

# OTEL REZERVASYONLARI\*

(Otel Yönetiminde Rezervasyonun Yeri ve Önemi)

Rezervasyonlar, otel faaliyetlerinin hayat damarıdır. Rezervasyon; hem kendilerine kalacak bir yerin bulunduğunu bilen müşteriler ve hem de odalarının doldurulacağını bilen otel sahipleri için önemlidir.

ÇEV: SABAH KOZAK\*\*

**B**ir oda rezervasyonu etkili bir sözleşme olduğundan, hem otel sahibi, hem de müşteri taahhüt ettiklerini yerine getirmelidir. İki taraftan herhangi birisi sözleşmeye uymadığı takdirde, diğer tarafın meydana gelen zararı nasıl karşılayacağı sorusu üzerinde durulması gereken bir husustur. Bu durum öyle zordur ki, pek çok kişi ve otel sahibi, denemeye bile kalkışmazlar. Rezervasyonlar, otel faaliyetlerinin hayat damarıdır. Rezervasyonların değeri; hem kendilerine kalacak bir yerin bulunduğunu bilen müşteriler ve hem de odalarının doldurulacağını bilen otel sahipleri için açıktır.

Bu makalede, telefonla yapılan rezervasyonun bile bir sözleşme olduğunu tartışacağız. Ayrıca yaptığımız küçük bir çalışma pek çok otel sahibinin bu gerçeği bildiğini göstermektedir.

Bir kişinin kendi adına belli bir gün için bir oda ayırmasını isteyen bir mektup yazdığını düşünün. Otel de müşteriye rezervasyon isteğinin kabul edildiğine ilişkin bir ce-

**Otel ile müşterileri arasındaki anlaşmaların çoğu sözlü olabildiği gibi, bir kısmı da yazılı olmaktadır. Sözlü anlaşmaların kanıtlanmasının güçlüğü bir eksiklik oluşturduğundan taraflar zarar uğramamak için sözleşmenin yazılı olması tercih edilmektedir. Buna rağmen sözlü anlaşmalar da uygulanabilir olacaktır, yeter ki müşteri ve otel mevcut sözleşmeyi doğrulasınlar.**

vap gönderir. Şimdi de müşterinin sözleşme yapılan tarihte otele geldiğini fakat kendisine oda verilmeyeceğini düşünelim. Bu durumda otel, müşterisiyle yaptığı sözleşmeyi ihlal ettiğine göre müşterinin dava açma hakkı var mıdır? Diğer taraftan müşterinin hiç gelmeyip, otel sahibini yoğun sezonda boş bir oda ile bıraktığını düşünelim. Bu durumda otelin müşterisine dava açma hakkı var mıdır?

Bu konuya ilişkin yasal yetkililer arasında farklı görüşler olduğu görülür. John E. H. Sherry (*Cornell School of Hotel Administration*); bir rezervasyon onaylanmadığı süreçte, yani müşteri tarafından bir ön ödeme yapılmadıkça bir sözleşmenin olmadığını iddia etmektedir. Sherry, bir rezervasyon herhangi bir şekilde garanti edildiğinde kesinlikle geçerli olduğunu vurgulamaktadır. Biz, bunun yasanın doğru olmayan bir ifadesi olarak görürüz ve en yasal yetkililer de bizimle aynı fikirdedirler. Bir teklif ve bir

kabulün gerçekleşeceği sözü, herhangi bir sözleşme biçimini uygulamada desteklemek için yetersiz bir görüştür. Bir oda ayırtmak için, sözleşmenin gerçek olmayacağına ilişkin açık nedenler bulunmadıkça, bu rezervasyonun bir sözleşme olduğunu düşünmeliyiz. Örneğin, size 40 dolardan bir oda kiralamayı teklif edersek ve siz de odayı o fiyata kabul ederseniz, bir sözleşme yapmış oluruz.

Sherry'in açıklaması daha fazla yorum gerektirir. "Otel politikasına uygun olarak müşterinin rezervasyon teyidi ile sözleşme yapılır", ifadesi olabildiğince doğrudur. Eğer otel, bir rezervasyonu değerlendirmeden önce depozit yatırılmasını isterse, otel oda ayırma teklifini kabul etmemiş demektir. Ancak müşteri ortaya çıkan depozit gerekliliğini kabul ettiğinde ve bunu yerine getirdiğinde otelle aralarında bir sözleşme yapılmış olacaktır. Fakat teyit etme, bütün anlaşmaların zorunlu bir parçası değildir.

