



## 3. TURİZM ŞÛRASI

Tam Zamanı

1-3 Kasım 2017 - Ankara

# Seyahat Acentacılığı ve Ulaşım Komisyonu

Raportörler  
Erhan YÜCESOY  
Jülide ÖZDEMİR



T.C.  
KÜLTÜR VE TURİZM BAKANLIĞI



Gerek ÷lkemize gelen turist sayısı, gerekse turizm gelirlerinin ekonomimizdeki payı her geçen yıl artmaktadır. Önümüzdeki yıllarda da bu artışın devam edeceği beklenmektedir. Turizm sektörünün hizmet sektörü olması nedeniyle istihdamı olumlu etkileyen yönü bilinen bir gerçektir. Ancak bu sektörün üç ana ayağından ikisi olan seyahat acentalığı ve ulaşım alanlarında sorunlar artmış ve çeşitlenmiştir.

Sektörün kendine özgü özellikleri, çalışma biçimlerindeki çeşitlilik gibi nedenlerle mevcut yasal düzenlemeler yetersiz kalmaktadır. Bunun yanında uluslararası rekabet, hizmet üretim maliyetlerinin yüksek olması ve turizm endüstrisinin sürdürülebilirliği için yeni düzenlemeler yapılması gerekmektedir.

Komisyon; alanında uzman bürokratlar, meslek örgütü temsilcileri, seyahat acentaları ve tur operatörleri temsilcileri ile havayolu işletmeleri yöneticilerinden oluşmuştur.

Seyahat Acentacılığı ve Ulaşım Komisyonunda sunulan görüşler ve öneriler, 2023 hedefleri de göz önünde tutularak kapsamlı biçimde tartışılmış ve neticede sekiz ana konu başlığı hâlinde nihai komisyon raporu oluşturulmuştur.

### Mevzuat Revizyonları

1. Mevcut uygulamada var olan seyahat acentalarının (A), (B), (C) grubu uygulamasının kaldırılarak seyahat acentası ve tur operatörlüğü sistemine geçilmesi ve acentaların kendi içerisinde ihtisas sertifikalarına göre ayrımının yapılarak belgelendirme ve sertifikalandırma uygulamasına geçilmesi gerekmektedir. Kanun değişikliğinin yürürlüğe girmesinden sonra kurulacak seyahat acentalarından istenecek koşulların günün şartlarına göre belirlenmesi sağlanmalıdır.
2. Seyahat acentalığına münhasır faaliyetlerin, seyahat acentalarının münhasır olmaksızın yapabilecekleri faaliyetlerin ve seyahat acentalığı sayılmayan faaliyetlerin netleştirilerek seyahat acentası, tur, paket tur, transfer vb. tanımlarının yapılması gerekmektedir.
3. Ülkemizin doğal, sosyal-kültürel, sportif, tarihî, yeme-içme ve sağlık gibi değerlerini daha iyi tanıtmak amacıyla alternatif turizm dallarının seyahat acentaları münhasır faaliyetleri arasında olduğu açıkça belirtilmelidir.



**4.** Seyahat acentalarının ürünlerini oluşturan bileşenlere (konaklama tesisleri, yeme-içme tesisleri, rehberler, taşıyıcı işletmeler vb.) karşı sorumluluklarını ve haklarını belirleyici düzenlemelerde güncelleme yapılması gerekmektedir.

**5.** Online mecralar üzerinden üyeler aleyhine haksız rekabet oluşturan işletme belgesiz seyahat acentalığı faaliyetleri önlenmeli, bu online mecralara erişimin engellenmesi sağlanmalı ve online mecralar üzerinden gerçekleştirilen faaliyetlere yönelik caydırıcı idari para cezası ihtiva eden hükümler getirilmelidir.

**6.** İşletme belgesiz seyahat acentalığı faaliyetlerinde uygulanan idari para cezaları caydırıcı olacak şekilde arttırılmalıdır. İşletme belgesiz seyahat acentalığı faaliyeti gerçekleştiren kişi veya kuruluşlara uygulanacak idari para cezasına esas oluşturacak denetimin TÜRSAB tarafından da yapılabilmesi sağlanmalı ve işletme belgesiz faaliyetlerde kullanılan ulaşım araçlarına uygulanacak idari para cezalarının arttırılması ve ayrıca bu araçlara uygulanabilecek trafikten men dâhil idari yaptırımlarla ilgili olarak İçişleri Bakanlığı ile Ulaştırma, Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı nezdinde girişimde bulunulmalıdır.

