

Ankara



Sözleşmeye dikkat paket turda sürprizle karşılaşmayın

Türkiye Otelciler Federasyonu (TÜROFED) 2. Başkanı Seçim Aydın, paket tur sözleşmesi yapan tüketicilere sürprizlerle karşılaşmaları konusunda uyarılarda bulundu. Paket tur sözleşmesinin yazılı olarak yapılmasının ve bu sözleşmenin bir nüshasının tüketiciye verilmesinin zorunlu olduğuna dikkat çeken Aydın, "Sözleşme akdedildikten sonra tarafların açık mutabakatı ile değiştirilebilir" dedi.

Soru: Geçen sene bir arkadaşımız vasıtasıyla paket tur kapsamında tatil ayarlamıştık. Fakat tura çıkmadan önce ayarlanan fiyattan farklı bir artışla karşılaşarak şaşırдық. Bu şaşkınlıkla, olabiliyor demek ki anlayışıyla hareket ettik. Köşenizi görünce bu konudaki uygulamayı sormak istedim. Teşekkürler.

Deniz Çelik

-Paket tur sözleşmeleri; 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 24 saatten uzun bir süreyi kapsayan veya gecelik konaklamayı içeren ve önceden düzenlenmiş yazılı sözleşmelerdir.

"Paket Tur Sözleşmeleri Uygulama Usul ve Esasları Hakkında Yönetmelik"e göre, paket tur başlamadan önce, paket tur sözleşmesinin yazılı olarak yapılması ve bu sözleşmenin bir nüshasının tüketiciye verilmesi zorunludur. Sözleşmede öngörülen fiyat ve koşullar, bazı özel durumlar dışında, değiştirilemez.

Seyahat acentası, 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.

Soru: THY'nin hizmeti olan Anadolu Jet'i duyduğumuzda çok sevinmiştik ancak bu hizmetten yararlanmaya kalktığımızda o kadar çok aksaklıkla karşılaştık ki sevincimiz kursağımızda kaldı maalesef. Bu aksaklıkları sizinle paylaşmak istedim ve bu konudaki fikirlerinizi öğrenmek istedim. Yolcular olarak, herhangi bir noktaya bilet aldığımızda telefonda o uçuşun THY değil de, Anadolu Jet olduğu pek söylenmiyor. Havaalanına geldiğimizde öğreniyoruz bunu. Ayrıca, bir uçuşta bilete, kim kaç lira öderse ödesin, sayısı çok limitli olmasına rağmen, herkes sanki 29 YTL'ye uçuyormuş mantığına ve muamelesine tabi tutuluyor. Ama genel fiyatlandırma aslında THY'den hiç de farklı değil.

Mesela, Ankara-Van gidiş dönüş bileti için hesaplama göre toplam 58 YTL hadi vergilerle bunun biraz üzeri bir ücret alınması beklenirken uçuş başına neredeyse 180 YTL ödenebiliyor.

Gülay Yıldız

-Ankara merkezli yurtiçi ve yurtdışı uçuşları gerçekleştirecek olan Anadolu Jet'in bu çeşitlilik ortamına rekabetçi olarak girmesi önemli bir adım. THY'nin yeni markasında ikram, yer hizmetleri ve koltuklarda yapılan değişikliklerle elde edinilmesi düşünülen yaklaşık yüzde 15'lik tasarrufun biletlere yansıtılması baz alınmaktadır. İç turizmin canlandırılması bakımından bu tip seferlerin olması, alternatiflerin çoğalması sevindirici bir durum.

Ancak belirleyici bir nokta var ki havayoluyla seyahat etme düzeyi, bir ülkenin gelişmişliğinin de istatistiksel göstergelerinden birisidir. Tabii ki havayolu trafiğinin çeşitlenmesi, hem rekabet hem de tüketiciye sunulan alternatiflerin artması bakımından önemlidir.

Modern havayolu taşımacılığının çeşitlendirilmesi (demiryolları/hızlı trenin yaygınlaştırılması) en fazla turizmi yurt geneline yaymaya ve diğer alternatif turizm türlerine talep yaratılmasına katkı sağlayacaktır ki bu öncelikli hedefimizdir.

Ancak tabii ki uygun, güvenilir, nitelikli ve doğru belirlenmiş, müşteri memnuniyetini maksimum seviyede baz almış bir politikayla bunu sağlamak öncelikli amaç olmalıdır.

Bunların yanı sıra havayollarındaki bu çeşitlilik sağlanırken kalite ve hizmet niteliğini de düşürmeden hizmet sunulmalı, hizmetin hedefe en doğru ve etkin direkt ulaşımı sağlanmalı, kaliteden ödün verilmemelidir.

İstanbul ve Akdeniz'deki beş yıldızlı oteller farklılıklar gösterebilir

Soru: Sayın Seçim Aydın öncelikle verdiğiniz bilgiler için teşekkür ediyorum. Tatil yaparken karşılaştığım kafamı karıştıran ve farklılık gösteren bir husus olan konaklama çeşitleri hakkında bilgi alabilir miyim? Nilgün Arla

-Bacasız sanayi diye adlandırılan Turizm, ülkemizde son yıllarda büyük bir sıçrama göstermiş ve ekonominin en çok döviz girdisi sağlayan sektörlerinden biri olmuştur. Başlama bitiş yeri tam olarak belirlenemeyen sektör için karar ve yaptırımlarda belirleme kesin ve tam çözümlü olamamaktadır. Bir hizmet sektörü olan Turizm doğrudan ya da dolaylı olarak tüm sektörlerle az veya çok ilişkisi bulunduğundan her yönü ile detaylı irdelenmektedir. Turizm sektörü çok geniş bir yelpazeyi içerdiğinden her sorunu kendi içinde değerlendirmekte fayda vardır. Örnek olarak İstanbul ve Akdeniz'de bulunan beş yıldızlı otelin yönetim, müşteri, konaklama ve mali sorunları farklılıklar gösterebilir. Belki kökeninde olaylar aynı gibi gözükse de farklılıklar detaylarda gizlidir.