

Rekabet Kurumu Başkanlığından,

**(Danıştay'ın İptal Kararı Üzerine Verilen)**

**REKABET KURULU KARARI**

Dosya Sayısı : 2008-4-280

(Önaraştırma)

Karar Sayısı : 13-57/808-345

Karar Tarihi : 09.10.2013

**A. TOPLANTIYA KATILAN ÜYELER**

**Başkan** : Prof. Dr. Nurettin KALDIRIMCI

**Üyeler** : Kenan TÜRK, Dr. Murat ÇETİNKAYA, Reşit GÜRPINAR,  
Fevzi ÖZKAN

**B. RAPORTÖRLER** : Canan İÇEL, Selvi KOCABAY, Bahar ERSOY

**C. BAŞVURUDA**

**BULUNAN** : Cenk ŞEKİLLİOĞLU

Bahçekapı Mah. 10. Cad. Dökmeci İş Merkezi No:5/1  
Şaşmaz/Ankara

**D. HAKKINDA İNCELEME**

**YAPILANLAR** : - Beken Otomotiv San. Tic. A.Ş.

Atatürk Oto Sanayi Sitesi 2. Kıs. 12. Sk. No:442/2 Kat:1 34398  
Maslak/İstanbul

- Anadolu Sigorta A.Ş.

İş Kuleleri Kule 2 Kat:22-26 34330 Levent/İstanbul

- Aksigorta A.Ş.

Meclis-i Mebusan Cad. No:67 34427 Fındıklı/İstanbul

- Allianz Sigorta A.Ş.

Bağlarbaşı Kısıklı Cad. No:13 34662 Altunizade/İstanbul

- Başak Groupama Sigorta A.Ş.

Reşitpaşa Mahallesi Eski Büyükdere Cad. Groupama Plaza No:2  
Sarıyer/İstanbul

- Güneş Sigorta A.Ş.

Güneş Plaza, Büyükdere Cad. No:110 34394

Esentepe-Şişli/İstanbul

- Ankara Sigorta A.Ş.

Merkez Mah. Abide-i Hürriyet Cad. No:211 Bolkan Center  
A Blok Kat:3-4-6 34381 Şişli/İstanbul

- Birlik Sigorta A.Ş.

Halide Edip Adıvar Mah. Darülaceze Cad. No:23 Şişli/İstanbul

- HDI Sigorta A.Ş.

Tatlısu Mah., Arif Ay Sk., HDI Sigorta Binası Ümraniye/İstanbul

- AIG Sigorta A.Ş.

Dikilitaş Mahallesi, Emirhan Cad., No:109 Atakule  
Kat:1-7-8-13 Beşiktaş /İstanbul

- Aviva Sigorta A.Ş.  
Küçük Çamlıca Mah. Gülhan Sk. No:1/1, 1/2  
Küçük Çamlıca/İstanbul
- Yapı Kredi Sigorta A.Ş.  
Yapı Kredi Plaza A Blok Büyükdere Cad. 34330 Levent/İstanbul
- Doğuş Otomotiv Pazarlama ve Ticaret A.Ş.  
Huzur Mahallesi Maslak Ayazağa Cad. No:2  
Şişli/İstanbul

**E. DOSYA KONUSU:** Anadolu Sigorta A.Ş., Aksigorta A.Ş., Allianz Sigorta A.Ş., Başak Groupama Sigorta A.Ş., Güneş Sigorta A.Ş., Ankara Sigorta A.Ş., Birlik Sigorta A.Ş., HDI Sigorta A.Ş., AIG Sigorta A.Ş. ve Aviva Sigorta A.Ş. unvanlı sigorta şirketlerinin kasko sigortası kapsamında sundukları mini hasar onarımı hizmetini münhasıran AutoKing markasıyla faaliyet gösteren Beken Otomotiv San. Tic. A.Ş.'den almaları sonucu söz konusu şirketin piyasada tekel konumuna geldiği, C.N.K. Otomobil ve Deri Koruma Hizmetleri Ticaret Ltd. Şti.'nin rekabete aykırı bir şekilde piyasa dışına itildiği ve piyasaya girişlerin engellendiği iddialarının değerlendirildiği 18.09.2009 tarih ve 09-29/608-147 sayılı Kurul kararının Danıştay 13. Dairesince 18.12.2012 tarih, 2009/6923 E. 2012/3882 K. sayılı karar ile iptali üzerine dosyanın yeniden değerlendirilmesi.

- (1) **F. İDDİALARIN ÖZETİ:** Şikâyet başvurusunun konusunu temel olarak Anadolu Sigorta A.Ş., Aksigorta A.Ş., Allianz Sigorta A.Ş., Başak Groupama Sigorta A.Ş., Güneş Sigorta A.Ş., Ankara Sigorta A.Ş., Birlik Sigorta A.Ş., HDI Sigorta A.Ş., AIG Sigorta A.Ş. ve Aviva Sigorta A.Ş. unvanlı sigorta şirketlerinin kasko sigortası kapsamında sundukları mini hasar onarımı hizmetini münhasıran AUTOKING markasıyla faaliyet gösteren Beken Otomotiv San. Tic. A.Ş.'den (Beken Otomotiv/AUTOKING) almaları sonucu söz konusu şirketin piyasada tekel konumuna geldiği, C.N.K. Otomobil ve Deri Koruma Hizmetleri Ticaret Ltd. Şti.'nin (CNK) rekabete aykırı bir şekilde piyasa dışına itildiği ve piyasaya girişlerin engellendiği iddiaları oluşturmaktadır. Şikâyet başvurusunda AUTOKING ile sigorta şirketleri arasındaki mini hasar onarımı hizmetine ilişkin var olan dikey ilişkide yer alan münhasırlık uygulamalarının pazardaki rekabeti olumsuz yönde etkilediği, 4054 sayılı Kanun'un 4. ve 6. maddelerini ihlal ettikleri ifade edilmektedir. Sigorta şirketlerinin AUTOKING servis istasyonlarının bulunmadığı illerdeki müşterilerine de sattıkları poliçelerde mini hasar onarımı hizmetinin bulunmasıyla AUTOKING'e ekstra bir kaynak aktarımı sağlandığı ve AUTOKING'in ekonomik olarak daha da güçlendirildiği iddia edilmektedir. Ayrıca, sigorta şirketlerinin sundukları mini hasar onarımı hizmetlerine ilişkin yaptıkları reklam ve tanıtımlarda AUTOKING logosunu kullandıkları belirtilmekte, bu durumun söz konusu şirketin pazardaki hakimiyetini daha da güçlendirdiği ve tüketici gözünde bilinirliğini artırdığı öne sürülmektedir. Başvuruda ayrıca, AUTOKING'in kasko poliçesi kapsamı dışındaki hizmetler ile boya koruma ve araç temizlik hizmetlerinde poliçe sahibi müşterilere %30 oranında indirim yaparak kasko kapsamındaki mini hasar onarımı pazarındaki hakim durumunu kötüye kullandığı, bunun sonucunda da CNK'nın pazar dışına itildiği ve pazara giriş engelleri yaratıldığı iddia edilmektedir. Ayrıca AUTOKING ile sigorta şirketlerinin münhasırlık içeren dikey ilişkisinin yanı sıra sigorta şirketleri arasında da bir tür yatay anlaşma veya uyumlu eylem olduğu iddia edilmektedir. Şöyle ki, sigorta şirketlerinin çeşitli etkinliklerde bir araya gelerek mini hasar onarımı pazarını konuştukları, pazar bilgilerini paylaştıkları ve pazarı aralarında bölüştükleri öne sürülmektedir. Bu duruma 22.05.2008-25.05.2008 tarihleri arasında Çeşme-İzmir'de yapılan AUTOKING bayi toplantısına sigorta şirketlerinin

## 13-57/808-345

temsilcilerinin gözlemci olarak katılması örnek verilmektedir. Bunun dışında, Yapı Kredi Sigorta A.Ş. ile CNK arasında 25.11.2005 tarihinde imzalanmış olan mobil tampon ve plastik parça onarımına yönelik sözleşmenin, CNK'nın Rekabet Kurumu'na sigorta şirketleri ve Beken Otomotiv'i şikâyet etmesi nedeniyle, AUTOKING'den mini hasar onarımı hizmeti alan Yapı Kredi Sigorta A.Ş. tarafından 10.02.2009 tarihinde nedensiz bir şekilde feshedildiği belirtilmiştir. Buna ek olarak şikâyet başvurusunda, CNK'nın Doğu Otomotiv Paz. ve Tic. A.Ş. ile arasındaki sözleşme kapsamında 9 yıldır mobil tampon ve plastik parça onarımı hizmeti verdiği, ancak son zamanlarda Doğu Otomotiv Paz. ve Tic. A.Ş. tarafından CNK'dan söz konusu hizmetin talep edilmediği, bu durumun sebebi olarak ise servislerine gelen hasarlı araçların mini onarım işlemlerinin sigorta şirketi eksperleri tarafından sigortalının anlaşmalı olduğu firmalara yönlendirildiğinin belirtildiği ifade edilmekte, söz konusu uygulamalar ile CNK'nın pazar dışına itildiği iddia edilmektedir.

(2) **G. DOSYA EVRELERİ:** Kurum kayıtlarına 26.12.2008 tarih ve 8385 sayı, 24.4.2009 tarih ve 2936 sayı ile giren başvurular üzerine hazırlanan 11.2.2009 tarih ve 2008-4- 280/İİ-09-HY sayılı ve 4.5.2009 tarih ve 2009-4-80/İİ-09-HY sayılı İlk İnceleme Raporları, 18.2.2009 tarih ve 09-07 sayılı Kurul toplantısında görüşülmüş ve 4054 sayılı Rekabetin Korunması Hakkında Kanun'un 4. ve 6. maddelerinin ihlaline ilişkin soruşturma açılmasına gerek olup olmadığının belirlenmesi amacıyla, Kanun'un 40/1. maddesi uyarınca önaraştırma yapılmasına karar verilmiştir. İlgili karar uyarınca düzenlenen 12.6.2009 tarih ve 2008-4-280/ÖA-09-HY sayılı Önaraştırma Raporu 18.06.2009 tarih ve 09-29 sayılı Kurul toplantısında görüşülerek aynı Kanun'un 41. maddesi uyarınca soruşturma açılmasına gerek olmadığına ve şikâyetin reddedilmesi gerektiğine, ayrıca kasko sigortası kapsamında mini hasar onarımı hizmeti satın alan 15 sigorta şirketi ile Beken Otomotiv San. ve Tic. A.Ş. arasında "mini hasar onarımı" hizmetine ilişkin yapılan dikey anlaşmaların Kanun'un 5. maddesi kapsamında bireysel muafiyetten faydalanabileceğine karar verilmiştir. Bahsi geçen karara karşı şikâyetçi vekili tarafından Danıştay nezdinde iptal davası açılmıştır. Dava neticesinde Danıştay 13. Dairesince alınan 18.12.2012 tarih ve 2009/6923 E., 2012/3882 K. sayılı karar ile bahsi geçen Kurul kararının iptaline karar verilmiştir. Söz konusu Kararda, İlgili ürün pazarının mini hasar onarımı hizmetleri pazarı olarak tespit edilmesinin ardından şikâyet konusu hususların yeniden incelenerek karara bağlanması gerektiği ifade edilmiştir. Söz konusu iptal kararı Kurumumuz tarafından temyiz edilmiş olup hâlihazırda yargı süreci devam etmektedir.

(3) Danıştay 13. Dairesi'nin 18.12.2012 tarihli ve 2009/6923 E., 2012/3882 K. sayılı kararı üzerine, konuyla ilgili olarak hazırlanan 24.07.2013 tarih ve 2008-4-280/BN sayılı Bilgi Notu Kurulun 13.08.2013 tarih ve 13-47 sayılı toplantısında görüşülerek önaraştırma yapılmasına karar verilmiştir. Konuya ilişkin karar uyarınca düzenlenen 04.10.2013 tarih ve 2008-4-280/ÖA sayılı Önaraştırma Raporu görüşülerek karara bağlanmıştır.

