

Rekabet Kurumu Başkanlığından,

REKABET KURULU KARARI

Dosya Sayısı : 2007-4-207
Karar Sayısı : 08-47/666-260
Karar Tarihi : 24.7.2008

A. TOPLANTIYA KATILAN ÜYELER

Başkan : Prof. Dr. Nurettin KALDIRIMCI
Üyeler : Tuncay SONGÖR, M. Sıraç ASLAN, Mehmet Akif ERSİN,
Dr. Mustafa ATEŞ, İsmail Hakkı KARAKELLE

B. RAPORTÖRLER : Kerem TOMUR, Esin AYGÜN, Muhammed GÜNDOĞDU,
Hale SAĞLAM

C. ŞİKAYET EDEN : Türkiye Seyahat Acenteleri Birliği
Dikilitaş Aşık Kerem Sk. No:42 34349 Beşiktaş/İstanbul

D. ŞİKAYET EDİLEN: Türkiye’de Faaliyet Gösteren Bankalar

E. DOSYA KONUSU: Bankaların telefon ve internet üzerinden uçak bileti satışına aracılık etmesi yoluyla 4054 sayılı Rekabetin Korunması Hakkında Kanun’un ihlal edildiği iddiası.

F. İDDİALARIN ÖZETİ: Şikayet dilekçesinde; bankaların uçak bileti satışlarına ilişkin kredi kartı uygulamalarında, tek bir seyahat acentesi ile işbirliği yapmak suretiyle diğer seyahat acentelerinin aleyhine rekabeti bozduğu iddia edilmektedir.

G. DOSYA EVRELERİ: Türkiye Seyahat Acenteleri Birliği (TÜRSAB)’nin Kurum kayıtlarına 3.12.2007 tarih, 7956 sayı ile intikal eden başvurusunda, bankaların iç ve dış hat uçak biletlerinin kredi kartı aracılığıyla promosyonlu satışı hususunda acenteler ile münhasırlık anlaşmaları yaptığı ve bu anlaşmalar çerçevesinde, sadece söz konusu acentelerin indirimli uçak bileti satışı yapabildiği ve bu durumun 4054 sayılı Kanun’un ihlali anlamına geldiği iddia edilmiştir. Başvuru çerçevesinde yapılan önaraştırma sonucunda hazırlanan 21.2.2008 tarih 2008-4-207/ÖA-08-K.T. sayılı Rapor, Kurulun 28.2.2008 tarihli toplantısında görüşülmüş ve “Kanun’un 27. maddesinin (a) bendi çerçevesinde sektör araştırması yapılmasına” karar verilmiştir.

Söz konusu sektör araştırması süreci devam ederken, Kurum kayıtlarına 30.5.2008 tarih, 3370 sayı ile intikal eden Sanayi ve Ticaret Bakanlığı yazısı ekinde yer alan TÜRSAB şikayeti de aynı konuya yönelik olması nedeniyle dosyaya dahil edilmiştir.

Mezkur karar gereği hazırlanan 17.7.2008 tarihli Rapor, 18.7.2008 tarih, REK.0.08.00.00-110/215 sayılı Başkanlık Önergisi ile 08-47 sayılı Kurul toplantısında görüşülerek şikayet konusu karara bağlanmıştır.

H. RAPORTÖR GÖRÜŞÜ: İlgili Rapor’da, şikayet dilekçesi ile ilgili olarak 4054 sayılı Kanun kapsamında herhangi bir işlem tesisine gerek olmadığı görüşüne yer verilmiştir.

I. İNCELEME VE DEĞERLENDİRME

I.1. Teşebbüslerden Gelen Yazılar

I.1.1. Akbank T.A.Ş. (Akbank)'den Gelen Yazı

Akbank'ın konu hakkındaki yazısında, Banka'nın internet ve telefon üzerinden uçak bileti satışına aracılık etmekte olduğu ve bu aracılık hizmeti kapsamında anlaşması bulunan (.....). (.....) üzerinden uçak bileti sattığı ifade edilmiştir. Telefon ve internet üzerinden uçak bileti satışındaki amaç, müşteriye daha hızlı ve güvenli hizmet sunarak müşteri memnuniyetini artırmak; tek firmayla çalışılmasının sebebi ise birden çok firma ile çalışmanın teknik ve lojistik açıdan mümkün olmaması şeklinde açıklanmıştır. Gelen yazıda bunlara ek olarak aşağıdaki hususlara yer verilmiştir:

- Akbank'ın tek teşebbüs ile çalışma tercihi sadece internet ve telefon üzerinden yapılan uçak bileti satışlarında geçerlidir ve Akbank hali hazırda pek çok Wings üye işyeri üzerinden uçak bileti satışını devam ettirmektedir.

- (.....) ile Akbank arasında bilet ve seyahat hizmetleri satışına yönelik ilişki münhasırlık içermeyen bir sözleşmeye dayanmaktadır. Sözleşme, Wings kart sahiplerinin Akbank Çağrı Merkezi aracılığıyla yaptıkları bilet ve seyahat hizmetleri taleplerinin alınmasından sonuçlanmasına kadarki tüm süreçleri kapsamaktadır. Buna göre, Akbank Çağrı Merkezi'ni arayan bir müşteri, bilet satın almak istediğini belirttiği takdirde, gerekli kontroller yapıldıktan sonra, (.....)'e yönlendirilmektedir. (.....) yetkilisi tarafından müşterinin bilet talebi karşılanarak, ilgili satış işlemi müşterinin kredi kartı ile acentenin POS sistemi üzerinden gerçekleştirilerek tamamlanmaktadır.

