

T.C.
KÜLTÜR VE TURİZM BAKANLIĞI
Yatırım ve İşletmeler Genel Müdürlüğü

Sayı : B.16.0.YİG.0.16.00.00.- 81958
Konu : Çifte rezervasyon.

18.11.2011

GENELGE 2011/05

Ülkemiz turizmde yaşanan büyük gelişmenin, kazanılan dinamik yapı ve işleyişin sürdürülebilmesi, ülkemize gelen turist sayısı ve turizm gelirlerinde kaydedilen artışın devamının sağlanması Bakanlığımızın temel hedeflerindedir.

Bu bağlamda, 2011 Yılı turizm sezonunda bir yandan artan talep karşılırken diğer yandan ülkemize gelen turistlerin memnuniyetini sağlamak, şikâyetlere sebebiyet vermemek ve bu yolla ülkemizin imajına olumlu katkıda bulunmak tüm sektör paydaşlarının görevidir.

Bazı konaklama tesislerinin kapasitelerini aşan oranlarda oda arz etmelerinin, seyahat acentalarının ise konaklama tesisleri ile yaptıkları rezervasyonları aşan satışlar gerçekleştirmelerinin hem konaklama tesisleri ile acentaların hem de müşterilerin mağduriyetine ve sonuç olarak ülke turizminin itibar kaybetmesine yol açtığı bilinen bir gerçektir.

Yüksek turist talebiyle karşı karşıya kalınacağı öngörülen 2011 Yılı yaz sezonunda çifte rezervasyon olaylarının yaşanmaması için, Bakanlığımızdan belgeli konaklama tesislerince hiçbir şekilde kapasitelerinden fazla oda pazarlanması yoluna gidilmemesi, seyahat acentalarının ise konaklama tesisleriyle yaptıkları anlaşmalarda belirtilen oda-yatak kontenjanlarını aşan satışlar yapmaması, tarafların birbirlerine tanıdıkları kontenjanların yıl boyunca uygulanabilecek gerçekçi rakamları yansıması, gerçekleşen oda satışlarının en kısa zamanda seyahat acentalarının konaklama tesislerine gönderilmesi, aynı grup için birden fazla konaklama tesisinde rezervasyon yapılmaması, işletmelerin pazarlanmasında tüketicilere yanıltıcı bilgi vermekten kaçınılması, rezervasyon taleplerinin zaman geçirilmeden değerlendirilmesi ve taraflar arasındaki sözlü bildirimlerin mutlaka yazılı hale dönüştürülerek her iki tarafca onaylanmasının sağlanması hususlarına azami özen gösterilmesi gerekmektedir.

Yukarıda belirtilen hususların aksine tutum ve davranışta bulunarak çifte rezervasyona sebep olan, tüketici haklarını ihlal eden ve ülkemiz turizminin itibarını zedeleyecek hareketlerde bulunan konaklama tesisleri ve seyahat acentaları hakkında, 2634 sayılı Turizmi Teşvik Kanunu ve 1618 sayılı Seyahat Acentaları ve Seyahat Acentaları Birliği Kanununda yer alan cezai yaptırımların uygulanacağı konusunda, konaklama tesisleri ve seyahat acentalarının ikaz edilmesi yönünde bilginizi ve gereğini önemle rica ederim.



Ertuğrul GÜNAY
Bakan

DAĞITIM:

Gereği:

81 İl Valiliği

Türkiye Seyahat Acentaları Birliği

TÜROFED

TUROB

TYD

- Mr. Başkentler
- Bülent
- Web + Bilgi + 28/11/11