\* Bu yazı, Jon P. McConnel ve Denney G. Rutherford'un *The Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly* (February 1990, Vol: 30, No: 4, pp: 61-65) Dergisi'nde yayınlanan "Hotel Reservations: The Guest Contract" başlıklı makalesinden çevrilmiştir.

\*\* Sabah Kozak, Anadolu Üniversitesi Eskişehir Meslek Yüksekokulu'nda öğretim görevlisidir.

Özet olarak; bir teklif (oda ayırma isteği) ve bir kabulün bulunduğu herhangi bir rezervasyon sözleşmeyi oluşturacaktır. Sözleşme ya depozit yatırılarak ya da diğer teyit şekillerine ek olarak tarafların karşılıklı söz vermeleri ile de yapılabilir.

Diğer yasal yetkililer, bir rezervasyon yapmak için gerçekleşen sözleşmenin basit bir anlaşmadan kaynaklandığını belirtmektedirler. John R. Goodwin "Hotel Law, Principles, and Cases" (Columbus, H. Publishing Horizons, 1987, p. 418) kitabındaki ifadesine göre; bir sözleşmenin gereklerini ve rezervasyon yapma işlemini incelemiş ve bir sözleşmenin teyit edilmeden de sonuçlandığı inancına varmıştır. Norman G. Cournoyer ve Anthony G. Marshall "Hotel, Restaurant and Travel Law" (Albany, NY: Delmar Publishers, 1988, p: 229) kitabındaki ifadelerine göre; rezervasyon için sözlü bir anlaşmanın geçerli olduğunu özellikle belirterek Goodwin ile benzer bir sonuca varmışlardır.

Jack P. Jeffries "Understanding Hotel/Motel Law" (East Lansing, MI: Educational Institute of the American Hotel&Motel Association, 1983, p. 9) kitabında konuyu daha ayrıntılı biçimde açıklamaktadır:

*"Belli bir fiyatta, belirli bir zaman periyodu için bir odanın rezerve edilmesi gerektiği otelde, otel ve müşteri olarak sözleşme yapmak isteyen kişilerinde bulunması halinde, yapılan bu sözleşme otel ya da beklenen müşteri tarafından bozulduğunda, bir taraf diğer tarafa meydana gelen zararı tazmin ettirme durumunda kalabilir. Bu genel sözleşme yasasıdır. Sözleşme, sözlü olarak gerçekleştirilebildiği gibi, başka iletişim araçları (telex, fax vb.) vasıtasıyla yazılı olarak da yapılabilir."*

Otel ile müşterileri arasındaki anlaşmaların çoğu sözlü olabildiği gibi, bir kısmı da yazılı olmaktadır. Sözlü anlaşmaların kanıtlanması-

nın güçlüğü bir eksiklik oluşturduğundan tarafların zarara uğraması için sözleşmenin yazılı olmasını tercih edilmektedir. Buna rağmen sözlü anlaşmalar da uygulanabilir olacaktır, yeter ki müşteri ve otel mevcut sözleşmeyi doğrulasınlar.

Rezervasyonun, bağlayıcı bir sözleşme olup olmadığı sorunu, çok eski yıllara ait olaylarda da mahkemeler tarafından irdelenmiştir.

1946 yılına ait bir vakada; Commodore Otel'i dava eden Kelling, bu dava için iki neden öne sürmüştür. Bunlar;

1. Otelle rezervasyon nedeni ile yapılan sözleşmenin bozulmasıdır.

2. Davacının ruhsal durumuna verilen zararın depresyona yol açmasıdır.

Mahkeme, sözleşmenin ihlali-ne bağlı olarak ortaya çıkan zararlarla ilgili dava nedenini hiçbir zaman soruşturmadı.

Ayrıca rezervasyon karşılığı ön ödeme yapıldığı veya yapılmadıysa, rezervasyonun teyit edildiğini içeren bir ifadeye yer vermedi. Bu dava, davacının içine girdiği ruh hali ve depresyonla ilgili olarak ileri sürülen dava nedeni geçerli bulundu. Mahkemenin iddia ile ilgili görüşü olumsuz olmasına rağmen, bu vaka rezervasyonun bir sözleşme olduğu görüşü için yeterli olmuştur.

