

Rekabet Kurumu Başkanlığından,

REKABET KURULU KARARI

Dosya Sayısı : 2004-4-69 (Menfi Tespit)
Karar Sayısı : 04-48/640-159
Karar Tarihi : 22.7.2004

A. TOPLANTIYA KATILAN ÜYELER

Başkan : Mustafa PARLAK
Üyeler : A.Ersan GÖKMEN, R. Müfit SONBAY, Murat GENCER,
Prof. Dr. Zühtü AYTAÇ, Prof. Dr. Nurettin KALDIRIMCI,
M. Sıraç ASLAN, Süreyya ÇAKIN

B. RAPORTÖRLER : Serpil YANIK, Sezin ELÇİN

**C. BAŞVURUDA
BULUNAN**

: Toyotasa Toyota Sabancı Pazarlama ve Satış A.Ş.
Temsilcisi : M. Hakan KOPANER
Gülsuyu Mevkii Ankara Asfaltı
34846 Maltepe/İstanbul

D. TARAFLAR

: Toyotasa Toyota Sabancı Pazarlama ve Satış A.Ş.
Gülsuyu Mevkii Ankara Asfaltı
34846 Maltepe/İstanbul

Başak Sigorta A.Ş.
Halaskargazi Cad. No: 15
80225 Harbiye/İstanbul

Marsh Sigorta ve Reasürans Brokerliği A.Ş.
Büyükdere Cad. No: 100 Maya Akar Center 4. Kat
Esentepe/İstanbul

E. DOSYA KONUSU: Toyotasa Toyota Sabancı Pazarlama ve Satış A.Ş., Başak Sigorta A.Ş. ve Marsh Sigorta ve Reasürans Brokerliği A.Ş. arasında akdedilen "Toyotasa Kasko Sigorta Sözleşmesi"ne menfi tespit belgesi verilmesi veya muafiyet tanınması talebi.

F. DOSYA EVRELERİ: Kurum kayıtlarına en son 2.7.2004 tarih ve 3554 sayılı giren başvuru üzerine düzenlenen 15.7.2004 tarih, 2004-4-69/MM-04-SY sayılı Menfi Tespit/Muafiyet Ön İnceleme Raporu 16.7.2004 tarih, REK.0.08.00.00/159 sayılı Başkanlık önergesi ile 04-48 sayılı Kurul toplantısında görüşülerek karara bağlanmıştır.

G. RAPORTÖRLERİN GÖRÜŞÜ: İlgili raporda, Toyotasa Toyota Sabancı Pazarlama ve Satış A.Ş., Başak Sigorta A.Ş. ve Marsh Sigorta ve Reasürans Brokerliği A.Ş. arasında akdedilen "Toyotasa Kasko Sigorta Sözleşmesi"ne 4054 sayılı Rekabetin Korunması Hakkında Kanun'un 8. maddesi çerçevesinde menfi tespit belgesi verilmesinin yerinde olacağı ifade edilmiştir.

H. İNCELEME VE DEĞERLENDİRME

H.1. Taraflar

H.1.1. Toyotasa Toyota Sabancı Pazarlama ve Satış A.Ş. (Toyotasa)

20.9.2000 tarihinde kurulan Toyotasa, bankacılık, sigortacılık, otomotiv, lastik, lastik takviye malzemeleri, gıda ve perakendecilik, kağıt ve ambalaj malzemeleri, çimento, kimya, tekstil gibi birçok alanda faaliyet gösteren H.Ö. Sabancı Holding A.Ş. bünyesinde yer almaktadır. Şirket, yerli üretim Corolla otomobilleri ile ithal Toyota araçlarının ve yedek parçalarının Türkiye tek yetkili distribütörü olarak, pazarlama, satış ve satış sonrası hizmetlerini yürütmektedir. Türkiye çapında halihazırda 55 adet bayii bulunmaktadır.

H.1.2. Başak Sigorta A.Ş. (Başak Sigorta)

1959 yılında T.C. Ziraat Bankası A.Ş. önderliğinde kurulmuş olan Başak Sigorta, sağlık, kaza, makina-montaj, konut, otomobil, yangın, tarım, nakliyat gibi temel sigorta branşlarının yanında ürün mali sorumluluk, çevre dostu mali mesuliyet gibi daha özel branşlar için de sigorta hizmeti vermektedir.

