

TBMM

DİLEKÇE KOMİSYONU GENEL KURUL KARAR CETVELİ

Sayı: 14

YAYIM TARİHİ
09/02/2011



TÜRKİYE BÜYÜK MİLLET MECLİSİ

Dilekçe Komisyonu Genel Kurulu Kararı

Karar No:35

Tarih: 03/02/2011

Dilekçe No	Dilekçinin Adı, Soyadı, Adresi	Dilekçe Konusu
5035	Alaittin AYDIN Kadir Has Cad. İş Bankası Blk. 4. Blok Gül Apt. D.2 Küçükyalı Maltepe/İSTANBUL	Hac ve umre organizasyonu yapan şirketlerin vadedilen hizmet kalitesine aykırı uygulamalarından bahisle mağduriyetlerinin giderilmesi talebi.
6089	Bekir ÇAVUŞ İbrahim KOÇYİĞİT Mimar Sinan Mah. Bozantı Cad. Pınar Apt. No.150/26 Kocasinan/KAYSERİ	

Dilekçe Komisyonu Genel Kurulu, Alaittin Aydın ve Bekir Çavuş'un "*Hac ve umre organizasyonu yapan şirketlerin vaat ettikleri hizmet standartlarına aykırı uygulamalarla mağduriyete sebep olduklarına*" ilişkin şikayetlerini içeren dilekçelerinin, yaygın ve kitlesel bir soruna ilişkin olmasından ötürü, Kayseri Milletvekili Ahmet Öksüzkaya başkanlığında, Ankara Milletvekili Faruk Koca ile Edirne Milletvekili Rasim Çakır'ın katılımıyla oluşturulacak Alt Komisyon marifetiyle incelenerek neticenin rapor olarak DKGK'ya sunulmasını uygun bulmuş ve karara bağlamıştır.

Rapora esas oluşturacak gerekli araştırmaların yapılması bağlamında, 12.01.2011 tarihinde toplanan Alt Komisyon, dilekçelerde dile getirilen iddia ve talepler ile kamu kurumlarının konu ile ilgili olarak Komisyonumuza gönderdiği cevabi yazıları incelemek suretiyle çözüm önerilerini müzakere etmiştir.

1. Dilekçe Konusu

Alaittin Aydın, dilekçesinde, özetle;

2009 Hac döneminde, ailesiyle, özel bir şirket aracılığıyla hacca gitmeye karar verdiğini, şirketin vaat ettiği hizmet kalitesinden son derece uzak, kötü şartlarda hac yapmak zorunda bırakıldıklarını, kendilerine verilen ulaşım, konaklama vs. hizmetlerinin standartların altında olduğunu ve hizmetlerin sürekli aksadığını,

İddia ederek ödediği ücretlerin bir kısmının iade edilmesini talep etmiştir.

Bekir Çavuş, dilekçesinde, özetle;

Özel bir şirketle umreye gittiğini, kendisine vaat edilen otelden başka bir otelde konaklamak zorunda kaldığını, kendisine umre sırasında sağlanacağı vaat edilen ulaşım servisinin de son derece kalitesiz olduğunu,

Belirterek mağduriyetinin giderilmesini talep etmiştir.

2.İlgili Kurumların Cevabi Yazıları

2.1. Sanayi ve Ticaret Bakanlığı tarafından Komisyonumuza gönderilen 02.12.2010 tarih ve B14 0 BHİ 0 00 00 01-639-601 sayılı cevabî yazıda;

Bekir Çavuş ve İbrahim Koçyiğit'in dilekçeleri ile ilgili olarak; 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun kapsamında tüketici uyuşmazlıklarının çözümünde iki kurumun yetkili kılındığı, söz konusu kurumların illerde "Sanayi ve Ticaret İl Müdürlüğü", ilçelerde "Kaymakamlık" bünyesinde oluşturulan "Tüketici Sorunları Hakem Heyetleri" ve illerde "Tüketici Mahkemeleri" olduğu, dilekçe sahiplerinin iddia ve talep konusuyla ilgili olarak Tüketici Sorunları Hakem Heyeti ya da Tüketici Mahkemesine başvurmaları gerektiği bildirilmiştir.