Pick Hotel Corporation'ı dava eden Thomas; davalının Kansas'ta bulunan bir otel, davacının ise bu otelle posta yoluyla rezervasyon

yaptırması olan siyah tenli bir insanın olduğu davayı üzerine aldı. Davacı otele şahsen başvurduğunda, otel personeli rezervasyonun yapıldığını doğrulamadı. Mahkemenin ileri sürdüğü fikir, rezervasyon için bir ön ödeme yapılmış olduğuya da başka şekillerde teyit edildiği konularını içermiyordu. Kansas eyaletinde medeni haklar yasası vardı, fakat yasada öngörülen iki yıllık süre bu vakada aşılmıştı. Bu durum üzerine mahkeme, davacının süresinin üç yıl olduğu ve henüz bu sürenin aşılmamış olduğu sözleşme ihlali nedeninin ileri sürülebileceği görüşünde idi. Bu vaka, bir rezervasyonun ihlal edilmesinden sözleşme ihlali olduğunun, en açık göstergesi olmuştur.

Bunların dışında sonradan meydana gelen vakalarda, teyit edilmiş bir rezervasyonu kabul etmemenin bir sözleşme ihlali olduğunu doğrulamıştır. Fakat bu vakaların hiçbirisinde, teyit etmenin bağlayıcı bir sözleşme oluşturmadaki gerekli olduğunu göstermemektedir.

Burada yanıt, otelin çok ciddi zararlarla karşılaşabileceği koşulların olduğudur. Bu gerçeğe rağmen, davacının (müşteri) iddialarını desteklemeye doğru, gittikçe artan bir eğilim vardır. Muhtemelen yakın gelecekte bir rezervasyonu geri çeviren otel sahibine karşı büyük tepkiler göreceğiz.

### Oda Bloke Etme

Odaları bir grup adına uzun süreli olarak bloke edilen otelin, müşterileri ile yaptığı sözleşme bir ön ödemeyi içerecektir. Bu tür rezerver-

**TABLO I : Kabul Edilebilir Rezervasyon Şekilleri**

Rezervasyon Türü	Yanıtlayıcı
Telefonda rezervasyon	67
Kredi kart numarası ile istenen rezervasyon	70
Yazılı olarak istenen rezervasyon	70
Ön ödeme istenen rezervasyon	70
Seyahat acentesi veya otel temsilcisinden garanti istenen rezervasyon	59

**TABLO II : Otellerin, Rezervasyon Yaptırdıkları Tarihte Gelmeyen Müşterileri İzleme Yolları**

Yöntem	Yanıtlayıcı Sayısı
Eğer biliniyorsa kredi kartı ya da şirket hesabından tahsil ederek	67
Ödeme talebini içeren mektup göndererek	43
Gelecek rezervasyonları garantisiz kabul etmeyerek	12
Dava açarak	2
Rezervasyonu yapan seyahat acentesi ise hesabına yükleyerek	8
Diğer yöntemlerle	12

vasyonlar daha büyük miktarda ön ödeme gerektireceğinden, taraflar arasında bir anlaşmazlık çıkarsa açılan davaların ve karşı davaların maliyeti çok yüksek olabileceği gibi uzun yıllarda devam edebilir.

Burada şunu belirtmeliyiz ki; teyit edilsin ya da edilmemiş olsun rezervasyonların mümkün olduğu kadar değerlendirilmesine çalışılmalıdır. Rezervasyonların değerlendirilmemesi için yaygın olarak görülen neden, otelin aşırı doluluğudur. Aşırı doluluğun, otele gelmeyenlerden meydana gelecek gelir kaybını azaltmak için başvuru olan iyi niyetli bir girişim olması nedeniyle; burada stratejimiz, gelmeyenlerin oranını mümkün olduğu kadar düşürmek olmalıdır. Rezervasyon yaptırdığı halde otele gelmeyen müşterilerin neden oldukları kayıpları azaltmak amacıyla otellerin sık kullandıkları düzenleme biçimlerini belirlemek için 70 otelciyi kapsayan bir araştırma yürüttük. Araştırma sonuçları aşağıda belirtilmektedir.

### Rezervasyon Politikaları

Yanıtlayıcılarımızdan üç temel konudapolitikalarını açıklamalarını istedik. Bunlar;

**1. Rezervasyon Kabulü:** Hangi koşullar altında rezervasyon kabul ederler?

**2. Ödemenin Tahsilatı ve Keşitten Tanzim Etme:** Bir müşteri otele yaptığı rezervasyona uymadığı takdirde otel nasıl bir eylemde bulunur?

**3. Kapasitenin Üzerinde Yer Ayıran Oteller:** Otelin müşterilerine konaklama olanağı sağlayamadığı durumlarda ilgili politikaları nedir?

