

Rekabet Kurumu Başkanlığından,

REKABET KURULU KARARI

Dosya Sayısı : 2017-4-34 (Muafiyet)
Karar Sayısı : 18-48/751-364
Karar Tarihi : 20.12.2018

A. TOPLANTIYA KATILAN ÜYELER

Başkan : Prof. Dr. Ömer TORLAK
Üyeler : Arslan NARİN (İkinci Başkan), Adem BİRCAN,
Mehmet AYAN, Şükran KODALAK

B. RAPORTÖRLER : Esin AYGÜN, Hatice CESUR, Mehmet Yavuz GÜNER

C. BİLDİRİMDE

BULUNAN : - Türkiye Sigorta, Reasürans ve Emeklilik Şirketleri Birliği
Temsilcisi: Av. Turgan GÜRMENT
Mete Cad. No: 12/7 Taksim 34437 İstanbul

(1) **D. DOSYA KONUSU:** Türkiye Sigorta, Reasürans ve Emeklilik Şirketleri Birliği üyelerinin anlaşmalı çalıştıkları tüm servis noktalarından asgari olarak OSEM S 10001 veya benzeri kalite standartları belgelerinin zorunlu olarak istenmesine yönelik Birlik Yönetim Kurulu kararına muafiyet tanınması talebi.

(2) **E. DOSYA EVRELERİ:** Kurum kayıtlarına 29.05.2017 tarih ve 3735 sayılı giren bildirim ve en son 02.11.2018 tarihinde giren ek bilgi yazıları üzerine düzenlenen 11.12.2018 tarih ve 2017-4-34/MM sayılı Muafiyet Raporu görüşülerek karara bağlanmıştır.

(3) **F. RAPORTÖR GÖRÜŞÜ:** İlgili raporda;

- Türkiye Sigorta, Reasürans ve Emeklilik Şirketleri Birliği (TSB) üyelerinin anlaşmalı çalıştıkları tüm hasar onarım servislerinden asgari olarak OSEM SS 10001 veya benzeri kalite standartları belgesinin zorunlu olarak istenmesine yönelik Birlik Yönetim Kurulu kararının 4054 sayılı Rekabetin Korunması Hakkında Kanun (4054 sayılı Kanun) kapsamında olduğu,
- Anılan Birlik Yönetim Kurulu kararına Kanun'un 5. maddesinin birinci fıkrasında sayılan koşulları sağlamaması nedeniyle bireysel muafiyet tanınamayacağı,
- OSEM servis yeri ve eşdeğer yedek parça sertifikasyon uygulamalarının ayrı bir başvuru kapsamında değerlendirilmesinin yerinde olacağı, OSEM Sertifikasyon A.Ş. (OSEM) tarafından kararın tebellüğünü takip eden 60 gün içerisinde bireysel muafiyet formu doldurularak yeniden başvuru yapılması gerektiği

ifade edilmiştir.

G. İNCELEME ve DEĞERLENDİRME

(4) Bildirimde; TSB'nin 10.01.2017 tarihli Yönetim Kurulu kararı ile, TSB tarafından kurulan OSEM'in TSB üyelerinin anlaşmalı çalıştıkları tüm servis noktalarından asgari olarak OSEM SS 10001 veya benzeri kalite standartları belgesinin zorunlu olarak istenmesini içeren sertifikasyon uygulamasının 4054 sayılı Kanun'un 4. maddesi hükümlerinden

muaf tutulması ve söz konusu uygulamaya Kanun'un 5. maddesi uyarınca bireysel muafiyet tanınması talep edilmektedir¹.

- (5) Bildirimle ilgili olarak 27.07.2017 tarihli ve 9588 sayılı, 16.02.2018 tarihli ve 2221 sayılı, 07.08.2018 tarihli ve 9754 sayılı yazılar ile başvuru sahibi TSB'den bilgi talep edilmiş, istenen bilgi ve belgeler 22.08.2017 tarihli ve 6073 sayılı, 06.04.2018 tarihli ve 2856 sayılı, 02.11.2018 tarihli ve 7921 sayılı yazılar ile Kurum kayıtlarına girmiştir. Dosya kapsamında ayrıca, 27.07.2017 tarihli ve 9611 sayılı yazı ile T.C. Başbakanlık Hazine Müsteşarlığından (Hazine Müsteşarlığı)²; 12.12.2017 tarihli ve 15579 sayılı yazı ile Türk Akreditasyon Kurumundan (TÜRKAK); 27.07.2017 tarihli ve 9596 sayılı yazı ile Türk Standartları Enstitüsünden (TSE); 27.07.2017 tarihli ve 9595 sayılı yazı ile CZ Turk Araç Hasar Tamiri Teknik Kontrol Belgelendirme Hizmetleri A.Ş.'den (CZTURK); 27.07.2017 tarihli ve 9605 sayılı yazı ile Otomotiv Satış Sonrası Ürün ve Hizmetleri Derneğinden (OSS) ve Ösebir Özel Otomobil Servisleri Birliği Derneğinden (ÖSEBİR) bilgi talep edilmiş, ilgili bilgiler Hazine Müsteşarlığının 18.09.2017 tarihli ve 6648 sayılı yazısı; TÜRKAK'ın 08.03.2018 tarihli ve 1997 sayılı yazısı; TSE'nin 21.09.2017 tarihli ve 6715 sayılı yazısı; CZTURK'un 07.08.2017 tarihli ve 5693 sayılı yazısı; OSS'nin 16.10.2017 tarihli ve 7440 sayılı yazısı; ÖSEBİR'in 17.08.2017 tarihli ve 5942 sayılı yazısı ile sunulmuştur.
- (6) Bununla birlikte, 29.09.2017 tarihli ve 12159 sayılı yazı ile başvuru konusu uygulama hakkında ilgili pazarlarda faaliyet gösteren sigorta şirketlerinin görüşlerine başvurulmuş, ardından sigorta şirketlerinin cevap yazıları çeşitli tarih ve sayılar ile Kurum kayıtlarına intikal etmiştir. Kurum kayıtlarına 20.10.2017 tarihli ve 7579 sayılı yazı ile intikal eden ve Müstakil Sanayici ve İşadamları Derneği (MÜSİAD) tarafından gönderilen yazıda da dosya konusu uygulama hakkındaki görüşlere yer verilmiştir. İlgili dosya kapsamında ayrıca 04.09.2018 tarihinde TSE, 27.09.2018 tarihinde MÜSİAD, 03.09.2018 tarihinde T.C. Gümrük ve Ticaret Bakanlığı³ yetkilileri ile görüşmeler gerçekleştirilmiş ve ilaveten ÖSEBİR ve bazı özel servis yetkililerinin görüşlerine başvurulmuştur.

G.1. Projeyi Yürütecek Kuruluşlar Hakkında Bilgi

G.1.1. Türkiye Sigorta, Reasürans ve Emeklilik Şirketleri Birliği (TSB)

- (7) 1870'lerden itibaren Türkiye'de sigortacılık hizmetleri ve faaliyetleri ile ilgilenen sigorta şirketleri aralarında meslek kuruluşu, sendika veya cemiyet şeklinde örgütlenme ihtiyacı duymuşlardır. 1923 yılına gelindiğinde "Sigortacılar Kulübü" ardından yerine Türkiye'de çalışmakta olan yerli ve yabancı tüm sigorta şirketlerinin üye olunmasının zorunlu tutulduğu "Sigortacılar Cemiyeti Daire-i Merkeziyesi" ve takiben, 1959 yılında 7397 sayılı Sigorta Murakabe Kanunu ile "Sigorta ve Reasürans Şirketleri Birliği" olarak örgütlenmişlerdir. 1975 yılında anılan Birliğin ana tüzüğünde yapılan değişiklikle unvanı

¹ Bildirim Formunda; "TSB'nin 10.01.2017 tarihli Yönetim Kurulu Kararı ile karar altına aldığı anılan uygulamaya Kanun'un 5 inci ve 12 inci maddeleri çerçevesinde Kanun'un 4 üncü maddesi hükümlerinin uygulanmasından muaf tutulmasına ilişkin bildirimimizin kabulü ile OSEM sertifikasyon uygulamasına muafiyet verilmesi hususunu bilgilerinize sunarız." ifadelerine yer verilmiş olmakla birlikte, Bildirim Formunun devamında "Anlaşmanın niteliği" kısmında bildirim konu eylem olarak TSB Yönetim Kurulu kararı ve "Anlaşmanın kapsamı" kısmında TSB üyesi sigorta şirketlerinin anlaşmalı olarak çalıştıkları servis noktalarından asgari bir hizmet standardı olarak OSEM SS 10001 belgesinin zorunlu olarak istenmesi muafiyet talebine konu edilmiştir. Bu nedenle işbu dosya kapsamında OSEM sertifikasyon faaliyetlerine yönelik ayrı bir muafiyet değerlendirmesi yapılmamıştır.

² Dosya sürecinde, Hazine Müsteşarlığı ile T.C. Maliye Bakanlığı aynı teşkilat altında birleştirilmiş olup yeni bakanlığın ismi T.C. Hazine ve Maliye Bakanlığı olarak belirlenmiştir. Bu bağlamda Hazine Müsteşarlığına yapılan atıflar T.C. Hazine ve Maliyet Bakanlığını nitelemektedir.

³ Yeni bakanlığın ismi Ticaret Bakanlığı olarak belirlenmiştir. Gümrük ve Ticaret Bakanlığına yapılan atıflar Ticaret Bakanlığını nitelemektedir.

“Türkiye Sigorta ve Reasürans Şirketleri Birliği” olarak kabul edilmiş sonrasında, 5684 sayılı Sigortacılık Kanunu’nda (Sigortacılık Kanunu) 29.06.2012 tarihinde yapılan değişiklikle unvanı “Türkiye Sigorta, Reasürans ve Emeklilik Şirketleri Birliği” olarak değiştirilmiştir. Anılan değişiklikle birlikte Birliğin logosu olarak “Türkiye Sigorta Birliği” ibaresi kullanılmaya başlanmıştır. Teşebbüs birliği olan bu kuruluş herhangi bir şirketler grubuna bağlı değildir.

- (8) TSB'nin yapılanmasına, faaliyetlerine, organlarının görev ve yetkilerine ilişkin esaslar Sigortacılık Kanunu'nun “Meslek Örgütlenmeleri” başlığı altındaki 24 ve 25. maddelerinde ve anılan Kanun maddelerine dayanılarak 02.01.2014 tarih ve 28870 sayılı Resmi Gazete’de yayımlanan Türkiye Sigorta, Reasürans ve Emeklilik Şirketleri Birliği'nin Çalışma Usul ve Esasları Hakkında Yönetmelik'te yer verilmiştir. Sigortacılık Kanunu'nun 24. maddesinin sekizinci fıkrasında açıklandığı üzere TSB'nin amacı; mesleğin gelişmesini temin etmek, üyelerinin dayanışma, birlik ve mesleğinin gerektirdiği vakar ve disiplin içinde çalışmalarını sağlamak ve haksız rekabeti önlemek üzere gerekli kararları almak ve uygulamak şeklinde düzenlenmiştir.
- (9) Sigortacılık Kanunu'nun 24. maddesinin birinci fıkrası uyarınca sigorta şirketleri kamu kurumu niteliğinde bir meslek kuruluşu olan TSB'ye giriş aidatını ödeyerek üye olmak zorundadır. Birliğin 39'u hayat dışı, 18'i hayat ve emeklilik, dördü hayat ve ikisi reasürans şirketi olmak üzere 63 üyesi aktif olarak faaliyette bulunmaktadır.
- (10) Sigortacılık Kanunu'nda da belirtildiği üzere TSB'nin görevleri arasında; mesleğin gelişmesini sağlayıcı önlemler almak, bu amaçla araştırma kuruluşları tesis etmek ve bu konudaki araştırma ve çalışmaları desteklemek, Türkiye’de sigortacılığı ve bireysel emeklilik tasarruf ve yatırım sistemini temsil etmek ve tanıtmak için gerekli girişimlerde bulunmak, gerektiğinde sigorta sözleşmelerine ilişkin rehber tarifeleri hazırlayarak sektörün hizmetine sunmak, sigortacılık ve bireysel emeklilik tasarruf ve yatırım sistemi mevzuatı ile kendisine verilen görevleri yerine getirmek ve aldığı kararların ve önlemlerin uygulanmasını izlemek, uyulması zorunlu meslek kurallarını belirlemek, üyeleri arasındaki haksız rekabeti önlemek amacıyla gerekli her türlü tedbiri almak ve uygulamak, sigortacılıkta tahkimin işleyişini düzenlemek ve sigorta hakemlerinin listesini tutmak gibi yetkileri bulunmaktadır. Bu kapsamda ayrıca TSB, sigortacılığın gelişmesini temin etmek, sigortacılık sektörünün gelişmesini sağlayıcı önlemler almak, haksız rekabeti önlemek üzere gerekli kararları almak amacıyla uyulması zorunlu meslek kuralları ve bahse konu amaçların gerçekleştirilebilmesi için tüzel kişiliği haiz şirketler kurabilmektedir.
- (11) Birliğin çalışma esasları TSB tarafından hazırlanan ve Hazine Müsteşarlığı tarafından onaylanan yönetmelik ile belirlenmekte ve tüm faaliyetleri Sigortacılık Kanunu'nun 24. maddesinin 25. fıkrası uyarınca Müsteşarlık tarafından denetlenmektedir.

G.1.2. OSEM Sertifikasyon A.Ş. (OSEM)

- (12) OSEM; TSB tarafından 13.07.2015 tarihinde kurulmuştur ve sermayesinin tamamı TSB'ye aittir. OSEM, mevcut durumda servislere ve eşdeğer parçalara yönelik belgelendirme ve eğitim faaliyetleri ile iştigal etmektedir. Servislere yönelik belgelendirme ve eğitim hizmeti için TÜRKAK'a yapılan akreditasyon başvurusu değerlendirme sürecinde bulunan OSEM, nihai olarak, Hazine Müsteşarlığının denetimine tabidir. Teknik Komitesi ve Tarafsızlık Komitesi olmak üzere iki komitesi bulunmaktadır. OSEM'in yönetim kurulunda, HDI Sigorta A.Ş. (HDI), MAPFRE Sigorta A.Ş. (MAPFRE SİGORTA) gibi bazı sigorta şirketlerinin yetkilileri ile TSB genel sekreter yardımcısı bulunmaktadır.

G.2. OSEM Sertifikasyon Projesi

- (13) Bildirime konu uygulama ile sigortacılık sektörüne hizmet veren hasar onarım servislerinin fiziki şartlarının ve hasar onarım yeterliliğinin belirlenmesinin, şirket ve müşteri beklentileri açısından denetlenmesinin ve standartlara uygun olanların belgelendirilmesinin, böylelikle müşteriye sunulan hizmet kalitesinin artırılmasının ve hasarın doğru servis noktalarında ve doğru yöntemlerle onarılmasının sağlanmasının öngörüldüğü ifade edilmiştir. İlaveten sözü edilen uygulama ile özellikle trafik sigortası ve kasko sigortasında olmak üzere sigorta sektörünün son yıllardaki zararının telafisine yönelik hasar onarım hizmetleri pazarındaki maliyet artışları ve bunların artışlarının tüketiciye yansıtılması ile maliyet kalemlerindeki belirsizliklerin bertaraf edilmesinin de amaçlandığı belirtilmiştir.
- (14) Bu kapsamda TSB Yönetim Kurulunun 10.01.2017 tarihli kararının “Anlaşmalı Özel Servislerden İstenecek Asgari Standartların Belirlenmesi Hakkında Karar Alınması” başlıklı 5. maddesi ile,
- Halihazırda otomotiv ve pek çok hizmet sektöründe talep edilen belgelendirmeye benzer şekilde, TSB üyelerinin anlaşmalı oldukları tüm servis noktalarından asgari olarak OSEM SS 10001 veya benzeri kalite standartları belgesinin zorunlu olarak istenmesine,
 - TSB üyelerinin kalite belgesi olmayan tüm anlaşmalı onarım servislerinden asgari kalite standardı olarak OSEM SS 10001 belgesi talep etmesine,
 - OSEM SS 10001 belgesi olmayan tüm anlaşmalı servis noktalarının uyumu için bir yıllık geçiş süresine uymaları yönünde gereken uyarıların yapılmasına; gerekli görüldüğü takdirde ilgili mevzuat hükümlerine uygun yaptırımların uygulanmasına
- karar verilmiştir. Aynı maddede bahse konu yönetim kurulu kararının Rekabet Kurumunun uygun görüşü alınmak suretiyle hayata geçirilmesine yönelik bir hüküm eklenmiştir.
- (15) Anılan zorunluluktaki “asgari” ifadesinin kapsamına ilişkin olarak TSB tarafından, IAF (International Accrediation Forum) altında uluslararası akredite kurumlarından ya da TÜRKAK tarafından akredite edilmiş kuruluştan alınan sertifika belgesinin kastedildiği belirtilmiştir. OSEM SS 10001 tarafından belirlenen standartlar akredite olmuş kuruluşlar tarafından sunulabilecek asgari düzeydeki standartlara denk geldiğinden, OSEM tarafından bu kapsamdaki kuruluşlarca verilen tüm sertifikaların kabul edileceği de cevabi yazıda yer almaktadır.
- (16) Buna ek olarak TSB tarafından başvuruya konu uygulamaya ilişkin yönetim kurulu kararının Hazine Müsteşarlığının bilgisi ve onayı ile kurulmuş olan OSEM’in vereceği bir sertifikasyon hizmetine ilişkin olduğu ve TSB’nin sektöre yönelik faaliyetlerinin Müsteşarlık oluru ve/veya bilgisi dahilinde bulunduğu belirtilmiştir. Bu çerçevede muafiyet başvurusuna konu uygulamanın bizzat merkezi idare eliyle yasal düzenleme yapılmak suretiyle getirilmiş olması ve TSB’nin bir kamu kurumu niteliğinde meslek kuruluşu olduğu ifade edilerek, uygulamanın 4054 sayılı Kanun’un kapsamı dışında kabul edilebilecek nitelikte olduğu da iddia edilmiştir.
- (17) Hasar onarım hizmetleri pazarında farklı amaçlara yönelik olarak yetkili servis, özel servis ve tamirhaneler şeklinde üç tür hizmet noktası bulunmaktadır. Bu çerçevede Bildirim Formunda, ilk aşamada sigorta şirketlerinin anlaşmalı oldukları özel servislerin hedeflendiği ifade edilmiştir. Bu tercihe ilişkin olarak; yetkili servislerin yeni araçlar için yoğun olarak kullanılması, araç yaşının ilerlemesi ve garanti kapsamının bitmesi ile

beraber araç sahiplerinin özel servislere yönelmesi; diğer yandan, yetkili servislerin önemli bir kısmının sertifikaya sahip olması; buna karşılık özel servislerin %3 gibi çok az bir kısmının sertifikaya sahip olması gibi nedenler öne sürülmüştür.

- (18) TSB tarafından, ilk aşamada özel servislerin sertifikalandırılması amaçlanmakla birlikte OSEM SS 10001 sertifikasının, motorlu araçlara yönelik hasar onarım servislerinin tamamına hitap ettiği belirtilmiştir. Bir başka ifadeyle, OSEM sertifikasyon uygulaması, sigorta şirketleri ile anlaşmalı çalışmak isteyen tüm yetkili servis, özel servis ve tamirhanelere uygulanacaktır. Halihazırda, sözü edilen üç tip servis hizmetine yönelik OSEM SS 10001 adı altında tek bir belgelendirme yapılması planlanmakta olup ilerleyen süreçte ve belli sayıda OSEM belgeli servis sayısına ulaşıldığında, OSEM sertifikasının mevcut kriterlerine ilave olarak “*silver, gold, platinum*” olarak sınıflandırma yapılmasının planlandığı da bildirilmektedir⁴. Ancak işbu dosyada yapılan tespit ve değerlendirmeler, OSEM SS 10001 sertifikasyonuna ilişkin bildirim yapılan kapsamlı sınırlı olup planlanan ilave kriterlere ilişkin değerlendirmeleri içermemektedir.

- (19) “OSEM SS 10001 Oto Bakım ve Onarım Merkezi Yeterlilik Belgelendirmesi Kuralları” (OSEM Belgelendirme Kuralları) incelendiğinde “Kapsam” başlıklı 1. maddesinde,

“OSEM tarafından belgelenmek isteyen oto sigortası kapsamında faaliyet yürüten, teşhis (diyagnostik), motor, vites kutusu, aktarma organları, süspansiyon sistemi, elektrik ve elektronik sistemler, yardımcı sistemler (aksesuarlar), ilave sistemler (tadilatlar), gövde (kaporta ve boya), cam, mini onarım konularında hizmet veren oto bakım ve onarım merkezleri için uygulanır.”

ifadelerine yer verilerek, OSEM sertifikalarının uygulama alanı düzenlenmiştir.

- (20) OSEM Belgelendirme Kuralları'nın “Amaç” başlıklı 2. maddesinde ise, OSEM Oto Bakım ve Onarım Merkezi Yeterlilik Belgelendirmesi Standardı'na uygunluk denetiminin;
- gerçekleştirilen belgelendirme denetiminde başarılı olması durumunda belgelendirilmesi,
 - habersiz denetimlerin gerçekleştirilmesi,
 - bir yılın sonunda yeniden belgelendirilmesi

şeklinde gerçekleştirilmesinin tasarlandığı görülmektedir. OSEM sertifikasyon sürecindeki denetimlerini ise şu şekilde gerçekleştirmeyi planlamaktadır: Belgelendirme denetimi ile OSEM Oto Bakım ve Onarım Merkezi Yeterlilik Belgelendirmesi Standardı'nda yer alan kriterlerin ne derecede yerine getirildiğinin tespit edilmesi; takip denetimi ile daha önceden tespit edilen uygunsuzlukların⁵ -bu tespitlerle sınırlı kalmak üzere- incelenmesi; habersiz denetim ile müşteri geri bildirimleri, işlem hacmi, sigorta şirketlerinden alınan bildirimler kapsamında önceden haber verilmeksizin inceleme gerçekleştirilmesi öngörülmektedir.

- (21) Hasar onarım servislerine belge verilmesi, belge iptali, belgenin askıya alınması ve askıdan indirilmesi kararını almaya yetkili organı ise Oto Bakım ve Onarım Merkezi Yeterlilik Belgelendirme Komitesi olarak belirlenmiştir. Bu kapsamda, OSEM Oto Bakım ve Onarım Merkezi Yeterlilik Belgelendirmesi Standardı'nda yer alan kriterlerin taşındığı

⁴ Dosya konusu başvurunun değerlendirilmesi sürecinde belirtilen sınıflandırmaların uygulanmaya başlandığı OSEM'in internet sitesinden görülmüştür.

⁵ Uygunsuzluklar, majör ve minör olmak üzere iki şekilde kategorize edilmektedir. Majör uygunsuzluklar; standardın temel maddelerinde, sistemde büyük zafiyet oluşturmeyen uygunsuzlukları; minör uygunsuzluklar ise sistemin tamamına yayılmamış, sistemde büyük zafiyet oluşturmeyen uygunsuzlukları ifade etmektedir.

ya da uygunsuzluklara yönelik düzeltici faaliyetlerin tamamlandığı, anılan Komite tarafından tespit edilmekte, böylece ilgili servisin belgelendirilip belgelendirilmeyeceğine karar verilmektedir.

- (22) OSEM uygulaması kapsamındaki hizmet ve takip (uygunsuzluk) denetim bedellerine aşağıdaki tabloda yer verilmektedir:

Tablo 1: Her Bir Servis İçin Belgelendirme Bedeli (2017)

OSEM Belgelendirme (Yıllık)	Bedeli (TL)
Başvuru ve Dosya İnceleme Ücreti	(.....)
Tetkik Ücreti (Denetim) Adam/Gün	(.....)
Belge Ücreti	(.....)
Toplam	(.....)
Kaynak: Bildirim Formu	

Tablo 2: Takip (Uygunsuzluk) Denetim Bedeli⁶ (2017)

Hizmet Türü	Birim Bedel (TL)	Süre (Adam/Gün)	Toplam Bedel (TL)
Takip Denetimi	(.....)	1	(.....)
Kaynak: Bildirim Formu			

- (23) OSEM standartlarının TSE ve diğer kuruluşların standartlarıyla karşılaştırılmasına bakıldığında ise TSB, TSE tarafından verilen TS 12047 ve TS 13168 sertifikalarının sigorta sektörünün ihtiyaç ve taleplerine yönelik olmadığını, daha ziyade otomotiv sektörünün kullanımına yönelik hazırlandığını ifade etmektedir. Yine TSB tarafından iletilen bilgi ve belgelerde OSEM SS 10001, TS 13168, TS 12047, TS 8986, BS EN 10125⁷ belgelendirme sistemlerinin karşılaştırmalı tablosuna yer verilmiştir.

⁶ Majör uygunsuzluklar için öngörülen bedel olup, minör uygunsuzluklar için geçerli değildir.

⁷ BS 10125 İngiltere'de hasar onarım servislerine yönelik uygulanan, hasarlı araç tamir spesifikasyonlarını belirleyen bir standarttır.

