

DİKKAT! 500 BİN TATİLCİ TEHLİKE ALTINDA

TÜRSAB tarafından hazırlanan 'Kaçak Tur Raporu'na göre geçtiğimiz yıl 350-400 bin kişinin tercih ettiği kaçak tura katılanların sayısı bu yıl 500 bini bulacak. Herhangi bir sigorta ve güvencesi olmayan bu turların yarattığı ekonomik kayıp 850 milyon lirayı bulurken, tatilcinin can ve malı da tehdit altında. TÜRSAB Başkanı Başaran Ulusoy, günde 20 ila 100 liralık bir fark için kendilerini ve tatillerini tehlikeye atmamaları yönünde vatandaşları uyardı

Yaklaşık 1 milyon kişi bayram tatili için yollara dökülürken, 'kaçak turlar' tatilcinin canını ve parasını tehdit ediyor. Türkiye Seyahat Acenteleri Birliği'nin (TÜRSAB) 'KAÇAK TUR RAPORU'na göre, geçen yıl 350-400 bin seviyesinde olduğu tahmin edilen kaçak turla sehayata çıkan yerli turist sayısının bu yıl 500 bine yükseleceği hesaplanıyor. Söz konusu kaçak turların Türkiye ekonomisinde yaratacağı ekonomik kayıp ise 850 milyon lirayı buluyor.

Turizm sektöründe kaçak turlar TÜRSAB ile Kültür ve Turizm Bakanlığı'nın başını çektiği yoğun denetim mekanizmasına rağmen alanını oldukça genişletti. Bu alanı kendilerine karlı olarak gören kayıt dışı çalışan acentalar, vatandaşların tatil hayalleriyle oynadıkları gibi denetimsiz araçlarda seyahat ettirerek hayatlarını da tehlikeye atıyorlar. Turizm sektörünü tehlikeye atan kaçak turlara karşı yıllardır mücadelesini sürdüren TÜRSAB, önümüzdeki günlerde bu konu ile ilgili özel bir kampanya da düzenleme kararı aldı.

Farkında olmadan ya da daha ucuz diye özellikle yaz döneminde TÜRSAB üyesi olmayan acenta ve kuruluşların düzenlediği belgesiz, kaçak ve denetimsiz organizasyonlarla tura çıkanların herhangi bir olumsuzluk durumunda mağdur olacaklarının altını çizen TÜRSAB Başkanı Başaran Ulusoy, "Kaçak çalışan bu şirketler ve kişiler insan hayatını hiçe sayan geziler düzenliyorlar. Belgesiz seyahat acenteliği sektörde haksız rekabet yaratırken, diğer yandan da denetimsizlik nedeniyle can ve mal güvenliğini tehdit ediyor. Vatandaş sadece fiyata bakarak değil, sigortalı ve hak iddia edebileceği tatil seçmeli. Kaçak tur kayıtlı turlardan günde 20 ila 100 TL ucuza geliyor. Bu kadar fark için tatil zehir olmasın" uyarısında bulundu.

Yasaya göre, tüm seyahat acentaları TÜRSAB üyesi olmak ve paket tur satarken tatil sigortası yapmak zorunda. Türkiye'de paket tur harcamaları geçen yıl 1.2 milyar TL iken bu yılı toplam 1.5 milyar TL ile tamamlayacak. Peki tatili zehir edebilecek, mağduriyet yaratacak kaçak acenta, tur mağduru olmamak için neler yapmalı, neleri dikkat etmeli?

Alınabilecek tedbirler şöyle:

-Acenta belgesi olmayan kişi, kurum ya da şirketler çeşitli turlar düzenliyor ve başta internet sitesi olmak üzere satış yapıyor. Bilmeden bu tür kişi ve kurumların

oyununa gelmek istemeyen tatilci acentanın belge numarasını, ünvanını mutlaka sormalı. Numara ve acenta ünvanının doğruluğunu Turizm Bakanlığı ve TÜRSAB'ın internet sitesinde sorgulamak gerek.

-İnternet sitesi olan ve buradan satış yapan acentaların TÜRSAB logolarını ve acenta numaralarını yayınlayıp yayınlamadığına bakmalı ve yine bakanlık ile TÜRSAB'dan logo ve numaraların kontrol edilmesi gerek.