**7.** Belediyeler, üniversiteler, sivil toplum örgütleri, vakıflar ve bankaların, seyahat acentalarına münhasır hizmetler olarak belirlenmiş faaliyetleri her ne sebeple olursa olsun yapmamaları konusunda gerekli mevzuat çalışmaları yapılmalıdır.

**8.** Seyahat acentalarının şube açmaları kolaylaştırılmalıdır.

**9.** Seyahat acentalarının belgeli adresleri dışında faaliyette bulunmak üzere ve 90 günü geçmemek kaydıyla yılda bir defaya mahsus olmak üzere TÜRSAB'dan geçici süreli faaliyet izin belgesi alabilmeleri sağlanmalıdır.

**10.** Mevzuatta getirilecek kuruluş ve işleyiş değişikliği hâlinde mevcut belgeli seyahat acentalarının müktesep haklarının belirli bir süre korunması sağlanmalıdır.

**11.** Seyahat acentaları ve tur operatörlerine ihracatçı statüsü kazandırılması sağlanmalıdır.



12. Seyahat acentaları bünyesinde mevsimlik çalışan yabancı uyruklu tur operatörü temsilcilerinin oturma izni ve çalışma izin konularında yaşanmakta olan sıkıntıların aşılması yönünde idari uygulamaların tekrar değerlendirilmesi ve ek maliyet getiren uygulamaların kaldırılması uygundur.
13. 2634 sayılı Turizmi Teşvik Kanununun teşvik ve koordinasyon esaslarını belirleyen ilgili maddesinin seyahat acentalığı faaliyetlerini de kapsayacak şekilde yeniden düzenlenmesi gerekmektedir.
14. Seyahat acentalarının yurtdışında tur operatörlüğü yapılanmasının teşvik edilmesi ve ilgili mevzuatlar doğrultusunda desteklenmesi sağlanmalıdır.
15. TÜRSAB organlarının seçim usul ve esaslarına ilişkin yeni düzenlemeler yapılması gerekmektedir.

### Turizm Taşımacılığı

16. Turizm taşımacılığını imkânsız kılan dağınık mevzuat ve düzenleyici otorite belirsizliği, yasal dayanağı olmayan, ticari hayatı zorlayan ve ülke turizminin imajını zedeleyen idari yaptırımlara sebep olmaktadır. Turizm taşımacılığı hakkında her kurumun ayrı yetkilendirilmesi ve birbirleri ile çelişen hükümlerin mevzuatta yer alması sorunları giderilerek, bu konuda tek yetkili otorite belirlenmelidir.
17. Günöbirlik tur, paket tur ve transferlerde, seyahat acentalarının kendi ulaşım araçlarını kullanmaları hâlinde, bu araçlar için diğeryasa, yönetmelik ve düzenleyici işlemler ile tanımlanan herhangi bir belge istenmemesi gerekmektedir. Bu konuyla ilgili olarak "Turizm Taşımacılığı Kanunu"nun oluşturulması gerekmektedir.
18. Farklı illerde hizmet sağlayan seyahat acentalarına büyükşehir belediyelerinden ayrı ayrı belge alma zorunluluğu turizm taşımacılığını zorlaştırarak belge karmaşası yaratmaktadır. Bu konunun çözümlü hususunda çalışma yapılmalıdır.
19. Seyahat acentasına; Ulaştırma, Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığından yetki belgesine sahip araçlarla yolcusunu taşıırken ayırıcı bir hologram verilmesi önerilmektedir.



**20.** Havayolu şirketlerinin, internet üzerinden yaptığı satışlarda uyguladığı fiyatların dönemsel olarak seyahat acentalarına uygulanan fiyatlardan farklı olması nedeniyle seyahat acentalarının müşterilerine karşı yaşadığı sıkıntıların çözümü konusunda sektörel dayanışma anlayışı çerçevesinde TÜRSAB ve TÖSHİD'in birlikte çalışması uygun olacaktır.