(4) **H. RAPORTÖR GÖRÜŞÜ:** İlgili raporda,

1. Kasko sigortacılığı alanında faaliyet gösteren Anadolu Sigorta A.Ş., Aksigorta A.Ş., Allianz Sigorta A.Ş., Başak Groupama Sigorta A.Ş., Güneş Sigorta A.Ş., Ankara Sigorta A.Ş., Birlik Sigorta A.Ş., HDI Sigorta A.Ş., AIG Sigorta A.Ş. ve Aviva Sigorta A.Ş. ile Beken Otomotiv San. ve Tic. A.Ş. arasında mini hasar onarımı hizmetine ilişkin yapılan dikey anlaşmaların 4054 sayılı Kanun'un 4. maddesini ihlal etmediği,
2. Bu çerçevede söz konusu sigorta şirketlerinin kasko sigortası kapsamında mini hasar onarımı hizmetini münhasıran Beken Otomotiv San. ve Tic. A.Ş.'den almaları sonucu şirketin piyasada tekel konumuna geldiği, C.N.K. Otomobil ve Deri Koruma Hizmetleri Ticaret Ltd. Şti.'nin piyasa dışına itildiği ve piyasaya girişlerin engellendiği iddialarının gerçeği yansıtmadığı,

## 13-57/808-345

3. Bahsi geçen sigorta şirketlerinin, 4054 sayılı Kanun'un 4. maddesi kapsamında anlaşma veya uyumlu eylemleri sonucu mini hasar onarımı hizmetlerinde rekabeti engellediği iddiasına ilişkin herhangi bir belgeye ulaşılamadığı,
4. a) C.N.K. Otomobil ve Deri Koruma Hizmetleri Ticaret Ltd. Şti.ile Yapı Kredi Sigorta A.Ş. arasındaki "Mobil Tampon ve Plastik Parça Onarımı" hizmetine ilişkin sözleşmenin Yapı Kredi Sigorta tarafından sebepsiz bir şekilde feshedildiği,  
b) C.N.K. Otomobil ve Deri Koruma Hizmetleri Ticaret Ltd. Şti.ile Doğu Otomotiv Pazarlama ve Ticaret A.Ş. arasında mobil parça onarımına ilişkin bir anlaşma bulunmasına rağmen Doğu Otomotiv servislerine gelen hasarlı parçaların sigorta şirketi eksperleri tarafından belli onarım firmalarına tamir ettirildiği ve bu suretle CNK Ticaret Ltd. Şti.'nin pazar dışına itildiği iddialarının 4054 sayılı Kanun kapsamında olmadığı,
5. Beken Otomotiv San. ve Tic. A.Ş.'nin ilgili pazarda hakim durumda olmadığı ve dolayısıyla Kanun'un 6. maddesinin ihlal edilmediği,
6. Bu nedenlerle hakkında önaraştırma yürütülen teşebbüsler ile ilgili 4054 sayılı Kanun'un 41. maddesi uyarınca soruşturma açılmasına gerek olmadığı ve şikâyetin reddedilmesi gerektiği

görüşlerine yer verilmiştir.

### I. İNCELEME ve DEĞERLENDİRME

#### I.1. Hakkında Önaraştırma Yapılan Taraflar

##### I.1.1. Beken Otomotiv San. ve Tic. A.Ş. (Beken Otomotiv/AUTOKING)

- (5) 2000 yılında kurulan ve AutoKing markasıyla faaliyet gösteren Beken Otomotiv, motorlu taşıtlarda meydana gelen küçük çaplı hasarların birtakım özel tekniklerle bakım ve onarımı faaliyetinde bulunan, ABD kökenli uygulama teknikleri ile malzeme ve ekipmanlarını Türkiye'ye getiren bir Türk "mini onarım" franchise markası ve servis merkezleri zinciridir. AUTOKING faaliyetlerine ABD ve Türkiye'de geçen 6 aylık bir ön hazırlık dönemini takiben 2001 yılında başlamıştır. AUTOKING, "AutoKing Oto Yenileme Sistemleri" ismi altında boyasız kaporta düzeltme, boya hasarlı kaporta düzeltme, boya tamiri, mini yama, iç döşeme tamiri, ön cam tamiri, plastik ve alüminyum parça tamiri, oto bakım ve koruma, alüminyum alaşımlı jant tamiri, leke çıkarma hizmetleri sunmaktadır. AutoKing Oto Yenileme Sistemleri'nde amaç araçların iç ve dış aksamlarındaki küçük ölçekli hasarların, aracın orijinalliğinin korunarak giderilmesi, yenilenmesi ve dış etkilere karşı korunmasıdır. AUTOKING'in merkezi İstanbul'da olup, Türkiye'nin birçok ilinde servis merkezi bulunmaktadır. Firma 2008 yılında 29, 2009 yılında 33, halihazırda ise 50 hizmet noktasıyla faaliyet göstermektedir.
- (6) AUTOKING mini hasar onarım hizmetlerini araç sahibi müşterilere perakende olarak sunmanın yanı sıra, sigorta şirketleri ile yaptığı sözleşmeler çerçevesinde sigorta şirketleri aracılığıyla da gerçekleştirmektedir.

##### I.1.2. Sigorta Şirketleri

- (7) Şikayete konu olan, Anadolu Sigorta A.Ş., Aksigorta A.Ş., Allianz Sigorta A.Ş., Başak Groupama Sigorta A.Ş., Güneş Sigorta A.Ş., Ankara Sigorta A.Ş., Birlik Sigorta A.Ş., HDI Sigorta A.Ş., AIG Sigorta A.Ş., Aviva Sigorta A.Ş. ve Yapı Kredi Sigorta A.Ş. unvanlı şirketler Türkiye'de sigortacılık sektöründe faaliyet göstermektedirler. Söz konusu şirketlerin de içinde bulunduğu, Türkiye'de kasko sigortacılığı alanında faaliyet gösteren tüm sigorta şirketlerinin, Türkiye Sigorta Birliği verilerine göre 2008, 2009 yılları ile 2013 yılı Ağustos ayı itibarıyla kasko sigortası alanında ürettikleri prim bazındaki pazar payları aşağıdaki tabloda yer almaktadır:

## 13-57/808-345

Tablo 1: Kasko Sigortacılığı Pazar Payları

Sigorta Şirketi	Prim Bazında Pazar Payı (%)		
	2008	2009	2013 (ilk 8 ay)
Anadolu	12,51	13,17	16,29
Axa	17,79	16,48	14,63
Allianz	6,57	6,49	11,86
Ak	10,06	10,01	9,27
Groupama	8,32	6,84	5,26
Ergo	7,67	7,71	4,03
Güneş	7,04	7,10	4,80
Eureko	4,11	4,00	4,90
Yapı Kredi	4,00	3,79	4,05
Mapfre Genel	3,45	3,92	4,48
Sompo Japan	3,17	3,14	3,60
HDI	2,22	2,26	3,13
Ray	2,79	2,74	1,74
Halk	1,07	0,99	1,57
Liberty	1,20	0,98	1,49
Aviva	1,57	1,85	1,75
Zurich	1,37	1,64	1,02
Neova	0,00	0,00	1,28
Ziraat	0,00	0,00	1,01
Ankara	2,00	2,31	0,86
Dubai Group	0,01	1,24	0,62
Generali	1,29	1,14	0,63
Işık	0,88	0,84	0,65
Aig	0,21	0,21	0,30
T. Nippon	0,00	0,10	0,37
Hür	0,15	0,12	0,14
SBN	0,44	0,54	0,13
Koru	0,00	0,00	0,04
Euro	0,11	0,34	0,10
Demir	0,01	0,06	0,01
Toplam	100	100	100

Kaynak: Türkiye Sigorta Birliği verileri

### 1.2. İlgili Pazar

#### 1.2.1. İlgili Ürün Pazarı

(8) İlgili ürün pazarı “mini hasar onarımı hizmetleri” olarak belirlenmiştir.

#### 1.2.2. İlgili Coğrafi Pazar

(9) Mini hasar onarımı hizmetlerinin ülke çapında sunulabilir nitelikte olması nedeniyle ilgili coğrafi pazar “Türkiye” olarak tespit edilmiştir.

### I.3. Pazar Hakkında Bilgi

- (10) Mini hasar onarımı hizmetleri, belli adetsel ve ölçüsel limitler içinde kalan hasarların, klasik onarım yöntemlerine göre daha hızlı ve ekonomik şekilde onarılarak tüketiciye zaman ve para tasarrufu sağlayan ve araç orijinalliğini azami ölçüde koruyan hizmetler olarak tanımlanmaktadır. Mini onarım hizmetlerinin avantajı, örneğin kaporta veya tamponda küçük çaplı bir hasar olduğunda normal bakım onarım hizmetlerinde tüm kaportanın boyanması ya da tamponun tamamen değiştirilmesi gerekirken, mini hasar onarımı teknikleri uygulandığında parça değişimi olmaksızın sadece hasarlı bölge tamir edilmekte, bu şekilde hem maliyet avantajı sağlanmakta hem de araç değer kaybetmemektedir.
- (11) Mini hasar onarımı hizmetleri, hizmet bedelinin ödenme şekline göre, kasko poliçesi sahibi tüketicilere sigorta şirketlerinin mini onarım avantaj hizmet paketleri kapsamında verilmesinin yanı sıra, sigorta hasar onarım dosyası kapsamında ve araç sahibi tüketiciler tarafından bedelli perakende hizmet olarak da yaygınlıkla sunulmaktadır. Dolayısıyla mini hasar onarımı hizmetlerinin sunumuna ilişkin olarak aşağıdaki gibi bir tasnif yapmak mümkündür.
- Sigortacılık sistemi kapsamında verilen ve bedeli sigorta şirketleri tarafından ödenen hizmetler: Söz konusu hizmetler kasko poliçesi kapsamında verilen mini onarım paket hizmetleri ile kasko ve trafik sigortası dosya hasar onarımları kapsamında yapılan mini onarım hizmetleridir.
  - Sigorta sistemi dışında kalan tüketiciler tarafından ödenen hizmetler: Sigorta sistemi dışında kalan hasar onarımları kapsamına giren hizmetler ile araç sahiplerinin bedeli karşılığında satın aldıkları mini onarım hizmetleri bu kapsamdadır.
- (12) Mini hasar onarımı hizmetleri Türkiye'de halihazırda AUTOKING gibi mini hasar onarımında özelleşmiş teşebbüslerin yanı sıra otomotiv markalarının yetkili servisleri, bağımsız tamirhaneler, oto bakım, koruma ve kuaför hizmeti veren teşebbüsler, mobil parça onarım zincirleri, cam onarım ve değişim servisleri tarafından verilmektedir. Mini hasar onarımı hizmetinin sunumuna ilişkin olarak ülkemizde herhangi bir hukuki veya fiili giriş engeli bulunmamaktadır. Bunun yanı sıra hizmetin sunumu için lisans alma zorunluluğu mevcut değildir. Hizmet türüne göre fiyatları 500 ile 3000 ABD Doları arasında değişen alet, edevat ve kimyasal yatırımının yanı sıra 1-3 günlük eğitim süresi sonunda hizmetin aktif bir şekilde sunulması mümkündür. Hizmetin sunumu için gerekli alet, edevat ve kimyasallar yurt içinden veya dışından çok sayıda sağlayıcıdan kısa sürede temin edilebilmektedir. Mini onarım hizmetleri, ek hizmet olarak mevcut bakım onarım servislerine kolaylıkla adapte edilebilmektedir. Aktarılan tüm bu sebeplerle ülkemizde mini hasar onarımı hizmetinin sunan çok sayıda teşebbüs bulunmaktadır.
- (13) Aşağıda Tablo 2'de halihazırda mini hasar onarımı sunan teşebbüslerin sayısına ilişkin tahmini verilere yer verilmiştir.

**13-57/808-345**

Tablo 2: Mini Hasar Onarımı Sunan Teşebbüslerin Sayısı

Teşebbüsün Niteliği	Teşebbüslerin Sayısı	Mini Hasar Onarımı Sunan Teşebbüslerin Oranı	Mini Hasar Onarımı Sunan Teşebbüs Sayısı
Marka Yetkili Servisleri	(.....)	(.....)	(.....)
Bağımsız Tamirhaneler*	(.....)	(.....)	(.....)
Cam Tamiri ve Değişim Hizmeti Veren Teşebbüsler	(.....)	(.....)	(.....)
Oto Bakım, Koruma ve Kuaför Hizmeti Veren Teşebbüsler	(.....)	(.....)	(.....)
Toplam	(.....)	(.....)	(.....)