2.2. Diyanet İşleri Başkanlığı tarafından Komisyonumuza gönderilen 27.10.2010 tarih ve B.02.1.DİB.0.13.03-090.01-8488 sayılı cevabî yazıda;

Başkanlığın denetim ve gözetimi altında 2010 yılında umre seferi düzenleyen Dinç Turizm Seyahat Acentası ile umreye giden Bekir ÇAVUŞ ve İbrahim KOÇYİĞİT'e ait müşterek dilekçe ve eklerinin değerlendirildiği, bundan önce de, yine adı geçenlerce doğrudan Başkanlığa gönderilen konu ve içeriği aynı olan şikâyet dilekçesinin de, incelenmek üzere ilgili birime intikal ettirildiği, konuya ilişkin inceleme tamamlandığında, Komisyon Başkanlığımıza ve dilekçe sahiplerine bilgi verileceği bildirilmiştir.

2.3. Diyanet İşleri Başkanlığı tarafından Komisyonumuza gönderilen 10.06.2010 tarih ve B.02.1.DİB.0.13.03-090-05-01/4276 sayılı cevabî yazıda,

Alaittin Aydın'ın şikayet dilekçesine ilişkin olarak; Başkanlığın denetim ve gözetimi altında 2009 yılında hac seferi düzenleyen Erişen Turizm Seyahat Acentası ile hacca giden Alaittin AYDIN'a ilişkin yazı eklerinin değerlendirilerek Başkanlığın ilgili birimine gönderildiği, Başkanlığın ilgili birimince konuya ilişkin incelemenin henüz tamamlanmamış olup, netice alındığında ayrıca bilgi verileceği, Başkanlığın denetim ve gözetimi altında hac seferi düzenleyen seyahat acentalarının düzenlenene hac organizasyonlarına, Bakanlıklararası Hac ve Umre Kurulu Kararlarının uygulanması çerçevesinde rehberlik etmek, kontrol yapmak, inceleme ve tespitte bulunmak, gerektiğinde çözüm önerileri sunmak amacıyla, her

yıl hac mevsiminde Suudi Arabistan'da görev yapmak üzere, Kültür ve Turizm Bakanlığı ile Bakanlığımız personelinden müteşekkil bir Denetim-Gözetim ve Rehberlik Ekibi görevlendirildiği, 2009 yılında hac organizesi düzenleyen acentaların Suudi Arabistan'daki i  ve işlemleriyle hizmetlerini takip etmek üzere oluşturulan söz konusu ekip tarafından yapılan denetimler ile hacıların şikayetleri  zerine, Eri en Turizm hakkında hazırlanan raporun, Bakanlıklararası Hac ve Umre Kurulu'nun 20/05/2010 tarihinde yaptığı toplantıda g r   ld ğ  ve anılan acentaya, 2010 yılında hac seferi düzenlememe, 2 ayrı kınama ve 2 ayrı uyarı cezası verildiği,

Bildirilmiştir.

3. Usul ve Esasa İlişkin Değerlendirme

Yapılan usul  incelemede gündeme alınan dilekçelerin 3071 sayılı Dilekçe Hakkının Kullanılmasına dair Kanun ve TBMM İçtüzüğü'nün 115 ila 120 nci maddelerinde belirtilen koşulları taşıdığı görülmüş, dilekçe konusunun geniş toplum kesimlerini ilgilendirmesi nedeniyle DKGK' da esastan incelenmesi uygun bulunmuştur.

Dilekçelerin incelenmesi neticesinde, dilekçelerin içeriğinin, hac ve umre organizasyonu yapan şirketlerin sözleşme ve ilanlarında vadettikleri hizmet kalite ve standartlardan son derece uzak kimi uygulamalarla kişileri mağdur ettikleri iddiası ile söz konusu mağduriyetlerin giderilmesi talebine ilişkin olduğu anlaşılmıştır. Diyanet İ leri Bakanlığının, Alaittin Aydın'ın dilekçesi ile ilgili olarak Komisyonumuza gönderdiği cevabi yazıda, dilekçede şikayet konusu edilen  irket hakkında, Bakanlıklararası Hac ve Umre Kurulu'nun 20/05/2010 tarihinde yaptığı toplantıda anılan acentaya, 2010 yılında hac seferi düzenlememe, 2 ayrı kınama ve 2 ayrı uyarı cezası verildiği, Bekir  avuş'un dilekçesi ile ilgili olarak ise incelemenin devam ettiği, Komisyonun inceleme neticesi hakkında bilgilendirileceği bildirilmiştir.

