

T.C.

GÜMRÜK VE TİCARET BAKANLIĞI

REKLAM KURULU BAŞKANLIĞI'NA

ŞİKAYETTE BULUNAN : Türkiye Seyahat Acentaları Birliği (TÜRSAB)
Dikilitaş Mah. Aşık Kerem Sok. No:40 Beşiktaş/İSTANBUL

ŞİKAYETTE BULUNULAN : T.Garanti Bankası A.Ş
Levent Nispetiye Mah. Aytar Cad. No:2 Beşiktaş/İSTANBUL

YAYINLANDIĞI MECRA : T.Garanti Bankası A.Ş'nin www.garanti.com.tr internet sitesi

YAYINLANDIĞI TARİH : 10.06.2016 ve mütemadi

KONUSU : T.Garanti Bankası A.Ş'nin resmi web sitesinde yer alan
"Booking.com otel harcamalarında %4 iade" ve "Garanti Link'liler Hefly Uygulamasında Hizmet Bedeli Ödemiyor"
başlıklı kampanyalar.

AÇIKLAMALAR : Türkiye Seyahat Acentaları Birliği, Anayasa'nın 135. Maddesi kapsamında özel kanun olan 1618 sayılı Seyahat Acentaları ve Seyahat Acentaları Birliği Kanunu ile kurulan kamu kurumu tüzelkişiliğini haiz meslek birliğidir. Birlik, 1618 sayılı yasa ile seyahat acentalığı mesleğinin yurt ekonomisi ve turizmüne uygun surette gelişmesini sağlayıcı tedbirleri almak ve mesleki ahlak ve tesanüdü korumak amacıyla kurulmuştur. Bu doğrultuda şikayette bulunulan T.Garanti Bankası A.Ş 'nin aşağıda ayrıntılı olarak açıklayacağımız reklam ve ilanlarının başta tüketicileri yanıltıcı ve aldatıcı nitelikte olması ve Birliğimiz üyesi seyahat acentalarına karşı da haksız rekabet niteliğinde olması nedeniyle işbu şikayet başvurusunu yapma zorunluluğu doğmuştur.

Garanti Bankası resmi web sitesi olan www.garanti.com.tr üzerinden "**KAMPANYALAR**" başlığı altında "**Booking.com otel harcamalarında %4 iade**" ve "**Garanti Link'liler Hefly Uygulamasında Hizmet Bedeli Ödemiyor**" şeklinde reklam ve ilan yayınlanmaktadır.

- 1- "**Booking.com otel harcamalarında %4 iade**" kampanyasında; internet şubesi, Cep Şubesi veya iGaranti kanallarına giriş yapmış kullanıcılarına, son 6 ayda en az 1 kez **booking.com'dan** Garanti Bankası kredi kartı ile yapılacak rezervasyonlarda %4 iade fırsatı verildiği ve %4 iadedden yararlanabilmek için rezervasyonun Banka tarafından verilen kampanya linki üzerinden yapılması gerektiği ve iade işleminin konaklama

gerçekleştikten 30 ila 60 gün sonra rezervasyon yapılan Garanti Bankası kredi kartına yapılacağı belirtilmektedir.

Öncelikle Garanti Bankası ve Booking.com'un 1618 sayılı yasa uyarınca Kültür ve Turizm Bakanlığında işletme belgesi bulunmadığından ve Birliğe üyelikleri olmadığından 1618 sayılı yasanın 4. ve 32. maddelerine aykırı davranılmakta ve seyahat acentasıymış gibi konaklama rezervasyonu yapılmasına olanak tanıyarak tüketiciler yanıltılmakta ve aldatılmaktadır.

Kanunun 1. Maddesinde tanımı yapılan seyahat acentası, kar amacı ile turistlere turizm ile ilgili bilgiler vermeye, paket turları ve turları oluşturmaya, **turizm amaçlı konaklama, ulaştırma, gezi, spor ve eğlence hizmetlerini görmeye yetkili olan, oluşturduğu ürünü kendi veya diğer seyahat acentaları vasıtasıyla pazarlayabilen kuruluşu** ifade eder.