- Buna ek olarak, taahhütlerin yerine getirilmemesi veya turu satan şirketin iflası gibi hallerde zorunlu olan sigortaya ek 'seyahat sağlık sigortası' da yaptırmak mümkün. 7 günlük bir yurt içi tatili için 5-6 TL'ye yaptırılabilen bu sigorta ile tatillerde yaşanabilecek sağlık sorunları ya da kazalara karşı tedbir alınabiliyor. 2013 yılı 52 milyon TL'lik seyahat sağlık sigortası toplam prim ile kapanırken, 2014'ün ilk 6 ayında bu kategoride 31 milyon TL'lik prim toplandı bile.

BÖLÜM 1: KAÇAK TURLAR

28 Temmuz-30 Temmuz tarihlerini kapsayan Ramazan Bayramı için yüzbinlerce yerli turist yollara düşerken, Türkiye Seyahat Acenteleri Birliği (TÜRSAB) kaçak turlara karşı alarma geçti. Gerek Turizm Bakanlığı'na gerek de TÜRSAB'a gelen şikayetlerin artması üzerine kaçak turlara karşı taticileri uyarmak ve bilgilendirmek amacıyla büyük bir reklam kampanyası başlatmaya hazırlanan TÜRSAB, kayıt dışı veya kaçak turları satın almanın tehlikelerine dikkat çekiyor. 7 bin 600'e yakın üyesi bulunan TÜRSAB, tüketicilerden tatillerinin zehir olmaması için sadece fiyata değil, tur satanların güvenilirliğine de dikkat etmesi için uyarıdan bulunuyor.

TABLO 1: GÜNDE 20-100 LİRA FARK EDİYOR

| TUR | KAÇAK TUR FİYATI (TL) | ACENTA FİYATI (TL) |
|------------------------------|-----------------------|--------------------|
| Çanakkale | 60-90 | 80-120 |
| Uludağ | 40-60 | 90-110 |
| Sapanca | 40-60 | 100-125 |
| Edirne | 60-80 | 90-120 |
| Eskişehir | 50-90 | 100-130 |
| Kaz Dağları-Hafta içi 2 gece | 150-300 | 250-400 |

| | | |
|-----------------------------|---------|----------|
| Kapadokya- Hafta içi 2 gece | 150-200 | 200-300 |
| Karadeniz- 5 gece | 250-450 | 350-600 |
| GAP- 8 gece | 400-750 | 600-1100 |

* Tur fiyatları, İstanbul çıkışlı olarak hesaplanmıştır.

500 BİN KİŞİ KAÇAK TUR RİSKİ ALTINDA: Geçen yıl 350-400 bin seviyesinde olan kaçak turla seyahat eden yerli turist sayısının bu yıl 500 bine ulaştığı hesaplanıyor. Bu yıl için tahmin edilen toplam yerli turist sayısının 5 milyona yakın olduğu düşünüldüğünde her 10 turistten 1'inin kaçak tur tehlikesiyle karşı karşıya. Acenta fiyatı ile kaçak turların rakamları karşılaştığında günde 20 ila 100 lirayı bulan bu rakam için vatandaşlar farkında olmadan ya da tehlikenin boyutunu bilmeden büyük bir riskin içine giriyorlar. Peki kaçak tur nedir, ne tür riskleri beraberinde getirir? Bu sorunun cevabı kanunla belirlenmiş durumda. Türkiye'de seyahat acentalarının tamamı 1972 tarihinden bu yana kanunen TÜRSAB'a üye olma zorunluluğu taşıyor. TÜRSAB üyeleri kayıt altında olduğu ve faaliyetleri Turizm Bakanlığı tarafından denetlendiği için bu acentalardan tatil satan alanların da hakları otomatik olarak hukuk güvencesi altına girmiş oluyor. Kaçak turlar ise Birlik ya da Bakanlık nezdinde kayıtlı olmadığı için tatilciler taahhütlerin yerine getirilmemesi veya iflas gibi bir sıkıntı yaşadıklarında haklarını aramakta zorlanıyorlar.