Tablo 3: Hasar Onarım Servislerine Yönelik Sertifikasyon Sistemlerinin Karşılaştırması

OSEM-SS-10001:2016 OSEM OTO BAKIM VE ONARIM MERKEZİ YETERLİLİK STANDARDI	TŞ 13168:2015 ÖZEL SERVİSLER - KARAYOLU MOTORLU TAŞITLARI İÇİN - SINIFLANDIRMA VE KURALLAR	TŞ 12047:2003(+T1+T2) YETKİLİ SERVİSLER - MOTORLU ARAÇLAR İÇİN - KURALLAR	TŞ 8986:2011 MOTORLU ARAÇ TAMİRHANELERİ İÇİN SINIFLANDIRMA VE KURALLAR	BS EN 10125:2014 OTO SERVİSLER-ARAÇ HASAR ONARIM PROSESİ İÇİN SPESİFİKASYONLAR ¹
1. Kapsam	0.1 Konu 0.3 Kapsam	0.1 Konu	1 Kapsam	1 Kapsam
2. Terim ve tanımlar	0.2 Tarifler	0.2 Tarifler	3 Tarifler	2 Terimler ve tanımlar
3. Kalite				
3.1. Dokümantasyon	1.5.1 Teknik donanımlar ile ilgili kurallar-alt madde	1.4.4 Teknik donanım ile ilgili kurallar-alt madde	4.2.4.1 Teknik donanım ile ilgili kurallar-alt madde	3.3.1 Dokümanite edilmiş onarım prosedürlerine erişim 3.3.2 Onarım dokümantasyonu
3.2. Kayıtların kontrolü	1.3.1.8, 1.3.1.13 İşletmecilik ile ilgili kurallar-alt madde	1.2.1.8 İşletmecilik ile ilgili kurallar-alt madde		4.5 Onarım prosesi kayıtları
3.3. İç denetim ve düzeltici faaliyet				4.4 İç denetim ve düzeltici faaliyetler
3.3.1. İç denetim	-	-		4.4.1 İç denetim
3.3.2. Düzeltici faaliyet	1.3.1.10 İşletmecilik ile ilgili kurallar-alt madde	1.2.1.15 İşletmecilik ile ilgili kurallar-alt madde	-	4.4.2 Araştırma 4.4.3 Düzeltici faaliyet 4.4.4 Düzeltici faaliyetlerin doğrulanması
3.4. Uygunluk başvuruları (claim)	1.3.1.3 İşletmecilik ile ilgili kurallar-alt madde	1.2.1.12 İşletmecilik ile ilgili kurallar-alt madde	-	5 Uygunluk başvuruları
3.5. Şikayet yönetimi	1.3.1.10 İşletmecilik ile ilgili kurallar-alt madde	1.2.1.12, 1.2.1.15 İşletmecilik ile ilgili kurallar-alt madde	4.2.2.2 İşletmecilik ile ilgili kurallar-alt madde	6 Şikayetler prosedürü
4. İş sağlığı ve güvenliği				
4.1. ISG yasal mevzuatı	1.4.5 Çalışanlar ile ilgili kurallar-alt madde	-	4.2.2.1 İşletmecilik ile ilgili kurallar-alt madde	
4.2. ISG acil durumlar	1.4.5 Çalışanlar ile ilgili kurallar-alt madde	-	-	
5. Çevre				
5.1. Çevre yasal mevzuatı	1.3.1.14 İşletmecilik ile ilgili kurallar-alt madde	-	4.2.2.2 İşletmecilik ile ilgili kurallar-alt madde	
5.2. Çevre acil durumlar	-	-	-	
6. Kurumsal kimlik	1.4.8 Çalışanlar ile ilgili kurallar-alt madde	1.3.6 Çalışanlar ile ilgili kurallar-alt madde	-	-
7. Teknik				
7.1. Onarım sürecinin tanımı	1.5.1 Teknik donanımlar ile ilgili kurallar-alt madde	1.4.4 Teknik donanım ile ilgili kurallar-alt madde		3.1 Onarım sürecinin tanımı
7.2. Personel-İşe alım, yetkinlik ve sorumluluklar	1.4 Çalışanlar ile ilgili kurallar Çizelge 1 Servislerde hizmet verilen araç sınıfına göre bulundurulması gereken en az personel sayısı	1.3 Çalışanlar ile ilgili kurallar Çizelge 1 Servislerde hizmet verilen araç sınıfına göre en az bulundurulması gereken personel Çizelge 3 Servisde birden fazla markaya hizmet verilmesi ve/veya birden fazla ana firma ile sözleşme yapılması halinde ilave personel artışı	4.2.3 Çalışanlar ile ilgili kurallar	3.2 Personel-İşe alım, yetkinlik ve sorumluluk
7.2.1. İş tanımı ve işe alım	1.4 Çalışanlar ile ilgili kurallar	1.3 Çalışanlarla ilgili kurallar	4.2.3 Çalışanlar ile ilgili kurallar	3.2.1 İş tanımı ve işe alım
7.2.2. Göreve başlatma ve eğitim	1.4 Çalışanlar ile ilgili kurallar	1.3 Çalışanlarla ilgili kurallar 2.1.1 Çeşitli hükümler-alt madde Ek 1 Ana firmanın servislere vereceği yıllık eğitim programında bulunması zorunlu eğitimler	4.2.3 Çalışanlar ile ilgili kurallar	3.2.2 Göreve başlatma ve eğitim
7.2.3. Servis yetkilisi	1.4 Çalışanlar ile ilgili kurallar	1.3 Çalışanlarla ilgili kurallar	4.2.3.2 Çalışanlar ile ilgili kurallar-alt madde	3.2.3 Servis yetkilisi
7.2.4. Onarım yeterliliği ve gözetim	1.3.1.11 İşletmecilik ile ilgili kurallar-alt madde	-	-	3.2.4 Onarım yeterliliği ve gözetim
7.3. Tanımlama ve izlenebilirlik	1.3.1.6 İşletmecilik ile ilgili kurallar-alt madde	1.2.1.12 İşletmecilik ile ilgili kurallar-alt madde	-	3.3.3 Çapraz kontaminasyondan kaçınma
7.4. Ekipman ve aletler	1.5.2 Teknik donanım ile ilgili kurallar-alt madde 1.7 Özel Kurallar Ek 2 Serviste bulunması	1.4 Teknik donanım ile ilgili kurallar Ek 2 Serviste bulunması gerekli alet, takım ve cihazlar	4.2.4.1 Teknik donanım ile ilgili kurallar-alt madde Ek 1 Motorlu araç tamirhanelerinde en az	3.4 Ekipman ve aletler

	gerekli alet, takım ve cihazlar		bulunması gereken cihaz ve donanım listesi	
7.4.1. Kullanılabilirlik	1.5.2 Teknik donanım ile ilgili kurallar-alt madde	1.4 Teknik donanım ile ilgili kurallar	4.2.4.1 Teknik donanım ile ilgili kurallar-alt madde	3.4.1 Kullanılabilirlik
7.4.2. Uygunluk ve yetenek	1.5.2 Teknik donanım ile ilgili kurallar-alt madde	1.4 Teknik donanım ile ilgili kurallar	4.2.4.1 Teknik donanım ile ilgili kurallar-alt madde	3.4.2 Uygunluk ve yetenek
7.4.3. Kalibrasyon	1.5.4 Teknik donanım ile ilgili kurallar-alt madde Ek 4 Kalibrasyonu gereken test ve ölçü aletleri	1.4.10 Teknik donanım ile ilgili kurallar-alt madde Ek 4 Kalibrasyonu gereken test ve ölçü cihazları	4.2.4.1 Teknik donanım ile ilgili kurallar-alt madde Ek 1 Motorlu araç tamirhanelerinde en az bulunması gereken cihaz ve donanım listesi	3.4.3 Kalibrasyon
7.4.4. Bakım	-	-	-	3.4.4 Bakım
7.5. Altyapı	1.6 Yapısal özelliklerle ilgili kurallar	1.5 Servislerin fiziksel özellikleri	4.2.1 Fiziki yapı ile ilgili kurallar	3.4 Altyapı
7.5.1. Genel				
7.5.2. Çalışma alanları	1.3.1.14 İşletmecilik ile ilgili kurallar-alt madde	Çizelge 3 Servisce birden fazla markaya hizmet verilmesi ve/veya birden fazla ana firma ile sözleşme yapılması halinde ilave personel artışı		
7.6. Yedek parçalar ve kontrollü sarf malzemeleri	1.3.1.6 İşletmecilik ile ilgili kurallar-alt madde	1.2.1.3, 1.2.1.4, 1.2.1.14 İşletmecilik ile ilgili kurallar-alt madde	-	3.5 Yedek parçalar ve kontrollü sarf malzemeleri:
7.6.1. Yedek parçalar				3.5.1 Yedek parçalar
7.6.2. Teslim alma, taşıma ve depolama				3.5.2 Teslim alma, taşıma ve depolama
7.7. Onarım kalite kontrolü	1.3.1.7, 1.3.1.11 İşletmecilik ile ilgili kurallar-alt madde	1.2.1.9 İşletmecilik ile ilgili kurallar-alt madde		3.6 Onarım kalite kontrolü
7.8. Taşeron kullanımı	1.3.1.1 İşletmecilik ile ilgili kurallar-alt madde	1.2.1.11 İşletmecilik ile ilgili kurallar-alt madde	-	3.8 Taşeron kullanımı
7.8.1. Taşerona iş verilmesi	Ek 3 Özel bilgi ve beceri gereksinimi nedeniyle, sözleşmeli dış kaynaklardan sağlanabilecek hizmetlerin listesi	Ek-3 Özel bilgi ve beceri gereksinimi nedeniyle, sözleşmeli dış kaynaklardan sağlanabilecek hizmetlerin listesi		3.8.1 Taşerona verilmiş olan işin belirlenmesi
7.8.2. Taşeronluk sözleşmeleri				3.8.2 Taşeronluk sözleşmeleri
7.9. Onarım süreci yönetimi	-	-	-	4 Onarım süreci yönetimi
7.9.1. Onarım sürecinde				4.1 Onarım işlemi değişimi
değişiklik				
7.9.2. Onarım süreci sürekliliği planı				4.2 Onarım süreci sürekliliği planı
7.9.3. Onarım süreci kontrolü				4.3 Onarım süreci kontrolü
8. Mali yükümlülük, sigorta ve finansman	1.3.1.5 İşletmecilik ile ilgili kurallar-alt madde	1.2.1.7 İşletmecilik ile ilgili kurallar-alt madde	4.2.2.3 İşletmecilik ile ilgili kurallar-alt madde	-
	1.1 Sınıflandırma	1.1 Gruplandırma	4.1 Sınıflandırma	
	1.2 Kategori	1.1 Gruplandırma		
	1.8 Belgelendirme ile ilgili kurallar	1.6 Belgelendirme ile ilgili kurallar	-	-
	2 Çeşitli hükümler	2 Çeşitli hükümler	5 Çeşitli hükümler	-

Kaynak: TSB'den elde edilen bilgi ve belgeler

- (24) Tablodan görüldüğü üzere OSEM SS 10001'deki iç denetim, bakım, onarım süreci yönetimi başlıkları TS 12047 ve TS 13168 sertifikalarında yer almamaktadır. İş sağlığı ve güvenliği yasal mevzuatı, iş sağlığı ve güvenliği acil durum, çevre yasal mevzuatı, onarım yeterliliği ve gözetim başlıklarında TS 13168 sertifikasında düzenleme bulunmasına karşın TS 12047 sertifikasında bu başlıklara yer verilmemiştir. Diğer taraftan çevre acil durum, kurumsal kimlik, mali yükümlülük sigorta finansman başlıkları haricinde OSEM sertifikası ile BS sertifikasının büyük oranda örtüştüğü görülmektedir.

G.3. Pazara İlişkin Genel Bilgi

- (25) Bildirim konusu uygulamanın sigorta sektörüne hizmet veren hasar onarım servislerinin sertifikalandırılmasına ilişkin olduğu dikkate alınarak dosya kapsamında;
- sigortacılık hizmetleri,
 - hasar onarım hizmetleri,
 - sertifikasyon hizmetleri
- olmak üzere üç farklı sektöre ilişkin bilgiye aşağıda yer verilmiştir.

G.3.1. Sigortacılık Hizmetleri

- (26) Sigorta, bir şeyin veya bir kimsenin herhangi bir yönden ileride karşılaşılabileceği parayla ölçülebilen zararını ödenen prim karşılığında gidermek veya ekonomik açıdan önemsiz bir duruma getirebilmek amacıyla bu işle uğraşan kuruluşla yapılan iki taraflı bağlantı sözleşmesi olarak tanımlanmaktadır. Bu kapsamda kurulan sözleşmelerde, bir tarafta sigorta teminatı veren, ilgili kanun ve mevzuata göre sigortacılık faaliyetinde bulunmaya yasal olarak yetkili bulunan “sigortacı”, diğer tarafta da tehlikeyle karşı karşıya olan “sigorta ettiren/sigortalı” bulunmaktadır. Sigortalı; sigortanın bir tarafı olarak, teminat kapsamındaki tehlikelerden herhangi birinin gerçekleşmesi durumunda, meydana gelen hasarın tazmini talebinde bulunmaya yasal yetkili olan kişidir. Genellikle sigorta ettiren ile sigortalı aynı kişi olmakla birlikte, farklı da olabilmektedir. Sigortacının sigortalıyı koruma yükümlülüğüne karşılık, sigortalının da sözleşme ile saptanan prim adı altındaki bir meblağı ödeme yükümlülüğü bulunmaktadır.
- (27) Ülkemizde sigortacılık sektörünü düzenleyen temel mevzuat 5684 sayılı Sigortacılık Kanunu'dur. Anılan Kanun'un;
- “Amaç ve Kapsam” başlığını taşıyan 1. maddesinin ikinci fıkrasında Türkiye’de faaliyet gösteren sigorta şirketleri, reasürans şirketleri, Türkiye Sigorta Birliği, aracılar, aktüerler ile sigorta eksperlerinin mezkûr Kanun’a tabi olduğu,
 - “Ruhsat” başlığını taşıyan 5. maddesinde sigorta şirketleri ve reasürans şirketlerinin faaliyete geçebilmek için faaliyet göstermek istedikleri her bir sigorta branşında Hazine Müsteşarlığından ruhsat almak zorunda olduğu, sigorta şirketlerinin hayat ve hayat dışı sigorta gruplarından sadece birinde faaliyet gösterebileceği

ifade edilmiştir.

- (28) 10.07.2018 tarih ve 30474 sayılı Resmi Gazete’de yayımlanan 1 no’lu Cumhurbaşkanlığı Kararnamesi’nin 219. maddesinde Hazine ve Maliye Bakanlığındaki hizmet birimlerine yer verilmiş ve Sigortacılık Genel Müdürlüğü ile Sigorta Denetleme Kurulu bu birimler arasında sayılmıştır. Kararname’nin 226. maddesi uyarınca Sigortacılık Genel Müdürlüğünün görev ve yetkileri şunlardır:

- “a) Ülke sigortacılığının gelişmesi ve sigortalıların korunması için tedbirler almak, bu tedbirleri bizzat uygulamak veya ilgili kuruluşlarda uygulanmasını izlemek,*
- b) Sigortacılıkla ilgili konularda mevzuatı hazırlamak, uygulamak ve ilgililer tarafından uygulanmasını izlemek, yönlendirmek ve bu mevzuatın Avrupa Birliği ile uyumlandırılması çalışmalarını yürütmek,*
- c) Mevzuatla verilen görevleri yürütmek,*
- ç) Bakan tarafından verilen diğer görevleri yapmak.”*

- (29) Aynı Kararname'nin 230. maddesi kapsamında Sigorta Denetleme Kurulunun görev ve yetkileri ise aşağıdaki şekildedir:

"a) Sigorta Murakabe Kanunu ve sigortacılıkla ilgili diğer mevzuat ile sigorta denetleme uzmanları, uzman yardımcıları, aktüerleri ve aktüer yardımcılarına verilen görev ve yetkilerin gerektirdiği denetleme, inceleme ve soruşturma işlerini yürütmek ve sonuçlandırmak,

b) Sigortacılık ve diğer mali piyasalar ile ilgili alınacak kararların oluşumuna katkıda bulunmak üzere yurtiçi ve yurtdışında meydana gelen gelişmeleri de incelemek ve göz önünde bulundurmak suretiyle sigortacılık sektörü ve ilgili diğer mali piyasalar hakkında konsolide raporlar düzenlemek, bu konulardaki çalışmalara katılmak ve mütalaa vermek,

c) Alınan, derlenen ve kendine tevdi edilen bilgi, belge ve dokümanlar ile denetim ve izlemelerden elde edilen sonuçları incelemek ve değerlendirmek, yapılacak uygulamalar ve alınacak önlemler konusunda Bakan'a öneriler sunmak,

ç) Kanunların verdiği görev ve yetkiler çerçevesinde Bakanın Kurul tarafından yürütülmesini uygun gördüğü sigortacılık, mali piyasalar ve kurumlarla ilgili diğer inceleme ve denetleme faaliyetlerinde bulunmak,

d) Kurulun görev ve yetki alanına giren konularda mevzuat ve uygulama ile ilgili her türlü araştırma ve diğer çalışmalarını yapmak, yürütmek, görüş bildirmek ve tekliflerde bulunmak."

- (30) Dünya genelinde ve ülkemiz mevzuatında genel kabul görmüş olan sigorta hizmetlerine ilişkin ayırım "hayat sigortacılık hizmetleri" ve "hayat dışı sigortacılık hizmetleri" şeklindedir. Bu bağlamda "hayat sigortacılık hizmetleri"; kişinin vefatı, kaza sonucu iş göremez hale gelmesi, yaşlılık ve sakatlık gibi durumlarda kişinin geçiminin sağlanmasına ve ekonomik kayıpların telafi edilmesine yönelik "risk ağırlıklı hayat sigortaları" olarak tanımlanabilecek sigorta ürünleri ile kişilerin ödemiş olduğu primlerin belirli bir kısmı ile birikim taahhüdünde bulunması yoluyla emeklilik programlarına bir destek niteliği ve yatırım gayesi taşıyan "birikimli hayat sigortaları" olarak tanımlanabilecek sigorta ürünlerini kapsamaktadır. "Hayat dışı sigortacılık hizmetleri" ise kaza, sağlık, kara araçları, raylı araçlar, hava araçları, su araçları, nakliyat, yangın ve doğal afetler, genel zararlar, kara araçları sorumluluk, hava araçları sorumluluk, su araçları sorumluluk, genel sorumluluk, kredi, emniyeti suiistimal, finansal kayıplar, hukuksal koruma ve destek sigortası şeklinde 18 adet alt segmente ayrılmıştır⁸.

- (31) Başvuru konusu sertifikasyon uygulaması, sigortacılık sektörüne hizmet veren hasar onarım servislerinin sertifikalandırılmasına ilişkindir. Sigorta sektörü, kara araçları sorumluluk ve kasko sigortası kapsamında hasar onarım servislerinin müşterisi konumundadır. Bu kapsamda bildirim konusu uygulamanın, hayat dışı sigortacılık hizmetleri içerisinde yer alan kara araçları sorumluluk ile kasko sigortasına ilişkin olduğu anlaşılmaktadır.

⁸ Sigortacılık Kanunu'nun 5. maddesi ve buna ilişkin olarak 11.07.2007 tarih ve 26579 sayılı Resmî Gazete'de yayımlanan 2007/1 sayılı Sigorta Branşlarına İlişkin Tebliğ'de hayat dışı sigortacılık hizmetleri 18 alt branşa, hayat sigortacılık hizmetleri ise 7 alt branşa ayrılmıştır. 05.08.2012 tarih ve 28375 sayılı Resmî Gazete'de yayımlanan Sigorta Branşlarına İlişkin Tebliğ'de (Tebliğ No: 2007/1) Değişiklik Yapılmasına Dair Genelge ile hayat sigortacılık hizmetlerine "tontin" de eklenerek, hayat sigortacılık hizmetleri alt branş sayısı 8'e çıkarılmıştır.

a) Kara araçları sorumluluk sigortası

- (32) Kara araçları sorumluluk sigortası; karayolları motorlu kara araçları zorunlu mali sorumluluk sigortası (trafik sigortası), uluslararası motorlu taşıt mali sorumluluk sigortası (yeşil kart sigortası), motorlu kara taşıtları ihtiyari mali sorumluluk sigortası ve zorunlu karayolu taşımacılık mali sorumluluk sigortası ürünlerinden oluşmaktadır.
- (33) Sigortacılık Kanunu kapsamında öngörülen trafik sigortası; poliçede tanımlanan motorlu aracın işletilmesi sırasında, üçüncü şahısların ölümüne veya yaralanmasına veya bir şeyin zarara uğramasına sebebiyet vermiş olunmasından dolayı, 2918 sayılı Karayolları Trafik Kanunu'nun (Karayolları Trafik Kanunu) 85/1. maddesinde tanımlanmış hukuki sorumluluk çerçevesinde, aracın işletenine düşen sorumluluğu zorunlu sigorta limitlerine kadar teminat altına almakta olup, aynı Kanun'un 91. maddesine göre motorlu araç işletenler tarafından yaptırılması zorunlu bir sigorta türüdür. Mezkûr sigortanın kapsamı Karayolları Trafik Kanunu'nda yer alan sigortalıdan talep edilebilecek tazminat talepleri ile sınırlı olup sadece üçüncü şahıslara verilen zararları karşılamaktadır. Zira bu sigorta, sigorta ettirenin kendi aracının hasarını ödememekte, bunun için ayrıca kasko sigortası yaptırılması gerekmektedir. Trafik sigortası sektörünü düzenleyen mevzuat hükümleri incelendiğinde; 2008 yılından itibaren primlerin sigorta şirketlerince belirlenmesinde kısmi serbestliğe geçildiği, sigorta şirketlerinin anılan primleri serbestçe belirlemesinin önündeki tüm engellerin ise 2014 yılında kaldırıldığı, böylelikle, 2014'ten tavan prim düzenlemesine kadar (Nisan 2017'ye kadar) anılan primleri serbestçe belirleyebilir hale geldikleri görülmektedir. "Karayolları Motorlu Araçlar Zorunlu Mali Sorumluluk Sigortası Primlerine İlişkin Genelge (2017/1)" (2017/1 sayılı Genelge) ile Hazine Müsteşarlığı tarafından anılan primlere ilişkin olarak bir tavan getirilmiş; yine aynı Genelge kapsamında prim artış ve indirim oranları da belirlenmiştir. Bu çerçevede anılan Genelge ile birlikte prim serbestisinin kısıtlandığı ifade edilebilecektir. Tüm bunların yanında 03.08.2016 tarihli ve 29790 sayılı Resmî Gazete'de yayımlanarak yürürlüğe giren Karayolları Motorlu Araçlar Zorunlu Mali Sorumluluk Sigortasında Tarife Uygulama Esasları Hakkında Yönetmelikte Değişiklik Yapılmasına Dair Yönetmelik ile havuz sistemi getirilerek belli risk gruplarındaki araçlara ilişkin trafik sigortası primlerinin kurulan Riskli Sigortalılar Havuzu'na aktarılarak hasarlarının da bu havuzdan karşılanmasına yönelik bir düzenleme getirilmiştir.
- (34) Trafik sigortasına ilişkin usul ve esasları düzenleyen Karayolları Motorlu Araçlar Zorunlu Mali Sorumluluk Sigortası Genel Şartları'nın (Trafik Sigortası Genel Şartları) "TAZMİNAT ve GİDERLERİN ÖDENMESİ" başlıklı 2.2. maddesinde;

"Hak sahibi aracının, bu madde uyarınca Hazine Müsteşarlığınca belirlenen ölçütleri karşılayan⁹, dilediği onarım merkezinde onarılmasını talep edebilir. Bu durumda sigortacı, araç kaza tarihi itibarıyla anlaşmalı olduğu onarım merkezinde onarılsaydı uygulanacak parça, tedarik, işçilik ve diğer hususlara göre belirlenecek bedele göre ödeme yapabilir. Sigortacı söz konusu bedel uygulaması hakkında hak sahibini hasar ihbarından itibaren 2 iş günü içinde bilgilendirir. Sigortacı bu süre içinde anılan bildirim yapmadığı takdirde bildirim konusu bedeli hak sahibine karşı ileri süremez."

⁹ Anılan hükme ilave olarak, 10.09.2015 tarihli ve 2015-32 sayılı Hazine Müsteşarlığının Genelgesi'nde "Onarım servislerinin değerlendirilmesi, Müsteşarlıkça belirlenecek esaslar dahilinde ilgili branşta ruhsat sahibi olan eksperler tarafından yapılabilir." ifadeleri yer almaktadır. Genelge'de yer alan ifadelerden Sigorta Bilgi ve Gözetim Merkezi Yönetmeliği'nin 18. maddesinin ikinci fıkrası uyarınca oluşturulan Komisyon'un tamirhane referans listesini Genelge'de yer alan standardizasyonuna ilişkin esaslar çerçevesinde belirlediği anlaşılmaktadır.

ifadelerine yer verilmiştir. Bu bakımdan, hasarın gerçekleşmesi halinde hak sahibi aracını dilediği -Hazine Müsteşarlığınca belirlenen ölçütleri karşılayan- hasar onarım servisine götürebilirken, sigortacının hasar onarım servislerinin seçiminde hak sahibine herhangi bir kısıtlama getiremediği anlaşılmaktadır.