Kaynak: AUTOKING tarafından gönderilen bilgiler ve raporların hesaplamaları

\*Mini hasar onarımı hizmetinde özelleşmiş teşebbüsler bu kategoride yer almaktadır.

- (14) Tablo 3'te ise AUTOKING ve mini hasar onarımı hizmeti sunan diğer teşebbüslerin ciroları bazında tahmini pazar payları yer almaktadır.

Tablo 3: AUTOKING ve Mini Hasar Onarımı Hizmeti Sunan Diğer Teşebbüslerin Tahmini Pazar Payları (%)

	2008	2009	2010	2011	2012
Marka Yetkili Servisleri	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)
Bağımsız Tamirhaneler	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)
Mini Hasar Onarımı Yapan Teşebbüsler	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)
Oto Bakım, Koruma ve Kuaför Hizmeti Veren Teşebbüsler	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)
Cam Tamiri ve Değişim Hizmeti Veren Teşebbüsler	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)
Mobil Parça Onarımı Hizmeti Veren Teşebbüsler	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)
Toplam	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)
AUTOKING	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)

Kaynak: AUTOKING tarafından gönderilen bilgiler

- (15) Mini hasar onarımı hizmetleri tüketicilere perakende olarak veya sigorta şirketleri aracılığıyla "mini hasar onarım hizmet paketi" kapsamında sunulmaktadır. Mini hasar onarımı sunan teşebbüsler sigorta şirketleriyle belli süreliğine sözleşme yaparak hizmetin fiyatı ve diğer konularda anlaşmakta, sigorta şirketinin tüm kasko sigortası poliçelerine standart bir şekilde mini hasar onarımı hizmet paketi eklenmektedir. Mini hasar onarımı için poliçe sahipleri onarım şirketine herhangi bir ücret ödememekte, hizmetin bedeli sigorta şirketleri tarafından mini onarım sunan teşebbüse ödenmektedir. Bunun karşılığında araç sahipleri sözleşmede yer alan limitler içerisinde kalmak şartıyla mini hasar onarımı hizmetini ücretsiz alabilmekte, herhangi bir tutanak, zabıt, ekspertiz gerekmemekte ve yapılan bakım onarım hizmeti sonucunda hasarsızlık indirimleri kaybolmamaktadır. Yapılacak yıllık onarımların sayısı ve ölçü limitleri ise sigorta şirketleri arasında farklılık gösterebilmektedir.
- (16) 37 adet teşebbüs sigorta şirketleri ile yaptığı sözleşmeler çerçevesinde mini hasar onarım hizmeti paketi sunmaktadır. AUTOKING, OTTO ZENITH, Homer, RS Radyatör, AUTO LIFE CENTER ve Plazma Systems gibi daha çok mini hasar onarımı hizmetlerinde özelleşmiş

## 13-57/808-345

firmaların yanı sıra, Ziebart ve Sonax gibi oto bakım ve koruma hizmetlerinde tanınmış teşebbüsler de sigorta şirketleri aracılığıyla kasko poliçesi sahibi müşterilere hizmet sunmaktadır. AUTOKING 2001 yılında sektöre ilk giriş yapmış teşebbüs niteliğinde olup, diğer teşebbüsler ise 2004 yılından sonra faaliyet göstermeye başlamıştır. Bunun yanı sıra otomotiv markalarının yetkili servisleri de 2011 yılından bu yana sigorta şirketlerine mini hasra onarımı hizmeti vermektedir. 2010 yılından sonra bazı sigorta şirketlerinin de münferit servislerle yaptıkları anlaşmalar çerçevesinde kasko poliçesi sahibi müşterilere hizmet verdiği görülmektedir.

### I.4. Yapılan İncelemeler ve Tespitler

#### I.4.1. Yapılan Görüşmelere İlişkin Bilgi Tutanakları

##### I.4.1.1. Beken Otomotiv San. Tic. A.Ş.

(17) 2009 yılında yapılan yerinde incelemenin ardından görüşülen şirket yetkilisi tarafından konuya ilişkin olarak;

- AUTOKING'in 2000 yılı Haziran ayında kurulduğu, 2001 yılında EGS Sigorta ile asistans hizmeti konusunda anlaşma yapıldığı, mini onarım paketine ilk defa 2001 EGS Sigorta ile olan çalışmada "EGS Ekspres Onarımı" ismi ile yer verildiği, 2002 yılı Haziran ayında ise Güneş Sigorta A.Ş. ile bir anlaşma yapıldığı, daha iyi bir hizmet verebilmek için İstanbul Anadolu yakasında, İzmir ve Ankara'da birer servis noktası açıldığı, plastik kaynak teknolojisine geçilmesi ile birlikte aynı yıl mobil parça onarımı hizmetinin de verilmeye başlandığı ve söz konusu hizmetin daha sonra mini hasar onarımı paketine dahil edildiği,
- Mini hasar onarımı hizmetleri bakımından "Mini Onarım Paketi" adında bir hizmet paketi oluşturulduğu, paket kapsamında sigorta şirketleri ile mini hasar onarımı hizmetine ilişkin bir sözleşme imzalandığı, sigorta şirketleri ile yapılan anlaşma ve hizmet kapsamı veya limitlerinde farklılıklar olabileceği, poliçe başına prim alındığı, bu hizmetin işleyebilmesi için güçlü bir franchise sisteminin şart olduğu, AUTOKING'in de başarısının bu faktöre dayandığı, iyi bir franchise sistemi veremeyen ve müşteriyi memnun edemeyen bir şirketin sigorta şirketleriyle anlaşarak böyle bir hizmeti uzun süreli vermesinin imkansız olduğu,
- Bunun yanı sıra, mini hasar onarımı hizmeti kapsamında sigorta şirketleriyle poliçe bazlı ödeme sistemiyle çalışıldığı, yılbaşında o yıl verilecek mini hasar onarımı hizmeti için poliçe başına bir fiyatın belirlendiği ve poliçe sayısı ile çarpıldığı, bu fiyat belirlenirken geçmiş yıl onarım frekansı rakamları ve gelecek döneme ilişkin tahminlerin dikkate alındığı, böylece sigorta şirketinin mini hasar onarımı bakımından maliyetlerini öngörebildiği,
- Bununla birlikte, yapılan her tamir başına sigorta şirketine ücretlendirme yapılması sisteminin daha önce denendiği, ancak maliyetleri yükseltebilecek bir yöntem olduğu için sigorta şirketleri tarafından fazla kabul görmediği; poliçe bazlı ödeme sisteminin hem müşteri memnuniyeti sağladığı, hem de onarım frekansı artsa bile sigorta şirketlerini öngörülenden farklı bir ödeme yapmak zorunda bırakmadığı; tamirat başına ödeme sisteminde ise en ufak tamirlerde dahi dosya açılıp sigorta şirketleri ile yazışmalar yapılacağından ve müşterilerden belgeler isteneceğinden hizmetin süresinin uzayacağı, söz konusu bürokrasi ve sigorta şirketlerinin ekstra insan kaynağı ihtiyacı ile birlikte maliyetlerin artacağı, bu nedenle poliçe bazlı ödeme sisteminin sigorta şirketleri bakımından daha avantajlı olduğu, tamirat başına ödeme yönteminin ise sigorta şirketlerinin aleyhine olmakla birlikte müşterilerin ve AUTOKING'in lehine olduğu, nitekim hem müşterilerin hem de AUTOKING'in daha



fazla onarım olmasını tercih edeceği, ancak bu durumun sigorta şirketlerinin maliyetini arttıracığı,

- Mini hasar onarımı kapsamı dışında kalan bir hasar varsa AUTOKING'in müşterilerine iki öneri sunduğu; müşterinin hasarsızlık indirimi bozulmuşsa ve eğer ilgili sigorta şirketi ile AUTOKING'in anlaşmalı servis sözleşmesi varsa, hasarın kasko kapsamında giderilebildiği; müşterinin hasarsızlık indirimi bozulmamışsa ve bozulmasını da istemiyorsa, müşterinin kendi isteği üzerine %30 özel indirimle perakende bazda tamirat yapılabildiği, ancak ikinci seçeneğin ise fazla müşteri tarafından tercih edilmediği,
- Mini hasar onarımında sadece ön ve arka tampon tamiri yapılmasına karşın, mobil parça onarımında yaklaşık 25 alüminyum/plastik parçanın (örneğin alüminyum alaşımlı jantlar, motor kaputu, ön çamurluklar vb.) tamir edilebildiği, mobil parça onarımı hizmetinin sigorta şirketlerinin çoğuna verildiği ve AUTOKING dışında pek çok servis ve tamirhanenin de bu tür onarımlar yaptığı, söz konusu hizmetin perakende olarak müşterilere sunulduğu,
- Sektörde faaliyet gösteren rakipler ve pazarın büyüklüğüne ilişkin olarak DR. VINYL'in franchise'ı olan CNK'nın AUTOKING ile aynı dönemde mini hasar onarımı hizmetleri pazarına girdiği, DR. VINYL'den sonra piyasaya Plazma Systems ve Otto Zenith isimli şirketlerin girdiği, Euro Sigorta A.Ş. ve Aviva Sigorta A.Ş.'nin Otto Zenith firmasından mini hasar onarımı hizmeti aldığı, bununla birlikte Aviva Sigorta A.Ş.'nin Otto Zenith'ten memnun kalmayan ya da oradan hizmet almayan belli müşterilerini AUTOKING'e yönlendirdiği, dolayısıyla AUTOKING'in Aviva Sigorta A.Ş. müşterilerine mini hasar onarımı ve mobil parça onarımı hizmeti vermeye devam ettiği, pazara giriş için herhangi bir engel olmadığı ve bu hizmetlerin herhangi bir lisans şartına bağlanmadığı, hizmet için gerekli olan know how'ın yurtdışından elde edilmesinin oldukça kolay olduğu,
- Bu hususlara ek olarak, 25 adet franchise'ı, 31 adet hizmet noktası ile 27 ilde hizmet veren AUTOKING'in mini hasar onarımı pazarında 1,3 milyon adet poliçesinin olduğu, pazardaki toplam kasko poliçesi adedinin 3 milyonun üzerinde olduğu, 15 adet sigorta şirketine mini hasar onarımı hizmeti verildiği, bununla birlikte Aviva Sigorta, Euro Sigorta, Axa Sigorta, Ergo Sigorta, Yapı Kredi Sigorta ve Ray Sigorta ile çalışılmadığı,
- Mobil parça onarımı hizmetlerinde ise 2002-2003 yılında önemli bir pazar payına sahip iken, 2003 yılından itibaren bu tür onarımların oldukça yaygınlaştığı ve çok fazla rakibin ortaya çıktığı, nitekim piyasada bakım-onarım hizmeti veren Auto Life Center'ın mobil parça onarımı konusunda önemli bir pazar payı elde ettiği

ifade edilmiştir.