- Telefon üzerinden uçak bileti satışı işlemi kullanıcılara kolaylık getirdiği gibi bu şekilde Wings kart ile alınan uçak biletleri kullanıcılara ekstra mil puan kazandırmaktadır.

- Uygulama kapsamında gerçekleşen uçak bileti satış rakamı ise (.....) adettir.

I.1.2. Türkiye Halk Bankası A.Ş. (Halkbank)'den Gelen Yazı

Halkbank'ın yazısında Advantage Program Ortaklığı çerçevesinde (.....) (.....) ile bir anlaşma imzalanmasının söz konusu olduğu ve bu anlaşma doğrultusunda telefon üzerinden uçak bileti satışı hizmetinin tek acente üzerinden yürütüleceği ifade edilmiştir. Yazıda yer verilen diğer hususlar ise aşağıdaki şekildedir:

- Mevcut hizmet alt yapısı nedeniyle tercih edilen (.....) ile TatilPuan kullanımı kapsamında verilecek hizmetler için Hizmet Çerçeve Sözleşmesi imzalanacak ve bu sözleşme ile Halkbank Çağrı Merkezi'ni arayan Advantage Kart Kullanıcıları hızlı ve güvenli bir şekilde uçak bileti alma olanağına kavuşacaklardır.

- Sözleşme kapsamında Halkbank kredi kartı kullanıcıları banka tarafından verilen kredi kartı puanlarını daha değerli bir şekilde kullanabileceklerse de uçak biletlerini daha düşük ücretten almaları söz konusu olmayacaktır.

- Hizmetin başlangıç noktası Halkbank Çağrı Merkezi olup, hizmet kullanımı talebiyle Halkbank'ı arayan Advantage kart kullanıcıları standart güvenlik kontrolleri Banka tarafından yapıldıktan sonra tanımlanacak dahili bir numaranın aranması sağlanarak (.....)'a yönlendirilecektir. (.....) Banka tarafından yönlendirilen müşterilerin isim ve kart numarası bilgilerini alıp, Banka'nın sağladığı Sanal POS'u kullanarak puan sorgulamasını müteakip puan kullanımı yapacaktır. Kullanıcının sahip olduğu puanlar 4 ile çarpılarak kullanılacak, puanının talep edilen hizmet için yeterli olmaması durumunda ise işlem tutarının en az %50'si kadar puan kullanımı yapıldıktan sonra, kalan tutar mail order POS kullanılarak kredi kartına peşin satış olarak yansıtılacaktır.

I.1.3. Türkiye İş Bankası A.Ş. (İş Bankası)'den Gelen Yazı

Söz konusu yazıda, İş Bankası'nın kredi kartı işlem hacmini ve pazar payını artırmak amacıyla 15.7.2007-31.3.2008 tarihleri arasında Tüm Uçuşlar Maksimum'da kampanyasının düzenlendiği ve kampanya kapsamında (.....) ile firma bünyesinde kurulan çağrı merkezi aracılığıyla telefon üzerinden uçak bileti satışını olanaklı kılan bir sözleşme imzalandığı ifade edilmiştir. Anılan yazıda (.....) firmasından bu konuda süreli hizmet alınmakta olduğu ve kampanya süresince bu firmanın satış noktalarından ve/veya internet üzerinden bilet satışı yapılmayıp geri kalan seyahat acentelerinin (.....)'üne yerleştirilen Banka'ya ait POS cihazları aracılığıyla bilet satışına devam edildiği bilgisine yer verilmiştir. Şöyle ki, (.....)'ü maksimum üye işyeri olan seyahat acentelerinde kredi kartı ile uçak bileti satışı devam etmekte, Maksimum Kart müşterileri üye işyerlerinin kendi belirledikleri taksit ve puan seçenekleri kapsamında avantajlardan faydalanabilmektedir. Gelen yazıdaki diğer bilgilere aşağıda yer verilmiştir:

- İş bankası Tüm Uçuşlar Maksimum'da kampanyası kapsamında müşterilerin puan biriktirerek karşılığında bilet alması işlemleri konusunda sadece (.....) firmasından hizmet almaktadır. İş Bankası çağrı merkezi yoluyla uçak bileti almak isteyen müşteriler yapılan sözleşme uyarınca (.....) çağrı merkezine yönlendirilmekte ve buradan puanlarını üç katına kadar değerlenmiş olarak kullanıp uçak bileti alabilmektedir.

- (.....) ile çalışılmadan önce farklı firmalardan da teklif alınmış, alınan teklifler mali koşullar ve hizmet seviyesi açısından değerlendirilerek hizmet alınacak firma seçimi yapılmıştır. Nitekim geçmişte yapılan ilk kampanya için banka başka bir seyahat acentesi ile anlaşma yapmış; bu sene içinse gelen teklifler içinden (.....) ile anlaşmayı tercih etmiştir.

- Yapılan sözleşme kampanya süresi ile sınırlıdır ve herhangi bir münhasırlık koşulu içermemektedir. Bununla birlikte hizmetin belirli bir standartta olmasının temini açısından tek bir firma ile çalışılması uygun görülmüştür.

- Kampanya kapsamında sekiz aylık süre boyunca aylık yaklaşık (.....) adet bilet satılırken hizmet alınan seyahat acentesinin aylık toplam bilet satışı (.....) adettir.