- (35) Yeşil kart sigortası, 1959 Strasbourg Anlaşması çerçevesinde yeşil kart sistemi dahilindeki ülkelere trafik sigortasının uluslararası uzantısı şeklinde kaza mahalli ülke mevzuatı ve limitleri dahilinde teminat veren yeşil renkli ve uluslararası tek bir formatta düzenlenen bir sigorta türüdür. Özetle, yeşil kart sigortası trafik sigortasının yurt dışında geçerli olan şeklidir. Yeşil kart sigortası kapsamında yeşil kart sistemine dahil olan yabancı plakalı araçların sebep olduğu hasarların giderilmesini sağlamak amacıyla, Sigortacılık Kanunu'nun 24. maddesi ve 28.06.2008 tarih ve 26920 sayılı Resmî Gazete'de yayımlanan "Türkiye Motorlu Taşıt Bürosu'nun Çalışma Usul ve Esasları Hakkında Yönetmelik" çerçevesinde Türkiye Motorlu Taşıt Bürosu (TMTB) kurulmuştur. Bu çerçevede sigorta şirketi, Trafik Sigortası Genel Şartları'nın 2. maddesinde belirtilen istisnanın hilafına sigorta ettireni, TMTB'nin üyesi bulunduğu yeşil kart sistemi dahilindeki yabancı ülkelerde motorlu aracın işletilmesinden ötürü meydana gelecek sorumluluk hallerinden dolayı, olayın meydana geldiği ülkenin zorunlu mali sorumluluk sigortası limitleri dahilinde güvence altına almaktadır. Böylelikle, her ülke sınırında o ülkenin trafik sigortasını yaptırma zorunluluğu ortadan kalkmış olmaktadır. Ülkemizde 2009 yılına kadar sigorta şirketlerinin gönüllü üyelik esasına dayanan yeşil kart sisteminde yapılan mevzuat değişikliği ile kara araçları sorumluluk branşında ruhsat sahibi olan tüm hayat dışı sigorta şirketleri doğal üye olarak kabul edilmiştir. Bununla birlikte, yeşil kart sigortası yurt dışında geçerli bir sigorta ürünü olması nedeniyle yurt içindeki hasar onarım servislerinden hizmet alınmamaktadır. Bu sebepten işbu dosyada kara araçları sorumluluk sigortası kapsamında yeşil kart sigortası dikkate alınmamıştır.
- (36) Motorlu kara taşıtları ihtiyari mali sorumluluk sigortası; motorlu aracın, işletilmesi sırasında üçüncü şahısların bedeni veya maddi zarara uğramasına sebebiyet verilmesi halinde, Karayolları Trafik Kanunu'na göre aracın işletenine düşen sorumluluğun trafik sigortası teminat limitlerinin üstünde kalan kısmını poliçe teminat kapsamında olmak koşuluyla poliçede yazılı teminat limitlerine kadar teminat altına almaktadır. Bir başka ifadeyle, trafik sigortası teminat limitlerini yeterli görmeyen işletenler ihtiyari mali sorumluluk sigortası yaptırarak limitleri yükseltebilmektedirler. Bahse konu sigortanın teminatı genellikle kasko sigortasıyla birlikte ek teminat olarak verilmektedir. Görüleceği üzere, anılan sigorta trafik sigortası veya kasko sigortasına ek teminat olarak verilmektedir. Bu sebepten dosyanın değerlendirilmesinde, kara araçları sorumluluk sigortası kapsamında motorlu kara taşıtları ihtiyari mali sorumluluk sigortası dikkate alınmamıştır.
- (37) 4925 sayılı Karayolu Taşıma Kanunu kapsamında öngörülen zorunlu karayolu taşımacılık mali sorumluluk sigortası; molalar da dahil olmak üzere motorlu taşıtta seyahat eden yolculara gelebilecek bedeni zararlar için taşımacıdan doğan sorumluluklarını poliçede belirtilen limitlere kadar teminat altına almaktadır. Teminat limitleri ve primler Hazine Müsteşarlığınca belirlenip Resmi Gazete'de yayımlandıktan sonra yürürlüğe girmektedir. Tazminat ödemesinde öncelikli olarak bu sigorta, daha sonra trafik sigortası ve varsa ihtiyari mali sorumluluk sigortası devreye girmektedir. Bahse konu sigorta ürünü teminat konusu bakımından motorlu taşıtta seyahat eden yolculara yönelik olması nedeniyle hasar onarım servislerinden hizmet alınmasını gerektirmemektedir. Bu sebepten işbu dosyada kara araçları sorumluluk sigortası kapsamında zorunlu karayolu taşımacılık mali sorumluluk sigortası dikkate alınmamıştır.

b) Kasko sigortası

- (38) Kasko sigortası ise aracı, karayolunda kullanılabilen motorlu, motorsuz taşıtlarla müsademesi, gerek hareket gerek durma halinde iken sigortalının veya aracı kullananın iradesi dışında araca ani ve harici etkiler neticesinde sabit veya hareketli bir cismin çarpması veya aracın böyle bir cisme çarpması, devrilmesi, düşmesi, yuvarlanması gibi kazalar, üçüncü kişilerin kötü niyet veya muziplikle yaptıkları hareketler, aracın yanması ve aracın çalınması veya çalınmaya teşebbüs edilmesi hallerinden biri veya birkaçına karşı teminat altına alır. Poliçede belirtilmeleri koşuluyla, aracın standardının dışında yer alan her türlü aksesuar ve ses, iletişim, görüntü cihazları da sigorta kapsamı içinde yer almaktadır. Trafik sigortasından farklı olarak, kasko sigortasına yönelik esasların yer aldığı Kara Araçları Kasko Sigortası Genel Şartları'nın (Kasko Genel Şartları) "Tazminatın Ödenmesi ve Hesabı" başlıklı 3.2.2.1. maddesinde;

"Hasar tazmininin ne şekilde yapılacağı poliçede açıkça belirtilir. Onarım yapılacak olması halinde poliçede, onarımın şirketçe belirlenecek servislerde veya sigortalı tarafından belirlenecek servislerden hangisinde yapılacağı hususu açıkça yer alır. Ayrıca hasarın tazmininde orijinal parça veya eşdeğer gibi parça seçeneklerinden hangisinin kullanılacağı belirtilir. Bu yönde bir belirleme olmazsa sigortalının tercih ettiği tazmin yöntemi, servis ve parça esas alınır."

ifadelerine yer verilmiştir. Dolayısıyla, sigorta ettirenin aracını götürebileceği servisler sigorta şirketiyle düzenlenen kasko poliçesi kapsamına göre belirlenebilmektedir. Bir başka ifadeyle, sigorta şirketi ile sigorta ettiren arasında düzenlenen poliçede aracın onarımının hangi servislerde yapılması gerektiği düzenlenebilmektedir.

- (39) Başvuru konusu uygulama, 18 alt branşa sahip olan hayat dışı sigortacılık hizmetleri içerisinde iki alt branşı ilgilendirmekle birlikte, 2017 yılı prim üretimi bakımından trafik sigortasının hayat dışı sigortalar içerisinde %29,4 paya, kasko ile birlikte bakıldığında ise, %48 paya sahip olduğu görülmektedir. Bu anlamda, kasko ve trafik sigortalarının toplam hayat dışı prim üretiminin yaklaşık olarak yarısını oluşturduğu söylenebilecektir.
- (40) Poliçe üretimi bakımından da kasko ve trafik sigortaları sigortacılık hizmetleri içinde önemli paya sahiptir. Zira sigortacılık hizmetleri sektöründe gerçekleştirilen toplam poliçe üretiminin yaklaşık %28'ini trafik sigortası oluşturmaktadır. Kasko poliçeleri ile birlikte değerlendirildiğinde ise bu oran %37'ye çıkmaktadır.
- (41) Trafik sigortası branşında ruhsat sahibi olan sigorta şirketlerinin neredeyse tamamının aynı zamanda kasko branşında ruhsat sahibi olduğu görülmektedir. Trafik ve kasko sigortası branşlarında faaliyet gösteren sigorta şirketlerinin yıllar itibarıyla seyrine bakıldığında, sözü edilen branşlarda faaliyet gösteren şirket sayısının 2014 yılından itibaren 30 ila 32 arasında değiştiği görülmektedir¹⁰. Trafik ve kasko sigortası pazarında faaliyet gösteren sigorta şirketlerinin poliçe adedi ve prim üretimi¹¹ bakımından 2017 yılına ait pazar paylarına ise aşağıdaki tabloda yer verilmektedir.

¹⁰ 2014 yılında trafik sigortasında 31, kaskoda 32 şirket, 2015 yılında trafik sigortası ve kaskoda 32 şirket, 2016 yılında trafik sigortasında 31, kaskoda 32 şirket, 2017 yılında trafik sigortasında 31, kaskoda 33 şirket faaliyet göstermiştir. 2018 yılının ilk iki ayında trafik sigortasında 30 teşebbüs faaliyetine devam ederken kaskoda 32 şirket faaliyet göstermektedir.

¹¹ Prim üretiminde yurt içi direkt prim üretimi esas alınmıştır.

Tablo 4: Trafik ve Kasko Sigortası Branşlarında Faaliyet Gösteren Sigorta Şirketlerinin Anılan Branşlardaki Poliçe Adedi ve Prim Üretimi Bakımından Pazar Payı (2017)

Teşebbüs	Trafik Sigortası		Kasko	
	Poliçe Adedi (%)	Prim Üretimi (%)	Poliçe Adedi (%)	Prim Üretimi (%)
AK SİGORTA	4,1	4,7	10,0	9,3
ALLIANZ SİGORTA	10,9	11,9	9,3	10,8
ANADOLU SİGORTA	8,3	9,8	9,9	13,6
ANKARA SİGORTA	1,7	1,6	2,4	1,7
ATLAS KARŞILIKLI SİGORTA	-	-	0,1	0,0
AXA SİGORTA	6,7	6,1	9,9	11,3
BEREKET SİGORTA	1,9	1,2	1,1	0,6
DOĞA SİGORTA	4,7	9,3	2,6	2,1
DUBAİ STARR SİGORTA	0,0	0,0	0,9	1,0
ERGO SİGORTA	1,6	0,9	2,4	2,7
ETHICA SİGORTA	4,7	4,0	2,5	1,1
EUREKO SİGORTA	1,2	1,3	4,0	4,3
GENERALİ SİGORTA	0,3	0,3	1,2	0,9
GROUPAMA SİGORTA	1,0	0,6	5,9	4,3
GULF SİGORTA	0,1	0,1	0,3	0,3
GÜNEŞ SİGORTA	2,4	2,9	3,5	4,2
HALK SİGORTA	8,6	6,9	2,1	1,8
HDI SİGORTA	2,0	1,7	3,4	5,1
KORU SİGORTA	1,6	1,2	0,3	0,2
LIBERTY SİGORTA	0,2	0,2	1,5	1,5
MAGDEBURGER SİGORTA	0,0	-	0,0	0,0
MAPFRE SİGORTA	9,0	9,8	4,2	4,3
NEOVA SİGORTA	7,9	4,6	3,3	2,9
ORIENT SİGORTA	0,4	0,4	0,9	0,7
QUICK SİGORTA	4,0	3,3	0,3	0,4
RAY SİGORTA	1,9	1,7	1,6	1,6
SBN SİGORTA	0,4	0,7	0,1	0,1
SOMPO JAPAN SİGORTA	9,7	10,5	7,5	6,8
TURKLAND SİGORTA	0,5	0,4	0,2	0,2
TÜRK NIPPON SİGORTA	2,2	2,1	0,7	0,7
UNICO SİGORTA	0,9	1,1	2,6	2,2
ZİRAAT SİGORTA	0,8	0,6	4,3	2,2
ZURICH SİGORTA	0,1	0,1	0,9	1,1
TOPLAM	100	100	100	100

Kaynak: 2017 TSB Direkt-Endirekt Prim Üretim Raporu ve Poliçe Adetleri Raporu doğrultusunda hesaplanmıştır.

- (42) Tabloya göre trafik sigortası branşında faaliyet gösteren ilk 10 şirketin¹² poliçe adedi bakımından pazar payları toplamı pazarın yaklaşık %75'ini oluşturmaktadır. Ayrıca bu şirketler pazardaki prim üretiminin yaklaşık %77'sini gerçekleştirmektedir. Kasko tarafına bakıldığında ise poliçe üretimi bazında ilk 10 şirketin¹³ pazar payları toplamının, pazarın

¹² Söz konusu şirketler ALLIANZ, SOMPO JAPAN, MAPFRE SİGORTA, HALK, ANADOLU, NEOVA, AXA, DOĞA, ETHICA, AK'tır.

¹³ Söz konusu şirketler AK, ANADOLU, AXA, ALLIANZ, SOMPO JAPAN, GROUPAMA, ZİRAAT, MAPFRE SİGORTA, EUREKO, GÜNEŞ'tir.

%69'una tekabül ettiği görülmektedir. Prim üretimi bakımından ise, kasko branşında en fazla prim üretimi gerçekleştiren 10 şirket¹⁴ pazarın yaklaşık %75'ini oluşturmaktadır. Bu veriler çerçevesinde her ne kadar pazarda faaliyet gösteren çok sayıda oyuncu bulunsa da pazarın görece yoğunlaşmış bir pazar olduğu değerlendirilmekte, zira her iki branşta da üretim gerçekleştiren ilk 10 firmanın pazarın yaklaşık üçte ikisini oluşturduğu görülmektedir.

- (43) Sigorta hizmetleri pazarında ele alınması gereken bir diğer unsur ise teşebbüslerin fiyatlandırma davranışlarıdır. Teşebbüsler gelecekte oluşabilecek hasar adedi ve tutarını aktüeryal teknikleri kullanarak mümkün olan en doğru şekilde tahmin ederek pazar ve kar hedefleri doğrultusunda prim tarifelerini belirlemektedir. Tespit edilen prim tarifeleri ile sigortacılık hizmetine ilişkin faaliyetlerin belirli bir mali etkinlik düzeyinde gerçekleştirilip gerçekleştirilmediğini değerlendirmek amacıyla kullanılan önemli göstergelerden biri hasar/prim oranıdır. Hasar/prim oranı temel olarak ilgili sigorta branşında, ödeme yapılan hasarların toplanan primlere oranını ifade etmekte olup teşebbüs tarafından hedeflenen düzey, ilgili branştaki hasar/prim oranının¹⁵ mümkün olduğunca düşük olması ve böylelikle toplanan primlerin hasarları karşılama oranının yüksek olmasıdır.
- (44) Hayat dışı sigortacılık hizmetleri pazarında hasar prim oranı ortalamasının yaklaşık %66 seviyelerinde olduğu görülürken, kara araçları sorumluluk sigortalarında aynı dönemdeki hasar prim oranının %90'ın üzerinde seyrettiği görülmektedir¹⁶. Bu anlamda, kara araçları sorumluluk sigortalarının genel itibarıyla hasar/prim oranı en yüksek sigorta branşlarından birisi konumunda olduğu söylenebilecektir. Kasko sigortalarında ise hasar prim oranlarının %63 ile %77 arasında seyrettiği görülmektedir¹⁷.

G.3.2. Hasar Onarım Hizmetleri¹⁸

- (45) Motorlu araçlara yönelik hasar onarım hizmetleri pazarında faaliyet gösteren teşebbüsler yetkili servis ve bağımsız (özel) servis olarak iki temel başlık altında toplanmaktadır. Yetkili servisler, taşıt sağlayıcısı tarafından kurulan bir dağıtım sistemi içerisinde, motorlu taşıtlar için hasar onarım hizmetleri sağlayan teşebbüslerdir¹⁹. Bağımsız servisler ise herhangi bir yetkilendirilmiş dağıtım ağı içinde yer almaksızın pazardaki araçlara hasar onarım hizmeti veren teşebbüslerdir. Bağımsız servisler içerisinde ayrıca özel servis/onarım servis bayileri ve hızlı tamir zincirleri olarak faaliyet gösteren teşebbüsler de mevcuttur. Özel servis/onarım servis bayileri, belirli bir markada uzmanlaşmış, yetkili servislerle aynı veya yakın donanıma sahip teşebbüslerdir. Hızlı tamir zincirleri ise, klasik onarım yöntemlerine göre daha hızlı ve kurumsal şekilde hasar onarım hizmeti veren teşebbüsleri ifade etmekte olup, diğer servislere göre görece yeni bir faaliyet alanıdır. Bununla birlikte, yetkili ve özel servislerin bir kısmı sadece mekanik veya kaporta konusunda hizmet verirken bir kısmı da her iki alanda da faaliyet göstermektedir. Diğer yandan yetkili servis ve özel servisler dışında sanayilerde yerleşik teknik bilgi düzeyi ve donanımı daha sınırlı olan ve genellikle her markaya hizmet veren tamirhaneler de

¹⁴ Söz konusu şirketler ANADOLU, AXA, ALLIANZ, AK, SOMPO JAPAN, HDI, GROUPAMA, MAPFRE SİGORTA, EUREKO, GÜNEŞ'tir.

¹⁵ Sigorta şirketi açısından başabaş noktası %100 olup bu noktada sigorta şirketi, topladığı primler ile ilgili dönemde oluşan tüm hasar maliyetlerini karşılayabilmektedir.

¹⁶ Söz konusu veriler Ocak 2010-Mart 2016 dönemine ait olup, Kurulun 19.07.2017 tarih ve 17-23/383-166 sayılı kararından elde edilmiştir.

¹⁷ Söz konusu veriler 2012-2016 dönemine ilişkin olup, TSB Kasko Analizleri Raporu'ndan elde edilmiştir.

¹⁸ Bu bölüm hazırlanırken Rekabet Kurumu Motorlu Taşıtlar Sektör Araştırması Raporu'ndan, Bildirim Formundan ve dosya kapsamında elde edilen bilgilerden faydalanılmıştır.

¹⁹ 2017/3 sayılı Motorlu Taşıtlar Sektöründeki Dikey Anlaşmalara İlişkin Grup Muafiyeti Tebliği (2017/3 sayılı Tebliğ).

bulunmaktadır. Dolayısıyla, motorlu araçlara yönelik hasar onarım hizmetleri pazarında faaliyet gösteren teşebbüsleri yetkili servis, özel servis ve tamirhaneler olmak üzere üç temel başlık altında ele almak mümkündür.

- (46) Motorlu araçlara yönelik hasar onarım hizmetlerinde yaklaşık 68.500 teşebbüs faaliyet göstermektedir. Motorlu araçlara yönelik hasar onarım servislerinin dağılımı Tablo 6'da sunulmuştur.

Tablo 5: Türkiye'deki Motorlu Araçlara Yönelik Hasar Onarım Servislerinin Dağılımı (Mayıs 2014)

Servis Türü	Faaliyet Gösteren Teşebbüs Sayısı
Yetkili Servis	2.470
Özel Servis	4.303
Tamirhane	61.706
Toplam	68.479
Kaynak: Bildirim Formu.	

- (47) Tablodan, motorlu araçlara yönelik hasar onarım hizmetleri pazarı toplamının içerisindeki en büyük paya tamirhanelerin sahip olduğu ve yaklaşık olarak pazarın %90'ını oluşturduğu görülmektedir. Yetkili servis ve özel servislerin toplamı ise pazarın sadece %10'unu oluşturmaktadır. Tamirhanelerin kendi içerisindeki dağılımına ise aşağıdaki tabloda yer verilmiştir.

Tablo 6: Türkiye'deki Tamirhanelerin Dağılımı (Mayıs 2014)

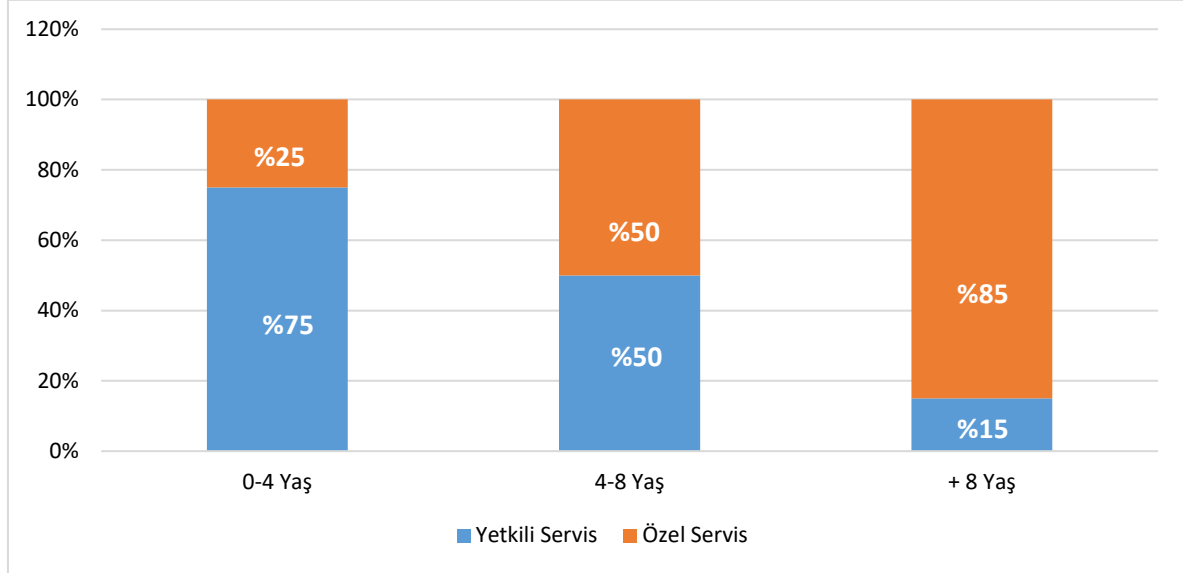
Bağımsız Tamirhane Tipleri	Faaliyet Gösteren Teşebbüs Sayısı
Oto Motor Tamirhaneleri	20.216
Oto Şase, Kaporta Tamirhaneleri	9.842
Oto Elektrikçiliği	8.506
Oto Lastik	4.786
Oto Boyacılığı	4.067
Fren-Balata, Makas,	2.363
Motorlu Taşıt (Triportör vb.)	2.289
Araç Döşemesi İmal, Montaj ve T.	1.711
Lastik Kaplamacılığı ve T.	1.660
Eksoz İmal, Satış ve T.	1.192
Diğer	5.074
Toplam	61.706
Kaynak: Bildirim Formu.	

- (48) Tamirhanelerin dağılımına bakıldığında ise, yaklaşık üçte birini oto motor tamirhanelerinin oluşturduğu ve ardından oto şasi, kaporta tamirhaneleri ve oto elektrikçiliğinin geldiği ve bu üçünün toplamının toplam tamirhanelerin yarısından fazlasına tekabül ettiği görülmektedir.
- (49) Diğer yandan; yukarıda bahsi geçen hasar onarım servislerine (yetkili ve özel servis bazında) giden araçların yaş dağılımına bakıldığında; 2017 yılında trafiğe kayıtlı motorlu kara taşıtlarından 10 yaş ve üzeri olanların oranı %53'tür; 20 yaş üstü araçların oranı ise %25'tir. Bu verilere göre ülkemizin yaşlı bir araç parkına sahip olduğu değerlendirilebilecektir. Diğer yandan araç üreticileri tarafından verilen garanti sürelerinin 2-3 yıl arasında olduğu göz önüne alındığında üç yaş altı araçların oranı önem kazanmaktadır. Verilere göre araç parkındaki üç yaş altı araç oranı sadece %10'dur. Garanti süresi devam eden araçların yetkili servislere yöneliminin fazla olduğu

değerlendirildiğinde araç parkının önemli bir bölümünün özel servislerin yakalama alanında olduğu görülmektedir.

- (50) Motorlu araçlara yönelik hasar onarım servislerine (yetkili ve özel servis bazında) giden araçların yaş dağılımına aşağıdaki grafikte yer verilmektedir:

Grafik 1: Yetkili-Özel Servise Giden Araçların Dağılımı (2013)



Kaynak: Bildirim Formu.

- (51) Yukarıdaki grafikten, 0 ile 4 yaş aralığındaki araçların %75'inin yetkili servislerden hizmet aldığı, dolayısıyla söz konusu yaş aralığındaki araçlar için çoğunlukla yetkili servislerin tercih edildiği görülmektedir. Bu durumun, 0 ile 4 yaş arasındaki araçların genellikle garanti kapsamında yer almasından ve düşük yedek parça ihtiyaçlarından kaynaklandığı söylenebilecektir. Bununla birlikte, iki veya üç yıl süren garanti kapsamının bazı markalarda ücret mukabilinde uzatılması da yetkili servislerin kullanımını arttırmaktadır. Diğer yandan, araç yaşının ilerlemesi ve garanti kapsamının bitmesi ile birlikte, özel servislere olan tercihin arttığı görülmektedir. Nitekim sekiz yaş üzerindeki araçların %85'inin özel servislerde hasar onarım hizmeti aldığı görülmektedir.
- (52) Öte yandan, hasar onarım hizmetleri pazarında hizmet sağlayan yetkili ve bağımsız servislerin yanında sigorta şirketlerinin de önemli bir rol oynadığı aşikardır. Keza sigorta şirketleri, trafik sigortası ve kasko poliçeleri kapsamında tüketicilerin kaza halindeki tamir masraflarını karşılamaktadır. Kaza sonrası tamirlerin, bir başka ifadeyle hasarlı araçların hasar onarım hizmetleri pazarının önemli bir iş hacmini oluşturduğu dikkate alındığında, sigorta şirketlerinin uygulamaları da söz konusu pazarı etkilemektedir.
- (53) 2002-2010 yılları arasında sigorta şirketlerinin yönlendirmesi ile bağımsız servislere gelen araçların toplam hasarlı araçlar içerisindeki payı %60 ila %80 arasında değişirken, yıllar itibarıyla bu oranın artış göstererek %90'ı bulduğu Rekabet Kurumu Motorlu Taşıtlar Sektör Araştırması Raporu'nda ortaya konulmuştur. Bu itibarla, hasar onarım servislerine gelen sigortalıların ağırlığı arttıkça sigorta şirketlerinin uygulamalarının bağımsız teşebbüsler üzerindeki etkisinin de arttığı söylenebilecektir. Sigorta primlerindeki 2013 yılı sonrası serbestleşme sürecinde sigorta şirketlerinin maliyetlerini düşürme ve rekabetçi teklifler verebilme amacıyla bağımsız servislerle anlaşmalı olarak çalışması da sözü edilen etkinin bir diğer nedenini oluşturmaktadır. Bu açıdan pazarın durumunu görebilmek amacıyla aşağıdaki tabloda en az bir sigorta şirketiyle çalışan ve çalışmayan yetkili ve özel servis dağılımına yer verilmiştir.