H.1.3. Marsh Sigorta ve Reasürans Brokerliği A.Ş. (Marsh Sigorta Brokerlik)

Yaklaşık 30 yıl önce kurulmuş olan Marsh Sigorta Brokerlik müşterileri adına hareket ederek firmaya ait tüm risklerin tanımlanması, bunların kurumsal özkaynaklar üzerindeki olumsuz etkilerinin kontrol altına alınarak korunması ve finanse edilmelerinin sağlanması konusunda faaliyet gösteren bir risk yönetimi danışmanlık ve sigorta brokerlik şirkettir. Şirket ayrıca reasürans brokerliği alanında da faaliyet göstermekte ve hem müşterilerin özel riskleri hem de sigorta şirketleri için yurtdışı piyasalara reasürans aracılığı yapmaktadır. Sermayesinin tamamı 1871 yılında kurulan ve bugün itibarıyla 100'den fazla ülkede faaliyet gösteren Marsh Inc.'e aittir. Marsh & McLennan Companies, Inc. şirketler grubuna dahil olan Marsh Inc. risk yönetimi ve sigorta uygulamaları konusunda; ulusal ve uluslararası şirketler, kamu kuruluşları ve derneklere hizmet vermektedir.

H.2. İlgili Pazar

Bildirim konusu "Toyotasa Kasko Sigortası Sözleşmesi", Başak Sigorta'nın acenteliğini yapacak olan Toyotasa yetkili satıcılarının Toyota marka araçları, acente sıfatıyla "Toyota Kasko" adlı ürünle sigorta edebilmelerinin koşullarını belirlemektedir. Bu kapsamda Toyota marka araç sahibi, aracı için Toyota yetkili satıcısından "Toyota kasko sigortası" yaptırabileceği gibi, başka bir sigorta şirketinden de kasko sigortası yaptırabilecektir. Böylelikle Toyota yetkili satıcıları tarafından satılan "Toyota kasko sigortası" ürünü, pazarda başka isimler altında Toyota markalı araçlara yönelik olarak satılan kasko sigortaları ile rekabet edecektir.

Bu çerçevede, dosya bakımından ilgili ürün pazarı "Toyota araçları için kasko sigortası pazarı" olarak tanımlanmıştır.

İlgili coğrafi pazar ise, yetkili satıcı teşebbüslerin faaliyet alanlarının dikkate alınması sonucunda "Türkiye Cumhuriyeti sınırları" olarak tespit edilmiştir.

H.3 Yapılan Tespitler ve Hukuki Değerlendirme

Toyotasa, Başak Sigorta ve Marsh Sigorta Brokerlik arasında 8.4.2004 tarihinde akdedilen "Toyota Kasko Sigortası Sözleşmesi"nin konusu sigortacının acentesi olan veya ileride acentesi olacak Toyotasa yetkili satıcılarının Toyota marka araçları, acente sıfatıyla "Toyota Kasko Sigortası" adlı ürünle sigorta edebilmelerini düzenlemek ve sistemin genel işleyişi ile tarafların sorumluluklarını belirlemekten ibarettir.

2002/2 sayılı Dikey Anlaşmalara İlişkin Grup Muafiyeti Tebliği'nin Açıklanmasına Dair Kılavuz'a göre, müvekkil hesabına aracılık ettiği ya da akdettiği sözleşmelere ilişkin olarak acenteye getirilen sınırlamalar genellikle Kanun'un 4. maddesi kapsamında olmadıklarından, muafiyet rejiminin de konusu değildir. Ancak acentelik sözleşmelerinin belirli durumlarda Kanun'un 4. maddesi kapsamında değerlendirilebilmeleri ve bildirim konusu sözleşmenin teşebbüsler arası bir anlaşma niteliğini taşıması nedeniyle, talep edilen menfi tespit belgesinin verilebilmesi veya muafiyetin tanınabilmesi için söz konusu anlaşmanın, tüm maddeleri bakımından, 4054 sayılı Kanun çerçevesinde incelenmesi gerekmektedir.