850 MİLYON TL'LİK EKONOMİK KAYIP: Kaçak turlar nedeniyle ekonominin yaşadığı kayıp bu yıl tahminlere göre geçen yılın yüzde 25'in üzerinde olacak. Ortalama tur fiyatı sektörde 600 Euro olarak baz alınıyor, buna göre 500 bin kişinin kaçak turlarla tatil yapması 300 milyon Euro, yani 850 milyon TL civarında bir ekonomik kayıp demek. Kaçak turlardaki bu yüksek büyüme oranına karşın TÜRSAB üyesi acentalarının kendilerine ilişkin 2014 büyüme beklentisi yüzde 13-15 civarında.

YASAL HAK VE ZORUNLULUKLAR NELER?: 1972 tarihli TÜRSAB kurucu yasasına göre, üye seyahat acentaları paket tur satarken sigorta yaptırmak zorunda. Yasada, sigorta bedelinin en az paket tur bedeli kadar olmak zorunda olduğu dile getiriliyor. Buna göre, "Seyahat acentaları, Türkiye'de satılan paket turlarda, düzenledikleri paket tur kapsamında müşteriye taahhüt ettikleri hizmetlerin acentanın iflası da dahil olmak üzere herhangi bir nedenle verilmemesi veya taahhüt edilen şekilde verilmemesinden kaynaklanabilecek sorumluluklarını sigorta ettirmek zorundadır. Bu durumda sigortacının sorumluluğu en az paket tur bedeli kadar olmalıdır. Müşteri sigorta kapsamındaki zararını doğrudan doğruya sigorta şirketinden talep edebilir. Seyahat acentaları ve sigorta şirketleri, sigorta sözleşmelerini yaptıkları andan itibaren 5 gün içinde sözleşmenin bir örneğini bakanlığı göndermekle yükümlüdürler. Sözleşmenin süresinin sona ermesi halinde

bu durum aynı süre içerisinde seyahat acentaları ve sigorta şirketleri tarafından bakanlığa bildirilir.”

EK 5 TL'YE TATİLDE SAĞLIK SİGORTASI: Tatilin içeriğiyle ilgili zorunlu sigortanın yanı sıra tatilde kaza, hastalık gibi sağlık risklerini de yaklaşık 5 TL'ye sigorta ettirmek mümkün. Yasaya göre, seyahat acentası müşteriye paket tur satarken “müşterinin kaza ve hastalık halinde çıkış noktasına dönüş masraflarını, her türlü kazadan doğan zararını ve tedavi masraflarını, poliçe limiti kadar karşılayacak şekilde sigorta ettirebileceğini bildirmekle yükümlü.”

Kaza ve hastalık hallerini içeren bir tatil sigortasını 7 günlük bir yurt içi seyahati için yaklaşık 5-6 TL'ye yaptırmak mümkün.

TABLO 2: İLK 6 AYDA 33.1 MİLYON TL'LİK SEYAHAT SAĞLIK SİGORTA PRİMİ TOPLANDI (TL)

| Yıl | Yurt içi prim | Yurt dışı prim | TOPLAM |
|---------------|---------------|----------------|------------|
| 2012 | 43.275.826 | 20.096 | 43.295.923 |
| 2013 | 52.027.124 | 43.590 | 52.070.714 |
| 2014-İlk 6 ay | 33.152.964 | 39.052 | 33.192.016 |

BÖLÜM 2: KAÇAK TURA KARŞI ALINABİLECEK ÖNLEMLER

KAÇAK EN FAZLA İNTERNETTEN YAYILIYOR: Kaçak turların en yoğun olarak müşteri bulduğu platform internet. İnternette yapılan satışlarda turu satan şirketlerin kimliği, telefon numaraları, ticari sicili gibi unsurlar kaçağı ele verebilecek unsurlar. Öte yandan internette satış yapan her şirket de riskli sonucuna varmak doğru değil. TÜRSAB üyesi acentaların yüzde 34'ü internette satış gerçekleştiriyor.

TABLO 3: TÜRSAB ÜYELERİNİN YÜZDE 34'Ü İNTERNETTEN SATIŞ YAPIYOR

| | Evet (%) | Hayır (%) |
|-----------------------------------|----------|-----------|
| Web sayfanız var mı? | 91 | 9 |
| İnternette satış yapıyor musunuz? | 34 | 66 |

Kaynak: TÜRSAB üye anketi

NELERE DİKKAT EDİLMELİ?: Tatili zehir edebilecek, mağduriyet yaratacak kaçak acenta, tur mağduru olmamak için neler yapmalı, neleri dikkat etmeli? TÜRSAB tarafından yapılan çalışmada kaçak tur yöntemleri ve alınacak tedbirler şöyle özetleniyor:

-Acenta belgesi olmayan kişi, kurum ya da şirketler çeşitli turlar düzenliyor ve başta internet sitesi olmak üzere satış yapıyor.