Tablo 7: Yetkili ve Özel Servis Dağılımı (Mart 2018)

	Anlaşmalı	Anlaşmasız
Yetkili Servis	1.300	1.170
Özel Servis	850	3.453
Tamirhane	150	61.556
Toplam	2.300	66.179

Kaynak: TSB'den elde edilen bilgi ve belgeler.

G.3.3. Sertifikasyon Hizmetleri

- (54) Sertifikasyon esasen, bir kişi, kurum veya hizmetin, işlem ve işlemlerin, olay veya durumların, yetkili ve uzman bir kuruluş tarafından özellikleri, kaliteleri, miktarları, yeterlilikleri veya durumlarının önceden oluşturulan yeterlilik ve standartlara uyumunun kontrol ve tescil edilmesidir. Sertifikasyon sürecinde öne çıkan ürün ve hizmetlerin, eşdeğer parça yedek sertifikasyonu, eşdeğer parça yedek parça üretici sertifikasyonu, onarım servisi sertifikasyonu, elektronik parça kılavuzu, çalıntı araç belirleme/araç müzayede yöntemi, hasar onarım metotları, süreleri, içerikleri ve tahmini fiyatlama, araç onarım eğitimleri, teknik yayınlar, araç kaza testleri, hasar yönetim sistemi, araç güvenlik testleri, kaza canlandırma/görsel ve işitsel yapımlar ve grup değerlendirme sistemi/araç emniyet skoru olduğu görülmektedir.
- (55) Bildirim Formunda; Türkiye'deki sigortacılık sektörünün değerlerine ve ihtiyaçlarına yönelik olarak eşdeğer parça sertifikasyonu, eşdeğer parça üretici sertifikasyonu, onarım servisi sertifikasyonu, elektronik parça kılavuzu ve hasar yönetim sisteminin öne çıktığı belirtilmektedir. Bununla birlikte, dosya konusunu motorlu araçlara yönelik hasar servislerine ilişkin sertifikasyon hizmetleri oluşturduğundan aşağıda bu hizmete ilişkin bilgilere yer verilecektir.
- (56) Motorlu araçlara yönelik hasar onarım hizmetlerinin özünü satış sonrası servis hizmetleri oluşturmaktadır. Bu bağlamda genel olarak satış sonrası servis olarak hizmet göstermek isteyen kişilerin, 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un 58. ve 84. maddelerine dayanılarak hazırlanan Satış Sonrası Servis Hizmetler Yönetmeliği çerçevesinde, yurt içinde üretilen veya ithal edilen mallar ile ilgili olarak, kullanım ömrü süresince üretici veya ithalatçılar tarafından verilmesi zorunlu montaj, hasar onarım hizmetleri için yeterli teknik kadro, takım ve teçhizatının bulunduğunu gösteren "satış sonrası hizmet yeterlilik belgesi"ne sahip olması gerekmektedir. Anılan Yönetmelik'in "Yetkili servis istasyonlarının özellikleri ve sayısı" başlıklı 9. maddesinin birinci fıkrasında; "*Yetkili servis istasyonlarının; hizmet konularına göre Bakanlık veya görevlendireceği başka bir kurum veya kuruluş tarafından belirlenen düzenleme veya standartlarda belirtilen özellikleri taşıması gerekir.*" ifadelerine yer verilmektedir. Bu kapsamda, motorlu araçlara yönelik hasar onarım hizmetlerinde faaliyet gösterecek teşebbüslerin özellikleri yukarıda yer verilen yönetmelik ile düzenlenmiş olmakla birlikte, bu servislerin yönetsel ve teknik açıdan kalite ve etkinliği ya da fiziki açıdan belirli kriterleri karşıladıkları veya belirli hizmet alanlarında uzmanlaştıklarını gösterir sertifikalar verilebilmektedir. Bu amaçlarla gerçekleştirilen hasar onarım servislerine ilişkin sertifika hizmetinin genel olarak;
- hasar onarım servislerine yönelik sertifikasyon standartlarının belirlenmesi,
 - standarda bağlı belgelendirme sürecinin belirlenmesi,
 - denetim sahasının belirlenmesi
- şeklinde olmak üzere üç süreçten oluştuğu anlaşılmaktadır.

- (57) Hasar onarım servislerine yönelik sertifikasyon standartlarının belirlenmesi süreci, yönetsel ve teknik olmak üzere iki bölümden oluşmaktadır. Yönetsel kısmı, servisin kalite yönetim sistemine, çevre mevzuatına, iş sağlığı ve güvenliği mevzuatına ve kurumsal yapısına ilişkin kriterleri içerirken, teknik kısmı ise teknik personelin eğitime, teknik çalışma sahalarına, ekipmanlarına ve kabul edilebilir tamir yöntemlerine işaret eden altyapılarına ilişkin kriterleri içermektedir.
- (58) Standartların belirlenmesinin ardından, bu standartların uygulanması sürecini içeren belgelendirme sürecine geçilmektedir. Bu süreçte, sürece dahil olmak isteyen servislerin başvuruları ön değerlendirmeye alınarak denetim sahası oluşturulmaktadır. Denetim sonrası uygunsuzlukların yerinde kontrolünün yapılması ve bu kontrollerden sonra servisin sınıflandırılarak uzmanlık alanına göre belgelendirilmesi gerçekleştirilmektedir.
- (59) Belgelendirmenin belli bir süre için geçerli olması ve bu süre içerisinde belirli aralıklarla gözetim denetimleri yapılması, bir başka ifadeyle denetim sahasının oluşturulması sertifikasyon ile hedeflenen sürecin yerine getirilmesi bakımından önem taşıyan üçüncü adımdır. İlk denetim en önemli safha olmakla birlikte, sertifika sonrası ara gözetimlerde mevcut kriterlerin sertifika sınıfını korumak için yeterli olup olmadığı değerlendirilmektedir. Ara gözetimlerde, uygunsuz olduğu tespit edilen kriterlerin servis tarafından düzeltilmemesi halinde sahip olduğu sertifika iptal edilebilmektedir. İlk denetim ve ara gözetimlerdeki kriterlerin ölçülebilir ve şeffaf olması söz konusu süreçte öne çıkan iki husustur.
- (60) Türkiye'deki hasar onarım servislerine ilişkin sertifikasyon hizmetinde TSE, CZTURK ve başvuran konumundaki OSEM'in öne çıktığı görülmektedir. Söz konusu teşebbüslerin sertifika türleri ve standartlarının genel özelliklerine aşağıda yer verilmiştir.
- (61) 132 sayılı Türk Standartları Enstitüsü Kuruluş Kanunu çerçevesinde her türlü standardı hazırlamak ve hazırlamak yetkisine sahip olan TSE, hasar onarım servislerine yönelik TS 12047, TS 13168 ve TS 8986 olmak üzere üç tip sertifika vermektedir. TSE tarafından verilen bu üç sertifika türünün genel özellikleri ise aşağıdaki gibidir:
- TS 12047: Yetkili servislere yönelik olan bu sertifika türü, motorlu araçlar için; motorlu kara taşıtlarının düzenli bakım, teşhis (diyagnostik), motor (içten yanmalı veya elektrikli vb.), vites kutusu, aktarma organları, süspansiyon sistemi, elektrik ve elektronik sistemler, yardımcı sistemler (aksesuarlar), ilave sistemler (tadilatlar), gövde (kaporta ve boya) vb. konularda satış öncesi ve sonrasında verilmesi gerekli hizmetleri, ana firma ile yapılacak sözleşmede belirtilen kurallar çerçevesinde yerine getirecek servislerin işletmecilik, yapısal özellikler, teknik donanım, çalışanların eğitim özellikleri ve gruplandırılma ile ilgili genel kurallarını içeren kriterleri kapsamaktadır.
 - TS 13168: Özel servislere yönelik olan bir sertifika türü olup, özel servislerin sınıflandırılması ile motorlu taşıtların motor, vites kutusu, aktarma organları, süspansiyon sistemi, elektrik ve elektronik sistemleri, yardımcı sistemleri (aksesuarlar), ilave sistemleri (tadilatlar), gövde (kaporta ve boya) vb. konularında verilmesi gerekli bakım, teşhis (diyagnostik) ve onarım hizmetlerinin genel (işletmecilik, çalışanların özellikleri, teknik donanım, yapısal özellikler ile ilgili kurallar) ve özel kurallarını içermektedir.
 - TS 8986: Tamirhanelere yönelik bu sertifika tamirhanelerin sınıflandırılması, fiziki şartları, işletmeciliği, çalışanları ve teknik donanımı ile ilgili kurallarını kapsamaktadır.

- (62) CZTURK'ün hasar onarım servislerine yönelik sertifika hizmetine bakıldığında, öncelikle servislerin uzmanlık alanlarına göre;
- kaporta,
 - boya,
 - kaporta, boya,
 - kaporta, boya, şasi onarım

gibi ayrıştırılarak belgelendirildiği görülmektedir. Diğer yandan, bu servisler yeterlilik derecelerine göre 3 yıldız, 4 yıldız ve 5 yıldız şeklinde sertifikalandırılmaktadır. Yeterlilik derecesi 3 yıldızın altında kalan servisler ise sertifika sahibi olamamaktadır. Bu kapsamda,

- 3 yıldızda yönetsel bakımından 23 kriterin, teknik bakımdan ise 31 kriterin ve toplamda 54 kriterin karşılanmasının beklendiği,
- 4 yıldızda yönetsel bakımından 34 kriterin, teknik bakımdan ise 47 kriterin ve toplamda 81 kriterin karşılanmasının beklendiği,
- 5 yıldızda ise yönetsel bakımından 48 kriterin ve kapsamında mutlaka ISO 9001:2008 kalite yönetim sisteminin olmasının, teknik bakımdan ise 56 kriterin sağlanmasının ve gerektiğinde müşteriye rapor verilmesinin mümkün olmasının beklendiği

görülmektedir.

- (63) OSEM tarafından ise hasar onarım hizmetlerine yönelik yetkili servis, özel servis ve tamirhane ya da uzmanlaşma ayrımı yapılmaksızın OSEM SS 10001 sertifikası adı altında sertifika hizmeti verilmesi öngörülmektedir. OSEM'in bu sertifikada aramış olduğu kriterlerin ise sigortacılık sektörlerinin ihtiyaçları doğrultusunda, IAF çatısı altında ilgili standartlarda karşılıklı tanıma anlaşması imzalamış olan akreditasyon kuruluşlarından ISO/EN 17065 standardında yer alan kriterlerin asgari düzeyde karşılanmasına yönelik olduğu görülmektedir.
- (64) Yukarıda yer verilen açıklamalar çerçevesinde, hasar onarım servislerine ilişkin sertifikasyon hizmeti veren teşebbüslerin sundukları sertifika türleri ve bu sertifikaların kapsamlarının birbirinden farklılaştığı görülmektedir.
- (65) Bununla birlikte yurt dışındaki sertifikasyon organizasyonları incelendiğinde, sigorta şirketleri tarafından kurulmuş olan bağımsız özel kuruluşlar tarafından sertifikasyon hizmetinin yürütüldüğü görülmektedir. Sertifikasyon hizmetini yürüten kuruluşların bağımsızlığı, bir başka ifadeyle üçüncü taraf olması IAF'ın ISO/IEC 17065:2012 standardının atıf yaptığı ISO/IEC 17000:2004 standardı uyarınca gerekli olup üçüncü taraf uygunluk faaliyeti konuyu sağlayan kişi veya kuruluştan bağımsız olan ve konu ile kullanıcı olarak ilgili olmayan kişi veya kuruluş tarafından yapılan uygunluk değerlendirmesi olarak tanımlanmıştır. Ayrıca Avrupa Parlamentosu ve Konseyi tarafından 13.08.2008 tarihli ve L218/82 sayılı Avrupa Birliği Resmi Gazetesi'nde yayımlanan 768/2008/EU Avrupa Birliği düzenlemesinde, bağımsızlığının olması ve herhangi bir çıkar çatışmasının bulunmaması koşuluyla, belgelendirilen ürünlerin tasarımı, üretimi, temini, montajı, kullanımı veya bakımı ile ilgili teşebbüsleri temsil eden bir iş ortaklığının veya mesleki birliğin bir biriminin üçüncü taraf olarak değerlendirilebileceğine yer verilmiştir.

- (66) Bahse konu yurt dışındaki sigorta şirketleri tarafından kurulan bağımsız ve özel kuruluşların sertifikasyon hizmetlerinin kapsamının (sertifika türleri, test laboratuvarlarının varlığı, eğitim merkezleri vs. gibi) birbirinden farklılık arz ettiği de belirtilmesi gereken bir diğer husustur. Bu kapsamda aşağıda öne çıkan kuruluşlara ve bu kuruluşların sundukları hizmetlere yer verilmiştir:
- İngiltere’de faaliyet gösteren “THATCHAM”, eşdeğer parça sertifikasyonu ve servis sertifikasyonu hizmetinin yanında araştırma, veri üretim ve eğitim merkezidir. “THATCHAM” aynı zamanda Tayland’ta faaliyet göstermektedir.
 - İspanya’da “CZ” adıyla faaliyet gösteren kuruluş ise eşdeğer parça sertifikasyonu ve servis sertifikasyonu hizmetini vermekte ve bu kapsamda test laboratuvarları bulunmaktadır. CZ, Türkiye’de bu faaliyetlerini CZTURK aracılığıyla gerçekleştirmektedir.
 - Almanya’da faaliyet gösteren “TÜVRheinland” parça sertifikasyonu, üretici ve servis sertifikasyonu; kurucusu ALLIANZ olan “AZT Automotive GmbH” ise eğitim merkezinin yanında üretici ve servis sertifikasyonu hizmetini vermektedir. “TÜVRheinland”, Almanya dışında Hollanda, Güney Afrika ve Türkiye’de de faaliyet göstermektedir. TÜRKAK tarafından akredite olan TÜVRheinland’ın Türkiye’deki faaliyetleri arasında servis sertifikasyonu hizmeti bulunmamaktadır.
 - İsviçre’de “SGS” servis sertifikasyonu verirken aynı zamanda test laboratuvarları ve eğitim merkezi bulunmaktadır.
 - Belçika’da “Burea Veritas” uygunluk belgelendirirken aynı zamanda test laboratuvarları ve eğitim merkezi bulunmaktadır.

- (67) Son olarak, Türkiye’de faaliyet gösteren hasar onarım servislerinin bildirim konusu uygulama öncesinde sertifika durumuna aşağıdaki tabloda yer verilmiştir.

Tablo 8: Hasar Onarım Servisleri Pazarında Sertifika Sahibi Kuruluşların Dağılımı (Kasım 2018)

Sertifika Türü	Sertifikalı Servis Sayısı
TSE	2422
OSEM SS 10001	26
CZTURK	15

Kaynak: <https://intweb.tse.org.tr/Standard/>, teşebbüslerden elde edilen bilgiler.

G.4. İlgili Pazar

G.4.1. İlgili Ürün Pazarı

- (68) Bildirimin konusu, TSB’ye üye olan sigorta şirketlerinin anlaşmalı oldukları hasar onarım servislerinden zorunlu olarak asgari OSEM SS 10001 sertifikasına denk kalite standardı aramasını da içermektedir. Dosya kapsamında, yukarıda pazara ilişkin olarak verilen genel bilgiler de dikkate alınarak, ilgili ürün pazarları;

- Motorlu araçlara yönelik trafik ve kasko sigortası hizmetleri,
- Motorlu araçlara yönelik hasar onarım servisleri hizmetleri,
- Motorlu araçlara yönelik hasar onarım servislerine ilişkin standart belirleme ve sertifikasyon hizmetleri

pazarları şeklinde değerlendirilmiştir.

G.4.2. İlgili Coğrafi Pazar

- (69) Bildirim konusu uygulamanın etkilerinin ülke genelinde oluşacağı dikkate alınarak, ilgili coğrafi pazar "Türkiye" şeklinde belirlenmiştir.

G.5. Elde Edilen Bilgi ve Değerlendirmeler

G.5.1. TSB'den Elde Edilen Bilgiler

- (70) Bildirim Formu ve ek bilgi yazılarında özetle;
- Sigorta şirketlerinin hasar onarım hizmetlerini kendi belirledikleri kriterlere göre anlaşmalı ya da anlaşmasız olarak araç markalarının yetkili servislerinden, zincir servislerden veya bağımsız özel servislerden aldığı,
 - TSE 12047 sertifikasının yetkili servislere yönelik olarak araç üreticilerinin kendi yetkili servis ağlarını kurmaları için uygulanan ve araç üreticilerince yetkili servislerine zorunlu kılınmış sertifika olduğu, TS 13168 sertifikasının ise özel servisler için uygulanan sertifika türü olduğu, ancak iki sertifika türünün de sigorta sektörünün ihtiyaçlarına cevap veremediği, bu belgelerin ağırlıklı olarak otomotiv sektörünün talebi doğrultusunda markaların periyodik hasar onarım yöntemlerine yönelik hazırlandığı,
 - İspanya menşeli olan CZ sertifikasyon programının İspanya sigorta sektöründe yıllardır uygulandığı ancak bu firmanın Türkiye'deki faaliyetlerinin sınırlı olduğu, CZ sertifikasyon programının sigorta sektörünün ihtiyaçlarına yönelik olmakla birlikte Türkiye gerçeklerine uygun hazırlanmadığı,
 - OSEM sertifikasının ise 12 farklı ülkenin uygulamalarının incelenerek Türkiye şartları ve sigorta şirketlerinin taleplerinin dikkate alınarak hazırlandığı, projenin ön hazırlık aşaması ve standartların tespiti aşamasında (.....) Danışmanlık firması ile çalışıldığı ve bu süreçte Otomotiv Sanayii Derneği (OSD), Otomotiv Distribütörleri Derneği (ODD), Ömrünü Tamamlamış Araç Sanayicileri Derneği (ÖTASAD), AGM Otomotiv Sanayi ve Ticaret A.Ş. ile belgelendirme kuruluşları, parça dağıtıcıları ve parça üreticileri gibi sektör paydaşlarının görüşlerine başvurulduğu,
 - Bu süreçte gerçekleştirilen anket çalışması sonucunda tamirhanelerin standart ihtiyacına yönelik yaklaşımlarının olumsuz olduğunun, servislerin de sertifika sahibi olmadan faal olabilmesi mümkün olduğundan sertifikaya gereksinim duymadıklarının anlaşıldığı,
 - Yine pazardan elde edilen bilgiler çerçevesinde araç üreticilerinin yetkili servis seçimlerinde TSE dışındaki diğer sertifika kuruluşlarının sertifikalarını kabul etmediği, başka belgelendirme kuruluşundan alınmış sertifikaya sahip olsun ya da olmasın her hasar onarım servisinin OSEM belgesine başvurabileceği, OSEM SS 10001 sertifikasının asgari şartlarını sağlayan herhangi bir sertifikaya sahip olan hasar onarım servisinden ayrıca OSEM SS 10001 sertifikasının alınmasının talep edilmeyeceği,
 - Bu bakımdan, OSEM ile birlikte sektör ihtiyaçlarını karşılayan TSE ve CZTURK sertifikalarının da kabul edileceği, ilerleyen dönemde servis noktalarından farklı kuruluşlara yönelik talepler gelmesi halinde ilgili belgenin OSEM asgari şartlarını karşılayıp karşılamadıklarının ayrıca değerlendirileceği,
 - Başvuru kapsamında TSB'nin tüm sertifika kuruluşlarına eşit mesafede duracağını, standartların belirlenmesi, değiştirilmesi gibi kararların şeffaflık ilkesine uygun olarak alınacağını, standartların değiştirilmesi durumunda yeni standartların makul bir süre

önce duyurularak diğer sertifika kuruluşlarının rekabet gücünün korunacağını, OSEM SS 10001 sertifikası ile eşdeğer ya da daha yüksek standartlara sahip tüm sertifikaların OSEM ile eşdeğer tutulacağını, mevcut ya da sonradan girecek sertifikasyon hizmeti sunan teşebbüslerin mevcut ya da gelecekteki sertifikalarının eşdeğerliği hakkında sektördeki tüm paydaşları bir araya getiren OSEM Teknik Komitesi'nin²⁰ görüşüne başvuracağını taahhüt ettiği,

- OSEM'in, TÜRKAK ISO/IEC 17065 Uygunluk Değerlendirmesi ürün, proses ve hizmet belgelendirmesi yapan kuruluşlar akreditasyonu sürecinde olduğu, TÜRKAK süreçleri gereği OSEM'in tarafsızlık taahhüdünde bulunduğu ve bu taahhüdün OSEM'in internet sitesinde yer aldığı,
- Muafiyet konusu uygulamayla birlikte sigorta şirketleri ile anlaşmalı servis ağında haksız rekabetin önlenmesi ve yasal düzenlemelere uygun, sigorta şirketinin sigortalıya karşı sorumlulukları çerçevesinde denetime tabi servis ağının oluşturulmasının amaçlandığı, uygulama sayesinde güncel araçlara göre uygun ekipman, eğitilmiş teknik personel, kabul edilir çalışma alanlarıyla hizmet verilmesinin sağlanacağı ve servislerin hizmet kalitelerinin geliştirileceği, bu sayede tüketicilerin daha fazla noktadan güvenilir ve usulüne uygun araç tamir hizmeti alacağı, ayrıca anlaşmalı servis statüsüne sahip olmayan servis noktalarının bu sertifika ile birlikte anlaşmalı servis noktası olmasının önünün açılacağı, dolayısıyla artan kalite, servis sayısı ve rekabet ortamı ile birlikte onarım hizmeti ücretinde düşüşün yaşanacağı, bu düşüşün de sigorta primlerine yansıtacağı,
- Sigorta şirketlerinin servislerden beklentilerinin; doğru ve güvenli onarım hizmetinin verilmesi, servis performansının kolay takip edilmesi ve ölçülmesi, servisin güçlü bir marka imajına sahip olması ve tutarlı süreçlerinin bulunması, servisin teknoloji platformlarını kullanabilmesi olduğu, uygulamayla birlikte kaliteli onarımın garanti edilerek yeniden onarımların önüne geçilmesi, hızlı onarımın ve kira maliyetlerinde düşüşün sağlanması, onarım servisleri ile yapılan sözleşmelerde optimizasyonun sağlanması, araç ve hasar tipine göre doğru servis seçiminin temin edilmesi, sigorta şirketlerinin hasar onarım sürecine zamanında müdahil olması, servislerin doğru parça kullanmasının sağlanması, servislerin kestiği faturaların takip edilmesi gibi sigorta şirketleri lehine kazanımların ortaya çıkacağı ve bu kazanımların ortaya çıkabilmesi için OSEM tarafından belirlenen asgari şartların uygulanması gerektiği,
- OSEM SS 10001 standardının, onarım servisinin kurumsal yapısını, kalite yönetim alt yapısını, asgari düzeyde çevre mevzuatına, iş sağlığı güvenliğine uyumluluğunu, teknik personelin eğitimi ile çalışma alanlarının, teknik ekipmanların uygunluğunu doğruladığı, dolayısıyla diğer sertifikasyon kuruluşları tarafından yapılan tanıma başvurularında her başvuru özelinde belirtilen kriterlerin varlığının aranacağı, ayrıca servisin işyeri ruhsatı, mesleki sorumluluk sigortası, teknik personelinin MYK Mesleki Yeterlilik Belgesi sahipliği gibi yasal olarak zorunlu belgelerini araması ve doğrulamasının beklendiği,
- Hasar onarım hizmetlerinde bir standart olmaması ve sektörün buna ihtiyaç duyması, doğru hasar onarım yöntemlerini uygulayan servis alt yapısı oluşturulması amacıyla tek tip standardın öngörüldüğü, diğer sertifikasyon şirketlerinin sertifikalarının sigorta sektörünün ihtiyaçlarını karşılamadığı, ayrıca projenin ilerleyen dönemlerinde

²⁰ OSEM Teknik Komitesi; otomotiv ve sigorta alanlarında faaliyet gösteren OSD, ODD, TAYSAD, OYDER, OSEBİR, OSS, TOBB-SEİK ve sigorta şirketlerinin temsilcilerinden oluşan 11 kişilik bir teknik, tarafsız bir STK komitesidir.