Ancak, dilekçelerde bahis konusu edilen iddia ve taleplerin genellik arz eden kitlesel bir sorun oluşturduğu gerçeğinden hareketle Komisyonumuz, ilgili sektöre ilişkin düzenleyici ve denetleyici görev ve yetkileri haiz idari kurumlar nezdinde değerlendirilmek üzere genel kararlar almayı uygun g rm  tir.

Hac ve umre hizmetlerinin düzenlenmesi, Diyanet İ leri Bakanlığı Kurulu  ve Görevleri Hakkında Kanun'un 7.maddesi gereğince, Diyanet İ leri Bakanlığı bünyesindeki Hac ve Umre Hizmetleri Genel Müdürlüğünün uhdesindedir. Anılan maddede, *"Hac ve umre ibadetlerinin usulüne uygun, sağlık ve güvenlik içinde, hizmet talep edenlerin hakları korunacak şekilde yerine getirilmesi amacıyla yurt içinde ve yurt dışında gerekli tedbirleri almak, ilgili ülke, kurum ve kuruluşlarla işbirliği yapmak, bu konulardaki hizmet ve faaliyetleri düzenlemek, yürütmek ve denetlemek"*, Diyanet İ leri Bakanlığının görevleri arasında sayılmıştır. Aynı Kanun'un Hac ve Umre Hizmetlerinin Yürütülmesi başlıklı 13. maddesine göre, *"Hac ve umre ibadetlerinin usulüne uygun, sağlık ve güvenlik içinde, hizmet talep edenlerin hakları korunacak şekilde ifası amacıyla, Bakanlık ve/veya Bakanlığın denetim ve gözetimi altında ilgili mevzuatı gereği*

uluslararası her türlü seyahat hizmetleri verme yetkisini haiz seyahat acentaları tarafından hac ve umre seferleri düzenlenir...Başkanlıkla ve hac ve umreye götüreceği vatandaşlarla yaptığı sözleşme hükümlerine uymayan, götürdüğü hacı veya umreciye sözleşmede taahhüt ettiği hizmeti vermeyen veya eksik veren acentaya fiilin ağırlığına göre uyarma, kınama, kontenjan kısıtlaması, süresiz veya 1-3 yıl arası organizasyondan men, söz konusu acenta yetkililerinin bir başka isim altında aynı hizmeti yürüten acentalarla acenta görevlisi olarak görevlendirilmemesi müeyyidesi Bakanlıklararası Hac ve Umre Kurulu kararı ile verilir. Hac ve umre organizasyonunda hizmetlerin ifası sırasında meydana gelebilecek zararların karşılanması amacıyla, hac ve umre organizasyonu düzenleyen seyahat acentaları; götürdükleri her bir hacı başına aldıkları ücretin tamamı, götürdükleri umreci başına ise aldıkları ücretin yarısı kadar Başkanlığa teminat verir.”

Öte yandan, seyahat acentalarının hac ve umre seferi düzenlemeleriyle ilgili olarak gerekli denetim faaliyetlerini yürütmekle görevli olan Bakanlıklararası Hac ve Umre Kurulunun görevleri, Seyahat Acentalarının Hac ve Umre Seferi Düzenlemelerine Dair Esasları Belirleyen Yönetmelik’in 6.maddesinde sayılmıştır: “Acentaların düzenledikleri hac ve umre seferlerinin denetimi ile ilgili esasları belirlemek ve denetim sonuçlarını değerlendirerek gereğine karar vermek, acentaların düzenleyecekleri hac ve umre seferi tiplerini belirlemek ve bu tiplere göre, hac ve umre yapacaklara verilecek asgâri malzeme ve hizmetler ile bu malzeme ve hizmetler karşılığı alınacak asgâri ücreti, Mekke ve Medine’de kiralanacak ev ve otellerde aranacak asgâri şartları, bu ev ve otellerin bulunacağı bölgeler ile Mekke’de Kâbe’ye, Medine’de Mescid-i Şerif’e uzaklıklarını tespit etmek; gerektiğinde alınacak azamî ücreti de belirlemek, hac ve umre sezonlarının başlangıç ve bitiş tarihleri ile yolculukların hangi yol ve çıkış kapılarından yapılacağına ve hudut giriş ve çıkışlarında alınacak tedbirlere dair kararlar almak, gerekli gördüğü diğer idarî ve malî konularda kararlar almak,”