I.1.4. Türkiye Cumhuriyeti Ziraat Bankası A.Ş. (Ziraat Bankası)'den Gelen Yazı

İlgili yazıda Ziraat Bankası müşterilerinin (.....) firması bünyesinde kurulan ve Maksimum kredi kartı müşterilerine hizmet veren çağrı merkezi üzerinden kampanya dönemindeki alışverişlerinden biriktirdikleri puanlar ile diledikleri havayolu şirketinden

08-47/666-260

uçak bileti alabildikleri ifade edilmiştir. Yazıda yer verilen diğer önemli hususlar ise şu şekildedir:

- 130 - (.....) firmasından hizmet alımına yönelik yapılan sözleşme sürelidir ve süre bitimine kadar (.....) satış noktalarında ve/veya internet yoluyla bilet satışı yapılmamaktadır.
- Ziraat Maksimum müşterilerinin başka bir seyahat acentesinden uçak bileti almalarında herhangi bir engel bulunmamakta, ancak telefon bankacılığı kullanılarak alınacak biletler Tüm Uçuşlar Maksimumda kampanyası kapsamında sadece (.....) firmasından alınabilecektir.
- Ziraat Çağrı Merkezi'ni arayan Banka müşterileri (.....)'ye yönlendirilecek ve böylece kampanya kapsamında biriktirdikleri puanları üç kata kadar değerlenmiş olarak kullanabileceklerdir. Bu şekilde müşteriler daha hızlı bir şekilde hizmet
- 140 alabilecekleri gibi kazandıkları puanları üç katına kadar değerlenmiş olarak kullanabileceklerdir.
- (.....) ile sözleşme imzalanmadan önce istenilen hizmet kalitesinde servis verebilecek çağrı merkezi altyapısına sahip farklı acentelerden teklif alınmış, alınan teklifler mali koşullar ve hizmet seviyesi açısından değerlendirilerek firma seçimi yapılmıştır. Seçilen firma ile kampanyaya süresi için geçerli olacak şekilde sözleşme imzalanmıştır.
- Sözleşme münhasırlık koşulu içermemekte, yalnızca Banka ile teşebbüs arasındaki çalışma koşullarını düzenlemektedir.
- Tek bir teşebbüs ile çalışılmasının sebepleri, tüm teşebbüslerde çağrı merkezi
- 150 altyapısının bulunmaması, hizmette yeknesaklığın sağlanması ve işlemlerin takip edilmesinde kolaylığın teminidir.
- Kampanyanın başladığı tarihten bu yana geçen sekiz aylık sürede yapılan uçak bileti satışı (.....), seyahat acenteleri üzerinden yapılan bilet satışı (.....)'dir.

I.1.5. Oyak Bank A.Ş. (Oyak Bank)'den Gelen Yazı

- Söz konusu yazıda Oyak Bank ve İş Bankası arasında 19.5.2006 tarihinde başlayan marka ortaklığı neticesinde, kredi kartı kampanyaları, üye işyeri anlaşmaları ve reklamların İş Bankası tarafından belirlendiği; bu çerçevede (.....) ile yürütülen Tüm Uçuşlar Maksimumda kampanyasına dahil oldukları ifade edilmiştir. Kampanya kapsamında Banka'nın telefon bankacılığı hizmeti aracılığı ile uçak bileti almak
- 160 isteyen müşteriler (.....) çağrı merkezine bağlanacak ve biriktirdikleri puanları üç katına kadar değerlenmiş olarak kullanabileceklerdir.

I.1.6. Türkiye Garanti Bankası A.Ş. (Garanti Bankası)'den Gelen Yazı

Yazıda, Garanti Bankası Miles&Smiles programının, Türk Havayolları A.O (THY) tarafından işletilen ve THY ile THY'nin anlaşmalı olduğu havayolu şirketleri ile yapılan uçuşlar neticesinde yolcuların başta uçak biletine dönüştürülebilen uçuş puanı kazanma olmak üzere, içeriği THY tarafından oluşturulan ve sağlanan diğer avantajlardan faydalanmalarına olanak tanıyan bir sadakat programı olduğu ifade edilmiştir. Yazıda yer verilen diğer önemli hususlar ise aşağıdaki şekildedir:

08-47/666-260

- 170 - Garanti Bankası Bonus kartı, Banka'nın üye işyerleri ağına dahil seyahat acentelerinden uçak bileti alımında kullanılabileceği gibi dönem dönem TÜRSAB üyesi çeşitli acenteler ile telefon ile yapılan promosyonlu uçak bileti veya tatil harcamalarında da kullanılabilir.
- Acente seçimi, ilgili tarafın işlem yapılmasına olanak tanıyacak sistemsel altyapısının olması, yeterli insan gücü ve maliyet paylaşımı gibi hususlar göz önünde bulundurularak yapılmaktadır.
- 180 - Garanti Bankası kolay ve etkin hizmet sunumuna yönelik olarak 2005 yılında Yeni Karamürsel Turizm Ltd. (YKM Turiz) işbirliği ile Garanti Uçuş Hattı uygulamasını hayata geçirmiştir. Bu uygulamada Garanti Bankası telefon bankacılığı kullanıcıları Garanti uçuş hattı üzerinden YKM Turizm yetkilisine bağlanarak uçak bileti, tur, konaklama hizmeti satın almakta veya rezervasyon yaptırabilmektedirler.
- Garanti Uçuş Hattı hizmetinin aynı anda birden fazla acente ile yürütülmesi yönetim açısından zor ve maliyetli olacak, çağrı merkezi yoğunluğunu artıracak ve müşteri memnuniyetini olumsuz yönde etkileyecektir. Bununla birlikte maliyet konusunda mutabık kalınması ve ilgili acentenin insan kaynakları bakımından uygulamanın gereklerini yerine getirebilecek olması halinde başka acenteler ile çalışmamız da mümkündür.
- Garanti Bankası'nın Garanti Uçuş Hattı'na özel tek avantajı Flexi kredi kartında biriken ödüllerin, Garanti Uçuş Hattı üzerinden alınan uçak biletlerinde iki kat değerli olarak kullanılabilmesidir.
- 190 - Garanti Bankası'nın çağrı merkezi üzerinden 2005 yılında (.....) adet, 2006 yılında (.....) adet, 2007 yılında (.....) adet bilet satışı yapılmıştır.