sertifikalı servis sayısının artmasıyla birlikte "Platinum" gibi ek sınıfların oluşturulacağı ve tek tip uygulamanın sona erdirileceği,

- Halihazırda faaliyetlerini yerine getiren bir servis açısından OSEM belgesi almanın ek bir mali külfet yaratmayacağı, zira OSEM'in hasar onarım faaliyetini yerine getirmek için gerekli şartlar dışında fazladan herhangi bir yük getirmediği, hasar onarım hizmeti veren ancak gerekli ekipman ve personele sahip olmayan servislerin de piyasada mevcut olduğu, bu servislerin kamu güvenliğini tehlikeye atarak tüketicilere beklenmeyen ek maliyetler yarattığı ve sektörde hakkıyla faaliyet gösteren servisler açısından haksız rekabet oluşturduğu,
- OSEM sertifikasının maliyetinin toplamda 2.500 TL olduğu, Haziran 2018 tarihi itibarıyla trafik sigortası ortalama maddi tazminat tutarının 3.537 TL, ortalama kasko sigortası tazminat tutarının 3.140 TL olduğu dikkate alındığında birkaç dosya geliriyle karşılanabilecek sertifika bedelinin bir maliyet unsuru yaratmayacağı, ayrıca diğer sertifika kuruluşlarınca verilen belgelerin de hemen hemen aynı maliyete sahip olduğu, belgelendirme için ödenecek tutarın tek kalem olmadığı, her hizmetin sonlandırılmasını takiben başvuru ve inceleme için 500 TL, tetkik için 1.800 TL, belge ücreti için ise 200 TL talep edildiği,
- Mart 2018 tarihi itibarıyla Türkiye'de 2.470 yetkili servis, 4.303 özel servis ve 61.706 tamirhane bulunduğu, yetkili servislerden 1.300'ünün, özel servislerden 850'sinin, tamirhanelerden ise 150'sinin en az bir sigorta şirketi ile anlaşmasının bulunduğu, proje ile hedeflenen hasar onarım servisi sayısının 850 özel servis ve 150 tamirhane olmak üzere toplam 1.000 olduğu, verilerden de görüleceği üzere sertifika programından etkilenecek işletme sayısının pazarın yaklaşık %1,4'üne tekabül ettiği,
- Söz konusu projenin oluşturulması aşamasında yapılan değerlendirmelerde pazarda faaliyet gösteren tüm özel servislerin standart açısından yeterli olduğunun düşünüldüğü, bu kapsamda OSEM'in belirtilen özel servislere herhangi bir ek maliyet getirmediği, TSE'nin aradığı standartlar itibarıyla birçok özel servisin yapısına uygun olmaması nedeniyle servislerin sertifika alma konusundaki isteklerinin azaldığı, bu nedenle OSEM'in standartlara erişim konusunda engelleri kaldırdığı,
- Projenin uygulanmasıyla birlikte sertifika alamayan hasar onarım servislerinin pazar dışına çıkmasının söz konusu olmadığı, aksine sigorta şirketleri ile anlaşma yapma olanağı olmayan servis noktalarının da alacakları sertifika ile pazara girmesinin önünün açılacağı ve eşit şartlarda rekabet etme imkanı elde edecekleri, OSEM belgesine sahip olan fakat herhangi bir sigorta şirketiyle anlaşması bulunmayan servisler için fırsat eşitliği sağlanacağı, anlaşmalı servis sayısı oranının pazardaki toplam yetkili, özel servis ve tamirhanelerin toplam sayısı içindeki payı düşünüldüğünde pazarın küçüleceği iddiasının gerçeği yansıtmadığı, OSEM sertifikasının büyük ya da küçük ölçekli olmasına bakılmaksızın bütün servisler için ulaşılabilir ve düşük maliyetli olduğu, uygulamayla birlikte tamirhanelerin de rekabet gücünün artarak yetkili servis ve özel servislerle rekabet edebilir konuma geleceği, sertifikaların uzmanlık alanlarına yönelik verilmesi nedeniyle pazara girişlerin kolaylaşacağı,
- Bir yıllık geçiş süresinin yüksek sayıda başvuru olması durumunda dahi tüm başvuruları yanıtlamaya yetecek uzunlukta olduğu, bu süre içinde servislerin işlerini aksatmayacağı, hatta sertifikasyon sürecine giren servislerin işlerinde artış yaşanabileceği, herhangi bir bölgede sertifika zorunluluğu nedeniyle pazardan çıkış olacağı varsayılsa bile pazara yeni girişler ile birlikte durumun dengeleneceği, ayrıca bir yıllık geçiş süresinin pazarda boşluk oluşmasına neden olmayacak yeterlilikte

olduğu, bununla birlikte sertifika zorunluluğunun sadece anlaşmalı servisler için geçerli olduğu müşteri açısından ise anlaşmalı veya anlaşmasız herhangi bir servisle çalışma imkanının bulunması nedeniyle hizmet noktası sayısında bir azalmanın meydana gelmeyeceği,

- OSEM sertifikasının “asgari” şart olarak aranmasının iki farklı boyutunun bulunduğu, araç hasar onarım hizmeti veren servisler açısından bakıldığında bu sertifikanın alınmasının bir zorunluluk olmadığı, zira halihazırda pek çok servis noktasının yeterli altyapıya sahip olmadan da faaliyet gösterebildiği, dolayısıyla sertifika zorunluluğunun servis noktalarının pazardan dışlanmasına neden olmayacağı, tüketici açısından bakıldığında ise tüketicinin anlaşmalı noktalardan hizmet alması gibi bir zorunluluğunun bulunmadığı ve anlaşmasız noktalardan hizmet alma imkanlarının devam edeceği,
- Sistemin hayata geçmesi ve beklenen faydaların sağlanabilmesi adına tüm sigorta şirketlerinin asgari OSEM 10001 sertifikası talep etmelerinin zorunlu olduğu,
- OSEM'in uygulamaya koyduğu standartlarının üyeler açısından zorunlu olarak benimsenmemesi halinde, uygulamanın atıl kalacağı düşünülüyor,
- Devlet tarafından alınan önlem ve yapılan düzenlemelerin hiçbirinin sektörde gerekli standartların oluşmasını sağlamadığı, dolayısıyla zorunluluk uygulamasının olmaması halinde istenilen kalite seviyesine ulaşılmamasının mümkün olmayacağı, görece büyük sigorta şirketlerinin kendi organizasyon yapıları içinde kendi kriterlerini daha rahat belirleyebildikleri, sertifika zorunluluğu sayesinde nispeten daha küçük sigorta şirketlerinin pazarda daha etkin hareket etme imkanının oluşacağı, zorunluluk unsurunun bulunmaması halinde OSEM sertifikasının servisler açısından bir yenilik getirmeyeceği, sektörde yer alan uygulamalardan tecrübe edildiği üzere zorunluluk unsuru içermeyen uygulamaların sınırlı bir kitleye hitap ettiği, kaldı ki zorunluluk unsuru bulunan DASK ve trafik sigortası gibi uygulamalarda bile sisteme giriş yapmaktan kaçınanların bulunduğu,
- Mevcut standartların piyasada kabul ve talep görmediği, piyasa gerçeklerini ve ihtiyaçlarını karşılamadığı, bu nedenle zorunluluk harici herhangi bir kampanya ya da uygulamanın sonuç getirmeyeceği ve zorunluluk bulunmayan bir sistemde kamu menfaatinin sağlanamayacağı,
- Diğer ülke uygulamalarına bakıldığında böyle bir zorunluluğun bulunmadığı, sigorta satın alınması, bir standardın oluşması ve uygulanması, pazarda mevcut eksikliklerin giderilmesi noktasında başvurulacak mercilerin yeterliliği gibi konular dikkate alındığında bu ülkelerde böyle bir zorunluluğa gerek olmadığı, halkın ve kamunun hem sigorta ürünlerine hem de konulmuş standartlara karşı yeterli saygıya sahip oldukları, ülkemizin ise sigortacılık sektörü bakımından nispeten dar ve derin olmayan bir yapıya sahip olduğu, tüketicilerin sigorta ürünlerinden beklenen kaliteye ve standart gerekliliklerine ilişkin yeterli bilinç düzeyine henüz erişmediği

belirtmiştir.

G.5.2. Hazine Müsteşarlığı Tarafından Sunulan Bilgiler

- (71) Hazine Müsteşarlığından gelen görüşte hasar onarım hizmetleri pazarında kalite standardına ihtiyaç bulunduğu, sertifikalandırma yapacak kuruluşların TÜRKAK tarafından akredite edilmesi gerektiği, sertifikalandırma ile getirilecek yükümlülüklerin ülke şartlarına uygun, makul, yerine getirilebilir nitelikte ve maliyetinin karşılanabilir düzeyde olması gerektiği, ayrıca sigortalıların akredite hasar onarım servislerinden

serbestçe yararlanabilmesi gerektiği belirtilmiştir. İlave olarak, mevcut durumda sigorta şirketlerinin herhangi bir sertifika talep etmeden hasar onarım servisleri ile çalışabildikleri ve anlaşma yapacakları servislerden belirli standartları karşılama taleplerinde sigortacılık mevzuatı açısından herhangi bir engel bulunmadığı ifade edilmiştir.

G.5.3. Sigortacılık Hizmetleri Sunan Şirketlerden Elde Edilen Bilgiler²¹

(72) Dosya kapsamında sigorta şirketlerinden elde edilen bilgiler çerçevesinde, teşebbüsler arasında küçük farklılıklar olmakla birlikte, kasko ve trafik sigortası kapsamında maddi hasarın oluşması durumunda sürecin genel olarak işleyişi aşağıdaki gibidir:

- Araç sürücüsü ya da gidilen servis tarafından sigorta şirketlerinin ilgili birimlerine kaza ihbarı iletilmektedir.
- Araç sürücüsünün tercihine ve talebine göre sigorta şirketi tarafından en yakın anlaşmalı servise yönlendirilmektedir²². Bununla birlikte, araç sürücüsü aracını anlaşmalı servise götürebileceği gibi anlaşması bulunmayan bir servise de götürebilmektedir.
- Akabinde, sigorta şirketi tarafından hasar dosyası oluşturularak sigorta eksperine atanmaktadır. Ekspertiz çalışması genellikle serviste olmakla birlikte müşterinin bulunduğu yerde de gerçekleştirilebilmektedir.
- Hazırlanan ekspertiz raporları sigorta şirketlerinin hasar birimleri tarafından poliçe genel ve özel şartları doğrultusunda incelenmektedir. Hasar onarımı yetkili ya da anlaşmalı özel servislerde gerçekleştirilmişse hasar ödemesi bu servislerin hesaplarına yapılmaktadır. Bu durumda araç sahibi tarafından servise ödeme yapılmadığı gibi şirket tarafından araç sahibine doğrudan ödeme de gerçekleştirilmemektedir. Ancak anlaşmasız özel servislerde gerçekleştirilen onarımlarda ödeme, doğrudan araç sahibinin ya da onun yetkilendirdiği kişilerin hesabına yapılmaktadır²³.
- Onarım işlemlerinde gerekli parça tedariki ise, anlaşmalı özel servislerde sigorta şirketinin anlaşmalı bulunduğu tedarik firmaları üzerinden gerçekleştirilmektedir.

(73) Bununla birlikte, sigorta şirketlerinin hasar onarım hizmetleri pazarında yetkili servisler ve anlaşmalı ve anlaşmasız özel servislerle çalıştıkları görülmektedir. Bu kapsamda;

- Sigorta şirketlerinin anlaşmasız özel servislerle herhangi bir hukuki ilişkisi bulunmazken, anlaşmalı özel servislerle ise araç sahiplerinin poliçe kapsamındaki hasarları için servise başvurmaları durumunda verilecek servis hizmetlerinin koşullarının düzenlendiği sözleşmeler çerçevesinde faaliyetlerini yürüttükleri,
- Bu sözleşmelerde sözleşme konusu, süresi, kapsamı, tarafların yükümlülükleri, genel hasar uygulamaları, değişen parçanın iadesi, sigortalının bilgilerinin gizliliği, yedek parça tedariki, faturalandırma, ödeme takvimi, anlaşma kapsamı dışında kalan haller, servis standartları, araç teslim alımı ve teslim edimi ile parça ve işçilik indirim oranları gibi hükümlerin düzenlendiği,
- Anlaşmalı özel servis ile anlaşmasız özel servisler arasında parça ve işçilik indirimi, ödeme yapılacak kişi ve parça tedarikçisi gibi konularda farklılıklar bulunduğu,

²¹ Tablo 3'de yer alan sigorta şirketlerinden elde edilen bilgiler gruplandırılarak sunulmuştur.

²²Çekici hizmeti verilmesi poliçe tipine (kasko ya da trafik sigortası) veya poliçe şartlarına göre şirketler arasında değişiklik gösterebilmektedir.

²³ Anlaşmalı servis ile anlaşmasız servisler arasındaki tek fark belirlenen bedelin ödeneceği kişi olmasıdır.

- Anlaşmalı servis başvurularının sigorta şirketlerinin inisiyatiflerine göre servisin bulunduğu lokasyon, bölgedeki ihtiyaç, yerleşim alanı, park yeri, bekleme odası gibi tesis özellikleri, teçhizat ve personel yeterliliği gibi fiziki şartlar, serviste sunulan hizmetlerin çeşitliliği, finansal durum, uygulanacak indirim oranları, faaliyet süresi, suiistimal kaydının bulunup bulunmadığı, hasar onarım maliyetlerinin düşüklüğü gibi çeşitli kriterler dikkate alınarak değerlendirildiği, genel olarak bir sertifika şartı aranmamakla birlikte sertifika sahibi olmanın öncelikli tercih sebebi olduğu,
- Gerekli hallerde servis noktası ziyaret edilerek incelemelerde bulunulduğu

anlaşılmaktadır. Bununla birlikte servisin bulunduğu il/ilçe, lokasyona göre sertifika şartı arayan şirketlerin de bulunduğu, iki teşebbüsün ise anlaşmalı özel servislerinde TSE, CZTURK, OSEM sertifikalarından asgari bir tanesinin bulunması şartını aradığı görülmektedir. Piyasada bulunan TÜV, BÜRO VERİTAS, TSE, OSEM, CZTURK sertifikalarından en fazla kullanılanlarının TSE, OSEM ve CZTURK olduğu belirtilmektedir.

- (74) Yetkili servislerin tamamında sağlayıcı tarafından TS 12047 sertifikası alma zorunluluğu bulunması ve yetkili servislerin standartlarının araç sağlayıcıları tarafından denetlenmesi nedeniyle yetkili servisler açısından bir standart arayışı olmadığı konusunda sigorta şirketleri arasında fikir birliği bulunmaktadır. TSE sertifikalarının, servislerin hangi branşta hizmet verdiği, serviste bulunan makinaların bakımlarının yapılıp yapılmadığı, çalışma şartları, teknik donanım gibi standartları incelediği belirtilerek, m² ve ekipman konularında servisleri zorlayıcı hükümler içerdiği ve maliyetlerinin yüksek olduğu ifade edilmektedir. Diğer yandan TSE sertifikalarının en önemli eksiklikleri olarak, belgelendirmeden sonraki eğitimi, yeni teknoloji kullanımı ve denetimi gösterilmektedir. OSEM sertifikası ile özellikle bu açıkların kapatılacağına değinilmektedir. Gelen bir diğer görüşte ise TSE standartlarının "Kalite Yönetim Sistemi"ne ilişkin kurallar içermediği ve bu eksikliğin ISO 9001 sertifikası ile tamamlanabileceği belirtilmektedir. Halihazırda yürürlükte olan sertifika türlerine ilişkin genel değerlendirmeler şu şekildedir:

- TS 12047/TS 13168: Karayolu motorlu araçları özel servislerinin sınıflandırılması, bu araçların motor, vites kutusu, aktarma organları, süspansiyon sistemleri, elektrik/elektronik sistemleri, yardımcı ve ilave sistemler, gövde konularında gerekli bakım, teşhis ve onarım hizmetlerinin genel ve özel kurallarını kapsamaktadır. Bahse konu sertifika daha çok servislerin fiziki şartlarına yönelik standartlar getirmektedir. TS 12047 yetkili servisler için TS 13168 ise özel servisler için kullanılmaktadır. Sağlayıcılar tarafından yetkili servislere TS 12047 sertifikası zorunlu tutulmaktadır. Özel servisler açısından bakıldığında ise bu servislerin çoğunluğu gerekli fiziki şartlara sahip olmadığı için TS 13168 sertifikasına sahip değildir.
- TS 8986: Motorlu araç tamirhanelerinin sınıflandırması, fiziki şartları, işletmecilik, çalışanlar ve teknik donanımları ile ilgili kuralları içermektedir. Bu belge daha çok tamirhaneler için kullanılmaktadır.
- OSEM Sertifikası: TSE standartlarına ek olarak onarım metodu, servis iş akışı, müşteri kabulü, araç teslimatı, yedek parça kontrolü, müşteri memnuniyeti anket çalışması, çalışan güvenliği, personel eğitimi gibi hususları da içermektedir. OSEM bu incelemeleri OSEM SS 10001 sertifikası çerçevesinde yapmaktadır.
- CZTURK Oto Servis Sertifikasyonu: Servislerin kalite ve müşteri odaklı faaliyet yürüterek müşteri memnuniyetini arttırmalarını hedefleyen sertifikadır. Hasar

onarım servisleri uluslararası normlar çerçevesinde 3, 4 ya da 5 yıldızlı olarak belgelendirmektedir.

- (75) Sigorta şirketlerince özel servis ve tamirhanelerce gerçekleştirilen onarım hizmetlerinde bir standart eksikliği olduğu ve OSEM'in sertifikasyon uygulamasının bu standardı sağlayabileceği ifade edilmektedir. Nitekim uygulamayla birlikte otomotiv tamir hizmetlerinde hizmet kalitesinin yükseleceği ve bunun sonucunda müşteri memnuniyetinin artacağı belirtilmektedir. Buna ek olarak OSEM sertifikasının TSE sertifikalarına göre daha kapsamlı olduğu ve sigorta sektörünün ihtiyaçlarına yönelik hazırlandığı vurgulanmaktadır. TSE sertifikalarının CZTURK ve OSEM sertifikalarına göre daha ağır şartlar içermesi dile getirilen bir başka husustur. OSEM ve CZTURK sektöre yönelik asgari şartlar içermesi nedeniyle daha yararlı görülmektedir.
- (76) Bildirim konusu uygulama ile tamirhanelerdeki süreçlerin daha etkin yürütülmesi, uygun işçilik ve parça kullanımının sağlanacak olması, kalitesiz ve sorunlu onarım sayısının ve bundan kaynaklı israfın azalması, sigorta şirketlerinin anlaşmalı servisleri değerlendirme süreçlerinin kısılması, çalışanların çalışma koşullarının iyileşecek olması, araç güvenliğini etkileyecek durumların azalacak olması, hasar maliyet kontrolünün sağlanacak olması da uygulamanın faydaları arasında sayılmaktadır. Ayrıca bu uygulamayla birlikte servislerin rekabet gücünün artacağı, hizmet kalitesindeki artışın fiyatlara olumlu yansıtacağı, servislerden kaynaklı hasar maliyetlerinin azalacağı, özel servislerdeki kalitenin artması neticesinde yetkili servis tercih eden müşterilerden özel servislere geçiş yaşanacağı ifade edilmiştir. Bazı teşebbüsler dosya maliyetlerinde kayda değer bir artış yaşanmayacağını da dile getirmiştir. Uygulamanın TSB tarafından gerçekleştirilecek olması ise sektörde hem güven hem de maliyetler açısından faydalı olacak bir unsur olarak görülmektedir. Bunlara ek olarak uygulamanın ve sertifika zorunluluğunun rekabete etkisi değerlendirildiğinde bazı şirketler tarafından uygulamanın rekabete olumsuz bir etkisi olmayacağı da belirtilmektedir.
- (77) Yukarıda sayılan olumlu görüşlerin yanı sıra asgari OSEM sertifikası veya benzeri kalite standartlarını içeren sertifikanın zorunlu olarak istenmesi durumunda özellikle kısa vadede bir takım sorunlar ortaya çıkabileceğine ilişkin görüşler de mevcuttur. Gelen görüşlerin bir kısmında hasar onarım hizmetleri alanında faaliyet gösteren küçük çaplı servis ve tamirhanelerin sektörde önemli paya sahip olduğu, uygulama ile birlikte ortaya çıkacak başlıca sorunun bu türdeki bazı servis ve tamirhanelerin gerekli koşulları sağlayamaması nedeniyle sertifika alamaması gösterilmektedir. Bunun neticesinde anlaşmalı servis noktalarının azalacağına, onarım süreçlerinin yavaşlayacağına ve müşteri memnuniyetinde azalma yaşanacağına, onarım ve işçilik maliyetlerinin artacağına dikkat çekilmektedir.
- (78) Diğer yandan ise uygulamanın zorunlu olması ile servis sayısının az ve sertifika şartlarını sağlama imkanlarının kısıtlı olduğu illerde sigorta sektörünün hizmet alanının kısıtlanacağını, sertifika temin edemeyen fakat maliyet konusunda uygun olan servislerin sistem dışına itileceğini, servisler arası rekabeti azaltacağını ve maliyetleri artıracığını, düşük kar payıyla çalışan servisler açısından sertifika almanın mali külfet oluşturacağını, belge alabilen servislerin pazar payının sigorta şirketleri ile yapacağı sözleşmeler doğrultusunda belgesi olmayan servislere göre artacağını savunan görüşler de mevcuttur. Ayrıca sertifika temini için yapılacak yatırımların da onarım maliyetlerine yansması sonucu poliçe bedellerinde de artış yaşanabileceği, servis sayısının az ve sertifika şartlarını sağlama imkanlarının kısıtlı olduğu illerde sigorta sektörünün hizmet alanı ve tüketicilerin tercih imkanının kısıtlanacağı, anlaşmalı servis sayısındaki azalma ile birlikte bu servislerden elde edilen indirimlerin de ortadan kalkabileceği belirtilmektedir.

- (79) Son olarak uygulama ile birlikte parça onarabilen zanaatkâr ustaların azalacağı, parça onarımı yerine parça değişimi mantığının yerleşeceği ve bu nedenle sigorta sektöründe zararların artacağı görüşü de bulunmaktadır. OSEM sertifikasının suiistimal kapsamındaki aksiyonları değerlendirmemesi neticesinde suiistimale karışmış servislerin bu belgeyi almasının mümkün hale geleceği de dile getirilmektedir. Lokasyon farkı ve standartlar göz önüne alındığında kriterlerin yeknesaklık gösteremeyeceği dile getirilen bir başka görüştür. Bazı sigorta şirketleri ise sertifika zorunluluğu getirilmesi ile oluşacak bu tür sorunların giderilebilmesi adına anlaşmalı özel servislere sertifika alabilmeleri için belirli bir geçiş süresi verilebileceğini belirtmektedir.
- (80) Diğer yandan; sertifika şartının bir zorunluluk olarak aranmasının, sistemin faaliyete geçmesi ve beklenen faydaları sağlayabilmesi konusunda gerekli olup olmadığı hususunda sigorta şirketleri konusunda fikir ayrılığı bulunmaktadır. Bazı şirketler; onarım kalitesinin artması, mağduriyetlerin azalması, haksız rekabetin önlenmesi, sertifikalı servis sayısının artması, servislerin gerekli yatırımları gerçekleştirerek sertifika almasının teşvik edilmesi, sistemin kısa sürede hayata geçirilebilmesi ve sağlıklı bir şekilde yürütülebilmesi, sektörde standart oluşumunun sağlanabilmesi adına sertifika zorunluluğunu gerekli görmektedir. Ayrıca böyle bir zorunluluk getirilmediği takdirde sertifikasız servislerin sigorta şirketleri tarafından fiyat rekabetinde kullanılabilmesi öne sürülmektedir. Buna ek olarak sertifikanın zorunlu tutulması halinde hizmet bedeli ve denetim maliyetlerinin makul olması gerektiğinin önemli olduğu da vurgulanmaktadır. Diğer yandan halihazırda sertifika alınabiliyor olması ve zorunlu tutulması halinde ise sigorta şirketlerine duyulan güveni azaltacak olması nedeniyle sertifika zorunluluğunun gerekli olmadığını savunan görüşler de bulunmaktadır.
- (81) Yukarıda yer verilen açıklamalar haricinde MAPFRE SİGORTA, bir yol güvenliği, hasar ve onarım araştırma merkezi olan CESVIMAP adlı alt kuruluşu vasıtasıyla, Avrupa normlarına uygun olarak üç aşamalı bir değerlendirme sonucunda kendi kalite belgesini verdiğini ifade etmektedir.
- (82) Aşağıdaki tabloda sigorta şirketlerinin çalıştıkları servislerin türlerine göre dağılımı ve bu servislerin sertifika durumlarına ilişkin bilgiler yer verilmektedir:

Tablo 9: Sigorta Şirketlerinin Anlaşmalı Servis Sayıları ve Sertifika Durumları

	SİGORTA ŞİRKETİ	ANLAŞMALI SERVİS SAYISI	ANLAŞMALI SERVİSLERİN SERTİFİKA DURUMU VE (VARSA) SERTİFİKA SAYISI
1	AK SİGORTA	Yetkili Servis: (.....) Özel Servis: (.....) Sertifika Şartı: (.....)	Yetkili servislerde TS 12047 bulunmaktadır. Sayısı bilinmemekle birlikte anlaşmalı özel servislerin bir kısmında TS 13168 sertifikası bulunmaktadır.
2	ALLIANZ SİGORTA	Yetkili Servis: (.....) Özel Servis: (.....) Sertifika Şartı: (.....)	Yetkili servislerde TS 12047 bulunmaktadır. Özel servislerin (.....)'inde OSEM, sayısı bilinmemekle birlikte bir kısmında TS 12047 veya 13168 sertifikaları bulunmaktadır.
3	ANADOLU SİGORTA	Yetkili Servis: (.....) Özel Servis: (.....) Sertifika Şartı: (.....)	Yetkili servislerde TS 12047 bulunmaktadır. Anlaşmalı özel servis başvurusunda bulunan servislerin çoğunda TSE belgesi bulunmaktadır.
4	ANKARA SİGORTA	Yetkili Servis: (.....) Özel Servis: (.....) Sertifika Şartı: (.....)	Yetkili servislerde TS 12047 ve bir kısmında TS 13168 bulunmaktadır. (.....) adet OSEM belgeli özel servis bulunmaktadır.
5	DUBAİ SİGORTA	Yetkili Servis: (.....) Özel Servis: (.....) Sertifika Şartı: (.....)	(.....) hangi servislerin hangi sertifikaya sahip olduğu bilinmemektedir.