-Bilmeden bu tür kişi ve kurumların oyununa gelmek istemeyen tatilci acentanın belge numarasını, ünvanını mutlaka sormalı. Numara ve acenta ünvanının doğruluğunu Turizm Bakanlığı ve TÜRSAB'ın internet sitesinde sorgulamak gerekiyor.

-İnternet sitesi olan ve buradan satış yapan acentaların TÜRSAB logolarını ve acenta numaralarını yayınlayıp yayınlamadığına bakmalı ve yine bakanlık ve TÜRSAB'dan logo ve numaralar kontrol etmeleri gerek.

SÖZLEŞMEDE MAZARET PAYINA VE İADE SÜRESİNE DİKKAT: Tur acentasının sattığı turla ilgili sorumlulukları mesleki sorumluluk tanımı altına giriyor. Bu nedenle zorunlu tatil sigortası da, sigortacılık sektörünün branşlarından 'Mesleki Sorumluluk Sigortası' altında yer alıyor. Buna göre, tur şirketlerinin iflası, vaat edilen tatil şartlarının sağlanamaması ya da tatil iptali gibi koşullarda tatil için ödenen miktar iade ediliyor. İade noktasında tüketicilerin dikkat etmesi gereken çok önemli 2 nokta bulunuyor.

-Bunlardan birincisi 'mazaret payı'. Bu oran sigortanın size ne kadar geri ödeme yapacağını gösteriyor. Sektörde tatil sigortasında genel olarak kullanılan oran yüzde 10. Yüzde 10 mazaret payı tatil sigortasının tatil için yapılan ödemenin yüzde 90'ının geri ödeneceği anlamına geliyor. Bu oran zaman zaman yüzde 20 olarak da uygulanabiliyor.

- İkinci dikkat edilmesi gereken nokta da geri ödeminin yapılacağı süre. İade için yasalarda herhangi bir zorunlu süre yok, iade süresi acentadan tur satın alındığında imzalanan sözleşmede yazıyor. Dolayısıyla iade süresi 15 gün de olabilir 45 gün de.

Bu iki önemli nokta da acentayla imzalanan sözleşme uyarınca belirleniyor. Tüketicinin sözleşme imzalarken bu iki noktaya dikkat etmesi gerekiyor.

MALİYE DE PEŞLERİNDE: TÜRSAB'ın yanı sıra kaçak turlara karşı Maliye Bakanlığı da harekete geçmiş durumda. Maliye Bakanlığı Gelir İdaresi Başkanlığı, kaçak acentacılık faaliyetlerinin önlenmesi için geçtiğimiz aylarda vergi dairesi başkanlıklarına ve defterdarlıklara yazı gönderdi. Ardından da 1 Haziran-15 Eylül tarihleri arasında kesintisiz bir denetim sürecini başlattı. Söz konusu denetime TÜRSAB tarafından da destek verilirken, tüketiciler de uyarılmaya başlandı.

BÖLÜM 3: YASAL TURLAR VE ACENTALAR

YERLİNİN PAKET TUR HARCAMASI İLK KEZ 1 MİLYAR TL'Yİ AŞTI:

Yasa gereği seyahat acentalarının hepsi paket tur satarken sigorta yapmak zorunda. Türkiye'de yerli turiste yönelik paket tur harcamalarına bakıldığında hızla büyüyen bir pazar dikkat çekiyor. Buna göre, yerli turistin paket tur harcaması özellikle son 2 yılda tırmanışa geçti. 2011 yılında 664 milyon TL olarak gerçekleşen yerli turistin paket tur harcaması 2013 yılında 1 milyar 274 milyon TL'ye ulaştı. Böylelikle, yerli turistin paket tur harcaması ilk kez 1 milyar TL sınırını da geçmiş oldu. TÜRSAB üyesi acentalardan elde edilen verilere göre, bu yıla ilişkin beklenti de 1.5 milyar TL.