**21.** Havayolu şirketlerinin zaman zaman uyguladığı kampanyalı satışlardan seyahat acentalarını da faydandırmaları konusunda TÜRSAB ve TÖSHİD'in birlikte çalışması uygun olacaktır.

### Turizm Tüketicisi Haklarının Korunması-Turizmde Güvenceler

**22.** Turizm tüketicilerinin haklarının korunmasına yönelik olarak Kültür ve Turizm Bakanlığınca seyahat endüstrisindeki paydaşların yer alacağı ivedilikle yapılacak bir çalıştay ile kurallar konulması gerekmektedir. Tüketiciler ulusal ve uluslararası olarak ikiye ayrılmakta olup, özellikle Avrupa Birliği turizm tüketicisinin korunmasına yönelik hukuki düzenlemeler de incelenerek hazırlanacak mevzuat her iki turizm tüketicisi grubunu da kapsayacak şekilde tanzim edilmelidir.

**23.** Seyahat acentasının paket tur veya paket turu oluşturan ürünlerden herhangi birisini basın, yayın ve internet aracılığı ile doğrudan veya diğer seyahat acentaları vasıtasıyla satışa sunabilmesi için tüketicinin ödemiş olduğu bedeli birebir karşılayacak, tüketiciyi koruyucu yeni bir sigorta düzenlemesi getirilmelidir. Zorunlu sigortanın uygulanabilir hale getirilmesine ilişkin düzenleme yapılması gerekmektedir.

**24.** 1618 sayılı Kanunda gerekli düzenlemelerin yapılarak yerli ve yabancı turistlerin başvurabileceği bir Tahkim Kurulunun oluşturulması uygun olacaktır.

### Türkiye Turizmi Etik İlkeleri Oluşturulması

**25.** Türkiye turizm politikalarının oluşturulması sürecinde Kültür ve Turizm Bakanlığı başkanlığında meslek örgütleri temsilcilerinden oluşacak bir Türkiye Turizmi Etik Kurulu oluşturulması ve Türkiye turizmi etik ilkelerinin yazılması gerekmektedir. Meslek örgütleri de bu çalışma paralelinde kendi iç bünyelerinde ve sektörlerini ilgilendiren biçimde meslek etik ilkelerini yazmalıdır.



## Havalimanlarında Hizmet Paylaşımı (Havalimanları Yapılandırılması)

**26.** Havalimanları, deniz limanları, tren garları ve merkezi otobüs terminallerinde alt ve üst yapı iyileştirme çalışmaları için teknolojiden azami derecede faydalanılması ve “kullanıcı dostu” çözümler geliştirilmesi gerekmektedir.

**27.** Havalimanlarında yolcuların hızlı geçişlerini sağlamak amacıyla pasaport polislerinin ihtisas sınıfı haline getirilmesi, gün içinde başka görevlere gönderilmemesi ve tayinlerinin yoğun sezon dışına kaydırılması için mevzuat düzenlemesi yapılması önerilmektedir.

**28.** Havalimanlarında seyahat acentalarının araçları ve turistler için peronların ayrılması uygun olacaktır.

**29.** Gümrüklü meydanların işlevsel hale getirilmesi önerilmektedir.

**30.** Havalimanlarında verilen/alınan hizmetler olan vize alımı, pasaport kontrolü, bagaj alım, gümrük kontrolü, ulaşım hizmetleri, (transfer, araç kiralama, halk otobüsleri, tramvay metro, özel otobüs şirketleri, taksi) güvenlik kontrolleri, yolcu kabulü, yeme/içme/alışveriş, özel hizmetler (hızlı geçiş, özel salon, engelli yolcular) hususlarında iyileştirme yapılması gerekmektedir.

**31.** Havalimanı yönetimleri, hitap ettikleri pazarda bulunan tur operatörleri temsilcileri ile düzenli temas hâlinde bulunarak olası sorunların çözümünde birlikte hareket etmeli ve alınan kararlar tüm paydaşlar ile paylaşılmalıdır.