Aynı Yönetmelik’in 7.maddesinde ise, hac ve umre seferi düzenleyecek acentalarla ilgili olarak Başkanlığın görevleri arasında, “Acentaların düzenledikleri hac ve umre seferlerini yurtiçinde ve yurtdışında seyahatin her safhasında denetlemek ve gözetlemek, denetim ve gözetim sonuçlarını değerlendirerek gerektiğinde ilgili mercilere intikal ettirmek, hac ve umre mevsimlerinin takvimini, müracaat zamanı ve şekli ile diğer hususları belirlemek, hac ve umre seferi düzenleyecek acentaların Başkanlık ve Turizm Bakanlığınca müştereken tespit edilmiş olan niteliklerini, Başkanlığa müracaat şeklini, zamanını, şartnamenin nereden ve nasıl alınacağını ve gerekli diğer hususları ilân etmek, acentaların müracaatlarını kabul etmek, hac ve umre seferi düzenlemesi uygun görülen acentalara gerekli tebligatı yapmak ve acentalarla şartname esaslarına göre düzenleyeceği sözleşmeyi imzalamak”,

8.maddesinde ise Hac ve Umre Komisyonuna verilen görevler arasında, “Acentalara verilecek şartnameyi ve Başkanlık ile acentalar ve acentalar ile hac ve umreye gidecekler arasında imzalanacak sözleşmeyi hazırlamak, acentalar tarafından hacca götürülecekler verilecek hac malzemelerinin evsafını ve şeklini belirlemek”,

9.maddesinde ise, hac ve umre seferleri düzenleyen acentaların görevleri arasında, “Hac ve umre ibadetlerinin dinî kurallara ve usulüne uygun olarak yapılmasını temin etmek, miktarı Kurulca tespit edilen ve Başkanlıkça verilecek hizmetler karşılığı olarak alınan, sağlık, denetim, kitap-yayın, idarî hizmetler, kafile başkanı ve din görevlisi giderlerine iştirak paylarını, hac ve umreye

gideceklerin isim listelerini Başkanlığa bildirdikleri tarihte Türkiye Diyanet Vakfının hac ve umre hesabına yatırmak, düzenlediği hac ve umre seferinde üzerine düşen yükümlülükleri yerine getirmediği veya her ne suretle olursa olsun bir zarara sebep olduğu takdirde ödemesi gereken para veya tazminat için kullanılmak üzere tespit edilen miktarda teminatı Turizm Bakanlığı emrine yatırmak, kafilelerin teşkili, yolcuların vasıtalarla yerleştirilmesi, illerden yurt dışına intikal, yurt dışındaki şehirlerarası intikaller, karşılama, yerleştirme, konaklama ve dönüş programları yapmak, bu programları Kurulca kararlaştırılan zaman ve güzergâha göre tespit ederek seyahatin başlamasından en az bir ay önce Başkanlığa bildirmek ve bu programları sağlık ve güvenlik şartları içinde aynen uygulamak, hac ve umre organizasyonlarının gerek yolculuk safhalarında ve gerekse Mekke, Medine, Arafat, Müzdelife ve Mina'daki ikametler sırasında hac ve umreye gidenlerin rahat etmesi, haberleşme, sağlık ve güvenlik şartlarının sağlanması için gerekli olan her türlü tedbiri almak, vefat halinde gerekli işlemleri yapmak,” sayılmıştır.

Aynı Yönetmelik'in Denetim başlıklı 10. maddesinde, acenteler tarafından organize edilen hac ve umre seyahatlerinin Başkanlığın denetim ve gözetimi altında yapılacağı, Başkanlık'ın yurtiçinde ve yurtdışında seyahatin her safhasında acentaların hac ve umre ile ilgili bütün iş ve işlemlerini denetleyip gözetleyeceğini öngörmüştür.