Toplam turizm harcamaları içerisinde paket turların durumu incelendiğinde de benzer bir yükseliş göze çarptı. 2009 yılında yüzde 5 olan paket tur harcamasının toplam içerisindeki payı 2010 ve 2011 yıllarında yüzde 4'lü rakamlara düşse de 2012'den itibaren hızlı bir yükseliş yaşadı ve 2013 yılında yüzde 6.9 olarak gerçekleşti.

TABLO 4: YERLİ TURİSTİN PAKET TUR HARCAMASI 2 YILDA 2 KATINA ÇIKTI

| (bin TL) | PAKET TUR HARCAMASI | | | | | TOPLAM TURİZM HARCAMASI | Paket tur/Toplam harcama (%) |
|----------|---------------------|---------------|--------------|---------------|---------------|-------------------------|------------------------------|
| | Yıl | 1'inci çeyrek | 2'nci çeyrek | 3'üncü çeyrek | 4'üncü çeyrek | | |
| 2009 | 38.946 | 164.729 | 363.953 | 46.006 | 613.634 | 12.216.339 | 5,02 |
| 2010 | 53.757 | 165.298 | 321.094 | 65.530 | 605.679 | 13.843.504 | 4,38 |
| 2011 | 77.537 | 199.201 | 322.453 | 64.870 | 664.061 | 15.641.262 | 4,25 |
| 2012 | 51.554 | 226.328 | 571.438 | 83.115 | 932.435 | 16.725.035 | 5,58 |
| 2013 | 75.553 | 344.640 | 761.319 | 93.086 | 1.274.597 | 18.416.817 | 6,92 |

ANKET: EN ÖNEMLİ SORUN HAKSIZ REKABET: TÜRSAB tarafından üyeleri arasında yapılan ankete göre kuruma üye acentaların en önemli sorunu 'haksız rekabet' ve 'kaçak faaliyet gösterenlerin artması' olarak öne çıkıyor. Öyle ki, haksız rekabet giderlerin artmasından bile daha önemli bir sorun olarak ilk sırada yer alıyor. Bu 3 maddeyi, 'online satış' ve 'dövizdeki artış' takip ediyor.

TABLO 5: 'HAKSIZ REKABET GİDERLERDEN DAHA ÖNEMLİ'

| Önem sırası | Sorunlar |
|-------------|---------------------------------|
| 1 | Haksız rekabet |
| 2 | Giderlerin artışı |
| 3 | Kayıt dışı ve kaçak faaliyetler |
| 4 | Online satış |
| 5 | Döviz artışı |

Kaynak: TÜRSAB üye anketi

ANKET: 'TURİST ARTIYOR AMA KAYIT DIŞI DA ARTIYOR': TÜRSAB'a üye seyahat acentaları sektörde 'iyiye ve kötüye giden unsurlar'ı değerlendirirken de, benzer sonuçlar ortaya çıkıyor. Acentaların yüzde 18'i haksız rekabet şartlarının kötüye gittiği konusunda hemfikir. Bu oran, yüzde 25 ile 'siyasi olayların etkisi' maddesinin hemen ardından geliyor. İnternette satışın artmasını olumsuz olarak değerlendirenlerin oranı yüzde 11 iken, yıllardır kangren haline kayıtdışı acentaların artmasından şikayet edenlerin oranı yüzde 8'lerde.

TABLO 6: REKABET KOŞULLARI KÖTÜYE GİDİYOR

| Kötüye gidenler | % | İyiye Gidenler | % |
|--------------------------------|----|------------------------------------|----|
| Siyasi olayların etkisi | 25 | Otel kalitesinin artması | 24 |
| Haksız rekabet | 18 | Ulaşım kolaylığı | 19 |
| İnternette satış | 13 | Turist sayısının artması | 14 |
| Kayıt dışı acentaların artması | 11 | Otel sayısının artması | 14 |
| Kaliteli personelin eksikliği | 8 | Hizmet kalitesinin artması | 12 |
| Dövizin yükselmesi | 8 | Ürün ve tur çeşitliliğinin artması | 9 |
| Fiyat artışı | 8 | Reklamların artması | 5 |

Kaynak: TÜRSAB üye anketi