#### **I.4.1.2. Anadolu Anonim Türk Sigorta A.Ş. (Anadolu Sigorta)**

(18) Yetkili tarafından, 2009 yılında konu hakkında;

- Anadolu Sigorta'nın kasko sigortasında adet ve prim büyüklüğü olarak 2. sırada olduğu,
- Mini hasar onarım hizmetlerine ilişkin olarak ise, söz konusu hizmetin ilk olarak asistans firmaları tarafından Anadolu Sigorta'ya önerildiği, ancak bu hizmetin başka firmalardan sağlanacağı ve önerilen sistemin yaygın hizmet ağı, güvenilirlik ve Anadolu Sigorta'yı temsil edebilme kriterlerini tutturamayacağı tahmin edildiği, dolayısıyla bu tür projelere söz konusu firmalar ile girilmediği;
- AUTOKING ile 2003 yılında mobil tampon tamiri hizmeti konusunda çalışmaya başlandığı, 01.01.2005 tarihinde de mini onarım hizmeti için anlaşma yapıldığı, söz konusu yıllarda AUTOKING'in 7-8 ilde hizmet verdiği, daha sonradan tamirhaneler ve

yurt dışında mini onarım sunan şirketlerin bu hizmeti vermeye çalıştığı, ancak yaygın hizmet ağı, profesyonellik, kurumsallık ve standartların belli olması kriterlerini sağlayamadıkları, bu hususlara ek olarak, Anadolu Sigorta için mini hasar onarımı hizmeti alınan şirketlerin denetlenebilmesi ve müşteri şikâyetlerine cevap verebilmesinin oldukça önemli olduğu, AUTOKING'in yaygın hizmet ağı ve hizmet kalitesinden oldukça memnun olduğu, AUTOKING ile halihazırda mobil parça onarımı ve mini onarım hizmetleri dışında anlaşmalı servis sözleşmesi yapılmadığı, böylece mini onarım hizmeti ile büyük hasar tamirinin karışmasına engel olduğu ve AUTOKING'in ANADOLU SİGORTA müşterileri için sadece mini onarımda uzmanlaşmasının ve iyi hizmet sunmasının amaçlandığı, nitekim müşteri memnuniyetinin ANADOLU SİGORTA için oldukça önemli olduğu,

- DR. VINYL, Otto Zenith ve Plazma ile her yıl sonunda görüşülmesine rağmen belli standartların sağlanamaması nedeniyle söz konusu firmalar ile çalışılmasının tercih edilmediği, zira mini hasarların daha sonra Anadolu Sigorta'ya büyük hasarla birlikte dönebildiği ya da Anadolu Sigorta bakımından memnuniyetsiz müşteri yaratabildiği,
- Mini hasar onarımı hizmetlerinde birden fazla şirketle çalışılması durumunda, standartların tutturulmasının zorlaşacağı, bu durumun hem Anadolu Sigorta hem de mini onarım şirketi için maliyet dezavantajı yaratacağı, Anadolu Sigorta'nın toplu alım niteliğindeki pazarlık gücünü bölmesinin maliyet artışına sebep olacağı, mini onarım şirketinin ise standartların tutturulması amacıyla daha yüksek fiyat talep edeceği,
- Anadolu Sigorta'nın müşterilerinden mini hasar onarım hizmetini kullananların oranının %(.....) olduğu, dolayısıyla bir mini onarım şirketinin tekelleşerek Anadolu Sigorta'ya herhangi bir dayatmada bulunmasının mümkün olmadığı,
- Son olarak, mini onarım ve mobil parça tamirinde poliçe bazlı ödeme yapılmasının Anadolu Sigorta tarafından makul karşılandığı, fiyat tespiti yapılırken geçmiş yıllara ait veriler ışığında tamirat frekansının tahmin edilerek bir maliyet öngörüsünde bulunduğu; bununla birlikte tamir bazlı ödeme sistemine geçilmesinin onarım maliyetini çok değiştirmeyeceği, nitekim poliçe bazlı sistemde öngörülen onarım frekansı ile gerçekleşen tamirat sayısı arasında çok ciddi farklar oluşmadığı, ancak bu sistemin tercih edilmesi durumunda iş yükünün artacağı tahmin edildiği, ayrıca her tamir işleminde Anadolu Sigorta'dan onay bekleneceği için tamir süresinin uzayacağı ve bu durumun müşteri memnuniyetini olumsuz yönde etkileyeceği

ifade edilmiştir.

#### **I.4.1.3. Yapı Kredi Sigorta A.Ş. ile yapılan görüşme (Yapı Kredi Sigorta)**

(19) 2009 yılında yapılan görüşmede yetkili tarafından,

- Yapı Kredi Sigorta'nın kasko sigortasında pazar payının %(.....) olduğu, kasko sigortacılığında çok fazla kar edilmediği, zira kasko sigortacılığında hizmet rekabetinden çok fiyat rekabetinin söz konusu olduğu ve zarar etme ihtimalinin çok yüksek olduğu,
- Müşterilere halihazırda mini hasar onarımı hizmeti sunulmadığı, ancak müşterilerden bu yönde çok fazla talep geldiği, mini onarım hizmeti olmadığı için poliçe yapmayan müşteriler bile olduğu, bu uygulamanın Türkiye'de yeni bir uygulama olması nedeniyle öncelikle bu pazarın gözlenmek istendiği, sonrasında bu alanda hizmet verilmesinin planlandığı, hizmet vermeye başladıktan sonra geri dönüşün zor olması sebebiyle fiyat konusunda pazarlık gücünün kaybedilmesinden çekinildiği, Yapı Kredi Sigorta haricinde mini onarım hizmeti vermeyen bir ya da iki sigorta şirketi daha olduğu,

## 13-57/808-345

- Yapı Kredi Sigorta'nın anlaşmalı servisleri bulunduğu, tamir gerçekleştikten sonra Yapı Kredi Sigorta'nın parayı servise ödediği, bunun haricinde müşterilere mobil parça onarımı hizmeti de verildiği, bu kapsamda küçük çaplı tampon, cam, döşeme tamiri yapıldığı, mini onarım hizmeti veren şirketlerden hizmet alındığı ancak bu hizmetin mini onarım paketi kapsamında değil, hasar özelinde yapılan bir işlem olduğu, hasarın bu kapsamda tamir edilmesine eksperin karar verdiği, bu kapsamda AUTOKING ile çalışıldığı,
- Diğer yandan, CNK ile mobil parça hizmetinde Şubat 2009'a kadar çalışıldığı ancak kurumsallaşma sıkıntıları olması nedeniyle artık çalışılmadığı, nitekim CNK'nın kendi bayisiyle ticari bir anlaşmazlık yaşadığı ve YAPI KREDİ Sigorta'nın 2 yıl önce CNK'ya yapmış olduğu bir ödemeyi bayisine aktarmadığının anlaşıldığı, bunun üzerine Yapı Kredi Sigorta'nın zor durumda kaldığı,
- Son olarak, mobil parça onarımı hizmetinde hasar bazında ödeme sistemi uygulandığı, bu hizmetin sunumu için iyi bir servis ağı kurmanın şart olduğu, AUTOKING'in bu konuda CNK'ya göre daha profesyonel olduğu ve CNK servis ağının yetersiz olduğu, eksperlerin de hasarlı parçaları daha hızlı ve iyi hizmet veren şirketleri tercih ettiği, bu nedenle hasarlı parçaların eksperler tarafından daha çok AUTOKING'e yönlendirildiği

ifade edilmiştir.

### 1.4.1.4. Ak Sigorta A.Ş. ile yapılan görüşme (Ak Sigorta)

(20) 2009 yılında yapılan görüşmede şirket yetkilisi tarafından,

- Mini onarım kapsamında yapılan onarımların küçük çaplı, göçük ve çiziklere yönelik, tamamen estetik amaçlı onarımlar olduğu, bu hizmetin binek ve ticari araçlara verildiği; mobil parça onarımının ise onarım standartları çerçevesinde plastik parçaların onarılması hizmetinden oluştuğu; mobil parça onarımının temelinde maliyetlerin azaltılması amacının yattığı, mini onarımda ise amacın hem maliyetleri azaltmak, hem de hasarsızlık indiriminin bozulmaksızın müşteri memnuniyetini artırmak olduğu,
- AUTOKING ile mini hasar onarımı alanında 03.04.2006 tarihinde, mobil parça onarımı alanında ise daha önceki yıllarda çalışılmaya başlandığı, mobil parça onarımı hizmetinin servislerce de verilmesinin mümkün olduğu, ancak servislerin daha fazla yedek parça satışı yapmak için onarım yerine değiştirme yapmayı tercih ettiği ve parçayı tamir etseler bile değiştirme parası istediği, ayrıca çok fazla tamirat yapmadıkları için servis çalışanlarının el becerilerinin de gelişmediği, servisler bu onarım tekniklerini öğrenip uygulasalardı zaten AUTOKING ve CNK gibi firmalara ihtiyaç duyulmayacağı,
- Bununla birlikte, AUTOKING ve CNK'nın yanı sıra servislere de mobil parça onarımı yaptırıldığı, mobil parça onarımında (servislerde yapılmayan onarımlarda) CNK ile çalışma oranının tahminen %(.....) civarında olduğu, kalan onarımların ise AUTOKING'de yaptırıldığı, bunda en önemli etkenin kalite ve maliyet tasarrufu olduğu
- Yakın zamanda servislerin de CNK ve AUTOKING gibi firmalarla rekabet edebilmek için bu tür onarım yöntemlerini öğrenerek kendilerini geliştirmelerinin beklendiği,
- Mini onarım hizmeti alınırken her yılın şubat-mart aylarında bu hizmeti veren firmalarla görüşüldüğü, kural olarak en az 3 şirketten teklif alındığı, sözleşmelerin her yıl yenilendiği; fiyat, yaygınlık, müşteriye ulaşımı, müşteri memnuniyeti gibi hizmet ve onarım kalitesi dikkate alınarak mini hasar onarımı hizmeti alınacak şirketin kararlaştırıldığı; AUTOKING'in tercih edilmesinin en önemli sebebinin yaygın hizmet

ağı olduğu, 2009 yılı Mayıs ayı itibariyle AUTOKING'in 25 ilde 29 hizmet noktasında hizmet sunduğu, geçmişe yönelik onarımlarla ilgili müşteri şikayeti geldiğinde AUTOKING'in geriye dönük kayıtlarında oldukça detaylı bilgiler (onarım öncesi-sonrası fotoğrafları, kullanılan onarım tekniği gibi) bulunduğundan sorun çözümünde AK Sigorta'ya çok yardımcı olduğu, AK Sigorta tarafından mini hasar onarımı hizmetlerine ilişkin olarak yapılan anketlerde müşterilerin AUTOKING'den %(.....) oranında memnun kaldığı; buna karşın CNK'nın hizmet noktasının sınırlı kaldığı, OTTO ZENITH firmasının ise verdiği teminatın zayıf olması ve hizmet kalitesinin yetersiz olması nedeniyle tercih edilmediği, mobil parça onarımında hasarlı araçların eksperler tarafından çoğunlukla AUTOKING'e yönlendirildiği, bunun nedeninin ise AUTOKING'in daha fazla hizmet noktası ile daha kaliteli hizmet vermesi olduğu; bu hizmetler kapsamında CNK'nın kalitesinden çok memnun kalınmadığı ve kurumsallaşmadığı,

- Mini onarım hizmetleri bakımından poliçe bazlı yıllık ödeme sisteminin tercih edilmesi sebebiyle bu hizmetin yalnızca AUTOKING'den alındığı, yıllık yapılacak ödeme hesaplanırken geçmiş yıl verilerinden yararlanıldığı, öngörüler ve yıllık gerçekleşen rakamlar karşılaştırıldığında öngörülerin tuttuğu, hatta bazen daha fazla hasar onarımı yapıldığı, poliçe bazlı yıllık ödeme yapılmasının amacının operasyon yükünü (telefon ihbarı almak, eksper görevlendirmesi, onay verilmesi vb.) azaltmak olduğu, aksi takdirde iş yükünün çok fazla artacağı, mobil parça onarımı hizmetleri bakımından ise dosya bazında her parça için ayrı ödeme yapılmasının tercih edildiği belirtilmiştir. Bu hususlara ek olarak, mini hasar onarımı hizmetlerinde birden fazla firma ile çalışılmasının etkin olmayacağı, zira tek firmayla çalışmanın hem daha düşük maliyetli hem de takibi kolay olan bir yöntem olduğu, mobil parça onarımında ise 2 firma (CNK ve AUTOKING) ile çalışıldığı, Auto Life Center ve Plazma isimli firmaların ise hizmet kalitesinin yetersiz olması nedeniyle söz konusu firmalarla çalışılmadığı
- Diğer yandan, mini hasar onarımında müşteri memnuniyetinin önemli olduğu, çıkarlara ters düşmesi durumunda bu hizmeti vermekten vazgeçebileceği, bu nedenle bu hizmeti sunan bir şirketin pazarda çok büyüyerek AK Sigorta'ya yüksek bir fiyat uygulaması gibi bir dayatma yapmasının söz konusu olamayacağı, nitekim halihazırda pazar lideri konumundaki Axa Sigorta'nın bu hizmeti vermediği,
- Son olarak, yurt dışında mini onarım kapsamındaki hizmetlerin bireyler tarafından verildiği, pazara girişin oldukça kolay olduğu, 5-6 yıl önce yaşanan doludan en çok etkilenen Hyundai firmasının çalıştığı sigorta şirketlerinin hasar sayısının çok fazla olması nedeniyle AUTOKING'in yanı sıra yurtdışından getirilen çok sayıda eleman aracılığıyla onarımların tamamlandığı

belirtilmiştir.

#### **I.4.2. Teşebbüslerden Elde Edilen Bilgi ve Belgeler**

- (21) Öneri kapsamında raportörlerin talebi üzerine bazı teşebbüslerce Kuruma konuya ilişkin bilgi gönderilmiştir.