Bildirime konu anlaşma uyarınca Toyota marka araç sahiplerine satılacak olan Toyota Kasko markalı sigorta ürünü yalnızca Başak Sigorta acentesi olan Toyotasa yetkili satıcıları tarafından pazarlanabilecektir. Toyota Kasko Sigortası'nın diğer marka araçlar için yapılan kasko sigortalarından farkı ise, yürürlükteki "Kara Taşıtları Kasko Sigortası Genel Şartları" dahilindeki teminatların dışında Toyota araçları için bazı ek rizikoların da teminat kapsamına alınmış olmasıdır. Bildirim formunda, bu durumun gerekçesi, tüketiciye sunulan hizmetin kalitesinin ve standartlarının yükseltilmesi ve tüketici memnuniyetinin artırılması ile açıklanmaktadır. Diğer taraftan rekabetçi bir piyasa olan sigortacılık piyasasında faaliyet gösteren sigorta şirketlerinin ve bu şirketlerin acentelerinin Toyota araçları dahil bütün araçlar için farklı isimlerde, benzer nitelikte sigorta ürünleri pazarlamaları mümkündür. Bu hususlar gözönünde bulundurularak söz konusu uygulamanın rekabetin sınırlanmasına yol açmayacağı kanaatine varılmıştır.

Ayrıca dosyada bulunan bilgi ve belgelere göre, Toyota yetkili satıcılarının da birden fazla sigorta şirketi ile acentelik anlaşması yapmaları ve acentelik faaliyetleri kapsamında Toyota markası dışındaki araçlar için sigorta hizmeti vermeleri mümkündür; halen her bayinin en az iki acenteliği bulunmaktadır ve depremden kaskoya kadar her türlü sigorta işlemi yapabilmektedirler. Bundan başka bildirim konu anlaşmada, Başak Sigorta'nın Toyotasa dışındaki otomotiv firmaları ile bu tür anlaşmalar yapmasına ilişkin bir sınırlama da bulunmamaktadır.

Bildirime konu sözleşmeye ilişkin olarak değinilmesi gereken bir diğer husus, sözleşmenin 6.9.7. maddesinde düzenlenen anlaşmalı servis uygulamasıdır. Söz

konusu sözleşme maddesinde, “Bu proje kapsamında Toyota Kasko poliçelere sahip Toyota marka araçların tüm onarımları için sadece Toyota yetkili servisleri anlaşmalı servis olacak, Toyota marka araçlar için düzenlenen Toyota Kasko poliçe ekine sadece Toyotasa Yetkili Satıcı Servisi Listesi koyulacaktır. Toyota Kasko poliçeli tüm Toyota marka araçlar, cam, tampon vb onarımlar da dahil olmak üzere tüm hasarlar için Toyotasa yetkili satıcı servisleri hariç hiçbir yere yollanmayacak, call-center, asistans merkezi, poliçe üzerinde telefonlar, özel broşürler, mektup, web sitesi veya diğer kanallarla başka yerlere yönlendirilmeyecektir.” denilmektedir. Bu maddenin lafzından, Toyota Kasko sigortası kapsamında müşterinin aracının onarımı için gidebileceği servislerin anlaşmalı servislerle sınırlandırıldığı ve çağrı merkezlerinin (call center) müşteriye başka servislere doğrudan veya dolaylı olarak yönlendirmesinin yasaklandığı anlaşılmaktadır.

Toyotasa tarafından yapılan sözlü ve yazılı açıklamalarda, genel uygulamanın, hasar meydana geldiğinde hasarın giderilmesine yönelik onarım bedelinin önce hasar gören tarafından ödenmesi ve bilahare sigorta şirketinden tahsil edilmesi şeklinde olduğu; anlaşmalı servislerde ise müşterinin arabasını teslim ettikten sonra, anlaşmalı servisin ekspertiz incelemesini ve hasar onarımını yaptırdığı, bedelini doğrudan sigorta şirketinden tahsil ettiği, bildirim konu sözleşme çerçevesinde de aynı uygulamanın söz konusu olacağı ifade edilmiştir. Sözleşme'nin 6.9.7. maddesi uyarınca proje kapsamında Toyota marka araçların tüm onarımları için sadece Toyota yetkili servislerinin anlaşmalı servis olacağı şeklindeki düzenlemenin amacının ise, Toyota Kasko'nun sağladığı özel şartlar ve Toyota ismi nedeniyle sigorta yaptıranların güvenini kaybetmemek olduğu, örneğin, müşterinin camı kırıldığında, anlaşmalı servisin orjinal kalitede cam takmakla yükümlü olduğu, ancak anlaşmalı olmayan bir serviste daha ekonomik olması bakımından sigorta şirketinin talebi üzerine kalitesi onaylanmamış cam takılabileceği, Toyotasa'nın bunlardan kaçınmak ve marka imajını korumak için anlaşmalı servis uygulamasına sadece Toyota yetkili satıcılarının katılmasını istediği belirtilmiştir.