Tablolarda verilen yanıtları inceledik ve sözleşme yasası ile ilgileri açısından bu yanıtları açıklayacak yorumların sentezini yaptık.

Pek çok otel sahibinin uygulamalarında bir teklif ve bir kabulden oluşan sözleşmenin yasal teorisi kabul ettiklerini görmekteyiz. Aslında bütün oteller, telefonla yapılan bir rezervasyon isteğini de yazılı olarak yapılan rezervasyon isteklerini de kabul etmektedirler. Araştırmaya katılan 10 otel ise, depozit yatırılmadan bir seyahat acentası ya da otel temsilcisi tarafından yapılan rezervasyon isteğini yerine getirmemektedir ki; oteller, başvuru ne şekilde yapılırsa yazılı (garantili veya garantisiz, peşin ödemeli veya kredi kartı ile ödemeli) rezervasyon talebini kabul etmede serbesttirler.

Aynı şekilde açıkça görülmektedir ki; otel ile müşteri arasındaki sözleşmelerin yasal açıdan bağlayıcı bir sözleşme olabilmesi için yazılı olması gerekmez. Fakat, telefonda yapılan bir rezervasyon isteği ve kabulünün bir sözleşme oluşturulmasına rağmen sadece kanıtlanabildiklerinde geçerli olabileceklerini tekrar belirtmek iyi olacaktır. Bir otel için, hattın diğer ucundaki insanın kendi iddia ettiği kişi olduğunu kanıtlamak zor olabilir.

### Koşullar

Otellerin rezervasyon kadu etikleri koşullar ile yapılan işlemler farklılık gösterir. Otellerin, garantisiz olmaksızın bir rezervasyonu kabul edecekleri genel durumları şu şekilde sıralayabiliriz;

- garantisiz bir oda rezervasyonu ancak onsekize kadar tutulur,

- eğer odalar boş ve satışa uygun ise kabul edilir,

- rezervasyonun yapıldığı sezona bağlı olarak kabul edilir,

- eğer müşteri otel tarafından tanınıyorsa kabul edilir.

Bu seçeneklerin dışında, ödeme garantisinin seyahat acentesinin otele başvurusu ile olduğunu görebiliriz. Örnekler; ödenmeyen borçların ve geçersiz sözleşmelerin takibinde otellerin çekingen kaldıklarını göstermektedir. Yaklaşık geçen yirmi yıl boyunca bu konuda kontrolleri sıkılaştırmada çok ilerleme kaydedilmişken; araştırmaya katılan 43 otelin hâlâ, ödemenin talebine ilişkin bir mektup yazmanın ötesinde çok az şey yapabildiklerini gördük. Eğer müşterilere ait kredi kartı numarası ya da şirket hesabı mevcutsa yanıtlayıcı otellerin 66 tanesi, bu müşterilerin gelmemeleri halinde giderlerin o hesaptan ödenmesini isteyeceklerini belirtmişlerdir. Bunun yanı sıra, sözleşme ihlalinde dava açmanın güçlüğü de belirtilmiştir. Yanıtlayıcı otellerden sadece 2 tanesi bu tür durumları dikkate almadıklarını, 9 tanesi ise borçlu hesabı ilgili acente hesabına geçirdiklerini belirtmişlerdir.

Yanıtlayıcı otellerin büyük çoğunluğu (50 tanesi), otelin rezervasyon sistemine yeri ayrılan müşterinin rezervasyon koşullarına uymaması halinde bu müşterileri içeren bir kara liste düzenlemede sıklığına bağlı olarak böyle bir liste düzenleyeceklerini belirtmişlerdir. Bununla birlikte oteller, gelmeme sıklıklarının rezervasyon takipsizliğiyle ya da müşteriden kaynakla-

**TABLO III : Otellerin Konaklamasını Sağlayamadığı Müşterilerine Karşı Uyguladıkları Telafi Yöntemleri**

Yöntem	Yanıtlayıcı Sayısı
Kendi oteline benzer bir otelde oda ücretini ödeyerek	67
Başka bir otele gönderdiğinde ulaşım ücretini ödeyerek	67
Resmi bir özür mektubu göndererek	57
Sonraki kalışında ücretsiz konaklama sunarak	21
Diğer yöntemler	25
Sık gelen müşterilere karşı özel tutumda bulunarak	12

nan bir nedenden olup olmadığına dikkat etmektedirler. Daha az sayıdaki yanıtlayıcı grupe ise (17 tane si), ödenmemiş hesapları toplamak ya da müşterilerin gelmemeleri halinde kayıp riskini azaltmak için başka sistemler veya işlemler uyguladıklarını belirtmişlerdir.