##### **I.4.2.1. Ato Otomotiv Tamir Teknikleri San. Tic. A.Ş. (OTTO ZENITH)**

- (22) Kurum kayıtlarına 27.05.2009 tarihinde intikal eden, OTTO ZENITH tarafından gönderilen yazıda, OTTO ZENITH'in 2008 yılı Şubat ayında kurulduğu ve merkezinin İstanbul'da bulunduğu ifade edilmiştir. Şirketin sigorta şirketleri ile yapılan sözleşmeler çerçevesinde, estetik mini hasar, estetik midi hasar, estetik maksı hasar ve mobil tampon ve plastik aksam onarım hizmetleri sunduğu belirtilmiştir. Parça değişimsiz bir hasar onarım hizmeti olan estetik midi tamir hizmetinin Türkiye sınırları içerisinde sadece OTTO ZENITH tarafından

### 13-57/808-345

sunulduğu bilgisi verilmiştir. OTTO ZENITH tarafından verilen hizmet kalemleri; kaporta hasarları, boya hasarları, tampon tamiri, plastik parça hasarları, iç döşeme hasarları, ön cam hasarları, boya hasarsız kaporta göçükleri, trim işçilikleri, klima radyatörü tamiri, klima radyatör alüminyum boru tamiri, radyatör plastik aksam tamiri, jant tamiri, mekanik ve elektrik işçilikleri olarak sıralanmıştır.

- (23) Ayrıca, OTTO ZENITH'in 25.05.2009 tarihi itibarıyla 31 adet standart uygulama noktası/anlaşmalı servisinin olduğu, bu sayının içinde şirket merkezi ile 1 adet şubenin de bulunduğu, geriye kalan 29 standart uygulama merkezinden 27 tanesinin faal olduğu, 2 tanesinin ise yapılanma aşamasında olduğu, OTTO ZENITH'in her bir standart uygulama noktası ile "Otto Zenith Standart Uygulama Noktası Anlaşması" imzaladığı belirtilmiştir.
- (24) Sunulan hizmetlere ilişkin know-how'ın şirket genel müdürünün geçmiş bilgi, deneyim ve araştırmalarının sonucu ve doğrudan yurt dışı firmalardan ve yurt dışı firmaların Türkiye distribütörlerinden temin edildiği bilgisi yer almaktadır. Kullanılan tamir tekniklerinin uzun yıllardır tüm dünyada ve Türkiye'de kullanılan ve klasik yöntemlerin modernizasyonu ile geliştirilen ve internet üzerinden dahi temin edilebilecek yöntemler olduğu ifade edilmiştir. Yazıda ayrıca pazarda 2009 yılı Mayıs ayı itibarıyla küçük çaplı hasar tamiri yapan tüm şirketlerin sahip olduğu toplam (.....)adet poliçe olduğu bilgisi verilmiştir.

#### **1.4.2.2 Eren Otomotiv İthalat İhracat Sanayi ve Ticaret Ltd. Şti. (AUTO LIFE CENTER)**

- (25) Kurum kayıtlarına 26.05.2009 tarihinde intikal eden yazıda, AUTO LIFE CENTER'ın yaklaşık dört yıldır hizmet verdiği ve merkezinin İstanbul'da bulunduğu ifade edilmiş, sunduğu hizmetler ise her türlü plastik parça tamiri, tabii plastik uyumlandırma tekniği, tüm radyatörler ve klima bağlantı boruları onarımı, jant tamiri ile cam, döşeme tamiri, boya hasarsız kaporta düzeltme boya tamiri, mini yama, oto bakım ve koruma hizmetleri olarak sıralanmıştır. Şirketin 2009 yılı Mayıs ayı itibarıyla İstanbul ve İzmir'de ikişer adet olmak üzere, toplam 8 ilde 10 adet servis noktası bulunduğu ve servis noktaları ile "Auto Life Center Servis Sözleşmesi" imzalandığı sunulan bilgiler arasındadır. Şirketin 2009 yılı Mayıs ayı itibarıyla herhangi bir sigorta şirketi ile mini onarım hizmetleri konusunda yapmış olduğu bir anlaşmasının bulunmadığı ve bu konuda herhangi bir çalışmasının mevcut olmadığı, yalnızca mobil parça onarımı konusunda faaliyet gösterdiği ifade edilmiştir.
- (26) Mobil parça onarımı konusunda ise SBN Sigorta, Euro Sigorta, Zurich Sigorta, Genel Sigorta, HDI Sigorta, Ray Sigorta, Başak Groupama Sigorta, Işık Sigorta, Güven sigorta, Ankara Sigorta, Güneş Sigorta ve Generali Sigorta ile yapılan sözleşmeler çerçevesinde çalışıldığı; Türkiye'de bu alanda faaliyet gösteren firmalar arasında pazar payı olarak 2009 yılı Mayıs ayı itibarıyla AUTO LIFE CENTER'ın ikinci sırada olduğu bilgisi verilmiştir. Son olarak, firmanın vermiş olduğu hizmetlere ilişkin olarak dış kaynaklı herhangi bir firma ile işbirliği veya know-how transferi olmadığı, AUTO LIFE CENTER'ın kendi geliştirmiş oldukları sistemler ile hizmet veren yerli bir firma olduğu öğrenilmiştir.

#### **1.4.2.3. Aviva Sigorta A.Ş. (AVIVA SİGORTA)**

- (27) Kurum kayıtlarına 11.06.2009 tarihinde intikal eden AVIVA SİGORTA tarafından gönderilen yazıda, AVIVA SİGORTA'nın hasarlı plastik ve alüminyum parçaların mobil tamiri hizmetini 09.04.2007-09.04.2009 tarihleri arasında AUTOKING'den aldığı, 02.07.2008 tarihinden sonra ise OTTO ZENITH firmasıyla çalışılmaya başlandığı; kasko sigortalı müşterilerine sunulan mini onarım hizmetleri bakımından ise AUTOKING ile 01.10.2007-30.09.2008 tarihleri arasında çalışıldığı, ancak 22.12.2008 tarihi itibarıyla söz konusu hizmetin OTTO ZENITH firmasından alındığı belirtilmiştir.
- (28) Mini hasar onarımı konusunda hizmet alınacak firmada aranan kriterlere yönelik olarak AVIVA SİGORTA'nın, firmanın anonim şirket olarak yapılanması, ülke genelinde ve bilhassa

## 13-57/808-345

büyük illerde faaliyet gösteriyor olması, tüm Türkiye’de il ve ilçelere yaygınlaşma hedefinin bulunması ve gerekli her tür know-how’a sahip olması gibi özellikler aradığı bilgisi verilmiştir. OTTO ZENITH’in tercih edilme sebebinin ise verilen işçilik, operasyonel hizmetler ile organizasyon yapısının birinci sınıf olması, kullanılan malzemelerin kaliteli ve çevreye duyarlı olması, idari, ticari ve teknik denetimlerin bulunması, müşteri şikâyetlerine yönelik düzeltici ve önleyici tedbirler alıyor olması, müşteri memnuniyeti odaklı ve memnuniyet anketlerine göre oranların çok yüksek olması olduğu belirtilmiştir.

- (29) OTTO ZENITH firmasından alınan hizmetler, mobil plastik ve alüminyum parça tamiri, mini hasar onarımı, midi hasar onarımı ve maksı hasar onarımıdır. Mobil plastik ve alüminyum parça tamirine ilişkin sözleşme 02.07.2008’de imzalanmış olup, 2 yıl için geçerlidir. Sözleşmeye göre dosya başına ödeme sistemi benimsenmiş ve OTTO ZENITH sunduğu hizmetler için 1 yıl garanti vermektedir.
- (30) Aviva Estetik Mini Tamir, Aviva Estetik Midi Tamir ve Aviva Estetik Maksı Tamir hizmetlerine ilişkin OTTO ZENITH ile 22.12.2008’de yapılmış olan ve 1 yıl geçerli olan sözleşmede oto kasko ve trafik poliçesi kapsamında poliçenin 1 yıllık geçerlilik süresi boyunca OTTO ZENITH tarafından sigortalılara ve mağdurlara verilecek estetik mini, midi ve maksı tamir hizmetlerine ilişkin koşul ve şartlar belirlenmiştir. Bu kapsamda verilecek hizmetler belli limitler dahilinde kaporta hasarları, boya hasarları, tampon ve plastik parça hasarları, iç döşeme hasarları, ön cam hasarları, alüminyum parça hasarları, jant hasarları, trim işçilikleri, mekanik işçilikler, elektrik işçilikleridir. Gelen yazıda mini hasar onarımı hizmetinde OTTO ZENITH’e yapılan ödemelerin her bir hasar dosyası başına, aylık ve toplu olarak yapıldığı belirtilmiştir.
- (31) Yazıda son olarak AVIVA SİGORTA’nın ihtiyaçları doğrultusunda OTTO ZENITH dışında başka firmalarla da çalışmasının mümkün olduğu, bu hususta yapılmış müracaatlar bulunduğu, bunlar değerlendirilip uygun görüldüğü takdirde ilgili firmalarla da çalışılabileceği, ancak henüz bir karar verilmediği belirtilmiştir.

### 1.4.2.4. Euro Sigorta A.Ş. (EURO SİGORTA)

- (32) EURO SİGORTA tarafından gönderilen ve Kurum kayıtlarına 26.05.2009 tarihinde intikal eden yazıda, EURO SİGORTA’nın motorlu araç sigortası hasarlarında mobil parça onarımı ve kasko sigortası müşterilerine sunulan mini hasar onarımı hizmetleri konusunda OTTO ZENITH markası ile faaliyet gösteren firmadan karşılıklı imzalanan sözleşme çerçevesinde hizmet aldığı ifade edilmektedir. Mini onarım hizmetlerinin “estetik mini tamir hizmetleri” adı altında sunulduğu ve bu hizmetle ilgili OTTO ZENITH ile 17.02.2009 tarihinde 1 yıl geçerli olan bir sözleşme imzalandığı belirtilmiştir. Söz konusu sözleşmeye göre EURO SİGORTA kasko poliçesi kapsamında, poliçenin geçerlilik süresi boyunca kasko müşterilerine bedelsiz olarak verilecek “estetik mini tamir hizmetleri”ni OTTO ZENITH’den alacaktır.
- (33) EURO SİGORTA tarafından gönderilen yazıda ayrıca, mini hasar onarımı hizmetlerinin sunumunda birlikte çalışılacak firmanın Türkiye genelinde kasko sigortalarının satışında yoğunluğu bulunan bölge ve illerde teşkilatının bulunması, hizmet noktalarının müşteri ihtiyaçlarına cevap verecek yeterlilikte olması gibi kriterlerin arandığı ifadesi yer almaktadır. OTTO ZENITH’in tercih edilme sebebinin ise söz konusu kriterleri taşımasının yanı sıra, firma sahiplerinin otomotiv, mini onarım hizmetleri konusunda yeterli tecrübe ve birikime sahip olmaları olduğu belirtilmiştir.
- (34) Estetik mini tamir hizmetleri kapsamında yer alan hizmet kalemleri belirli limitler dahilinde boya hasarlı kaporta tamiri, boya tamiri, boyasız kaporta göçük tamiri, iç döşeme tamiri, ön cam tamiri ve limitsiz olarak plastik tampon ve parça tamiridir. Taraflar arasında yapılan sözleşmede OTTO ZENITH’e sunduğu hizmet karşılığında EURO SİGORTA tarafından poliçe başına ödeme yapılacağı, sözleşmenin 1 yıl süre ile geçerli olduğu ifade edilmektedir.

## 13-57/808-345

Gelen yazıda son olarak mini hasar onarımı konusunda OTTO ZENITH dışında başka bir firmadan hizmet alınmadığı bilgisi verilmiştir.