Sözleşmenin aynı maddesinde yer alan Toyota Kasko poliçeli araçların bakım ve onarım için Toyota yetkili servislerden başka bir yere yönlendirilmeyecekleri düzenlemesine ilişkin olarak ise, bildirim konu uygulama çerçevesinde, müşterilerin hasar sonrasında Başak Sigorta'yı aramaları halinde Başak Sigorta nezdinde çalışan çağrı merkezlerinin en yakın Toyota Kasko anlaşmalı yetkili servisin ismini verecekleri, ancak müşterinin bu servise gidip gitmemekte serbest olduğu, burada amacın poliçe şartlarını, Toyota kasko standardını ve müşteri beklentilerini karşılamak olduğu, sözleşme gereği Toyota'nın standart onarım yöntemlerinin uygulanması zorunluluğu bulunduğundan bu hizmetin en kaliteli biçimde Toyota servislerinde verilebileceği ifade edilmiştir. Bunun yanı sıra onarım anlaşmalı/anlaşmasız Toyota servislerinde yapılırsa servis ve parça garantisinin de müşteriye verildiği, ayrıca, müşterinin anlaşmalı servisler dışında herhangi bir tamirciye de gidebileceği, ancak bu takdirde onarım bedelini kendisinin ödeyeceği, aldığı fatura karşılığında da sigorta şirketinden tahsil edeceği, bu durumda herhangi bir garantinin söz konusu olmayacağı belirtilmiştir.

Sektör genelinde yaygın olan anlaşmalı servis uygulamasında, sigorta şirketleri daha hızlı ve kaliteli hasar sigortası hizmeti verebilmek için otomotiv firmaları ile servis anlaşmaları yapmaktadırlar. Anlaşmalı servis uygulamasıyla, araç sahiplerinin yapmakla yükümlü olduğu işlemlerin azaltılması, sigortalının parasal ödeme kaygısı olmadan sorunun çok daha kısa sürede giderilmesi amaçlanmaktadır. Ayrıca otomotiv firmalarının yeterlilik ve kalite belgesi vererek işletmeye açtığı servisler, sigortacılık işlemlerinde de gerekli deneyime sahip personel çalıştırdıkları için bir hasarın en kısa sürede giderilmesine yönelik her tür bilgiyi doğrudan sigortalılara aktarabilmektedirler.

Bu çerçevede anlaşmanın 6.9.7 maddesi müşteri lehine önemli faydalar sağlayan anlaşmalı servis uygulamasında, hizmet kalitesinin yükseltilmesine yönelik olması ; anlaşmalı servis uygulaması dışında ise, tamir ve bakım masraflarını sonradan sigortacıdan tahsil etmek üzere müşterinin kendisinin karşıladığı durumlarda müşterinin aracını dilediği servise götürme konusunda seçim özgürlüğünü sınırlamaması nedeniyle rekabeti kısıtlayıcı nitelikte görülmemiştir.

Diğer taraftan dosyada bulunan bilgilere göre, otomotiv piyasasında 2003 yılında % (...) pazar payı olan Toyotasa'nın ilgili pazarda herhangi bir faaliyeti bulunmamaktadır; Başak Sigorta'nın ve Toyotasa ile aynı grupta yer alan Aksigorta'nın ilgili pazardaki toplam pazar payları ise 2002 yılında % (...)'tür. Bu çerçevede, anlaşmanın Kanun'un hakim durumun kötüye kullanılması başlıklı 6. maddesine de aykırı olmadığı kanaatine varılmıştır.

I. SONUÇ

Toyotasa Toyota Sabancı Pazarlama ve Satış A.Ş., Başak Sigorta A.Ş. ve Marsh Sigorta ve Reasürans Brokerliği A.Ş. arasında akdedilen "Toyotasa Kasko Sigorta Sözleşmesi"ne 4054 sayılı Kanun'un 8. maddesi çerçevesinde menfi tespit belgesi verilmesine OYBİRLİĞİ ile karar verilmiştir.