**32.** İstanbul Yeni Havalimanında yapılan tasarımların başarılı bir şekilde uygulamaya geçebilmesi için kâğıda çizilen planın tam denetimle yönetilmesi gerekmektedir. Ulaşım tasarımının doğru bir şekilde yönetilebilmesi için havalimanı iç yollarında DHMİ, İGA, PTT işbirliği ile HGS sisteminin kurulması, polislerin kurulu düzeni sağlaması ve düzeni ihlal eden araçlara sağlıklı bir ceza sistemi uygulaması konularında kamu paydaşlarının katkılarına ihtiyaç duyulmaktadır. Havalimanı sınırları dışında kalan yollarda emniyet şeridinde park etme sorununu Ulaştırma, Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı, İl Emniyet Müdürlüğü ve İstanbul Büyükşehir Belediyesi işbirliğinde çözüme kavuşturmak gerekmektedir.



**33.** İstanbul Sabiha Gökçen Havalimanı'nın yeni pistinin, yeni terminalinin ve terminal dışı alanlarının bir an önce tamamlanarak hizmetlerde iyileştirmeye gidilmesi ve bu havalimanının kapasitesinin artırılması gerekmektedir.

**34.** Turizm destinasyonlarında bulunan havalimanı terminal işletmecilerinin turizm sektörüne tanınan teşvik uygulamalarından faydalanmaları uygun olacaktır.

### Turist Rehberliği Sorunları

**35.** Tur ve paket turlarda rehber çalıştırma/bulundurma usul ve esaslarının yeniden belirlenerek bu kapsamda profesyonel turist rehberi bulundurulması gereken tur, transfer vb. hizmet sınırlarının net olarak belirlenmesi gerekmektedir.

**36.** Turist rehberlerinin ücretleri seyahat acentaları için yüksek maliyet oluşturduğundan 6326 sayılı Turist Rehberliği Meslek Kanunu kapsamında belirlenen turist rehberi taban ücretlerinin yeniden düzenlenmesi gerekmektedir.

**37.** Rehberlerin sınıflandırılması, üniversitelerin turist rehberliği bölümlerinden mezun olanların bölgesel Türkçe rehberlik yapabilme imkânının sağlanması uygun olacaktır.

### Seyahat Sektöründe İstihdam Sorunları

**38.** İş Kanununun 69. maddesinde vardiyalar hâlinde işçi çalıştıran işyerlerinde gece 7,5 saatten fazla çalışılması yasaklanmıştır. Ancak turizm, özel güvenlik ve sağlık sektörleri nitelikleri gereği bu hükümlerin istisnasını oluşturmaktadır. Havacılık sektörünün de mevzuat değişikliği yapılarak istisna kapsamına alınması önemlidir. "Çalışma Sürelerinin Düzenlenmesine İlişkin 2003/88 sayılı Avrupa Parlamentosu ve Konsey Direktifi" 24 saat esasına göre çalışan sektörleri istisna kapsamına almış, havacılık işletmelerini de ayrıca belirtmiştir. Yalnız Avrupa ile değil fakat tüm dünya ile rekabet içinde olan havacılık işletmelerinin rekabet güçlerini eşitlemek adına bu düzenlemenin yapılması uygun olacaktır.

**39.** Turizm sektöründe çalışma sürelerinin iyileştirilmesi kapsamında; seyahat acentalarındaki personelin, gerek iş sürelerinin uzunluğu gerekse mev-



simlik çalışmaları ve yine hafta sonu ve tatil günleri çalışmaları nedeniyle ilgili Bakanlığın mevzuatının tekrar değerlendirilmesi uygun olacaktır.

**40.** Tur operatörleri ve seyahat acentalarının çalıştırdıkları personel sayısı mevsimsel olarak değişim göstermektedir. Toplam personelin %3'ü oranında çalıştırmak zorunda oldukları engelli personelin hesaplanmasında düşük sezon personel sayısı (düzenli çalışan personel) esas alınmalıdır.