Yukarıda yer verilen mevzuat hükümlerinden de anlaşılacağı üzere, hac ve umre seyahatleri düzenleyen acentaların, yetkilendirilmeleri, sözleşme ve şartnamelerinin esasları ile seyahatin tüm aşamalarında vad edilen hizmetlerin mevzuat ve sözleşmelerle belirlenen usul ve şartlara uygun olarak yerine getirilip getirilmediğinin denetimine ve tespit edilen aykırılıkların yaptırıma bağlanmasına kadar, hac ve umre hizmetlerinin bütün boyutları Diyanet İşleri Başkanlığının düzenleme, denetim ve gözetimine tabi tutulmuştur. Hac ve umre hizmetinin yerine getirilmesi sırasında hizmet alıcılarının mağduriyetine sebep olan uygulamalara karşı kişilerin haklarını etkin bir biçimde arayabilecekleri tek mercii Diyanet İşleri Başkanlığının ilgili birimleridir. Sözleşme ve diğer vaatlerin gereklerinin yerine getirilip getirilmediği, şikayetlerin gerçeği yansıtıp yansıtmadığı, ancak hizmetlerin gerçekleştiği yerlerde tespit edilebilecektir. Bu nedenle, Diyanet İşleri Başkanlığının ilgili denetim birimlerinin, olası şikayetler üzerine olay yerinde gerekli tespit ve incelemeleri gerçekleştirebilmeleri hizmet alıcılarının mağduriyetinin önlenmesi bakımından hayati önemi haizdir. Diyanet İşleri Başkanlığının, hac ve umre seyahatine çıkan kişileri, olası hak ihlalleri karşısında başvurabilecekleri merciler konusunda bilgilendirmeleri de büyük önem taşımaktadır.

Söz konusu mağduriyetlerin giderilmesi bakımından alınabilecek en etkili önlemlerden biri de, kuşkusuz, idari yaptırımların etkin ve caydırıcı bir şekilde uygulanmasıdır. “Başkanlıkla ve hac ve umreye götüreceği vatandaşlarla yaptığı sözleşme hükümlerine uymayan, götürdüğü hacı veya umreciye sözleşmede taahhüt ettiği hizmeti vermeyen veya eksik veren acenteye fiilin ağırlığına göre uyarma, kınama, kontenjan kısıtlaması, süresiz veya 1-3 yıl arası organizasyondan men” gibi yaptırımların yanı sıra hac ve umre organizasyonunda hizmetlerin ifası sırasında meydana gelebilecek zararların karşılanması amacıyla, hac ve umre organizasyonu düzenleyen seyahat acentelerinin,

götürdükleri her bir hacı başına aldıkları ücretin tamamı, götürdükleri umreci başına ise aldıkları ücretin yarısı kadar Başkanlığa teminat vermeleri hüküm altına alınmıştır. Ancak, hacı ve umreciye sözleşmede taahhüt ettiği hizmeti vermeyen veya eksik veren acenteye, incelenen şikayetin haklı bulunması halinde, Başkanlığa yatırdığı teminatın tazminat olarak şikayetçiye verilmesi yönünde bir idari düzenlemenin, söz konusu hak ihlallerini büyük ölçüde engelleyebileceği Komisyonumuzca değerlendirilmiştir. Sanayi ve Ticaret Bakanlığının tüketici haklarına ilişkin denetim faaliyetleri yürüten uzman birimlerinin de hac ve umre organizasyonları esnasında yerinde denetim yapan Diyanet İşleri Başkanlığı birimleriyle birlikte çalışmalara katılmalarının sağlanmasının, hak ihlallerinin tespiti ve önlenmesi bakımından daha etkin bir yöntemin geliştirilmesi bakımından yararlı olacağı değerlendirilmiştir.

Öte yandan, Diyanet İşleri Başkanlığının, tüketici hakları konusunda uzman denetmenler marifetiyle, hac ve umre organizasyonu yapan şirketlerin sözleşmelerle yaptıkları vaatleri yerine getirip getiremeyeceklerinin, vaatleri doğrultusunda gerekli şartları hazırlayıp hazırlamadıklarının belgeleriyle tespit edilip hac ve umre seyahatlerinden önce incelenmesinin, hacı ve umrecilerin dini görevlerin ifası sırasında mağdur edilmelerini önleyecek bir yöntem olarak geliştirilmesi gerektiği düşünülmüştür.