Ayrıca Booking.com ile ortak yapılan işbu kampanyada müşterilere %4 iade fırsatı verilmek suretiyle konaklama rezervasyon işleminin yapılacağı bildirilmiş olup ancak bu kampanyayı kullanan müşterilerden bu indirim sadece Bankanın internet sitesinden verilen Booking.com linki üzerinden ve Booking.com'a ödeme yapılması halinde faydalandırılacağı belirtilmektedir. Ancak Booking.com son 1 yıla yakın süredir kredi kartını sadece "NO SHOW" olması halinde çekim yapmak suretiyle istemektedir. Booking.com'un satışları doğrudan kredi kartı bilgileri rezervasyonu yapılan otel tarafından alındığından Booking.com tarafından kredi kartından çekilen bir meblağ söz konusu olamamaktadır. Bu nedenle tüketiciye de yapılan herhangi bir indirim söz konusu değildir. Bu yönüyle de tüketici yanıltılıp aldatılmaktadır.

Kaldı ki Booking.com hakkında Birliğimiz üyesi seyahat acentalarının aleyhine 4054 sayılı Rekabetin Korunması Hakkında Kanunu'na aykırı faaliyetleri nedeniyle Rekabet Kurumu'na başvuruda bulunmuş olup Kurumca soruşturma açılmasına karar verilmiştir. Booking.com'un piyasadaki faaliyetlerinin incelenebilmesi için Booking.com'dan savunma istenmiştir.

- 2- **Banka tarafından uygulanan diğer kampanya ise "Garanti Link'liler Hepfly Uygulamasında Hizmet Bedeli Ödemiyor" kampanyası olup işbu kampanya tarihleri arasında sosyal medya hesaplarını Link'leyenlerin Hepfly mobil uygulamasında gerçekleştireceklerin tek seferlik harcamalarında hizmet bedeli alınmayacağı ilan edilmektedir.**

Özellikle belirtmek isteriz ki, 1618 sayılı yasa uyarınca kara,deniz ve havayolu biletleri kendi işletmeleri haricinde ancak ve ancak Kültür ve Turizm Bakanlığı'ndan işletme

belgesi sahibi Birlik üyeleri tarafından pazarlanabilir, satışı yapılabilir. Bu kapsamda Birliğimiz üyesi seyahat acentaları çeşitli havayolu şirketleri ile “Genel Satış Acenteliği Sözleşmesi” akdetmek suretiyle havayolu bilet satışı yapmaktadırlar.

Seyahat acentalarına işbu sözleşme kapsamında biletleme hizmetine karşılık hizmet bedelini nihai tüketiciden tahsil etmektedir. Buradan da anlaşılacağı acentaların, havayolu bilet satışından tek kazancı “hizmet bedeli” olup ticari bir işletme olan bir seyahat acentasının bu kazancından vazgeçmesi ticari hayatın olağan akışına aykırıdır. Bu yönüyle Garanti Bankası'nın tarafından “Garanti Link'liler Hepfly Uygulamasında Hizmet Bedeli Ödemiyor” kampanyası ile Birliğimiz üyesi PE-Tur Seyahat Acentası'na ait www.hepfly.com adresine linkleme suretiyle bağlantı yapılarak hem bilet satışına aracılık edilmekte hem de “hizmet bedeli ödenmeyeceği”ne dair ifadelerle tüketici yanıltılmaktadır. Hatta T.Garanti Bankası A.Ş münhasıran bankacılık faaliyetleri için 5411 sayılı Bankacılık Kanunu uyarınca kurulan bir banka olup havayolu bileti satışından “hizmet bedeli” alınmaması hususunda karar vermeye yetkisi bulunmamaktadır.

Kaldı ki ,acentaların uçak biletlerinden yegane kazancı olan “hizmet bedeli”nin alınmaması Bankanın ve Hepfly.com internet sitesinden hizmet veren PE-Tur Seyahat Acentası'nı diğer seyahat acentaları karşısında haksız olarak öne geçirmekte ve bu yönüyle haksız rekabet teşkil etmektedir.

SONUÇ VE İSTEM : Yukarıda ayrıntılı olarak açıklanan nedenlerle, tüketicilerin mağdur edilmesinin önüne geçilmesi amacıyla T.Garanti Bankası A.Ş'nin 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un 61. Ve 62. Maddelerine aykırı olarak reklam ve ilan yayınladığı açık olup aynı yasanın 77. Maddesinin 12. Fıkrası uyarınca yukarıda izah edilen kampanyaların **YAYINININ DURDURULMASINI** ve **İDARİ PARA CEZASI UYGULANMASINI** arz ve talep ederiz.

Saygılarımızla

TÜRKİYE SEYAHAT ACENTALARI BİRLİĞİ
(TÜRSAB)

Çetin GÜRCÜN
Genel Sekreter

Ekler : 1- İnternet çıktıları