### Havayolu İşletmelerinin Turizm Taşımacılığında Rolü ve Desteklenmesi

**41.** Turizm ve havacılık ilişkisi daha güçlü vurgulanmalıdır. Havacılık ve turizm sektörlerine ilişkin sorunlar, çözüm önerileri ve planlama aktiviteleri birlikte yürütülmelidir. Her iki sektör için ileriye dönük projeksiyonlar; uzun dönemli yatırım ihtiyacı ve planlamalar da göz önüne alınarak eş güdümlü olarak gerçekleştirilmek durumundadır. Bu amaçla, her iki sektörden özel ve kamu temsilcilerinin yer aldığı sürekli çalışma grupları oluşturulmalıdır.

**42.** Havayolu işletmeleri ve tur operatörleri; yeni destinasyonlar, stratejik öneme sahip pazarlarda frekans/yolcu artışları, kış dönemi süresince tüm destinasyonlara ilişkin mevcut ve ek frekans/yolcu gerçekleştirilmesi ve ilaveten direkt ve tarifeli seferler konusunda teşvik programları çerçevesinde desteklenmelidir.

**43.** 2017-2023 yıllarında, İstanbul ve Ankara hariç tüm havalimanlarında 01/11-31/03 tarihleri arasında havalimanlarında uygulanan tüm tarifeler üzerinden en az %50 indirim yapılması turizmin 12 aya yayılmasını sağlamak açısından gereklidir. Bu uygulama tur operatörlerinin uzun süreli program, bütçe ve pazar planlamasında satışlarını arttıracak bir faktör olarak görülmektedir.

**44.** Mevcut teşvik sisteminin havayolu işletmelerini de dâhil edecek şekilde revize edilerek (2023 yılına kadar) kapsamının genişletilmesi uygun olacaktır. Uygulamada karşılaşılan bürokratik işlemlerin basitleştirilmesi, belli noktaların netleştirilmesi ve hızlandırılması amacıyla işlemlerin tamamlanması için bir süre sınırlaması getirilmesi uygulamayı kolaylaştıracaktır.

**45.** Küresel piyasa oluşumları içerisinde Türk ürünlerinin pozisyonlarını sağlamlaştırmak amacıyla yurtdışında Türk sermayesi ile kurulan havayolları ya-





pılanmasının teşvik edilmesi ve ilgili mevzuat doğrultusunda desteklenmesi uygun olacaktır.

**46.** Yerel yönetimlerin, havayollarını destekleyici ve teşvik edici politikalar geliştirmesi uygun olacaktır.

**47.** Devlet Hava Meydanları İşletmesinin uygulamakta olduğu tarifelerde, Türkiye turizminin gelişmesi açısından, özellikle kış sezonu ve kriz dönemlerinde tüm taşıyıcıların faydalanabileceği teşvik edici ücret politikaları yürütmesi uygun olacaktır.

**48.** Sektörün uluslararası düzeyde rekabetçi yapısının artırılması, uluslararası yolcu taşımacılığı ihracatından aldığı payın artırılması için ülkemiz içerisinde sektöre ilişkin yatırımlara hız verilmesi ve bu yatırımların (yeni uçak temini vb.) teşvik edilmesi gerekmektedir.

**49.** İç hat bilet ücretlerinde KDV indirimine gidilmesi gerekmektedir.

**50.** Ücret tarifeleri ve cezalarda kurları sabitleyip Türk Lirasına geçilmelidir. (DHMİ ve diğer kurumlar)

**51.** Sivil Havacılık Genel Müdürlüğünün Türkiye turizminin ve sivil havacılığın gelişmesi açısından ilgili Bakanlıklar ile koordinasyon içinde olması önemlidir. Sivil Havacılık Genel Müdürlüğünün, trafik hakları konusunun liberalleşmesini sağlamak üzere karşı ülkelerle bu yönde anlaşmalar akdetmesi ve/veya mevcut anlaşmaların bu yönde kazanımlar sağlayacak şekilde tanzim edilmesi uygun olacaktır.

**52.** Ek kazanımların edinilmesinde ve dağıtımında tüm havayolu firmalarının taleplerini göz önünde bulunduran bir sistemin uygulanması yararlı olacaktır.

**53.** Herhangi bir mevzuat değişikliği öncesi ilgili meslek birliğinin görüşünün alınması uygun olacaktır.