Gereği Düşünüldü: Hac ve umre organizasyonu yapan şirketlerin vadedilen hizmet kalitesine aykırı uygulamalarından bahisle hacı ve umrecilerin mağduriyetlerinin giderilmesi talebine ilişkin dilekçeler hakkında yukarıda yapılan tespit ve değerlendirmeler doğrultusunda;

Diyanet İşleri Başkanlığından;

- Gerek seyahat öncesinde gerekse hizmetlerin ifası esnasında hac ve umre organizasyonu yapan şirketlerin sözleşmelerle üstlendikleri taahhütleri yerine getirip getirmediğine ilişkin denetimlerin artırılmasının ve yerinde denetim yapmak üzere görevlendirilecek teftiş personelinin sayısının artırılmasının istenmesine,
- Hacı ve umrecilerin mağduriyetine sebebiyet veren haksız uygulamaları tespit edilen şirketlere yönelik, ilgili mevzuatta yer alan yaptırımların caydırıcılığının sağlanabilmesi bakımından etkin bir şekilde uygulanmasının istenmesine,

3071 sayılı Kanun ve TBMM İçtüzüğü'nün 115 ilâ 120 nci maddeleri gereğince, itiraz yolu açık olmak üzere oybirliğiyle karar verildi.

Karar No: 35

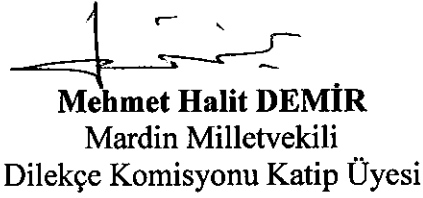
Konu : Hac ve umre organizasyonu yapan seyahat acentelerinin mağduriyet yaratan uygulamalarının önlenmesi talebine ilişkin 5035, 6089 nolu dilekçeler ve Alt Komisyon Raporu.

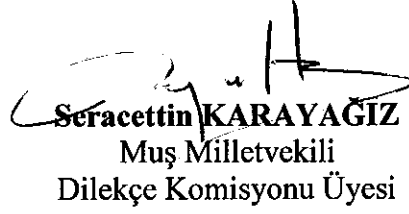

Yahya AKMAN

Şanlıurfa Milletvekili
Dilekçe Komisyonu Başkanı

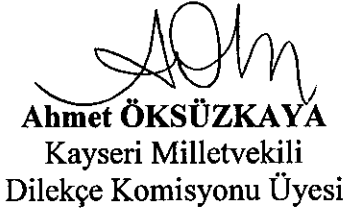

Ali KUL
Bursa Milletvekili
Dilekçe Komisyonu Başkanvekili

toplantıya katılmadı
Faruk KOCA
Ankara Milletvekili
Dilekçe Komisyonu Sözcüsü


Mehmet Halit DEMİR
Mardin Milletvekili
Dilekçe Komisyonu Katip Üyesi

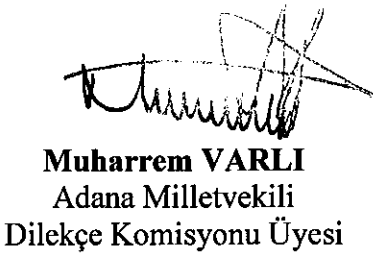

Seracettin KARAYAGIZ
Muş Milletvekili
Dilekçe Komisyonu Üyesi

toplantıya katılmadı
Hüseyin BESLİ
İstanbul Milletvekili
Dilekçe Komisyonu Üyesi


Ahmet ÖKSÜZKAYA
Kayseri Milletvekili
Dilekçe Komisyonu Üyesi

toplantıya katılmadı
Fuat ÖLMEZTOPRAK
Malatya Milletvekili
Dilekçe Komisyonu Üyesi

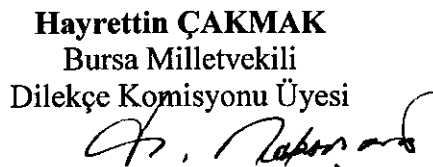
toplantıya katılmadı
Fuat ÇAY
Hatay Milletvekili
Dilekçe Komisyonu Üyesi


Muharrem VARLI
Adana Milletvekili
Dilekçe Komisyonu Üyesi


Rasim ÇAKIR
Edirne Milletvekili
Dilekçe Komisyonu Üyesi

toplantıya katılmadı
Fatma KURTULAN
Van Milletvekili
Dilekçe Komisyonu Üyesi


Recep TANIR
Aydın Milletvekili
Dilekçe Komisyonu Üyesi


Hayrettin ÇAKMAK
Bursa Milletvekili
Dilekçe Komisyonu Üyesi