I.1.7. HSBC Bank A.Ş. (HSBC)'den Gelen Yazı

HSBC'nin (.....) ile yaptığı sözleşme doğrultusunda, HSBC Advantage Kart müşterilerinin telefon bankacılığı üzerinden puanlarını kullanmak suretiyle bilet satın alma olanakları olduğu ifade edilmiştir. Bu yolla kart kullanıcıları, puanları ile uçak bileti alabilmekte; puanı yetmeyene ise Banka avans puan kullanmaktadır. Konuya ilişkin diğer önemli hususlar ise şu şekildedir:

- 200 - HSBC müşterilerine sunduğu TatilPuan Programı'nın yürütülmesi için acenteye eşit haklar tanıyarak belirli dönemlerde ihaleye çıkmaktadır. TatilPuan programı ihaleyi kazanan acente tarafından yürütülmektedir.
- TatilPuan Programı'nın çağrı merkezi aracılığıyla yürütülmesi sebebiyle birden fazla acente üzerinden çalışılması durumunda hem acentelerde hem de HSBC'de her bir acente için ayrı geliştirmeler yapılması ve iş ekiplerin kurulması gerekmektedir.
- HSBC'ye gelen çağrılarının, TatilPuan işlemleri için her bir acenteye belirlenen kurallar ile aktarılması amacıyla HSBC Telefon Bankacılığı ve her bir acente arasında çağrı aktarma sistemi kurulmalıdır.
- 210 - Her bir acentede HSBC tarafından yönlendirilen çağrılara cevap verilebilmesi için çağrı merkezi kurulmalı; bu çağrı merkezinde çalışan ekibe HSBC tarafından düzenli olarak HSBC'nin kredi kartı ürünleri, TatilPuan Programı, iş akışları ve prosedürleri hakkında eğitim verilmelidir. Acentelerin çağrı merkezlerinde HSBC tarafından belirlenen "çağrıyı cevaplandırma oranı" ve "konuşma süresi" gibi standartların

08-47/666-260

sağlanması için acentelerin yeterli sayıda müşteri hizmet yetkilisi istihdam etmesi gerekmektedir. Çok sayıda acente ile çalışılması durumunda farklı acentelerde farklı sayıda müşteri hizmet yetkililerinin istihdam edilmesi; gelen acente kapasitelerine göre farklı acentelere yönlendirilmesi yönetilemez bir süreç olacaktır.

220 - Her bir acentenin çağrı merkezi ve internet sistemi ile HSBC'nin tahsilat sistemi entegre edilmelidir. Bu sistem, müşterilerin kullanabilecekleri puanları ve alabilecekleri avans puanları göstermeli; puanın yeterli olmadığı durumlarda dark tutarının hizmet bedelinin en az %50'sinin puan ile karşılanması kaydı ile kredi kartından tahsil edilmesine izin vermelidir.

- Her bir acentenin sistemi, HSBC Advantage Kredi Kartı müşterilerinin puanlarını dört ile çarpmalı; müşteriye puanlarını dört kat değerli olarak kullanılabilmelidir.

- HSBC Advantage Kredi Kartı müşterileri tarafından kullanılan puanlar, hem acenteler tarafından hem de HSBC tarafından raporlanmalı; puanların karşılıklı olarak mutabakatı yapılmalı; mutabakat sonucuna göre HSBC tarafından her bir acente ile ayrı ayrı anlaşılacak koşullar ile ödeme yapılmalıdır. Bu doğrultuda hem her bir acente için HSBC'de hem de acentelerde mutabakat ve ödeme ekipleri kurulmalıdır.

230 - (.....) aracılığı ile bilet satışlarına başlanılan 2005 yılından bu yana (2005-2008 arasında) bilet satış adetleri sırasıyla (.....), (.....), (.....) ve (.....) olarak gerçekleşmiştir.

I.1.8. Denizbank A.Ş. (Denizbank)'den Gelen Yazı

Denizbank'ın yazısında, Denizbank'ın (.....) ile yaptığı sözleşme çerçevesinde Denizbank Gezi Hattı adı altında taksitli uçak bileti ve seyahat işlemleri hizmeti sunmakta olduğu ifade edilmiştir. Denizbank Gezi hattını arayan Denizbank Bonus kart kullanıcıları (.....)'a yönlendirilmekte işlemleri ve satışı (.....) gerçekleştirmektedir. Denizbank tek bir seyahat acentesi ile çalışmanın daha kaliteli hizmet verilmesi açısından tercih edildiğini belirterek bu şekilde kart kullanıcılarının hızlı ve kaliteli hizmet aldıklarını ifade etmiştir.

240 (.....)'la yapılan sözleşme ile, verilmesine Ocak 2008'de başlanılan hizmet kapsamında Mart ayı sonu itibarıyla (....) hat, (....) dış hat uçak bileti satışı gerçekleşmiştir.

I.1.9. Citibank A.Ş. (Citibank)'den Gelen Yazı

Yazıda Citibank'ın Citi Para Uçakta hizmeti kapsamında (.....) aracılığı ile telefon üzerinden uçak bileti satışı gerçekleştirdiği ifade edilmiştir. Yazıda ayrıca ihale yöntemi ile yapılan acente seçiminde (.....)'un konusunda uzman ve tecrübeli bir acente olmasının göz önünde bulundurulduğu ve neticede (.....) ile anlaşıldığı, anılan hizmetin (.....) ile yapılan sözleşmeye dayanarak verildiği, bununla birlikte sözleşmede münhasırlığa ilişkin herhangi bir hüküm bulunmadığı bilgisine de yer verilmiştir. Citi Para Uçakta hizmeti kapsamında uçak bileti alınırken kart kullanıcıları puanlarını dört kata kadar değerlendirilmiş olarak kullanabilecekleri gibi puanların yetmediği kısmını iki taksitte de ödeyebileceklerdir. Hizmetin başladığı Mayıs 2007 tarihinden Şubat 2008 tarihine kadar (.....) adet uçak bileti satılmıştır.