Tablo 9'un Devamı			
	SİGORTA ŞİRKETİ	ANLAŞMALI SERVİS SAYISI	ANLAŞMALI SERVİSLERİN SERTİFİKA DURUMU VE (VARSA) SERTİFİKA SAYISI
6	EUREKO SİGORTA	Yetkili Servis: (.....) Özel Servis: (.....) Sertifika Şartı: (.....)	(.....). Özel servislerin (.....)tanesinde TSE; (.....)tanesinde TSE ve ISO; (.....) tanesinde TSE, ISO ve CZTURK; (.....) tanesinde ISO; (.....) tanesinde TSE ve OSEM belgesi bulunmaktadır. (.....) adet serviste ise sertifika bulunmamaktadır.
7	GENERALİ SİGORTA	Yetkili Servis: (.....) Özel Servis: (.....) Sertifika Şartı: (.....)	(.....) hangi servislerin hangi sertifikaya sahip olduğu bilinmemektedir.
8	GÜNEŞ SİGORTA	Yetkili Servis: (.....) Özel Servis: (.....) Sertifika Şartı: (.....)	(.....) hangi servislerin hangi sertifikaya sahip olduğu bilinmemektedir.
9	GROUPAMA SİGORTA	Yetkili Servis: (.....) Özel Servis: (.....) Sertifika Şartı: (.....)	Yetkili servislerde TSE belgesi bulunmaktadır. (.....) hangi servislerin hangi sertifikaya sahip olduğu bilinmemektedir.
10	GULF SİGORTA	Yetkili Servis: (.....) Özel Servis: (.....) Sertifika Şartı: (.....)	Yetkili servislerde TS 12047 bulunmaktadır. Özel servislerin (.....) tanesi TS 12047, (.....) tanesi TS 13168, (.....) tanesi TS 8986, (.....) tanesi OSEM, (.....) tanesi CZTURK belgesine sahipken (.....) tanesi ise belgesizdir.
11	ORIENT SİGORTA	Yetkili Servis: (.....) Özel Servis: (.....) Sertifika Şartı: (.....)	Yetkili servislerde TS 12047 bulunmaktadır. Özel servisler açısından (.....) (.....) özel serviste CZTURK ve OSEM sertifikası bulunmaktadır.
12	HALK SİGORTA	Yetkili Servis: (.....) Özel Servis: (.....) Sertifika Şartı: (.....)	Bilinmemektedir.
13	HDI SİGORTA	Yetkili Servis: (.....) Özel Servis: (.....) Sertifika Şartı: (.....)	Yetkili servislerde TS 12047 bulunmaktadır. (.....). Özel servislerin (.....) tanesinde TS 13168 sertifikası bulunmaktadır.
14	LIBERTY SİGORTA	Yetkili Servis: (.....) Özel Servis: (.....) Sertifika Şartı: (.....)	Özel servislerin (.....) TSE, CZTURK, OSEM sertifikalarından en az birine sahiptir.
15	MAPFRE SİGORTA	Yetkili Servis: (.....) Özel Servis: (.....) Sertifika Şartı: (.....)	Yetkili servislerde TSE sertifikası bulunmaktadır. (.....).
16	NEOVA SİGORTA	Yetkili Servis: (.....) Özel Servis: (.....) Sertifika Şartı: (.....)	(.....). TSE 12047, TSE 13168, TSE 8986, TSE 8516, TSE 8799 standartlarından birinin bulunması (.....). Anlaşmalı servislerin %(.....)'ı bu belgelerden birine sahiptir.

Tablo 9'un Devamı			
	SİGORTA ŞİRKETİ	ANLAŞMALI SERVİS SAYISI	ANLAŞMALI SERVİSLERİN SERTİFİKA DURUMU VE (VARSA) SERTİFİKA SAYISI
17	RAY SİGORTA	Yetkili Servis: (.....) Özel Servis: (.....) Sertifika Şartı: (.....)	Yetkili servislerde TSE sertifikası bulunmaktadır. (.....).
18	SBN SİGORTA	Yetkili Servis: (.....) Özel Servis: (.....) Sertifika Şartı: (.....)	Yetkili servislerde TSE sertifikası bulunmaktadır. (.....).
19	TURKLAND SİGORTA	Yetkili Servis + Özel Servis: (.....) Sertifika Şartı: (.....)	(.....) adet serviste TSE, OSEM, CZTURK sertifikası mevcuttur.
20	UNICO SİGORTA	Yetkili Servis: (.....) Özel Servis: (.....) Sertifika Şartı: (.....)	Yetkili servislerde TSE sertifikası bulunmaktadır. Anlaşmalı özel servislerin (.....) tanesinde sertifika bulunmaktadır.
21	ZİRAAT SİGORTA	Yetkili Servis: (.....) Özel Servis: (.....) Sertifika Şartı: (.....)	Yetkili servislerde TSE sertifikası bulunmaktadır. Özel servislerin (.....) tanesinde OSEM sertifikası bulunmaktadır.
22	ZURICH SİGORTA	Yetkili Servis: (.....) Özel Servis: (.....) Sertifika Şartı: (.....)	Yetkili servislerde sertifika bulunmaktadır. Özel servislerin (.....) tanesinde sertifika bulunmaktadır.

Kaynak: Sigorta şirketlerinden elde edilen bilgiler.

G.5.4. Hasar Onarım Hizmetleri Sunan Teşebbüslerden Elde Edilen Bilgiler

G.5.4.1. OSS'den Elde Edilen Bilgiler

- (83) OSS'den gelen görüşte halihazırda yürürlükte bulunan mevzuat düzenlemelerinin gerekli açıklamaları içermesi nedeniyle hasar onarım hizmetleri pazarında bir kalite standardı ihtiyacı olduğunun düşünülmüdüğü ifade edilmektedir.
- (84) Sigorta şirketlerinin sertifikası bulunan ya da bulunmayan servisler arasında bir ayırım yapmamasının hasar onarım hizmetleri pazarında sertifika talebinin sınırlı kalmasına yol açtığı, sertifika süreçlerinin servisler açısından belirli bir yatırım gerektiren ve çeşitli maliyetler oluşturan bir süreç olduğu, sigorta şirketleri tarafından bir ayırım gözetilmemesi halinde servislerin yaptığı bu yatırımların geri dönüşlerinin sınırlı kaldığı, sayılan nedenlerle hasar onarım servislerinin sertifika almak yoluna gitmedikleri belirtilmektedir.
- (85) OSS ayrıca; tüketicilerin seçim haklarını arttırarak alternatif tedarik kaynakları oluşturan, satış sonrası hizmetler pazarında faaliyet gösteren teşebbüslerin bağımsızlığını güçlendiren, bağımsız pazarın rekabet gücünü arttıran, her türlü uygulamayı desteklediğini ifade etmekte, aksi uygulamaların rekabetçi kaygıları arttırarak yasal düzenlemelerin özüne ters düşeceğini belirtmektedir. Bu çerçevede sigorta şirketlerinin OSEM sertifikasına sahip olmayan servislerle çalışmasını engelleyen bir uygulamanın 2017/3 sayılı Tebliğ ve ilgili kılavuzda yer alan düzenlemelerden farklı sonuçlar doğurabileceği vurgulanmaktadır. Bu tip bir uygulamanın halihazırda hasar onarım hizmetleri pazarında faaliyet gösteren bazı teşebbüslerin pazar dışına itilmesine neden olacağı da eklenmektedir. Zira sektörde faaliyet gösteren her firmanın OSEM tarafından belirlenen şartları sağlayamayacağı değerlendirilmektedir. Ayrıca bu uygulamayla birlikte sektörde yeni bir giriş engelini oluşturacağı ve sektörde faaliyet gösterme güdüsünün azalacağı ifade edilmektedir.
- (86) Diğer yandan aranan kriterlerin düşük olması halinde ise tüm servislerin sertifika alabilmesi ihtimalinin ortaya çıkacağı ve bunun da standart oluşumu ve sertifikalandırmanın doğasına aykırı bir durum oluşturacağı belirtilmektedir. Ayrıca tüm

servislerin erişebildiği bir sertifikayı zorunlu tutmanın sadece işlem maliyeti oluşmasına katkı sağlayacağı öngörülmektedir.

- (87) Sigorta şirketlerinin sektörde aynı zamanda önemli bir tedarik kaynağı olduğu değerlendirildiğinde ilgili uygulamanın yedek parça üretimi ve dağıtımını gerçekleştiren bağımsız teşebbüsleri de olumsuz etkileyebileceği açıklanmaktadır. Zorunlu sertifikasyon uygulamasıyla birlikte dolaylı olarak tüketicinin seçebileceği ürün çeşitliliğinde ve fiyat rekabetinde azalma olabileceği değerlendirilmektedir.
- (88) Sonuç olarak, sertifikalandırma işleminin “bağımsız” ve “tarafsız” teşebbüslerce yapılmasının gerektiği, ancak OSEM’in sigorta şirketlerinden oluşan bir birlik tarafından kurulduğu, sigorta şirketleri ile servisler arasında sıkı bir ticari ilişkinin bulunduğu değerlendirildiğinde OSEM’in bu sıfatları haiz olamayacağı ifade edilmektedir.

G.5.4.2. ÖSEBİR’den Elde Edilen Bilgiler

- (89) ÖSEBİR, hasar onarım hizmetleri pazarında düşük de olsa bir kalite standardına ihtiyaç olduğunu ve can güvenliği dikkate alındığında gerekli de olduğunu belirtmektedir. Hasar onarım hizmetleri piyasasında sertifikalı servis sayısının sınırlı kalmasında sertifika alma zorunluluğunun bulunmamasının etkili olduğu ve ustalık ve iş yeri açma belgelerinin yeterli görülmesinin sertifika talebini gereksiz kıldığı dile getirilmiştir. Sertifika uygulaması ile servislerin kalitesinin yükseleceği, onarım noktalarının faturalı ve kayıtlı hizmet sunması sayesinde kayıt dışı onarımla ortaya çıkan haksız rekabetin azalacağı, güvenli onarımın artacağı ifade edilmektedir. ÖSEBİR ayrıca servislerin sertifikalandırılmasının servisler açısından olumsuz bir durum yaratmayacağını belirtmekle birlikte dikkat edilmesi gereken hususun servislerin belirli bir sertifikayı almaya zorlanmaması olduğunu vurgulamaktadır. Dolayısıyla TSE, OSEM, CZTURK, TÜV, LOYD gibi sertifikalardan herhangi birine sahip olunması yeterli görülmelidir. Belirtilen sertifikaların birbirine yakın denlikte olduğu düşünülmekte ve aksi bir yaklaşımın tekelci bir uygulama olacağı ifade edilmektedir. Sertifika seçiminde özel servislerin serbest bırakılmasının sertifika sağlayan kuruluşlar arasında rekabeti de teşvik edeceği; tek sertifika zorunluluğu getirilmesi halinde ise fiyatlarda artış yaşanabileceği ifade edilmektedir.
- (90) Ayrıca 04.09.2018 tarihinde ÖSEBİR (.....) ile yapılan görüşmede; hasar onarım hizmetleri sektöründe kayıt dışılığın ve haksız rekabetin çok fazla bulunduğu, özel servislerin bir standarda ihtiyacı olduğu, standardın en temel gereksinimlerinden biri olan ruhsatın çoğu işyerinde bulunmadığı, yavaş yavaş sigorta şirketlerinin talep etmesi ile birlikte özel servislerin TSE sertifikası almaya başladığı, sigorta şirketlerinin küçük servislerle çalışmayı tercih etmediği, orta ve büyük ölçekli servislerin ise sigorta şirketleri ile çalışmaması durumunda batabileceği, OSEM’in hedeflediği 5.000 servisin halihazırda sertifikasının bulunduğu ya da alabilecek niteliğe sahip olduğu, şu anda sektörde 500 civarında sertifikalı servisin bulunduğu, hasar onarımı gerçekleştiren servislerin mutlaka bir sertifikaya sahip olması gerektiği, OSEM dahil herhangi bir sertifikanın aranmasında bir sakınca bulunmadığı, asgari bir sertifikanın sigorta şirketlerine zorunlu tutulmasının doğru olduğu ve sigorta şirketlerinin hizmet alan konumunda olması nedeniyle TSB’nin böyle bir talepte bulunmasının makul olduğu, sertifika zorunluluğu getirilmesi halinde TSE ve CZTURK’ün standartlarında da düzenlemeye gidilerek daha kapsayıcı hale gelebileceği ifade edilmiştir.
- (91) Aynı görüşmede, her servisin bir sertifika sahibi olması gerekmeyle birlikte sadece OSEM sertifikasının talep edilmesinin kabul edilemeyeceği, OSEM dışında TSE ve CZTURK’ün akredite edildikten sonra kabul görmesi gerektiği, bununla birlikte sadece TSE sertifikasının zorunlu olmasının TSE’nin kamu kurumu olması nedeniyle sorun oluşturmayacağı, OSEM sertifikasının diğer sertifikalara göre daha maliyetli olduğu,

standartları sağlamanın kolay olduğu ve sektörün buna kolay uyum sağlayacağı, zaten standart ekipmanlara sahip olmayan servislerin hasar onarım faaliyeti yürütmesinin mümkün olmadığı belirtilmiştir.

- (92) Zorunlu sertifikasyon uygulaması ile sertifika alımı için öngörülen bir yıllık geçiş süresinin yeterli olduğu, görece küçük illerde sertifika alabilecek servis sayısının az olması ile birlikte az bir yatırımla buralardaki servislerin standartları karşılayabileceği, hatta bu tip yerler için farklı standartların oluşturulabileceği, servislere sertifika şartı getirilmesi servislerin kendilerine çeki düzen vermesi için motivasyon oluşturacağı, OSEM'in hem standart belirleyen hem belge veren hem denetim yapan bir kurum olarak faaliyet göstermesinin sakıncalı olduğu, standartların TSB tarafından belirlenip sertifikanın OSEM tarafından verilmesinin daha doğru olacağı belirtilen diğer hususlardır.

G.5.4.3. MÜSİAD'tan Elde Edilen Bilgiler

- (93) MÜSİAD'dan gelen görüşte ve yapılan görüşmede; sigorta şirketlerinin hasar onarım sürecinin bir tarafı olduğu, ödeme yapan taraf olarak maliyet kaygılarının yüksek olduğu, OSEM'in sigorta şirketlerinin tüm hasar onarım sürecini kontrol edebilme motivasyonu ile ortaya çıktığı ve sigortalının haklarını korumakta yetersiz kalacağı, ayrıca sigorta şirketlerinin kullanılan ortak programlar ile sektörde faaliyet gösteren yedek parça tedarikçisi, eksperler, araç onarım yerleri, araç alım satım şirketleri ile temas halinde olduğu dikkate alındığında sektörde tekel oluşturma riskinin ortaya çıkacağı ifade edilmektedir. Bu sebeplerle belgelendirmenin tarafsız devlet kurumlarınca yapılması gerektiği belirtilmektedir.

G.5.4.4. Hasar Onarım Servislerinden Elde Edilen Bilgiler

- (94) Dosya kapsamında hasar onarım hizmeti veren (.....) yetkilileri ile görüşme gerçekleştirilmiş ve servislerin sigorta şirketleri ile ilişkileri, sektörün durumu ve OSEM sertifika programı hakkında bilgilerine başvurulmuştur. Bu görüşmelerde yetkililerin tamamı hasar onarım hizmetleri pazarında bir standart ihtiyacı olduğunu ifade etmiştir. (.....) yetkilisi sertifika zorunluluğu getirilmesi halinde 700-800 anlaşmalı servisten 100 tanesinin bu standartları karşılayıp sertifika alabileceğini dile getirmiş ve diğer servislerin bu standartları karşılamasının mümkün olmadığını ifade etmiştir. Benzer şekilde (.....) yetkilisi de Ankara özelinde çoğu anlaşmalı servisin sertifika almasının mümkün olmadığını belirtirken, (.....) yetkilisi TSE belgesinin kurallarının katı olmadığını, az bir yatırımla TSE 13168 sertifikası alınabileceğini ve anlaşmalı servis sayısında kayda değer bir azalma olmayacağını ifade etmiştir.
- (95) (.....) yetkilisi sigorta şirketleri ile çalışmanın kendileri için önemli olduğunu belirterek, kimi sigorta şirketlerinin anlaşmalı servislere önerdikleri ücretlerin düşük olduğunu ve bu nedenle küçük servislerin bu şirketlerle çalışmayı tercih ettiğini, anlaşmalı servislerde sertifika zorunluluğu aranmasının sigorta şirketleri açısından sıkıntı yaratabileceğini, sertifika alabilen servis sayısının azalması ile birlikte bu sigorta şirketlerinin çalıştığı ve düşük fiyat veren servislerin dışlanacağını ve nihayetinde tüketicinin etkileneceğini ifade etmiştir. Yine teşebbüs yetkilisi tarafından sertifika almanın sektöre ilave bir katkısının olmayacağı, zira sektörün işleyişi gereği teknolojik gelişmelerin takip edildiği dile getirilmiştir.
- (96) (.....) yetkilisi ile yapılan görüşmede, anlaşmalı sigorta şirketlerinden birinden gelen mailde anlaşmalı servislerle çalışılabilmesi için OSEM belgesi alınmasının zorunlu olduğunun belirtilmesi üzerine OSEM belgesi alındığı, OSEM sertifikasında TSE'ye kıyasla daha dikkatli ve detaylı inceleme yapıldığı, TSE sertifikasında denetimlerin yetersiz olduğu ve OSEM'in sigorta sektörüne yönelik ve daha aktif olduğu ifade edilmiştir.

- (97) (.....) ise TSE sertifikası bulunan bir servisin OSEM sertifikası almasına gerek olmadığını, OSEM'in tek özelliğinin sigorta şirketleri ile bağlantısının bulunması olduğunu, TSE sertifikasının her yıl düzenli olarak yenilenmesi gerektiğini, anlaşmalı servis uygulamasının sigorta şirketlerinin hasar onarım süreçlerini kontrol edebilmesi için kullanıldığını, TSE 13168 sertifikasının OSEM'e göre daha ucuz olduğunu ifade etmiştir. Ayrıca servis yetkilisi sertifika zorunluluğunun talep artışı nedeniyle müşteri memnuniyetsizliğine neden olmayacağını, servislerin artan talebi karşılayabileceğini dile getirmiştir. Diğer yandan sigorta şirketleri tarafından sertifika şartı aranmasının rekabet açısından sorun yaratmamakla birlikte sadece OSEM sertifikasının istenmesinin sakıncalı olacağı, TSE belgelerinin sektörün ihtiyaçlarını karşılamada yeterli olduğu, OSEM sertifikasının sektöre artı bir değer katmayacağı, bu uygulamanın sigorta şirketlerinin çıkarlarını korumaya yönelik olduğunun düşünüldüğü belirtilmiştir.

G.5.5. Sertifikasyon Sektörüne İlişkin Elde Edilen Bilgiler

G.5.5.1. TSE'den Elde Edilen Bilgiler

- (98) TSE'den gelen yazıda özetle; TSE'nin,132 sayılı Türk Standartları Enstitüsü Kuruluş Kanunu ile kurulmuş, her türlü standardı hazırlamak veya hazırlatmak yetkisine sahip, tüzel kişiliği haiz, özel hukuk hükümlerine tabi bir kamu kurumu olduğu ve TSE dışında herhangi bir kurumun standart hazırlama görevinin ve yetkisinin bulunmadığı ifade edilmiştir.
- (99) TS 12047 ve TS 13168 sertifikalarının "Hizmet Yeterlilik Belgesi" olarak anıldığı ve kanunen sadece TSE tarafından verildiği, sigorta şirketlerinin Hizmet Yeterlilik Belgesi talep edebilmekle birlikte hukuken bir zorunluluğun bulunmadığı, OSEM sertifikasının Hizmet Yeterlilik Belgesi kadar bilimsel içeriğe sahip olmadığı ve yer yer TSE standartlarından alıntılar içerdiği belirtilmektedir.
- (100) Diğer yandan 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'a dayanılarak hazırlanan Satış Sonrası Servis Hizmetleri Yönetmeliği'nin, "*Yetkili servis istasyonlarının; hizmet konularına göre Bakanlık veya görevlendireceği başka bir kurum veya kuruluş tarafından belirlenen düzenleme veya standartlarda belirtilen özellikleri taşıması gerekir.*" hükmüne istinaden belgelendirme faaliyetlerinin yürütülmesi görevinin Gümrük ve Ticaret Bakanlığı tarafından TSE'ye verildiği, Satış Sonrası Servis Hizmetleri Yönetmeliği'ne göre yetkili servislerin faaliyet gösterebilmesi için TSE'den Hizmet Yeterlilik Belgesi almak zorunda olduğu ifade edilmektedir. Bu düzenlemenin sadece yetkili servisleri hedeflemekte olduğu ve dosya konusu uygulamanın hedefinde yer alan özel servislere yönelik bir kapsamı bulunmadığı belirtilmektedir.
- (101) OSEM ve CZTURK belgelerinin amaç, kapsam ve içeriği incelendiğinde bu belgelerin hasar onarım merkezleri için tasarlandığı ve genellikle TSE tarafından yayınlanmış kriterlerden esinlendiği belirtilmektedir.
- (102) Hasar onarım hizmetleri pazarında sistem belgeleri belgelendirme kuruluşları tarafından verilebilmekteyken Hizmet Yeterlilik Belgesi'nin sadece TSE tarafından verilebildiği, TSE Hizmet Yeterlilik Belgesi'nin 30.03.2007 tarihinden bu yana TSE'nin tescilli belgesi olduğu, OSEM sertifikasının tüm servisler için zorunlu tutulması halinde TSE'nin sertifikalandırma faaliyetlerinin olumsuz etkileneceği ifade edilmektedir. Hasar onarım hizmetleri pazarında sertifikalandırmanın önemli olduğu düşünülmeyle birlikte bu sertifikanın işveren konumunda bulunan sigorta şirketleri ile bağlantısı olmayan, tarafsız ve bağımsız kurumlarca yapılması gerektiği dile getirilmektedir. Bu nedenle sektörde taraf konumunda bulunan sigorta şirketlerince kurulmuş olan bir birliğin ortak kuruluşu olan OSEM tarafından gerçekleştirilecek sertifikalandırma işleminin rekabeti olumsuz etkileyebileceği belirtilmektedir. Keza, Hazine Müsteşarlığının 2015/2 sayılı Motorlu Araç

Sigortalarında Eşdeğer Parça Belgeleme Esaslarına ilişkin Genelge'sinin (2015/2 sayılı Genelge) geçici maddesi uyarınca belgelendirme kuruluşlarının tarafsız, belgelendirme için gerekli mali yeterliliğe, teknik altyapıya ve personel kapasitesine sahip olması gerektiğine ve *"Bu genelge kapsamındaki işlemlerde; 2 (iki) yıl süreyle, münhasıran Türk Standartları Enstitüsü (TSE) tarafından düzenlenen belgeler uygulamaya esas alınır. Bu süre 1 yıllık dönemler halinde Hazine Müsteşarlığına uzatılabilir. IAF (International Accreditation Forum) çatısı altında ilgili standartlarda karşılıklı tanıma anlaşması imzalamış olan akreditasyon kuruluşlarından ISO/IEN 17065 standardına uygun olarak akredite edilmiş olan belgeleme kurumlarının düzenlediği belgeler saklıdır. TSE tarafından düzenlenen bu Genelge uygulamasında esas alınacak belgelerin bedeli Hazine Müsteşarlığına belirlenir."* hükmüne yer verildiğine değinilmiştir.

- (103) OSEM sertifikasının zorunlu tutulması halinde mevzuat ile görevlendirilen TSE'nin yetki alanına müdahale edilmiş olunacağı, standardizasyon anlamında ülke içinde farklı uygulamaların ortaya çıkacağı, sigorta şirketlerinin belgelendirme kuruluşunun etkisi altına gireceği ve sadece yetkili servis ve zincir servislerle çalışacağı, belgelendirme için gerekli maliyetlerin artacağı ifade edilmiştir.