### I.5. Gerekçe ve Hukuki Dayanak

(35) Öneri konusunu oluşturan şikâyet başvurularında yer alan iddialar özet olarak şu şekilde sıralanabilir:

- Şikâyet konu olan sigorta şirketlerinin müşterilerine kasko sigortası kapsamında sundukları "mini hasar onarımı" hizmetine ilişkin AUTOKING ile yaptıkları münhasırlık içeren anlaşmaların AUTOKING'i mini hasar onarımı hizmetinde hakim duruma getirdiği ve pazara girişleri engellediği iddiası,
- Yapı Kredi Sigorta ile CNK arasında imzalanmış olan mobil tampon ve plastik parça onarımına ilişkin sözleşmenin Yapı Kredi Sigorta tarafından nedensiz bir şekilde feshedildiği, fesih sebebinin CNK'nın Rekabet Kurumuna sigorta şirketleri ve AUTOKING'i şikâyet etmesinden kaynaklanabileceği iddiası,
- Doğu Otomotiv servislerine gelen hasarlı araçların mini onarım niteliğindeki işlemlerinin sigorta şirketi eksperleri tarafından sadece sigorta şirketinin anlaşmalı olduğu firmalara yönlendirildiği ve bu şekilde CNK'nın pazar dışına itildiği iddiası,
- Sigorta şirketlerinin münhasıran AUTOKING ile çalışmak ve mini hasar onarımı pazarını bölüşmek için aralarında anlaşmaları iddiası,
- AUTOKING'in kasko poliçesi kapsamı dışında yer alan perakende hizmetler için poliçe sahibi müşterilere %30 oranında indirim uygulayarak mini hasar onarımı hizmetleri pazarındaki hâkim durumunu kötüye kullandığı iddiası.

(36) Şikâyet başvurularında yer alan söz konusu iddialar, 4054 sayılı Kanun'un 4. ve 6. maddeleri kapsamında ayrı ayrı değerlendirilecektir.

#### I.5.1. Kanun'un 4. Maddesi Kapsamında Değerlendirme

(37) 4054 sayılı Kanun'un 4. maddesine göre 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 hukuka aykırı ve yasaktır. Teşebbüsler arasında gerçekleştirilen yatay ve dikey anlaşmalar rekabeti kısıtlayıcı nitelikte olmaları durumunda söz konusu madde kapsamında değerlendirilmektedir.

##### I.5.1.1. AUTOKING ve Sigorta Şirketleri Arasındaki İlişkinin Niteliği

(38) Yapılan değerlendirmeler sonucunda, sigorta şirketlerinin müşterilerine sunduğu mini onarım hizmetinin nihai kullanıcısının sigorta şirketinin müşterisi araç sahipleri olduğu, sigorta şirketlerinin söz konusu hizmetin nihai kullanıcısı değil, satışını yapan bir teşebbüs olduğu anlaşılmaktadır. Bu bilgiler ışığında, sigorta şirketleri ile AUTOKING arasında var olan mini hasar onarımına yönelik ilişkinin dikey bir ilişki olduğu, 15 adet sigorta şirketi ile AUTOKING arasında akdedilen sözleşmelerin de dikey bir anlaşma olduğu değerlendirilmektedir.

##### I.5.1.2. Mini Hasar Onarımı Sözleşmeleri Hakkında Değerlendirme

(39) Sigorta şirketleri ile AUTOKING arasında var olan dikey ilişki yapılan sözleşmeler ile sağlanmaktadır. Sigorta şirketleri ile imzalanan standart formattaki sözleşmelerde, sigorta şirketlerinin poliçelerinde yer alacak mini onarım hizmetinin çerçevesi oluşturulmuş, hizmetten faydalanacak sigortalılara sunulacak hizmet kalemlerinin ölçü ve koşulları düzenlenmiş (kaç adet bakım-onarım yapılacağı, hangi ölçüdeki hasarlara müdahale edileceği, araç bakımından kaç gün içinde yapılacağı, müşteri memnuniyeti vs) ve sigorta

### 13-57/808-345

şirketi ile AUTOKING arasındaki ödemelerin ne şekilde yapılacağı belirlenmiştir. Sözleşme sürelerinin 1-2 yıl olarak tespit edildiği görülmektedir.

- (40) Sigorta şirketlerinin kasko sigortası kapsamında sundukları mini hasar onarımı hizmetini münhasıran AUTOKING'den almaları sonucu söz konusu şirketin piyasada tekel konumuna geldiği, CNK'nın rekabete aykırı bir şekilde piyasa dışına itildiği ve piyasaya girişlerin engellendiği iddialarının değerlendirilebilmesi için AUTOKING ile sigorta şirketleri arasında mini hasar onarımı konusunda yapılan sözleşmelerin Kanun'un 4. maddesi çerçevesinde dikey bir kısıtlama içerip içermediği incelenmelidir.
- (41) Bu nevi sözleşmelerde dikey kısıtlamalar daha çok rekabet etmeme yükümlülüklerinin getirilmesiyle oluşan münhasırlık uygulamaları şeklinde ortaya çıkmaktadır. Rekabet etmeme yükümlülüğü doğrudan veya dolaylı yollardan getirilebilmektedir. Sözleşmeler incelendiğinde münhasırlığa ilişkin herhangi bir anlaşma maddesi bulunmadığı görülmektedir. Dolayısıyla söz konusu sözleşmeler bakımından doğrudan bir rekabet etmeme yükümlülüğünün bulunmadığı anlaşılmaktadır. Bundan sonraki aşamada ise, AUTOKING ve sigorta şirketleri arasındaki sözleşmede veya sözleşmesel ilişkide dolaylı bir rekabet etmeme yükümlülüğüne yol açan durumların varlığı araştırılmalıdır.
- (42) Dolaylı rekabet etmeme yükümlülükleri, sözleşmede yer alan indirim, prim sistemi vb. uygulamalarla hayata geçirilebileceği gibi, sözleşmede yer almamakla birlikte taraflar arasındaki ticari iş ilişkileri ve fiili bir takım davranışlar yoluyla (hediye, iskonto, para, bedelsiz ürün ve/veya rakip ürünlerin kullanılması halinde sözleşmenin feshi ve/veya iş akdinin devamı için veya ödemelerde dezavantajlı şartlar öne sürülmesi gibi) ortaya çıkabilmektedir. İncelenen sözleşmelerde dolaylı yoldan rekabet etmeme yükümlülüğüne dönüşecek bir düzenlemenin de bulunmadığı görülmektedir. Dolayısıyla, AUTOKING ve sigorta şirketleri arasında hukuki bir münhasırlık ilişkisinin varlığından söz edilemeyecektir. Öte yandan, münhasırlık ilişkisi sadece hukuki değil fiili birtakım yollarla da kurulabilmektedir. Dosya konusu incelemede alıcı olan sigorta şirketlerinin mini hasar onarımı hizmetini sözleşme süresi boyunca yalnızca AUTOKING'den satın aldıkları bilinmektedir. Yapılan görüşmelerde, sigorta şirketlerinin kendi tercihleri ve aldıkları hizmetten memnun olmaları nedeniyle AUTOKING ile çalıştıkları anlaşılmaktadır.
- (43) AUTOKING tarafından verilen hizmetten duyulan memnuniyetin yanı sıra sigorta şirketlerinin sözleşme süresince münhasıran AUTOKING ile çalışmalarının altında yatan bir diğer nedenin poliçe bazlı ödeme sistemi olduğu görülmektedir. Sözleşme öncesinde geçmiş yıl onarım frekansı ve gelecek döneme ilişkin tahminler gözetilerek ilgili yıl için verilecek mini onarım hizmeti için poliçe başına bir fiyat belirlenmekte ve her ay düzenlenen poliçe sayısınca ortaya çıkan tutar AUTOKING'e ödenmektedir. Dolayısıyla sözleşme süresi boyunca, aylık toplu ödemeler gerçekleştirildiğinden sigorta şirketleri poliçe sahiplerini AUTOKING'e yönlendirmektedir. Ancak, söz konusu ödeme şekli sigorta şirketlerinin tercihi doğrultusunda ortaya çıkmıştır. Zira, diğer bir ödeme yöntemi olan tamir başına ödeme sistemi sigorta şirketleri bakımından ek maliyet (dosya açılması, kırtasiye masrafları, eksper zorunluluğu vs..) getirip, zaman kaybına neden olduğundan, poliçe bazlı ödeme sistemine göre AUTOKING'in aldığı riskleri azaltmasına rağmen, piyasada fazla kabul görmemiştir. Bu hususta dikkat edilmesi gereken nokta, poliçe bazlı ödeme sisteminin AUTOKING'in bir dayatması şeklinde ortaya çıkmadığı, hatta tamir bazlı ödemeye göre AUTOKING'in aleyhine olduğu ve sigorta şirketlerinin birden fazla mini onarım hizmeti veren diğer bir teşebbüsle de çalışmasını hukuki ve ekonomik açıdan engel oluşturmadığıdır. Örneğin; bu ödeme sisteminin fiili münhasırlığa dönüşebilen hedef indirimleri veya prim istemlerinden farkı, prim ve indirim uygulamalarında alıcıların mal/hizmet tedarikinin önemli bir kısmını



### 13-57/808-345

sağlayıcıdan yapamadıkları durumda, sistemin sunduğu düşük fiyat ve maliyet kazanımlarını kaybetmeleridir. Ancak poliçe bazlı ödeme sisteminde, sigorta şirketinin o yılki poliçelerinin bir kısmını başka bir mini onarım teşebbüsüne kaydırmasında bir sakınca bulunmamaktadır. Diğer bir ifadeyle, poliçe bazlı ödeme sistemi sigorta şirketinin tüm mini onarım hizmeti alımını tek bir sağlayıcıdan almasını hem ekonomik hem de hukuki açıdan zorunlu kılmamaktadır.

- (44) Ayrıca, yapılan incelemelerde, AUTOKING'in herhangi bir davranışı yoluyla pazardaki rekabeti bozacak ve rakiplerini dışlayacak şekilde fiili münhasırlığa dönüşecek uygulamalarda bulunmadığı anlaşılmaktadır. AUTOKING'in sigorta şirketleri karşısındaki durumu göz önüne alındığında, AUTOKING'in pazardaki söz konusu şirketleri sözleşme yoluyla veya fiili olarak rekabeti bozma amacını taşıyan eylem ve uygulamalara zorlama gücünün olmadığı düşünülmektedir. AUTOKING ve sigorta şirketleri arasındaki anlaşmada, prim veya indirim sistemi, bedelsiz hizmet tedariği ve/veya rakiplerle çalışılması halinde mal vermeyi reddetme gibi durumların yaşandığına dair bilgi, veri veya delil bulunmamaktadır. Kaldı ki, yapılan sözleşmelerin 1-2 yıllık olduğu, bu süre sonunda taraflar arasındaki pazarlıkla yenilendiği, dolayısıyla sözleşme sürelerinin de pazarı kapama etkisi oluşturacak ölçüde uzun olmadığı anlaşılmaktadır. İlgili dönemde, sektörün yeni gelişen bir pazar olması, mini onarım hizmetlerinin yeni tür hizmet ve pazardaki oyuncu sayısının az olması ve çalışma kriterlerine uygunluğu nedeniyle sigorta şirketlerinin ağırlıklı olarak AUTOKING'le çalışmayı tercih ettikleri değerlendirilmektedir. Sağlayıcı tarafından fiili uygulamalar ile oluşmasına katkıda bulunulmayan ve yalnızca tüketici tercihlerinden kaynaklanan bu durumun, fiili münhasırlığa yol açan eylem olarak değerlendirilmesi hukuken mümkün değildir.
- (45) Son olarak, AUTOKING'in yaptığı sözleşmelerde münhasırlık dışında da dikey bir kısıtlama içeren herhangi bir hükme yer verilmediği görülmektedir. Sözleşmelerin, 4054 sayılı Kanun'un 4. maddesini ihlal eden nitelikte herhangi bir düzenleme içermediği değerlendirilmektedir.