Bu sistemler aşağıdaki gibi sıralanmıştır;

- müşterinin, gelmediği günden bir sonraki gün telefonla aranması,

- 60 ile 90 arasında müşteri hesaplarının ödenmesine ilişkin düzenin sağlanması,

- eğer uygunsa veya uygulanabilirse, müşteri hesabının ilgili grup genel hesabına aktarılması.

Bir müşterinin konaklama isteğini kabul etmeme, bütün oteller için reddetme niteliğini taşır. Fakat herbirimiz, tam doluluk oranına sahip ya da doluya yakın bir oteli işletme şansına sahip olsaydı, odaları günlük olarak satışa sunmanın daha yerinde olduğunu düşündük.

### **Otellerin Konaklamasını Sağlayamadığı Müşterilerine Karşı Durumu Telafi Edici Tutumları**

- Müşterinin yapacağı uzun mesafeli görüşmeler otel harcamalarına aktarılır.

- Daha sonraki konaklamalar-

da onlara öncelik tanınır.

- Daha sonraki konaklamalarında daha rahat ve konforlu oda sunulur.

- Odasına bir şişe şarap ya da meyve sepeti gönderilir.

- Genel müdür tarafından bir özür görüşmesi yapılır.

- Daha sonraki konaklamalarda genel müdür tarafından öğle ve ya akşam yemeği ikram edilir.

### **Otellerin, Sıklıkla Gelen Müşterilerine Karşı Tutumları**

- Otelin sürekli müşterileri asla geri çevirilmemelidir.

- Eğer konaklama sağlanmıyor ve zorunlu olarak geri çeviriliyorsa, kendisine ivedi olarak bir ödeme yapılmalıdır.

- Ya da zorunlu olarak geri çeviriliyorsa, daha sonraki kalışlarında ücretsiz konaklama sağlanmalıdır.

Otellerin çoğu, benzer bir otelde oda ücretini ve başka bir otele ulaşım masrafını ödemektedir. Ya da otellerin büyük çoğunluğu, resmi bir özür mektubu ile müşteriye durumu açıklamaktadır. Çoğu zaman bu davranışlar, bir ya da birkaç müşterinin yasal yol aramasını engellemede yeterli olmaktadır. Diğer taraftan pek çok otel, müşterilerin kabulünde öncelikli sıra takip ederek, daha önce başvuran

müşterinin ilk olarak kabul edilmesine dikkat etmektedir. Olağanüstü durumlar dışında, otele sürekli gelen üye müşteriler, düzenli olarak gelen şirket müşterileri, dernek yetkilileri, toplantı düzenleyecileri gibi müşteriler geri çevrilemezler.

### **TÜRKİYE'DE OTEL REZERVASYONLARI**

Türkiye'de 23.03.1983 tarihinde yürürlüğe giren, seyahat ve konaklama işletmelerinin müşterilerle olan ilişkilerini düzenleyen yönetmelikte;

- seyahat acerteleri ile otel işletmeleri arasındaki ilişkiler,

- otel sözleşmeleri ile ilgili özel kurallar,

- otel müşteri ilişkileri,

- işletmenin Bakanlıkla olan ilişkilerinin konuları ele alınmaktadır.

Türkiye'deki oteller, rezervasyon kabulünde garanti olarak şunları kabul etmektedirler;

- yazılı olarak, teyit edilmiş bir anlaşma olması halinde,

- konaklama harcamalarına ilişkin belirli bir oranda ön ödeme yapılması halinde,

- müşteri adına şirket hesabı olması halinde.

Bunların dışında, yabancı ülkelerde hâlâ kullanılmakta olan müşteriler kredi kartı numarasına ilişkin garanti Türkiye'de çoğunlukla geçersiz kalmıştır. Sözlü olarak bildirilen kredi kartı numarasının ödenmeyen hesabı tahsil edilen müşterinin, daha sonradan bunu kabul etmediği sıklıkla görülmüştür. Aynı şekilde Türkiye'de garantisiz rezervasyonların iptali konusunda saat onaltı ile onsekiz kuralı hâlâ geçerlidir. Garantisiz rezervasyonları bazı büyük oteller saat 16.00'dan sonra, bazı oteller ise 18.00'den sonra iptal ederek başka bir müşteriye satmaktadırlar. □