G.5.5.2. CZTURK'ten Elde Edilen Bilgiler

- (104) CZTURK, CZ İspanya'nın geliştirdiği ürün ve hizmetlerin, Türkiye piyasasına sürülmesi amacıyla 1987 yılında kurulduğunu ve teşebbüsün öncelikli faaliyetlerinden birinin hasar onarım servis sertifikasyonu olduğunu ifade etmektedir²⁴. CZTURK hasar onarım servis sertifikası almanın; müşteri ve çalışan memnuniyetine yönelik hijyen şartlarını tesis etmek, kalite ve verimliliği arttıracak çalışma alanları ile müşteri karşılama alanları oluşturmak, teknolojik ekipmanlarla usta işçilik uygulanmasını sağlamak, kabul edilebilir stok seviyesini temin etmek, servis içi verimliliği ve güvenilirliği arttıracak talimatların uygulanmasını sağlamak, teknik standartlara uygun ekipman alımı ve kullanımını sağlamak, aracını servise bırakan müşteriye ikame araç verilmesini ve aracın serviste sigortalı olarak muhafazasını sağlamak gibi teknik faydalarının yanı sıra kalite, çevre, iş sağlığı ve güvenliği yönetimi konusunda altyapı oluşturmak, yasal kimliği eksiksiz, tüm resmi kurumlarda tescilli servisler oluşturmak, servislerin güncel bilgilerle donatılması için eğitim faaliyetleri sunmak gibi yönetsel faydalarının da bulunduğu belirtilmiştir. CZTURK servis sertifikasının yetkili ve özel tüm araç hasar onarım hizmetlerini yürüten teşebbüsler için geçerli olduğunu ve uzmanlık alanlarına göre sınıflandırarak ayırttığını ifade etmektedir. Buradaki amaçlardan birinin servislerin uzmanlık alanlarının geliştirilerek alanları dışında kalan işler için yatırım yapmaya zorlanmaması olduğu ileri sürülmektedir. Bu sayede küçük esnafın korunarak rekabet gücünün arttırıldığı dile getirilmiştir. Mevcut durumda sertifika talebinde bulunan hasar onarım servislerinin sigorta şirketleri ile çalıştığı ve servislerin kendi inisiyatifleriyle gelişmek amacıyla sertifika sürecine dahil olduğu belirtilmektedir.
- (105) OSEM ve TSE sertifikaları hakkında yeterli bilgi sahibi olunmadığından karşılaştırma yapmalarının mümkün olmadığı, ancak yapılan incelemelerden görüldüğü kadarıyla TS 13168 içinde yer alan sınıflandırmaların araç türü ve servis fiziki şartlarına göre sınıflandırıldığı, tamir yöntemleri ve uzmanlık alanlarına göre bir ayırım yapılmadığı, TS 12047'de ise yetkili servislere yönelik sınıflandırmaların bulunduğu, bu nedenle daha çok mekanik bakım/tamir yöntemleri ve ana firmanın talepleri çerçevesinde standartların yer aldığı, OSEM'le ilgili olarak ise internet sitelerinden görüldüğü kadarıyla belirlenen standartların CZTURK'e göre asgari seviyede olduğu, TSE ve OSEM standardının CZTURK ile ikamesinin söz konusu olamayacağı, CZTURK sertifikası başvurusunda

²⁴ CZ'nin ortakları şu anda 19 sigorta şirketini içermektedir.

bulunan servislere denetimleri kolaylaştırması nedeniyle TSE standardının da almasının önerildiği ifade edilmiştir.

(106)

(.....TİCARİ SIR.....).

(107)

(.....TİCARİ SIR.....).

G.5.5.3. TÜRKAK'tan Elde Edilen Bilgiler

(108) TÜRKAK tarafından özetle;

- 4457 sayılı Türk Akreditasyon Kurumu Kuruluş ve Görevleri Hakkında Kanun'un 3. maddesi çerçevesinde kurumun görev ve yetkisinin uygunluk değerlendirme kuruluşlarını akredite etmek, bu kuruluşların ulusal ve uluslararası standartlara göre faaliyette bulunmalarını ve bu surette uygunluk değerlendirme kuruluşlarınca düzenlenen belgelerin ulusal ve uluslararası alanda kabulünü temin etmek olduğu,
- OSEM'in ürün/hizmet belgelendirme kuruluşu olarak TS EN ISO/IEC 17065 standardında açıklanan şartlar doğrultusunda akreditasyonunun söz konusu olduğu, TÜRKAK'ın akreditasyon değerlendirmelerinde TS EN ISO/IEC 17065 standardının yanı sıra uluslararası anlaşmalarla bağlı olduğu European Co-Operation for Accreditation (EA) Bölgesel Akreditasyon Birliği, IAF ve International Laboratory Accreditation Cooperation (ILAC) çatı akreditasyon birliklerinin yayımlamış olduğu rehberler ve dokümanlardaki şartlar ile TÜRKAK rehberlerinin dikkate alındığı,
- Araç hasar onarım servisleri pazarında sadece OSEM'in başvurusunun bulunduğu ve bu başvurunun doküman inceleme süreçlerinin halen devam ettiği, TÜRKAK tarafından hazırlanan raporda "...OSEM SS-10001 belgesinin zorunlu olarak istenmesinin rekabet kurulunun uygun yazısından sonra hayata geçirilmesi olarak yer almıştır. Ancak Rekabet Kurulunun uygun yazısı dosyada mevcut değildir." ifadesinin yer aldığı, akreditasyon faaliyetlerinde rekabetin piyasa üzerindeki etkilerinin de dikkate alındığı bu nedenle Kurum tarafından verilecek kararın akreditasyon sürecini etkileyeceği, bununla birlikte muafiyet konusu uygulamanın rekabetçi yapıya etkisinin değerlendirilmesi veya bir standart ihtiyacı olup olmadığının belirlenmesinin TÜRKAK'ın yetki ve görevleri içerisinde yer almadığı,
- Ürünlerin, proseslerin ve hizmetlerin belgelendirilmesinin; konuyu sağlayan kişi veya kuruluştan bağımsız olan ve konu ile kullanıcı olarak ilgili olmayan kişi veya kuruluş tarafından yapılan uygunluk değerlendirmesi faaliyeti olarak açıklanan üçüncü taraf uygunluk değerlendirme faaliyeti olduğu, belgelendirdiği ürünlerin tasarımı, üretimi, temini, montajı, kullanımı veya bakımı ile ilgili teşebbüsleri temsil

eden bir iş ortaklığının veya mesleki birliğin bir biriminin, bağımsızlığı ve herhangi bir çıkar çatışmasının bulunmaması koşuluyla, üçüncü taraf olarak değerlendirilebileceği,

- TS EN ISO/IEC 17065 standardı çerçevesinde yapılan denetimlerde, üçüncü taraf uygunluk değerlendirme kuruluşunun herhangi bir çıkar çelişkisi veya tarafsızlığını etkileyecek bir riskin olup olmadığı ve böyle bir durum var ise riskin nasıl ortadan kaldırıldığı hususlarının değerlendirildiği

ifade edilmiştir.

G.6. Değerlendirme²⁵

G.6.1. 4054 sayılı Kanun'un 4. Maddesi Açısından Değerlendirme

- (109) 4054 sayılı Kanun'un 3. maddesinde teşebbüs; piyasada mal veya hizmet üreten, pazarlayan, satan gerçek ve tüzel kişilerle, bağımsız karar verebilen ve ekonomik bakımdan bir bütün teşkil eden birimler olarak, teşebbüs birliği ise; teşebbüslerin belirli amaçlara ulaşmak için oluşturduğu tüzel kişiliği haiz ya da tüzel kişiliği olmayan her türlü birlikler olarak tanımlanmıştır. TSB, Sigortacılık Kanunu hükümlerince tüzel kişiliği haiz kamu kurumu niteliğinde meslek kuruluşudur. Bu kapsamda yapılan bildirimde TSB'nin "sigortacılık mesleğinin gelişmesini temin etmek", "sigortacılık mesleğinin gelişmesini sağlayıcı önlemler almak", "haksız rekabeti önlemek üzere kararlar almak" amacıyla "uyulması zorunlu meslek kuralları" getirebildiği, amaçlarını gerçekleştirmek üzere tüzel kişiliği haiz şirketler kurabildiği ifade edilmiştir. Rekabet hukuku literatüründe bu tür kuruluşlar "profesyonel meslek birlikleri" olarak da tanımlanmakla beraber, konuyla ilgili Kurulumuz ve Danıştay kararları incelendiğinde, rekabet hukuku bağlamında bir kararın teşebbüs birliği kararı olup olmadığının değerlendirilmesinde teşebbüs birliğinin düzenlemelerle açıkça verilen yetkiler dışında ekonomik hayata ilişkin kararlar alıp almadığı hususunun önem kazandığı görülmektedir. Bu çerçevede, TSB üyelerinin anlaşmalı çalıştıkları tüm servis noktalarından asgari olarak OSEM SS 10001 veya benzeri kalite standartları belgesinin zorunlu olarak istenmesine yönelik olarak alınan yönetim kurulu kararının 4054 sayılı Kanun kapsamında değerlendirilmesi gereken bir teşebbüs birliği kararı olduğu anlaşılmıştır.
- (110) 4054 sayılı Kanun'un "Rekabeti Sınırlayıcı Anlaşma, Uyumlu Eylem ve Kararlar" başlığını taşıyan 4. maddesinde mal ve hizmet piyasalarında 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 yönde aynı maddenin (a) bendinde, "*mal veya hizmetlerin alım ya da satım fiyatının, fiyatı oluşturan maliyet, kar gibi unsurlar ile her türlü alım yahut satım şartlarının tespit edilmesi*" örnek olarak sayılmaktadır. Bildirime konu karar, TSB'ye üye teşebbüslerin ticari kararlarını bağımsız olarak alma imkanını ortadan kaldırmakta ve servis noktalarından asgari olarak OSEM SS 10001 veya benzeri kalite standartları belgesinin zorunlu olarak istenmesini içermektedir. Koşulu sağlamayan teşebbüslerle anlaşmalı olarak çalışmanın mümkün olmaması dolayısıyla hasar onarım hizmetleri pazarındaki rekabet doğrudan

²⁵ Trafik sigortası ve kasko sigortası pazarlarına ilişkin Rekabet Kurumu incelemeleri için bkz; 04.05.2006 tarih ve 06-32/390-100 sayılı; 17.01.2008 tarihli ve 08-06/67-21 sayılı; 18.06.2009 tarih ve 09-29/608-147 sayılı; 09.05.2013 tarih ve 13-27/369-171 sayılı; 03.07.2017 tarih ve 17-20/324-144 sayılı; 19.07.2017 tarih ve 17-23/383-166 sayılı; 13.07.2017 tarih ve 17-22/347-M sayılı; 27.09.2017 tarih ve 17-30/500-219 sayılı; 03.05.2018 tarih ve 18-13/241-112 sayılı Kurul kararları.

etkilenmektedir. Ayrıca, alınan karar TSB bünyesinde oluşturulacak şirket aracılığı ile uygulanacağından standart belirleme ve sertifikasyon pazarında da rekabet etkilenecektir. Bu çerçevede TSB tarafından alınan Yönetim Kurulu Kararının, 4054 sayılı Kanun'un 4. maddesi kapsamında olduğu kanaatine varılmıştır.

G.6.2. 2008/3 sayılı Sigorta Sektörüne İlişkin Grup Muafiyet Tebliği (2008/3 sayılı Tebliğ) Açısından Değerlendirme

- (111) 2008/3 sayılı Tebliğ'in "Kapsam" başlığını taşıyan 2. maddesinde anılan grup muafiyetinin belli risk hesaplamalarına yönelik müşterek işlemler ve güvenlik cihazlarına ilişkin bazı şartname ve kurallara ilişkin anlaşmalara yönelik olduğu ifade edilmiştir. Ayrıca Tebliğ'in Genel Gereğesi'nde *"Reasürans sektörü küresel olarak bütünleşmiş bir görünüm sunsa da, Türk sigorta sektöründe faaliyet gösteren tek bir reasürans teşebbüsü bulunduğu gerçeği de koreasüransa ilişkin değerlendirme yapılırken göz ardı edilmemelidir. Bu nedenle, reasürans teşebbüslerinin de dahil oldukları havuzların bireysel muafiyet hükümlerine tabi olmaya devam etmeleri yerinde olacaktır. Başka bir deyişle bu Tebliğ, sadece sigorta teşebbüslerinin dahil oldukları koasürans ve koreasürans yapılarını kapsamaktadır."* denilerek söz konusu Tebliğ'in kapsamı belirtilmiştir. Bu açıdan başvuru konusu uygulamayı 2008/3 sayılı Tebliğ kapsamında grup muafiyeti kapsamında değerlendirmek mümkün gözükmemektedir.
- (112) Yatay İşbirliği Anlaşmaları Hakkında Kılavuz (Kılavuz), rakip teşebbüsler arasındaki yatay işbirliği anlaşmalarının Kanun'un 4. ve 5. maddeleri kapsamında değerlendirilmesinde dikkate alınacak hususlara dair genel bir rehber niteliğindedir. Kılavuz'da işbirliği anlaşmaları; Ar-Ge, ortak üretim, ortak alım, ticarileştirme ve standardizasyon başlıkları altında gruplandırılmış olup anlaşma türlerinin rekabetçi açıdan doğurduğu riskler ve olası faydalar çerçevesinde yapılacak muafiyet analizine yönelik temel unsurlar sunulmaktadır. Mevcut hali ile dosya konusu projenin bir standardizasyon anlaşması türü olduğu ifade edilebilecektir.
- (113) Standardizasyon anlaşmaları esasen mevcut ya da gelecekte sunulması planlanan ürün ve hizmetlerin üretim süreçlerinin, yöntemlerinin uyumlaştırılmasına yönelik teknik gerekliliklerin ya da kalite standartlarının belirlenmesinden oluşmaktadır. Kılavuz'da da ifade edildiği üzere standardizasyon kuruluşları teşebbüs ya da teşebbüs birliği olarak kabul edilmeleri halinde 4054 sayılı Kanun'un kapsamında olurken kamusal yetkilerin kullanılmasının bir parçası olduğu durumlarda ilgili standarda yönelik uygulamalar 4054 sayılı Kanun'un kapsamından çıkabilmektedir²⁶. Kılavuz'da standardizasyon anlaşmalarının yeni, iyileştirilmiş ürünler veya pazarlar ortaya çıkarmak ve arz koşullarının geliştirilmesini sağlamak gibi olumlu özellikleri kabul edilmekle birlikte rekabeti kısıtlayıcı etkilerine de dikkat çekilmektedir. Bu çerçevede Kılavuz'da normal koşullar altında, standart belirlemeye katılımın kısıtlanmadığı ve söz konusu standardı kabul etme usulünün şeffaf olduğu hallerde, standarda uyum yükümlülüğü taşımayan ve standarda ayrımcı olmayan, adil ve makul şartlarda (*fair, reasonable and non-discriminatory terms - FRAND*) erişim tanıyan standardizasyon anlaşmalarının 4. madde kapsamında rekabeti kısıtlamasının beklenmediği ifade edilmektedir²⁷.
- (114) Kılavuz'da rekabeti kısıtlayıcı amaç ya da etkisi olan standardizasyon anlaşmalarının Kanun'un 5. maddesi kapsamında değerlendirilmesine ilişkin olarak belirli kriterler konu edilmektedir. Etkinlik şartına ilişkin olarak standardizasyon anlaşmalarının genellikle ciddi etkinlik kazanımı sağladığı, alıcı ve satıcılar açısından işlem maliyetlerini azaltabildiği ifade edilmekle birlikte, söz konusu etkinlik kazanımlarının elde edilebilmesi

²⁶ Kılavuz, 230. paragraf.

²⁷ Kılavuz, 251. paragraf.

bakımından standardı uygulamak için gerekli olan bilgilerin, pazara girmek isteyenlerin erişimine açık olması gerektiği belirtilmiş ve test etme ve sertifikalandırmaya yönelik anlaşmaların, standardı tanımlamaya yönelik asıl amacı aştığı ve normalde ayrı bir anlaşma ve pazar teşkil ettiği vurgulanmıştır²⁸. Tüketicilere yansıma yükümlülüğüne ilişkin olarak ise standartların, teknik birlikte işlerlik ile uyumu ya da yeni ve mevcut ürün, hizmet ve süreçler arasındaki rekabeti teşvik ettiği durumlarda, tüketicilere fayda sağlayacağı kabul edilebileceği ifade edilmiştir²⁹. Rekabetin ortadan kalkmaması şartına ilişkin olarak inceleme konusu standardizasyon anlaşmasının taraflara rekabeti ortadan kaldırma gücü verip vermediğinin piyasadaki rekabetin diğer kaynaklarına, bu kaynakların taraflar üzerinde oluşturdukları rekabetçi baskının seviyesine ve anlaşmanın, bu rekabetçi baskılar üzerindeki etkisine bağlı olduğu belirtilmiş ve bu çerçevede pazar paylarının analiz açısından önemi konu edilmiştir³⁰.

- (115) Zorunluluk şartına ilişkin olarak ise standardizasyon anlaşmalarının belirli bir kalite seviyesinin oluşturulması söz konusu olsa dahi belirlenen amaçlarına ulaşmak için gerekli olandan fazlasını kapsamaması gerektiği vurgulanmış ve standardı sektör için bağlayıcı ve mecburi hale getiren kısıtlamaların ilke olarak zorunlu kabul edilemeyeceği ifade edilmiştir. Benzer bir şekilde belirli kuruluşlara standartla uyumu test etmeleri için münhasır haklar veren standardizasyon anlaşmalarının, standart belirlemenin temel amacını aşmakta olduğu ve aynı zamanda rekabeti kısıtlayabildiği belirtilmiştir³¹.
- (116) Başvuru konusu proje çerçevesinde taraflarca standart belirleme bakımından katılım ve şeffaflığa ilişkin olarak, TSB tarafından tüm sertifika kuruluşlarına eşit mesafede durulacağı, standartların belirlenmesi, değiştirilmesi gibi kararların şeffaflık ilkesine uygun olarak alınacağı, standartların değiştirilmesi durumunda yeni standartların makul bir süre önce duyurularak diğer sertifika kuruluşlarının rekabet gücünün korunacağı, OSEM SS 10001 sertifikası ile eşdeğer ya da daha yüksek standartlara sahip tüm sertifikaların OSEM ile eşdeğer tutulacağı ifade edilmiştir. Ayrıca TSB'nin mevcut ya da sonradan girecek sertifikasyon hizmeti sunan teşebbüslerin mevcut ya da gelecekteki sertifikalarının eşdeğerliği hakkında sektördeki tüm paydaşları bir araya getiren OSEM Teknik Komitesinin görüşüne başvuracağı belirtilerek anılan hususlar bir taahhüt şeklinde Kurumumuza sunulmuştur.
- (117) Projede bir teşebbüs birliği niteliğindeki TSB'nin, üyesi olduğu sigorta şirketlerinin bulunduğu pazara komşu pazarlarda faaliyet göstermesi, TSB üyelerinin hasar onarım hizmetleri pazarındaki en büyük alıcı olması ve anılan proje ile sigorta şirketleri bakımından benimsenecek asgari standarda uyum yükümlülüğü getirilmesi gibi hususlar da dikkate alınarak bildirim konusu projenin 4054 sayılı Kanun'un 5. maddesi çerçevesinde değerlendirilmesi gerekmektedir.

G.6.3. 4054 sayılı Kanun'un 5. Maddesi Açısından Değerlendirme

- (118) İlgili projeye bireysel muafiyet tanınabilmesi için Kanun'un 5. maddesinde sayılan iki olumlu iki olumsuz koşulun birlikte sağlanması gerekmektedir. Bildirim konusu projenin temel olarak üç farklı pazardaki rekabetçi yapıya etki etmesi nedeniyle bireysel muafiyet değerlendirmesi bu ilgili pazarlar özelinde yapılmıştır.

²⁸ Kılavuz, 278-281. paragraf. Bununla birlikte standart belirleme ve sertifikasyon hizmetleri pazarları, dosya konusu işlem bakımından, değerlendirmeyi etkilemeyeceğinden birlikte ele alınmıştır.

²⁹ Kılavuz, 285. paragraf.

³⁰ Kılavuz, 288. paragraf.

³¹ Kılavuz, 290-294. paragraf.

G.6.3.1. Malların üretim veya dağıtım ile hizmetlerin sunulmasında yeni gelişme ve iyileşmelerin ya da ekonomik veya teknik gelişmenin sağlanması

- (119) Muafiyet incelemesinde ele alınan olumlu şartlardan ilki, malların üretimi veya dağıtım ile hizmetlerin sunulmasında yeni gelişme ve iyileşmelerin ya da ekonomik veya teknik gelişmelerin sağlanması olup, bu hüküm çerçevesinde hangi hallerin ekonomik yarar olarak kabul edileceği mevcut sistemin özelliklerine göre değişmektedir. Kısacası etkinlik kazanımı olarak ifade edilebilen dağıtımda, üretimde vb. alanlarda ekonomik/teknik gelişme ve kazanımlar, üretim ve dağıtım maliyetlerinin düşürülmesi, kalitenin artırılması, malın arzında devamlılığın sağlanması, yeni piyasalara girişin kolaylaştırılması ve yeni ürünlerin ya da üretim tekniklerinin bulunması gibi çeşitli görünümler arz etmektedir. Bu kapsamda rekabeti kısıtlayıcı bir anlaşmanın muafiyet korumasından faydalanabilmesi için öncelikle rekabet üzerindeki olumsuz etkisini bertaraf edebilecek düzeyde bir etkinlik kazanımı sunabilmesi gerekmektedir³².
- (120) Bildirim Formunda;
- Herhangi bir sektörde belli standartların oluşmasının o sektörde rekabet şartlarının sağlıklı bir şekilde gelişmesine ve tüketici mağduriyetlerinin giderilmesine katkıda bulunduğu,
 - Projenin uygulanması ile OSEM'in hasar onarım hizmetinde faaliyet gösteren teşebbüslere, sektöre ve tüketicilere fayda sağlayacak şekilde sertifikasyon verme imkanı yaratılmasının teşebbüsler açısından yeni bir gelişme olduğu,
 - Mevcut yapıda tercih edilmeyen sertifikalar nedeniyle oluşan mağduriyetlerin giderileceği,
 - Hasar onarım hizmetleri pazarında rekabetin gelişmesi neticesinde otomotiv ve sigorta pazarlarında faaliyet gösteren teşebbüslerin faaliyetlerinin daha etkin bir hale gelmesinin ve bu gelişmelerin maliyetleri düşürücü bir unsur olarak karşımıza çıkmasının beklendiği

ifade edilmiştir.

- (121) Bu çerçevede dosya kapsamında sunulan ilave bilgilerde de, tüketicilerin verilen hizmetin kalitesi hakkında bilgiye sahip olamadığı ve tüketici mağduriyetlerinin olduğu, OSEM sertifikasyon projesinin uluslararası kuruluşların en iyi uygulamaları incelenerek sektörün ihtiyaçları doğrultusunda hazırlandığı, yedek parça sertifikasyonu ile birlikte değerlendirildiğinde tüketici mağduriyetlerinin önüne geçileceği, hasar onarım hizmetleri pazarında rekabetin artmasıyla birlikte teşebbüslerin faaliyetlerinin etkinleşeceği ve bunun da maliyetlere yansıtacağı, bu sayede projenin ekonomik gelişmeye katkı sağlayacağı açıklanmıştır.

G.6.3.1.1. Motorlu Araçlara Yönelik Sigorta Hizmetleri Pazarı Bakımından Değerlendirme

- (122) OSEM Sertifikasyon Projesi, 18 alt branşa sahip olan hayat dışı sigortacılık hizmetleri içerisinde kara araçları sorumluluk sigortası ve kasko sigortası olmak üzere iki alt branşı ilgilendirmektedir. Sigortacılık pazarı açısından bakıldığında, TSB Yönetim Kurulu'nun 10.01.2017 tarihli kararının "Anlaşmalı Özel Servislerden İstenecek Asgari Standartların Belirlenmesi Hakkında Karar Alınması" başlıklı 5. maddesinde;

- *"Halihazırda otomotiv ve pek çok hizmet sektöründe talep edilen belgelendirmeye benzer şekilde, TSB üyelerinin anlaşmalı oldukları tüm servis noktalarından asgari*

³² Muafiyetin Genel Esaslarına İlişkin Kılavuz, 22. paragraf.

olarak OSEM SS 10001 veya benzeri kalite standartları belgesinin zorunlu olarak istenmesine,

- *TSB üyelerinin kalite belgesi olmayan tüm anlaşmalı onarım servislerinden asgari kalite standardı olarak OSEM SS 10001 belgesi talep etmesine,*
- *OSEM SS 10001 belgesi olmayan tüm anlaşmalı servis noktalarının uyumu için 1 yıllık geçiş süresine uymaları yönünde gereken uyarıların yapılmasına; gerekli görüldüğü takdirde ilgili mevzuat hükümlerine uygun yaptırımların uygulanmasına”*

karar verildiği görülmektedir. Bildirim bu yönüyle ele alındığında ilgili pazarda bulunan ve rakip olarak faaliyet gösteren tüm teşebbüslerin hizmet alımında belirli bir standardın zorunlu olarak istenmesi hususunda ortak bir anlayışın varlığı görülmektedir.