250

I.1.10. Yapı ve Kredi Bankası A.Ş. (Yapı Kredi)'den Gelen Yazı

08-47/666-260

260 Anılan yazıda, Yapı Kredi ile (.....) arasında 15.5.2006 tarihinde akdedilen Protokol hükümleri gereğince Worldpuan Seyahat Programı'nın (.....) tarafından yürütüldüğü ifade edilmiştir. Buna göre programdan yararlanmak amacıyla Banka'nın çağrı merkezini arayan Worldcard kullanıcıları (.....) çağrı merkezi sorumlularına yönlendirilerek uçak bileti işlemlerini gerçekleştirmektedir. Gelen yazıda üzerinde durulan diğer husus Worldcard kullanıcılarının başka acentelerden uçak bileti veya seyahat hizmetleri alımlarının önünde herhangi bir engel olmadığı, (.....) ile yapılan sözleşmenin sadece telefon üzerinden hizmet alımına yönelik olduğudur.

(.....) ile akdedilen protokol tarihinden 2006 yılı sonuna kadar toplam (.....), 2007 yılında (.....), 2008 yılı Şubat ayı itibarı ile (.....) adet uçak bileti telefon üzerinden satılmıştır.

I.1.11. Türk Ekonomi Bankası A.Ş. (TEB)'den Gelen Yazı

270 Yazıda, TEB'in Seyahat hattı hizmetini (.....) aracılığı ile gerçekleştirdiği, zira mevcut teknik altyapıları ile birden çok acenteye çalışmalarının mümkün olmadığı, (.....)'dan hizmet alımının aralarında yapılan bir sözleşmeye dayandığı, sözleşme ile çerçevesi belirlenen hizmetin telefon üzerinden uçak bileti ve seyahat hizmetleri alımını kapsadığı, bu yolla hizmet alımında kullanılan birikmiş puanların üç katına kadar değerli olarak kullanılabilirdiği ifade edilmiştir.

Bankanın telefon hattı üzerinden 2007 yılında (...), Nisan 2008 tarihine kadar ise (...) adet bilet satışı gerçekleşmiştir.

I.1.12. Diğer Bankalardan Gelen Yazılar

Gelen yazılarda Alternatifbank, 2002 yılından itibaren kredi kartına ilişkin bir hizmetlerinin bulunmadığını; Vakıfbank, Fortisbank ve Şekerbank telefon veya internet üzerinden uçak bileti satışına yönelik bir hizmet sözleşmelerinin bulunmadığını ifade etmişlerdir.

280 I.1.13. TÜRSAB'dan Gelen Yazı

TÜRSAB'dan gelen yazıda, konuya ilişkin sektör araştırmasına konu olan Garanti Bankası ile YKM Turizm Seyahat Acentesi arasındaki türden bir işbirliğinin sadece Garanti Bankası değil sektörde faaliyet gösteren başka banka ve seyahat acenteleri arasında da mevcut olduğu ifade edilmiştir. Bu kapsamda; Akbank ile (.....) Turizm Seyahat Acentesi, Yapı ve Kredi Bankası ile (.....) Turizm Seyahat Acentesi, Fortis Bankası ile Trek Turizm Seyahat Acentesi, İş Bankası ile (.....) ve Finansbank ile (.....) arasındaki işbirlikleri örnek olarak gösterilmiştir.

290 Yazıda ayrıca; sektörde faaliyet gösteren 5.514 adet seyahat acentesinden IATA (Uluslararası Hava Taşımacılığı Birliği) üyesi 432 adetinin tarifeli uçak bileti satmaya yetkili olduğu belirtilmiştir. Bunun yanı sıra bankaların bankacılık faaliyetleri dışında kalan herhangi bir alanda faaliyet gerçekleştirmelerinin kanunla yasaklanmış olduğu ifade edilerek bankaların, sahip oldukları altyapı ve müşteri portföyü nedeniyle acentelere kıyasla daha avantajlı konumda buldukları belirtilmiş ve bankaların seyahat acenteleri aracılığıyla uçak bileti satışı gerçekleştirmelerinin özellikle herhangi bir banka ile bu tür bir işbirliği içerisinde bulunmayan acentelerin

08-47/666-260

faaliyetlerini oldukça zorlaştırdığı ve bu nedenle sektördeki rekabetin önemli ölçüde engellendiği iddialarına yer verilmiştir.

300 TÜRİSAB yazısında son olarak, indirimli havayolu taşımacılığı promosyonu sunan kredi kartları pazarında faaliyet gösteren teşebbüslerin işlem hacimlerinin ne kadarlık bir kısmının bankaların seyahat acenteleri aracılığıyla telefon üzerinden Hizmet sunması yoluyla gerçekleştiği hususunda herhangi bir bilgilerinin bulunmadığı ifade edilmiştir.