#### **1.5.1.3. Sigorta Şirketleri Arasında Anlaşma Olduğu İddiasına İlişkin Değerlendirme**

- (46) Şikâyet dilekçesinde, sigorta şirketlerinin aralarında var olan bir anlaşma sonucu münhasıran AUTOKING ile çalıştıkları, sigorta şirketlerinin çeşitli etkinliklerde bir araya gelerek mini hasar onarımı pazarını konuştukları, pazar bilgilerini paylaştıkları ve pazarı aralarında bölüştükleri öne sürülmektedir. Bu duruma 22-25.05.2008 tarihinde Çeşme-İzmir'de yapılan AUTOKING bayi toplantısına sigorta şirketlerinin temsilcilerinin gözlemci olarak katılması örnek olarak verilmektedir. Bahsi geçen iddiaya kanıt olarak da söz konusu toplantı ile ilgili haber içeren Sigortacı gazetesi haberi gösterilmektedir. Haberde ise AUTOKING'in yıllık bayi toplantısındaki bayi eğitimlerinde sigorta şirketi temsilcilerinin gözlemci olarak yer alması dışında herhangi bir bilgi bulunmamaktadır.
- (47) Yukarıda bahsi geçen iddiaya ilişkin olarak belirtilmesi gereken ilk husus, alt pazar olan mini hasar onarımı pazarındaki rekabetten olumlu yönde etkilenecek olan sigorta şirketlerinin, bu pazardaki rekabeti bozmak amacıyla aralarında anlaşmalarının kendilerine zarar verecek nitelikte olmasıdır. Zira, AUTOKING dışında başka şirketlerin de alt pazara girmemesinin sigorta şirketlerine bir faydası bulunmadığı gibi, bilakis alt pazarda çok sayıda şirketin rekabeti, kendilerine daha düşük fiyat ve daha kaliteli hizmet satın almaları sonucunu doğurabilecektir. Dolayısıyla sigorta şirketlerinin aralarında anlaşarak alt pazara girişleri engellemesi ihtimali makul görünmemektedir.
- (48) Ayrıca, sigorta şirketleri yetkililerinin çeşitli toplantılarda mini hasar onarımı pazarı hakkında konuşmaları, bilgi alışverişinde bulunmaları tek başına pazarda rekabetin kısıtlandığını

### 13-57/808-345

göstermemekte, aralarında pazarı paylaştıklarına ilişkin şikâyet dilekçesinde bir bilgi veya belge sunulmamıştır.

- (49) Buna ek olarak, 18.02.2009 tarihli ve 09-07/121-M sayılı Kurul kararı ile başlatılan önaraştırma sürecinde yapılan yerinde incelemelerde de sigorta şirketleri arasında Kanun'un 4. maddesi kapsamında rekabeti ihlal eder nitelikte bir anlaşma veya uyumlu eylem bulunduğuna ilişkin herhangi bir bilgi, belge bulunmamıştır.
- Dolayısıyla, şikâyet başvurusunda yer alan bahsi geçen iddianın reddedilmesi gerektiği düşünülmektedir.

#### 1.5.1.4. Mobil Parça Onarımı Sözleşmeleri Hakkında Değerlendirme

- (50) Bu hizmet tampon, far, çamurluk, torpido, kapı iç panelleri, orta konsol gibi araçların plastik aksamalarında ve alüminyum alaşımlarından üretilmiş motor kaputu, kapı, çamurluk, bagaj kapağı gibi parçalarda oluşmuş ezik, sıyrık, çatlak, kopuk, göçük gibi hasarların ilgili parçanın aracın bulunduğu oto servisinden veya aracın bulunduğu başka bir yerden onarım şirketi tarafından alınarak tamir edilmesi ve sonra tekrar teslim edilmesi şeklinde tanımlanabilir. Söz konusu hizmet pazarda faaliyet gösteren pek çok yetkili ve özel servis tarafından sunulmaktadır.
- (51) Bu hizmetin diğer mini onarım hizmetlerinden farkı, bu hizmette genellikle hasar başına ödeme sistemi bulunması, bu hizmet için ayrı bir sözleşme imzalanması ve sigorta şirketlerinin çok sayıda firma ile eş zamanlı çalışabilmesidir. Her hasar için hasar dosyası açılmakta, eksper tarafından yapılan inceleme sonucu hasarlı parçanın mobil parça tamiri kapsamında onarılmasına karar verilmekte, yapılan onarımın faturası sonrasında sigorta şirketine gönderilerek ödeme talep edilmektedir. Böyle bir akışta, hasarlı bir parçanın sigorta şirketlerinin anlaşmış olduğu hangi onarım şirketine gönderileceğine eksperler karar vermektedir. Sigorta şirketleri ile yapılan görüşmelerde, sigorta şirketlerinin pek çok şirketle anlaşmış olmasına rağmen, eksperlerin genellikle hasarlı parçaları daha hızlı ve iyi hizmet veren ve yaygın bir servis ağına sahip şirketlere yönlendirdiği belirtilmiştir. Sonuç olarak mobil parça onarımında da mini hasar onarımında olduğu gibi kaliteli ve profesyonel hizmet sunumu, yaygın bir servis ağına sahip olma gibi unsurlar, eksperler tarafından tercih edilme sebebidir.
- (52) Bu noktada, CNK tarafından yapılan başvuruda yer alan Yapı Kredi Sigorta ile ilgili şikayete değinmekte fayda vardır. Yapı Kredi Sigorta'nın CNK ile imzaladığı mobil tampon ve plastik parça onarımına yönelik sözleşmeyi nedensiz bir şekilde feshettiği şikayet edilmiş, fesih sebebinin AUTOKING ile sigorta şirketlerinin Rekabet Kurumuna şikayet edilmesinden kaynaklanabileceği iddia edilmiştir.
- (53) Söz konusu şikayet ile ilgili olarak, Yapı Kredi Sigorta ile yapılan görüşmede, CNK ile aralarındaki sözleşmenin fesih nedeninin aralarında yaşanan bir anlaşmazlıktan kaynaklandığı belirtilmiştir. CNK'nın sorun yaşadığı bir bayisiyle olan sözleşmesini feshettiği, ancak bu durumdan Yapı Kredi Sigorta'yı haberdar etmediği ifade edilmiştir. İki yıl önce söz konusu bayi tarafından yapılan bir onarımın bedelinin Yapı Kredi Sigorta tarafından CNK'ya ödendiği, ancak CNK'nın bu ödemeyi bayisine aktarmadığı bilgisi verilmiştir. Söz konusu bayi ile CNK arasında anlaşmazlık çıkıp aralarındaki sözleşme feshedildiğinde ise bayi ödemeyi Yapı Kredi Sigorta'dan talep etmiştir. YAPI KREDİ Sigorta ise CNK'dan yapılan ödemeyi aktarmasını istemiş, ancak bu talep CNK tarafından gerçekleştirilmemiştir. YPK Sigorta gerekli ödeme değişikliğini yapmak zorunda kalmış; ancak bu ödeme değişikliği geçmişe yönelik olduğundan şirketin geçirdiği denetlemelerde bu operasyon izah gereği duyulan bir konu haline gelmesi nedeniyle bu durumdan rahatsız olunmuştur. Yapı Kredi

### 13-57/808-345

Sigorta ile yapılan görüşmede, bayisiyle yaşadığı sorunda kendilerinin taraf konumuna geçmelerinin CNK'nın kurumsallaşma ve profesyonellik konusunda sıkıntıları olduğunun bir göstergesi şeklinde algılandığı belirtilmiştir. AUTOKING'in kurumsallık, profesyonellik ve kaliteli hizmet sunumu konusunda CNK'dan daha üstün olduğu ve daha çok tercih edildiği ifade edilmiştir.

- (54) Sonuç olarak, taraflar arasında akdedilmiş olan ve 4054 sayılı Kanun'un 4, 6 ve 7. maddeleri kapsamında herhangi bir rekabet ihlali içermeyen, ancak Yapı Kredi Sigorta tarafından tek taraflı olarak feshedilen "Mobil Tampon ve Plastik Parça Onarımı Sözleşmesi"nin ticari bir anlaşmazlık sonucunda feshedildiği anlaşılmakta, bu hususun ise 4054 sayılı Kanun kapsamında bulunmadığı anlaşılmaktadır.
- (55) CNK tarafından yapılan şikayette, CNK'nın Doğu Otomotiv ile arasındaki sözleşme kapsamında 9 yıl mobil tampon ve plastik parça onarımı hizmeti verdiği, ancak son zamanlarda Doğu Otomotiv tarafından söz konusu hizmetin talep edilmediği, bu durumun sebebi olarak ise servislerine gelen hasarlı araçların mini onarım işlemlerinin sigorta şirketi eksperleri tarafından sigortalının anlaşmalı olduğu firmalara yönlendirildiğinin belirtildiği ifade edilerek, söz konusu uygulama ile CNK'nın pazar dışına itildiği iddia edilmiştir.
- (56) Sigorta şirketleri mobil parça onarımına ilişkin birden fazla onarım şirketi ile anlaşmakta, ancak bir hasarın varlığı durumunda hasarlı parçanın hangi onarım şirketi tarafından tamir edileceğine sigorta şirketlerinin eksperleri karar vermektedir. Sigorta şirketleri ile yapılan görüşmelerde ise eksperlerin genellikle hasarlı parçaları daha hızlı ve kaliteli hizmet veren, profesyonel ve yaygın bir servis ağına sahip olan onarım firmalarına yönlendirdiği belirtilmiştir. Bu durum, CNK'nın eksperler tarafından tercih edilmemesinin, iddia edildiği üzere CNK'nın pazarın dışına itilmesine neden olan bir rekabet ihlalinin değil, eksperlerin ticari hayatın bir gereği olarak hizmet sunumundan memnun kaldığı teşebbüs ile çalışmayı tercih etmelerinden kaynaklandığını göstermektedir. Bu açıklamalardan bahsi geçen şikâyetin 4054 sayılı Kanun kapsamında olmadığı değerlendirilmektedir.

#### 1.5.2. 4054 Sayılı Kanun'un 6. Maddesi Kapsamında Değerlendirme

- (57) Yapılan başvuruda yer alan bir başka iddia, kasko sigortası kapsamında yer alan mini hasar onarımı hizmetlerinde hâkim durumda olduğu öne sürülen AUTOKING'in hâkim durumunu, kasko poliçesi kapsamı dışındaki hizmetler ile boya koruma ve araç temizlik hizmetlerinde poliçe sahibi müşterilere %30 oranında indirim yapmak suretiyle kötüye kullandığına ve bu şekilde 4054 sayılı Kanun'un 6. maddesini ihlal ettiğine ilişkindir.
- (58) Yapılan görüşmelerde ve gönderilen bilgilerde AUTOKING, 2008-2009 döneminde anlaşmalı olduğu sigorta şirketlerinin kasko poliçesi sahibi müşterilerine AUTOKING Oto Bakım ve Koruma Hizmetlerinde tavsiye edilen perakende satış fiyatı üzerinden %30 indirim yaptığını doğrulamıştır. Teşebbüs yetkilileri tarafından halihazırda da söz konusu kampanyanın devam ettiği belirtilmiştir.
- (59) Bilindiği üzere 4054 sayılı Kanun'un 6. maddesine göre; bir veya birden fazla teşebbüsün ülkenin bütününde ya da bir bölümünde bir mal veya hizmet piyasasındaki hâkim durumunu tek başına yahut başkaları ile yapacağı anlaşmalar ya da birlikte davranışlar ile kötüye kullanması hukuka aykırı ve yasaktır. Söz konusu maddenin (d) bendinde belirli bir piyasadaki hâkimiyetin yaratmış olduğu finansal, teknolojik ve ticari avantajlardan yararlanarak başka bir mal veya hizmet piyasasındaki rekabet koşullarını bozmayı amaçlayan eylemler kötüye kullanma olarak sayılmıştır. Bu çerçevede herhangi bir pazarda hâkim durumda olan bir teşebbüsün, söz konusu pazarda ürün veya hizmet sunumu karşılığında, faaliyet gösterdiği bir başka pazarda ürün veya hizmet satışında indirim

### 13-57/808-345

uygulamak suretiyle rekabeti bozması 6. maddenin (d) bendi kapsamında rekabet ihlali olarak değerlendirilmektedir.

