklığı, özel sermaye ve ortak girişim işlemleri, bankacılık ve finans, sermaye piyasaları, sigortacılık, teknoloji, medya, telekom ve internet, e-ticaret, veri koruma, fikri mülkiyet, regülasyon, ticari alacak takipleri, gayrimenkul ve ticari dava alanlarını içeren geniş bir yelpazede hukuki hizmetler sunan İstanbul'da bulunan bir hukuk bürosudur. Hukuki personel ve uzmanlığımız hakkında daha fazla bilgi için [www.gokce.av.tr](http://www.gokce.av.tr) adresinden web sitemizi ziyaret edebilirsiniz.

### Lütfen bizimle iletişime geçin

[contact@gokce.av.tr](mailto:contact@gokce.av.tr)

0 212 352 88 33

*The Fine Print yalnızca genel bilgilendirme amacıyla hazırlanıp yayınlanmakta olup hukuki tavsiye içermemekte ya da avukat-müvekkil ilişkisi oluşturmamaktadır. Daha fazla bilgi almak istiyorsanız lütfen Gökçe Avukatlık Ortaklığı ile irtibata geçiniz. The Fine Print'de yer alan hiçbir içerik Gökçe Avukatlık Ortaklığı'nın yazılı izni olmaksızın çoğaltılamaz ya da uygun bir şekilde kaynak olarak gösterilmeksizin yayınlanamaz. İçeriğin doğruluğunu sağlamak için gereken tüm çaba gösterilmiş olmasına rağmen, Gökçe Avukatlık Ortaklığı içeriğin doğruluğunu garanti etmemektedir ve burada yer alan bilgilerdeki herhangi bir hata veya söz konusu bilgilere güvenilmiş olması dolayısıyla sorumlu tutulamaz. The Fine Print Gökçe Avukatlık Ortaklığı müvekkileri için hazırlanmıştır ve büronun müvekkileri dışındaki dolaşım olasılığı reklam olarak yorumlanamaz.*

Daha fazla bilgi için, [contact@gokce.av.tr](mailto:contact@gokce.av.tr) adresinden iletişime geçebilirsiniz.