I.2. Değerlendirme

I.2.1. Seyahat Acenteleri Açısından Değerlendirme

310 Telefon bankacılığı hizmetleri kapsamında iç ve dış hat uçak bileti satışı hizmetleri, bankaların, uçuş hattını arayan müşterilerini anlaştıkları seyahat acentesinin operatörüne yönlendirmelerinden ibarettir. Bir bankanın müşterisi o bankanın telefon bankacılığı üzerinden, tarafların belirlediği bir numarayı tuşlayarak, seyahat acentesinin müşteri hattına bağlanmakta, daha sonra uçak bileti, seyahat hizmeti vs. alımı işlemleri seyahat acentesi üzerinden gerçekleştirilmektedir. Bu şekilde uçak bileti alımlarında, kredi kartlarında biriken hediye puanlar bankalar ile seyahat acentelerinin yürüttüğü kampanyaya göre olduğundan daha değerli bir şekilde kullanılabilirdiği gibi hediye puanların yetmediği kısımlar taksitlendirilebilmektedir. Böylelikle, kart kullanıcıları seyahat acentesine gitmeden hızlı bir şekilde hizmet alabildikleri gibi puanlarını misli bir şekilde kullanabilmektedirler.

320 Yukarıda işleyişine kısaca değinilen sistem, sisteme dahil olan seyahat acenteleri açısından birçok fayda ve etkinliği beraberinde getirmektedir. Öncelikle bu uygulama, sisteme dahil seyahat acentelerinin şube sayısının azaltılmasını sağlamaktadır. Esasen, acentelik sisteminde fiziki şube açma maliyetleri maliyet kalemleri arasında önemli bir yere sahiptir. Şubenin açılmasının yanı sıra açılan şubenin etkin bir şekilde faaliyetlerini yürütebilmesi için yeterli sayıda personel istihdam edilmesinin de zorunluluğu ile karşı karşıya bulunan acenteler için uçak biletlerinin telefon üzerinden satışının önemli maliyet avantajları sağladığı açıktır.

330 Bankacılık sektörü çok büyük finansal güce ve yeterliliğe sahip teşebbüslerin faaliyet gösterdiği sektörlerden birisidir. Bu büyük finansal güç, sektördeki teşebbüslerden mal veya hizmet alan müşterilerin kendilerini finansal açıdan güvende hissetmelerini sağlamaktadır. Seyahat acenteleri ile bankalar arasında olan söz konusu işbirliği ise müşterilerin bankalara olan güveninin seyahat acentelerine de olumlu bir şekilde yansması sonucunu doğurmaktadır. Ayrıca yukarıda belirtildiği üzere, seyahat acenteleri söz konusu sistem sayesinde müşterilere, tek başına sağlayamayacağı ek indirim, ek taksit veya kazanılan puanların misli bir şekilde kullanımı gibi seçenekler sunabilmektedirler. Bankaların finansal gücünden kaynaklanan güven ve müşterilere sistem sayesinde sunulan ek imkânlar ise bu sistemden yararlanmak isteyen müşteri sayısının artışı beraberinde getirmektedir.

340 Ancak alt yapısının yetersiz olması yahut şartlar üzerinde anlaşılabilmesi gibi nedenlerle sisteme dahil olamayan seyahat acenteleri bankaların pazar gücünden faydalanamadıkları için sektördeki rekabette geriye düşmektedirler. Bu nedenle bankaların müşterilerini telefon bankacılığına yönlendirmeleri ve seyahat acenteleri ile yaptıkları anlaşma çerçevesinde telefon üzerinden mal veya hizmet alımında

önemli avantajlar sunmaları dışarıda kalan seyahat acentelerinin tepkisine yol açmaktadır. Bu noktada bankalar ile seyahat acenteleri arasındaki ilişkinin niteliği önemlidir:

Banka ve seyahat acenteleri arasında kart kullanıcılarına uçak bileti ve/veya seyahat hizmetleri sunumuna ilişkin olarak kurulan ticari ilişki, taraflar arasında yapılan sözleşmeye dayanmaktadır. Seyahat acenteleri; bankaların çıktıkları ihale, gelen tekliflerin değerlendirilmesi veya seyahat acentesinin sağladığı güven sonucunda seçilmekte ve seçilen acenteler ile genellikle kısa süreli (büyük çoğunlukla bir yıllık) sözleşmeler yapılmaktadır.

350 4054 sayılı Kanun'un 4. maddesi ile "Belirli bir mal veya hizmet piyasasında doğrudan veya dolaylı olarak rekabeti engelleme, bozma ya da kısıtlama amacını taşıyan veya bu etkiyi doğuran yahut doğurabilecek nitelikte olan teşebbüsler arası anlaşmalar, uyumlu eylemler ve teşebbüs birliklerinin bu tür karar ve eylemleri" yasaklanmaktadır. Bu çerçevede öncelikle yapılan sözleşmelerin 4054 sayılı Kanun kapsamında rakipleri piyasa dışına itmeyi amaçlayan yahut bu etkiyi doğurabilecek nitelikte bir anlaşma olup olmadığına bakılması gerekmektedir.

360 Sektörde faaliyet gösteren ve şikâyet konusu sistemi uygulayan bazı banka ve acentelerin aynı holding yapılanması içerisinde buldukları ve bu nedenle rekabet hukuku anlamında tek bir teşebbüs olarak değerlendirilmeleri gerektiği görülmüştür. Yapı ve Kredi Bankası ile (.....) Turizm ve Akbank ile (.....) Turizm arasındaki ilişki bu niteliktedir. Dolayısıyla sektörün en önde gelen iki büyük teşebbüsü rekabet hukuku anlamında bir anlaşma çerçevesinde dahi olmaksızın tek bir teşebbüs olarak bu sistemi uygulamakta ve böylelikle 4054 sayılı Kanun'un 4. maddesinde yer alan yasak kapsamının dışında kalmaktadırlar.