- (60) 4054 sayılı Kanun'un 6. maddesi kapsamında bir ihlal incelemesi yapılırken, öncelikle ilgili pazarda hâkim durumun varlığı sorgulanmalı, ardından iddia konusu eylemlerin kötüye kullanma niteliğini taşıyıp taşımadığı değerlendirilmelidir. Diğer taraftan teşebbüsün ilgili pazarda hâkim durumda olmadığına gösterilmesi durumunda kötüye kullanma eyleminin varlığına ilişkin bir değerlendirme yapmaya gerek olmamaktadır. Bu çerçevede aşağıda hakkında önaraştırma yapılan AUTOKING'in ilgi hizmet pazarı olan mini hasar onarımı hizmetlerinde hâkim durumda olup olmadığına ilişkin değerlendirme sunulmaktadır.
- (61) Bilindiği üzere 4054 sayılı Kanun'un 3. maddesinde hâkim durum, *"belirli bir piyasadaki bir veya birden fazla teşebbüsün, rakipleri ve müşterilerinden bağımsız hareket ederek fiyat, arz, üretim ve dağıtım miktarı gibi ekonomik parametreleri belirleyebilme gücü"* şeklinde tanımlanmıştır. Hâkim durum tespitinde ilgili teşebbüs ile rakiplerinin pazar payları, pazara giriş engelleri ve potansiyel rekabet gibi unsurlar göz önünde bulundurulmaktadır.
- (62) Dosya konusu önaraştırmada ilgili hizmet pazarı "mini hasar onarımı hizmetleri" olarak belirlenmiştir. Halihazırda söz konusu hizmetler ülkemizde AUTOKING gibi mini hasar onarımında özelleşmiş teşebbüslerin yanı sıra otomotiv markalarının yetkili servisleri, bağımsız tamirhaneler, oto bakım, koruma ve kuaför hizmeti veren teşebbüsler, mobil parça onarım zincirleri, cam onarım ve değişim servisleri tarafından verilmektedir. Ülkemizde söz konusu hizmeti sunan çok sayıda teşebbüs bulunmaktadır. Halihazırda (.....) adet teşebbüsün mini hasar onarımı sunduğu tahmin edilmektedir. Mini hasar onarımı pazarında faaliyet gösteren teşebbüslerin pazar payı ise teşebbüs sayısının çokluğu nedeniyle net bir şekilde hesaplanamamakta, teşebbüslerin niteliğine göre yapılan sınıflandırmalar sonucu elde edilen grupların pazar payına ilişkin bir tahminde bulunulabilmektedir. Tablo 3'te, şikâyet başvurusunun yapıldığı 2008 yılı ve Danıştay 13. Dairesince iptal edilen Kurul kararı öncesinde yapılan önaraştırmanın yürütüldüğü 2009 yılında mini hasar onarımı hizmeti sunan servislerin grup olarak pazar payına yer verilmiştir. Bahsi geçen dönemde marka yetkili servisleri %(.....)'lik pazar payına sahipken, bağımsız tamirhanelerin pazar payı 2008 ve 2009 yılında sırasıyla %(.....) ve %(.....)'tir. Oto bakım, koruma ve kuaför hizmeti sunan teşebbüsler %(.....), mobil parça onarımı yapan teşebbüsler %(.....), cam tamiri yapan teşebbüsler ise ihmal edilebilir bir pazar payına sahiptir. AUTOKING'in pazar payı %(.....) ve %(.....) düzeyinde iken, mini onarım sunan diğer teşebbüslerin pazar payı %1'dir. Tablodan, bahsi geçen grupların pazar paylarının sonraki yıllarda da çok değişkenlik göstermediği görülmekte, AUTOKING'in pazar payının ise bir miktar arttığı anlaşılmaktadır. Diğer taraftan söz konusu pazar payları AUTOKING'in mini hasar onarımı hizmetlerinde hâkim durumda olmadığına işaret etmektedir.
- (63) Hâkim durum değerlendirmesinde ele alınması gereken bir başka unsur ise pazara girişlerin kolaylığı ve potansiyel rekabettir. Mini hasar onarımı pazarına giriş kolay olup, herhangi bir hukuki ya da fiili giriş engeli veya yüksek yatırım maliyeti bulunmamaktadır. Bu durum yıllar itibariyle sektöre giren teşebbüs sayısında gerçekleşen artıştan da açıkça anlaşılmaktadır. Zira 2001 yılında bu yana sigorta şirketleri ile yaptığı sözleşmeler çerçevesinde poliçe sahibi müşterilere mini onarım hizmeti sunmak suretiyle sektöre giriş yapan teşebbüs sayısı artmaktadır. AUTOKING ve diğer teşebbüslerin pazar payı ile sektöre giriş koşulları ve potansiyel rekabet birlikte değerlendirildiğinde AUTOKING'in ilgili pazarda hâkim durumda olmadığı sonucuna ulaşılmaktadır.
- (64) Her ne kadar dosya kapsamında, ilgili hizmet pazarı genel itibariyle mini hasar onarımı hizmetleri şekliyle tanımlanmış olsa da, yapılan başvuruda temel olarak AUTOKING'in

### 13-57/808-345

sigorta şirketleri ile yaptığı sözleşmeler çerçevesinde sunduğu mini hasar onarım hizmet paketi şikâyet edildiğinden ve bu sözleşmeler nedeniyle pazarın kapatıldığı iddia edildiğinden, bu noktada AUTOKING ve rakiplerinin sigorta şirketleri ile yapılan sözleşmeler çerçevesinde sunulan mini onarım hizmetindeki paylarının da incelenmesinin yerinde olacağı düşünülmektedir.

- (65) Halihazırda toplam 37 teşebbüs sigorta şirketleri ile anlaşarak kasko poliçesi sahibi müşterilere mini onarım hizmeti vermektedir. Söz konusu teşebbüsler arasında, mini hasar onarımı hizmetinde özelleşmiş, sektörün tanınmış ve nispeten büyük oyuncularını olan ve bu çerçevede sigorta şirketlerine sıklıkla mini onarım hizmeti sunan AUTOKING, OTTO ZENITH, ALC ve HOMER'in 2008-2012 döneminde poliçe bazında pazar paylarına aşağıda Tablo 4'te yer verilmiştir. Tabloda teşebbüslerin mini hasar onarımı sunduğu kasko poliçelerinin sigorta sektöründe üretilen toplam kasko poliçelerine oranı yer almaktadır.

Tablo 4: Sigorta Sektörüne Mini Onarım Hizmeti Sunan Teşebbüslerin Toplam Kasko Poliçelerindeki Payı

Teşebbüs	Poliçe Bazında Pazar Payı (%)				
	2008	2009	2010	2011	2012
AUTOKING	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)
OTTO ZENITH	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)
HOMER	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)
ALC	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)
Diğer muhtelif servisler	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)
Mini hasar onarımı içermeyen poliçeler	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)
Toplam	100	100	100	100	100

Kaynak: AUTOKING tarafından gönderilen bilgiler

- (66) AUTOKING kasko poliçesi kapsamında mini hasar onarım hizmet paketini sektöre tanıtan ilk teşebbüştür. Bu durum 2008 yılında AUTOKING'in sigorta şirketleriyle mini hasar onarımı hizmetine ilişkin sözleşme yapan tek teşebbüs niteliğinde olup sektörde üretilen toplam kasko poliçelerinin %56,3'üne hizmet sunmuş olmasından anlaşılmaktadır. Diğer taraftan 2009 yılından itibaren başka teşebbüsler de sigorta şirketleriyle mini hasar onarımı hizmetinde anlaşma yapmaya başlamıştır. 2009 yılında OTTO ZENITH, 2010 yılında ise ALC, HOMER ve Tablo 4'te gösterilen diğer muhtelif servisler de bu alanda faaliyet göstermeye başlamıştır. AUTOKING 2008-2012 döneminde kasko poliçesi bazında önemli bir pazar gücüne sahip olmasına ve pazarın yarısından fazlasına hizmet sunmasına rağmen diğer teşebbüsler de bu alanda pay elde etmeye başlamıştır. Bu durum, mini hasar onarımı hizmeti pazarının bir alt segmenti olan sigorta şirketleri aracılığıyla paket halinde sunulan mini hasar onarım hizmetlerine girişin önünde önemli engeller olmadığını, bu alanda pazar için rekabetin yüksek olduğunu göstermektedir.
- (67) Tüm bu bilgiler ışığında AUTOKING'in ilgili pazarda hâkim durumda olmadığı ve bu sebeple indirim uygulamaları yoluyla 4054 sayılı Kanun'un 6. maddesini ihlal etmediği sonucuna ulaşılmıştır.
- (68) Bununla birlikte, aşağıdaki tabloda AUTOKING ile oto bakım ve koruma hizmetlerinde önemli bir pazar payına sahip Sonax ve Ziebart isimli teşebbüslerin güncel fiyatları kıyaslanmıştır.

**13-57/808-345**

Tablo 5: Oto Bakım ve Koruma Hizmeti Fiyatları (2013 yılı)

Hizmet Adı	AUTOKING		SONAX		ZIEBART	
	Fiyat (TL)	İndirimli Fiyat (TL) (%30)	Fiyat (TL)	İndirimli Fiyat (TL) (%20)	Fiyat (TL)	İndirimli Fiyat (TL) (%20)
Boya Koruma	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)
Polisaj + Boya Koruma	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)
Detaylı İç ve Dış Temizlik	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)
Detaylı İç ve Dış Temizlik + Koruma	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)
Kumaş İç Koruma	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)
Ozonlama	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)
Full Bakım	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)
Motor Temizleme ve Koruma	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)
Ön Cam Su İtici Uygulaması	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)

Kaynak: AUTOKING tarafından gönderilen bilgiler

(69) Tablodan görüleceği üzere belli hizmet kalemlerinde AUTOKING'in fiyatları Sonax ve Ziebart'ın fiyatlarının altında kalırken bazı hizmet türlerinde daha yüksek seyretmektedir. Bu bilgiler ışığında, AUTOKING'in hakim durumda olduğu ve oto bakım ve koruma hizmetlerinde %30 oranında indirim yaparak hakim durumunu kötüye kullandığı sonucuna ulaşmak mümkün görünmemektedir.

(70) Bu çerçevede, başvuru konusu iddialar ile ilgili olarak Kanun'un 41. maddesi uyarınca soruşturma açılmasına gerek bulunmadığı kanaatine varılmıştır.

**J. SONUÇ**

(71) Düzenlenen rapora ve incelenen dosya kapsamına göre,

- 1- Kasko sigortacılığı alanında faaliyet gösteren Anadolu Sigorta A.Ş., Aksigorta A.Ş., Allianz Sigorta A.Ş., Başak Groupama Sigorta A.Ş., Güneş Sigorta A.Ş., Ankara Sigorta A.Ş., Birlik Sigorta A.Ş., HDI Sigorta A.Ş., AIG Sigorta A.Ş. ve Aviva Sigorta A.Ş. ile Beken Otomotiv San. ve Tic. A.Ş. arasında mini hasar onarımı hizmetine ilişkin yapılan dikey anlaşmaların 4054 sayılı Kanun'un 4. maddesini ihlal etmediğine,
- 2- Bu çerçevede söz konusu sigorta şirketlerinin kasko sigortası kapsamında mini hasar onarımı hizmetini münhasıran Beken Otomotiv San. ve Tic. A.Ş.'den almaları sonucu şirketin piyasada tekel konumuna geldiği, C.N.K. Otomobil ve Deri Koruma Hizmetleri Ticaret Ltd. Şti.'nin piyasa dışına itildiği ve piyasaya girişlerin engellendiği iddialarının gerçeği yansıtmadığına,
- 3- Bahsi geçen sigorta şirketlerinin, 4054 sayılı Kanun'un 4. maddesi kapsamında anlaşma veya uyumlu eylemleri sonucu mini hasar onarımı hizmetlerinde rekabeti engellediği iddiasına ilişkin herhangi bir belgeye ulaşılamadığına,

**13-57/808-345**

- 4- a) C.N.K. Otomobil ve Deri Koruma Hizmetleri Ticaret Ltd. Şti. ile Yapı Kredi Sigorta A.Ş. arasındaki "Mobil Tampon ve Plastik Parça Onarımı" hizmetine ilişkin sözleşmenin Yapı Kredi Sigorta tarafından sebepsiz bir şekilde feshedildiği,  
b) C.N.K. Otomobil ve Deri Koruma Hizmetleri Ticaret Ltd. Şti. ile Doğu Otomotiv Pazarlama ve Ticaret A.Ş. arasında mobil parça onarımına ilişkin bir anlaşma bulunmasına rağmen Doğu Otomotiv servislerine gelen hasarlı parçaların sigorta şirketi eksperleri tarafından belli onarım firmalarına tamir ettirildiği ve bu suretle CNK Ticaret Ltd. Şti.'nin pazar dışına itildiği iddialarının 4054 sayılı Kanun kapsamında olmadığına,
- 5- Beken Otomotiv San. ve Tic. A.Ş.'nin ilgili pazarda hakim durumda olmadığına ve dolayısıyla Kanun'un 6. maddesini ihlal edilmediğine,
- 6- Bu nedenlerle 4054 sayılı Kanun'un 41. maddesi uyarınca şikayetin reddi ile soruşturma açılmamasına OYBİRLİĞİ ile karar verilmiştir.