370 Sektörün diğer birçok aktörünün ise yukarıda belirtildiği üzere söz konusu sistemi kısa süreli olan sözleşmelere dayalı olarak gerçekleştirmektedir. Sözleşmelerin münhasırlık koşulu içermedikleri bildirilmekle birlikte, bankaların teknik altyapısının yetersiz olduğunu gerekçe göstererek, genellikle tek acente ile çalıştığı belirlenmiştir. Bu durum bir anlamda fiili münhasırlık sonucunu doğurmaktadır. Ancak oluşan bu fiili münhasırlığın, aşağıda da ayrıntılı bir şekilde açıklanacağı üzere, sözleşmelerin kısa süreli olması (bir çeşit kampanya niteliğinde), bankaların diğer acentelerden gelen tekliflere açık olması ve toplam uçak bileti satışında söz konusu kampanyalarla yapılan satışların önemsenmeyecek kadar az yer tutması gibi nedenlerle "uçak bileti satışı hizmeti sağlayan seyahat acenteleri" arasındaki rekabet ortamı üzerinde etkisinin sınırlı kaldığı anlaşılmıştır.

380 Uygulamayla rekabetin ortadan kalkıp kalkmadığına ilişkin olarak taraflar arasında yapılan sözleşmelerin incelenmesi gerekmektedir. Citibank ile (.....) turizm arasında yapılan Sözleşme'nin süreyi düzenleyen 4. maddesi " İşbu sözleşmenin süresi ... yürürlük tarihinden itibaren 1 (bir) yıldır. Taraflardan herhangi birisi, sürenin bitiminden en az 2 (iki) ay önce yazılı olarak feshi ihbar etmez ise, Sözleşme aynı şartlarla 1 (bir) yıl daha kendiliğinden yenilenmiş sayılır..." şeklindedir. Bu şekilde sisteme dahil olamayan seyahat acentelerinin uzun yıllar piyasa dışında kalması gibi bir durum söz konusu olmayacaktır. Hali hazırda yapılmış sözleşmelerin sürelerinin sona erdiği tarihte ve sistemin devam etmesi halinde gerekli altyapı yatırımlarını yapan ve bankaların aradıkları kriterleri sağlayan teşebbüsler de tercih sebebi olabilecektir. Bilindiği üzere rekabet, her durumda aynı anda birden çok teşebbüsün

08-47/666-260

390 faaliyet göstermesi anlamına gelmemektedir. Altyapı yetersizliği, güvenlik gibi sebeplerle aynı anda birden çok teşebbüsün faaliyet göstermesinin mümkün olmadığı durumlarda, seçilen teşebbüsün ihale gibi tarafsız ve rekabet kriterlerine uygun bir yolla seçilmesi ve sözleşme süresinin kısa olması da rekabetin tesis edilmesi açısından önemlidir. Bu anlamda bankaların anlaştıkları seyahat acentelerini ihale yöntemi ile seçmeleri ve kısa süreli sözleşme yapmaları rekabetin sağlanması açısından önemlidir.

400 Değnilmesi gereken bir diğer husus da bankaların seyahat acenteleri aracılığıyla yaptıkları uçak bileti satışlarına ilişkin olarak gerçekleştirdikleri reklam faaliyetleridir. Dosya mevcudu bilgilere göre, bankaların şikayete konu uygulamalara ilişkin reklamlarında sistemi yürüten seyahat acentelerinin değil, bankaların kendilerinin ön plana çıkarıldığı görülmektedir. Reklamlarda banka isimlerinin büyük puntolarla yazılırken sistemi yürüten seyahat acentelerinin isimlerinin çok daha küçük puntolarla ifade edilmesi neredeyse tüm bankalar tarafından uygulanmakta olan yöntemdir. Bu, bankaların müşteriler nezdinde sahip olduğu güven unsurunun etkin bir şekilde kullanılması ve bu sayede banka aracılığıyla gerçekleştirilen işlem sayısının artırılması amacıyla yönelik bir uygulamadır. Bankalara duyulan güvenin, tek bir acente tarafından yürütülen bir faaliyette etkin bir şekilde kullanılıyor olması ise seyahat acenteleri arasındaki rekabetin tesisi açısından önem arz eden bir husustur.

I.2.2. Müşteriler/Kart Kullanıcıları Açısından Değerlendirme

Sektörde faaliyet gösteren seyahat acentelerinin uyguladıkları sistemin, mal veya hizmet alımı gerçekleştiren müşteriler açısından olumlu veya olumsuz yanlarının da değerlendirilmesi gerekir.

410 Yukarıda belirtildiği üzere, sistem bankaların ve/veya seyahat acentelerinin müşterilere çok daha hızlı ve güvenli bir şekilde ulaşabilmeleri ve talep edilen hizmetin daha hızlı bir şekilde gerçekleştirilebilmesi temelinde işlemektedir. Sistem sayesinde müşteriler, herhangi bir acente bürosuna gidebilmekte ve bu nedenle zaman veya nakit kaybı gibi bazı maliyetlere katlanmaksızın talep ettikleri hizmeti alabilmektedirler. Dolayısıyla, müşteri taleplerinin daha hızlı ve pratik bir şekilde karşılanmasını sağlayan sistemin seyahat acentelerinin yanı sıra müşteriler açısından da etkinlik sağladığını söylemek mümkündür. Müşterilere sunulan ek indirim, ek taksit veya kazanılan puanların misli bir şekilde kullanımı gibi seçenekler de sistemin müşteriler açısından sağladığı diğer faydalardır.

420 Ayrıca unutulmamalıdır ki, müşterilerin seyahat acenteleri aracılığıyla telefon üzerinden uçak bileti satın almak yerine doğrudan bir seyahat acentesine giderek bileti acenteden veya havayollarının resmi internet sitelerinden temin etmelerinin önünde hiçbir engel bulunmamaktadır. Bunların yanı sıra havayollarına ait ve Türkiye'de yaygın hizmet ağına sahip bilet satış noktaları da müşterilere uçak bileti temin hizmeti sunmaktadırlar.

I.2.3. Genel Değerlendirme

430 Şikâyete konu olan sistemi uygulayan bazı banka ve seyahat acentelerinin rekabet hukuku anlamında tek bir teşebbüs olarak değerlendirilmesi gerektiği yukarıda belirtilmiştir. Ayrıca bankaların kalan bölümünün söz konusu sistemi kısa süreli olan sözleşmelere dayalı olarak gerçekleştirdikleri belirlenmiştir. Bu durumdaki

08-47/666-260

uygulamaların seyahat acenteleri arasındaki rekabeti esaslı ve hissedilir derecede engelleyen veya sınırlayan veya ortadan kaldıran nitelikte olmadığı ve aynı zamanda seyahat acenteliği pazarında herhangi bir yoğunlaşma sonucunu da halihazırda doğurmayacağı kanaatine varılmıştır.

440 Bunun yanı sıra gelen bazı yazılarda sözleşmelerin münhasırlık koşulu içermedikleri bildirilmekle birlikte, mevcut teknik altyapı yetersizliği dolayısıyla genellikle tek acente ile çalışıldığı ifade edilmektedir. Sistemin etkin ve sorunsuz bir şekilde işleyebilmesi için yeterli düzeyde bir teknik altyapı tesisinin vazgeçilmez bir unsur olduğu hususu göz önüne alındığında bankaların etkin bir teknik altyapıya sahip olmayan seyahat acenteleri ile işbirliğine gitmek istememeleri rasyonel bir davranış olarak görülmekte ve sektördeki rekabeti engellemeye yönelik bir amaç çerçevesinde gerçekleştirilmediği değerlendirilmektedir. Ayrıca yukarıda yer verilen tespitler ve yapılan tüm değerlendirmeler ışığında; şikâyete konu olan uygulamaların hem sisteme dahil olan seyahat acenteleri hem de müşteriler açısından birçok etkinlik sağladığı anlaşılmıştır.

450 Öte yandan, sektörde rekabetin engellenip engellenmediği hususunda en önemli noktalardan biri de bir yıl içerisinde satılan uçak biletlerinin ne kadarlık bir kısmının şikâyete konu olan sistem aracılığıyla satılmış olduğudur. Bu amaçla, Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü'nün resmi internet sitesinden elde edilen yolcu sayısına ilişkin istatistikî bilgilerle sektör temsilcilerinden gelen yazılardan elde edilen, şikâyete konu sistem aracılığıyla satılan uçak bileti sayısının karşılaştırılması konunun aydınlatılması açısından faydalı olacaktır.

2007 yılında iç ve dış hatlarda uçan yolcu adedi aşağıdaki tabloda gösterilmiştir:

Tablo-1*: 2002-2007 İstatistikî Bilgileri: Yolcu İstatistikler

YIL	İÇ HAT YOLCU SAYISI	DIŞ HAT YOLCU SAYISI	TOPLAM YOLCU SAYISI
2002	8.500.839	25.054.613	33.555.452
2003	9.128.124	25.296.216	34.424.340
2004	14.438.292	30.596.297	45.034.589
2005	20.502.516	35.042.957	55.545.473
2006	28.799.878	32.884.325	61.684.203
2007	31.970.874	38.381.993	70.352.867

* 2008 yılına ait satılan uçak bileti sayısı ve uçan yolcu adedi verileri tamamlanmadığından doğru bir karşılaştırma yapılabilmesi amacıyla 2007 yılına ait veriler dikkate alınmıştır.

460 Teşebbüslerden gelen yazılardan elde edilen, şikâyete konu sistem aracılığıyla satılan uçak bileti sayısı bilgisi ise aşağıdaki tabloda yer almaktadır:

Tablo-2: Sistem Aracılığıyla Gerçekleşen Bilet Satış Rakamları

Teşebbüs	Satılan Uçak Bileti Sayısı
Garanti Bankası	(.....)
İş Bankası	(.....)

08-47/666-260

HSBC Bank	(.....)
Yapı ve Kredi Bankası	(.....)
CitiBank	(.....)
Ziraat Bankası	(.....)
DenizBank	(.....)
Türk Ekonomi Bankası	(.....)
Akbank	(.....)
Oyak Bank	(.....)
TOPLAM	303.495

Tablolarda yer alan iki veri karşılaştırıldığında, bir yıl içerisinde satılan uçak biletlerinin %0,4'ünün şikâyete konu olan sistem aracılığıyla satıldığı sonucuna ulaşılmaktadır. Dolayısıyla, sisteme dahil olan seyahat acenteleri ve müşteriler açısından yukarıda yer verilen özelliklere sahip olan ve yıl içinde satılan toplam iç ve dış hat uçak biletlerinin yalnızca %0,4'ünü kapsayan bir sistemin seyahat acenteleri arasındaki rekabeti hissedilir derecede etkilediğini ya da bu sistem nedeniyle sektördeki rekabeti olumsuz yönde etkileyecek nitelikte bir yoğunlaşmanın oluştuğunu söylemek, içinde bulunduğumuz dönem için mümkün görülmemektedir.

470

J. SONUÇ

Düzenlenen rapora ve incelenen dosya kapsamına göre; dosya konusu iddia ile ilgili olarak 4054 sayılı Kanun kapsamında herhangi bir işlem yapılmasına gerek olmadığına ve şikâyetin reddine OYBİRLİĞİ ile karar verilmiştir.