(123) TSB bahse konu yapı çerçevesinde sigortacılık hizmetinin iyileştirilmesine yönelik olarak yukarıda aktarılan olumlu unsurların ortaya çıkacağını ifade etmektedir. Bu kapsamda TSB tarafından ayrıca;

- Muafiyet konusu uygulamayla birlikte sigorta şirketleri ile anlaşmalı servis ağına haksız rekabetin önlenmesinin ve yasal düzenlemelere uygun, sigorta şirketinin sigortalıya karşı sorumlulukları çerçevesinde denetime tabi servis ağının oluşturulmasının amaçlandığı, uygulama sayesinde güncel araçlara göre uygun ekipman, eğitilmiş teknik personel, kabul edilir çalışma alanlarıyla hizmet verilmesinin sağlanacağı ve servislerin hizmet kalitelerinin geliştirileceği,
- Sigorta şirketlerinin servislerden beklentilerinin; doğru ve güvenli onarım hizmetinin verilmesi, servis performansının kolay takip edilmesi ve ölçülmesi, servisin güçlü bir marka imajına sahip olması ve tutarlı süreçlerinin bulunması, servisin teknoloji platformlarını kullanabilmesi olduğu, uygulamayla birlikte kaliteli onarımın garanti edilerek yeniden onarımların önüne geçilmesi, hızlı onarımın ve kira maliyetlerinde düşüşün sağlanması, onarım servisleri ile yapılan sözleşmelerde optimizasyonun sağlanması, araç ve hasar tipine göre doğru servis seçiminin temin edilmesi, sigorta şirketlerinin hasar onarım sürecine zamanında müdahil olması, servislerin doğru parça kullanmasının sağlanması, servislerin kestiği faturaların takip edilmesi gibi sigorta şirketleri lehine kazanımların ortaya çıkacağı

ifade edilmiştir.

(124) Sigorta şirketleri tarafından gönderilen bilgilere bakıldığında, başvuru konusu uygulama ile tamirhanelerdeki süreçlerin daha etkin yürütülmesinin, uygun işçilik ve parça kullanımının sağlanacak olmasının, kalitesiz ve sorunlu onarım sayısının ve bundan kaynaklı israfın azalmasının, sigorta şirketlerinin anlaşmalı servisleri değerlendirme süreçlerinin kısılmasının, çalışanların çalışma koşullarının iyileşecek olmasının, araç güvenliğini etkileyecek durumların azalacak olmasının, hasar maliyet kontrolünün sağlanacak olmasının da uygulamanın faydaları arasında sayıldığı ve uygulamanın TSB tarafından gerçekleştirilecek olmasının sektöre hem güven hem de maliyetler açısından faydalı olacak bir unsur olarak değerlendirildiği görülmektedir. Yukarıda yer verilen bilgi ve açıklamalar değerlendirildiğinde, hasar onarım hizmeti sunan teşebbüslerin belli bir standarda kavuşturulmasına yönelik olan mezkûr uygulama ile motorlu araçlara yönelik sigorta hizmeti pazarı açısından;

- Teşebbüslerin sigortalıya karşı sorumlulukları çerçevesinde denetime tabi servis ağının oluşturulması,
- Güncel araçlara göre uygun ekipman, eğitilmiş teknik personel, kabul edilir çalışma alanlarıyla hizmet verilmesinin sağlanması,

- Tamirhanelerdeki süreçlerin daha etkin yürütülmesi, uygun işçilik ve parça kullanımının sağlanacak olması, kalitesiz ve sorunlu onarım sayısının ve bundan kaynaklı israfın azalması,
- Sigorta şirketlerinin anlaşmalı servisleri değerlendirme süreçlerinin kısılması, çalışanların çalışma koşullarının iyileşecek olması, araç güvenliğini etkileyecek durumların azalacak olması, hasar maliyet kontrolünün sağlanacak olması

gibi etkinliklerin ortaya çıkmasının mümkün olduğu görülmektedir.

G.6.3.1.2. Motorlu Araçlara Yönelik Hasar Onarım Hizmetleri Pazarı Bakımından Değerlendirme

(125) Başvuru konusu uygulama ile hasar onarım hizmetlerinin kalitesinin artırılarak, asgari standartlara sahip olmasının amaçlandığı görülmektedir. Bu kapsamda gerek Bildirim Formunda gerek dosya kapsamında sunulan ilave bilgilerde;

- Sektöre hizmet veren hasar onarım servislerinin fiziki şartlarının hasar onarım yeterliliği, şirket ve müşteri beklentileri açısından denetlenerek standartlara uygun olarak belgelenmesinin, müşteriye sunulan hizmet kalitesinin artırılmasının ve hasarların doğru servis noktalarında, doğru yöntemlerle onarılmasının hedeflendiği,
- Kontrollü ve güvenli bir sistem altyapısı kurularak maliyet azaltılırken aynı zamanda müşteri memnuniyetinin yaratılması amacıyla anlaşmalı servis noktalarının asgari standartlara sahip olmasının gerektiği,
- Servis sektöründe yaşanan maliyet artışlarının, efektif olmayan yöntemlerin ve çalışma şekillerinin tüketicilere yüksek primler olarak yansiyabildiği, servis noktalarına ortak bir sertifikasyon sağlanması ile sektördeki belirsizliklerin ortadan kaldırılmasının hedeflendiği,
- Özel servis hizmet noktalarında halihazırda herhangi bir sertifikasyona sahip olan noktaların hasar onarım servislerinin sadece %3'ünü oluşturduğu, sertifikasyon eksikliğinde ise bu grupta bulunan hizmet noktalarının rekabete dahil olamadıkları, sertifikasyon sahibi servis noktası sayısında artış olması halinde rekabetin olumlu etkileneceği

açıklanmaktadır.

(126) ÖSEBİR tarafından sertifika uygulaması ile servislerin kalitesinin yükseleceği, onarım noktalarının faturalı ve kayıtlı hizmet sunması sayesinde kayıt dışı onarımla ortaya çıkan haksız rekabetin azalacağı, güvenli onarımın artacağı ifade edilmektedir. Sigorta şirketleri tarafından sunulan görüşlerde de uygulamayla birlikte hasar onarım hizmetlerinde kalitenin yükseleceği ve bunun sonucunda müşteri memnuniyetinin artacağı belirtilmektedir. Ayrıca bazı görüşlerde de bu uygulamayla birlikte servislerin rekabet gücünün artacağı, hizmet kalitesindeki artışın fiyatlara olumlu yansıtacağı, servislerden kaynaklı hasar maliyetlerinin azalacağı, özel servislerdeki kalitenin artması neticesinde yetkili servis tercih eden müşterilerden özel servislere geçiş yaşanacağı ifade edilmiştir.

(127) Bu çerçevede standart aranması ile birlikte servislerin söz konusu standartların sağlanmasını teminen yatırım yapabileceği, hasar onarım merkezlerinde verilen hizmet bakımından kalite artışı sağlanabileceği, doğru hasar onarım tekniklerinin yaygınlaşarak hizmetlerin sunulmasında yeni gelişme ve iyileşmelerin sağlanmasının mümkün olduğu görülmektedir.

G.6.3.1.3. Motorlu Araçlara Yönelik Hasar Onarım Servislerine İlişkin Standart Belirleme ve Sertifikasyon Hizmetleri Pazarları Bakımından Değerlendirme

- (128) Standart belirleme ve sertifikasyon hizmetleri bakımından muafiyetin ilk şartı değerlendirildiğinde, bildirim konu TSB kararının amacının, sektöre hizmet veren hasar onarım servislerinin fiziki şartlarının hasar onarım yeterliliği, şirket ve müşteri beklentileri açısından denetlenerek standartlara uygun olanların belgelenmesi, müşteriye sunulan hizmet kalitesinin artırılması, hasarların doğru servis noktalarında, doğru yöntemlerle onarılması olduğu anlaşılmaktadır. Bildirim Formunda, OSEM sertifikasyonunun sektörün ihtiyaçlarına cevap veren, hizmet kalitesini yukarıya taşıyacak ve sonuç itibarıyla sektörde pazara yeni girecek olan teşebbüsler ile beraber hasar onarım hizmetlerinde rekabetin artması sonucunu doğuracak nitelikte olduğu belirtilmektedir. TSB tarafından ayrıca hasar onarım hizmetlerinde bir standart olmaması ve sektörün buna ihtiyaç duyması, doğru hasar onarım yöntemlerini uygulayan servis alt yapısı oluşturulması amacıyla tek tip standardın öngörüldüğü, diğer sertifikasyon şirketlerinin sertifikalarının sigorta sektörünün ihtiyaçlarını karşılamadığı, projenin ilerleyen dönemlerinde sertifikalı servis sayısının artmasıyla birlikte "Platinum" gibi ek sınıfların oluşturulacağı ve tek tip uygulamanın sona erdireceği belirtilmiştir.
- (129) Sigorta şirketleri tarafından gönderilen bilgilere bakıldığında, uygulamanın olumlu etkilerine ilişkin olarak öncelikle yetkili servislerin tamamında sağlayıcı tarafından TS 12047 sertifikası alma zorunluluğu bulunması ve yetkili servislerin standartlarının araç sağlayıcıları tarafından denetlenmesi nedeniyle yetkili servisler açısından bir standart arayışı olmadığı konusunda bir fikir birliğinin bulunduğu görülmektedir. Bununla birlikte dosya konusu projenin hedeflediği onarım hizmetlerine yönelik olarak;
- TSE sertifikalarının, servislerin hangi branşta hizmet verdiği, serviste bulunan makinaların bakımlarının yapılıp yapılmadığı, çalışma şartları, teknik donanım gibi standartları incelediği belirtilerek, m² ve ekipman konularında servisleri zorlayıcı hükümler içerdiği ve maliyetlerinin yüksek olduğu,
 - TSE sertifikalarının en önemli eksiklikleri olarak, belgelendirmeden sonraki eğitimi, yeni teknoloji kullanımı ve denetimi görüldüğü,
 - Bu çerçevede özel servis ve tamirhanelerce gerçekleştirilen onarım hizmetlerinde bir standart eksikliği olduğu,
 - OSEM'in sertifikasyon uygulamasının bu standardı sağlayabileceği,
 - Buna ek olarak OSEM sertifikasının TSE sertifikalarına göre daha kapsamlı olduğu ve sigorta sektörünün ihtiyaçlarına yönelik hazırlandığı,
 - TSE sertifikalarının CZTURK ve OSEM sertifikalarına göre daha ağır şartlar içerdiği; OSEM ve CZTURK'ün sektöre yönelik asgari şartlar içermesi nedeniyle daha yararlı görüldüğü
- ifade edilmiştir.
- (130) Bu kapsamda standart belirleme ve sertifikasyon hizmetinin yaygınlaşması ve bu pazara yeni bir oyuncunun girmesi bir taraftan pazarda rekabetin artmasını sağlayacak diğer taraftan hasar onarım hizmetlerinde faaliyet gösteren teşebbüsler bakımından standartlara uyum yönünde motivasyon yaratarak kalite artışını sağlayabilecektir.
- (131) Yukarıda yer verilen bilgiler çerçevesinde, ilgili pazarlar bakımından muafiyetin birinci koşulunun sağlandığı kanaatine varılmıştır.

G.6.3.2. Tüketicinin bundan yarar sağlaması

(132) Muafiyetin ikinci şartı, ortaya çıkan etkinlik kazanımlarından tüketicilerin de yarar sağlamasını aramaktadır. Muafiyet değerlendirmesi bakımından “tüketici” kavramı, anlaşmadan etkilenen ilgili pazarlardaki mal veya hizmetlerin doğrudan veya dolaylı tüm kullanıcılarını içerecek şekilde anlaşılmalıdır. Söz konusu ürünleri girdi olarak kullananlar, yeniden satışını gerçekleştiren toptancılar ya da perakendeciler ve bayiler tüketici olarak tanımlanabilir. Tüketici kavramı ürünün yalnızca nihai kullanıcılarını içermemektedir. 4. madde kapsamında rekabeti kısıtlayıcı bir anlaşmanın muafiyetten yararlanabilmesi için anlaşma sonucunda ortaya çıkan etkinlik kazanımlarının, anlaşmanın rekabet veya tüketiciler üzerindeki gerçekleşen veya potansiyel negatif etkisini tüketiciler bakımından telafi etmesi gerekmektedir. Bu durumda genel prensip olarak anlaşmanın tüketiciler üzerindeki net etkisinin en azından nötr olması beklenmektedir. Anlaşma tüketicileri anlaşma gerçekleştirilmeden önceki durumdan daha kötü bir duruma getiriyorsa muafiyetin ikinci şartı sağlanamaz³³.

(133) Bildirim Formunda;

- Hasar onarım hizmetlerinde tüketiciler açısından en sıkıntı yaratan durumun teknik olarak bilgi asimetrisi olan bir alanda hizmet almaya çalışmaları ve hizmet alırken araçlarında kullanılan parçaların orijini ve sunulan hizmetin niteliği konusunda yeterli ayrımı yapmakta zorlandığı,
- Bu anlamda OSEM sertifikasyon projesi ile tüketicilerin hizmet alırken kalitesi ile standardı belirlenmiş ve onaylanmış noktalardan daha güvenli hizmet almalarının sağlanacağı,
- Diğer taraftan hasar onarım hizmetleri pazarında halihazırda herhangi bir sertifikasyonu dahi olmadan çalışan teşebbüslerin pazara girmesi ile tüketicilerin hizmet alabilecekleri nokta sayısında artış yaşanacağı ve bunun da tüketiciler açısından alternatif tercih imkanları ve sunulan hizmetlerin uygun fiyatlarla edinilmesi anlamında fayda doğuracağı

ifade edilmiştir. Bu çerçevede ilgili pazarlar bağlamında yapılan değerlendirmelere aşağıda yer verilmektedir.

G.6.3.2.1. Motorlu Araçlara Yönelik Sigorta Hizmetleri Pazarı Bakımından Değerlendirme

(134) Bazı sigorta şirketleri tarafından gönderilen bilgilerde uygulamanın olumlu etkilerine ilişkin olarak hasar onarım hizmetlerinde hizmet kalitesinin yükseleceği ve bunun sonucunda müşteri memnuniyetinin artacağı belirtilmektedir. Bazı sigorta şirketleri tarafından ayrıca uygulamayla birlikte servislerin rekabet gücünün artacağı, hizmet kalitesindeki artışın fiyatlara olumlu yansıtacağı, servislerden kaynaklı hasar maliyetlerinin azalacağı, özel servislerdeki kalitenin artması neticesinde yetkili servis tercih eden müşterilerden özel servislere geçiş yaşanacağı ifade edilmiştir. Bazı teşebbüsler dosya maliyetlerinde kayda değer bir artış yaşanmayacağını da dile getirmiştir.

(135) Yukarıda sayılan olumlu görüşlerin yanı sıra sertifika zorunluluğu getirilmesi durumunda özellikle kısa vadede bir takım sorunlar ortaya çıkabileceğine ilişkin görüşler de mevcuttur. Gelen görüşlerin bir kısmında onarım hizmetleri alanında faaliyet gösteren küçük çaplı servis ve tamirhanelerin sektörde önemli paya sahip olduğu belirtilerek, uygulama ile birlikte ortaya çıkacak başlıca sorunun bu türdeki bazı servis ve

³³ Muafiyetin Genel Esaslarına İlişkin Kılavuz, 42-44. paragraf.

tamirhanelerin gerekli koşulları sağlayamaması nedeniyle sertifika alamaması gösterilmektedir. Bunun neticesinde anlaşmalı servis noktalarının azalacağına, onarım süreçlerinin yavaşlayacağına ve müşteri memnuniyetinde azalma yaşanacağına, onarım ve işçilik maliyetlerinin artacağına dikkat çekilmektedir. Buna ek olarak sertifika temini için yapılacak yatırımların da onarım maliyetlerine yansması sonucu poliçe bedellerinde de artış yaşanabileceği, servis sayısının az ve sertifika şartlarını sağlama imkanlarının kısıtlı olduğu illerde sigorta sektörünün hizmet alanı ve tüketicilerin tercih imkanının kısıtlanacağı, anlaşmalı servis sayısındaki azalma ile birlikte bu servislerden elde edilen indirimlerin de ortadan kalkabileceği de bazı teşebbüslerce belirtilmektedir.

(136) Yukarıda yer verilen bilgi ve açıklamalar değerlendirildiğinde, hasar onarım hizmeti sunan teşebbüslerin belli bir standarda kavuşturulmasına ilişkin anılan uygulama ile motorlu araçlara yönelik sigorta hizmetleri pazarı bakımından tüketicilere yansiyacak kısmi faydalar olduğu kabul edilmekle birlikte, sertifika zorunluluğu nedeniyle hasar onarım servislerindeki maliyet artışlarının poliçelere ek artışlar şeklinde yansımaya olasığının yüksek olduğu görülmektedir. Her ne kadar TSB tarafından Kuruma iletilen son bilgilerde sigorta şirketleri açısından herhangi bir maliyet artışı olmayacağından poliçe ve fiyatlara yansiyacak bir artışın da gerçekleşmeyeceği ifade edilse de sertifikalandırmaya yönelik belge ve denetim maliyeti bir yana ilgili standart veya standartlara uyum için hasar onarım servislerinden beklenen ek yatırımların yeni maliyet kalemleri oluşturabilme ihtimali dikkat çekmektedir. Ayrıca servis sayısının az ve sertifika şartlarını sağlama imkanlarının kısıtlı olduğu illerde sigorta sektörünün hizmet alanı ve tüketicilerin tercih imkanının kısıtlanacağı, anlaşmalı servis sayısındaki azalma ile birlikte bu servislerden elde edilen indirimlerin de ortadan kalkabileceği belirtilmektedir.

(137) Yukarıda aktarılan bilgi ve açıklamalar değerlendirildiğinde motorlu araçlara yönelik sigorta hizmeti pazarı bakımından, 4054 sayılı Kanun'un 5. maddesi çerçevesinde ortaya çıkan etkinlik kazanımının tüketicilere yansması koşulunun sağlanmadığı anlaşılmıştır.

G.6.3.2.2. Motorlu Araçlara Yönelik Hasar Onarım Hizmetleri Pazarı Bakımından Değerlendirme

(138) Hasar onarım hizmetleri sunan teşebbüslerden gelen bazı bilgilerde;

- Hasar onarım hizmetleri pazarında düşük de olsa bir kalite standardına ihtiyaç duyulduğu ve can güvenliği dikkate alındığında gerekli de olduğu,
- Hasar onarım hizmetleri piyasasında sertifikalı servis sayısının sınırlı kalmasında sertifika alma zorunluluğunun bulunmamasının etkili olduğu ve ustalık ve iş yeri açma belgelerinin yeterli görülmesinin sertifika almayı gereksiz kıldığı,
- Sertifika uygulaması ile servislerin kalitesinin yükseleceği, onarım noktalarının faturalı ve kayıtlı hizmet sunması sayesinde kayıt dışı onarımla ortaya çıkan haksız rekabetin azalacağı,
- Güvenli onarımın artacağı ifade edilmekle birlikte; halihazırda yürürlükte bulunan mevzuat düzenlemelerinin gerekli açıklamaları içermesi nedeniyle hasar onarım hizmetleri pazarında bir kalite standardı ihtiyacı olduğunun düşünülmediği,
- Sigorta şirketlerinin sektörde aynı zamanda önemli bir tedarik kaynağı olduğu değerlendirildiğinde ilgili uygulamanın yedek parça üretimi ve dağıtımını gerçekleştiren bağımsız teşebbüsleri de olumsuz etkileyebileceği,
- Zorunlu sertifikasyon uygulamasıyla birlikte dolaylı olarak tüketicinin seçebileceği ürün çeşitliliğinde ve fiyat rekabetinde azalma olabileceği

yönünde görüşlere yer verilmiştir.

- (139) Sigorta şirketlerinden gelen görüşlerde ise bu yöndeki olumlu etkilere dikkat çekilmekle birlikte gelen görüşlerin bir kısmında onarım hizmetleri alanında faaliyet gösteren küçük çaplı servis ve tamirhanelerin sektörde önemli bir paya sahip olduğu belirtilerek, uygulama ile birlikte ortaya çıkacak başlıca sorunun bu türdeki bazı servis ve tamirhanelerin gerekli koşulları sağlayamaması nedeniyle sertifika alamaması gösterilmektedir. Bunun neticesinde anlaşmalı servis noktalarının azalacağına, onarım süreçlerinin yavaşlayacağına ve müşteri memnuniyetinde azalma yaşanacağına, onarım ve işçilik maliyetlerinin artacağına dikkat çekilmektedir.
- (140) Bu kapsamda, motorlu araçlara yönelik hasar onarım hizmetleri bakımından tüketicilere yansıtılacak kısmi faydalar olduğu kabul edilebilecekse de sertifika zorunluluğu ile birlikte halihazırda sigorta şirketleri ile anlaşmalı olarak çalışan servislerin bir kısmının dahi sertifika alabilecek standartlardan ya da bu standartlara ilişkin yatırım yetisinden yoksun olması halinde ilgili pazarda hizmet sunabilecek teşebbüs sayısında azalma olasılığının yüksek olduğu değerlendirilmektedir. Bu durumda piyasadaki teşebbüs sayısının azalmasından dolayı zarar gören rekabetçi yapının doğuracağı maliyet artışları beklenmektedir. Diğer yandan sertifika almak için bir takım maliyetlere katlanan servislerin bu maliyetlerini fiyatlarına yansıtması ve dolayısıyla hasar onarım hizmetleri pazarında da fiyat artışı ihtimalini beraberinde getirebilecektir. Tüketiciler bakımından uzayan tamir süreleri, servis yoğunluğunda artış ve hatta kimi iller bakımından servis bulunabilirliğinin ciddi zarar görmesi de olası riskler arasındadır.
- (141) Yukarıda yer verilen bilgi ve açıklamalar değerlendirildiğinde motorlu araçlara yönelik hasar onarım hizmeti pazarı açısından 4054 sayılı Kanun'un 5. maddesinin birinci fıkrasının (b) bendinde yer alan koşulun sağlanmadığı kanaatine varılmıştır.

G.6.3.2.3. Motorlu Araçlara Yönelik Hasar Onarım Servislerine İlişkin Standart Belirleme ve Sertifikasyon Hizmetleri Pazarları Bakımından Değerlendirme

- (142) Bu kapsamda ilk olarak belirtilmelidir ki, hasar onarım hizmetlerinde artan kalite, tüketicilerin hizmet alımları bakımından önemlidir. Özellikle bilgi asimetrisinin yoğun olduğu hasar onarım hizmetleri bakımından sertifika sahibi hizmet noktalarının artması, tüketicilerin başvurabileceği güvenli nokta sayısını arttırabilecektir. Sertifikasyon pazarına yeni girişlerin olması da standartların yükselmesi yönünde motivasyonun artmasını ve buna bağlı olarak kalite artışının sağlanmasını ortaya çıkarabilecektir. Bununla birlikte dosyanın değerlendirilme aşamasında görüşlerine başvurulmuş sektör oyuncuları ve sertifikasyon pazarındaki rekabetçi yapıdan etkilenen teşebbüsler, sertifikasyon hizmetlerinin sağlanmasında tarafsızlığın önemine vurgu yapmışlardır. OSS tarafından iletilen görüşte, sertifikalandırma işleminin "bağımsız" ve "tarafsız" teşebbüslerce yapılmasının gerektiği, ancak OSEM'in sigorta şirketlerinden oluşan bir birlik tarafından kurulduğu, sigorta şirketleri ile servisler arasında sıkı bir ticari ilişkinin bulunduğu belirtilerek OSEM'in bu sıfatları haiz olamayacağı ifade edilmiştir.
- (143) ÖSEBİR tarafından verilen görüşte de OSEM'in hem standart belirleyen hem belge veren hem denetim yapan bir kurum olarak faaliyet göstermesinin sakıncalarına dikkat çekilmiştir. MÜSİAD ve TSE tarafından da sigorta şirketlerinin hasar onarım sürecinin bir tarafı olduğu vurgulanmış ve belgelendirmenin tarafsız kurumlarca yapılması gerektiği ifade edilmiştir.
- (144) Bu kapsamda her ne kadar standart belirleme ve sertifikasyon hizmetleri pazarları bakımından pazara yeni girişlerin olması ve buna bağlı olarak kalite artışının gerçekleşmesi beklenebilecekse de OSEM'in mevcut yapısının bu yönde sağlanacak faydaların ortaya çıkması ve tüketiciye aktarılması yönünden sorun teşkil edebileceği

anlaşılmaktadır. TSB'nin muafiyet talebine konu kararının asgari OSEM standartlarının aranmasına yönelik olduğu göz önüne alındığında, OSEM'in TSB ile ilişkisi kapsamında asgari OSEM standardının zorunlu olarak aranması, pazardaki oyuncular tarafından vurgulanan çekinceleri dikkate almayı gerektirmektedir.

- (145) Yukarıda yer alan bilgi ve açıklamalar değerlendirildiğinde standart belirleme ve sertifikasyon hizmetleri pazarları açısından da 4054 sayılı Kanun'un 5. maddesinin birinci fıkrasının (b) bendindeki koşulun sağlanmadığı kanaatine varılmıştır.
- (146) Bu çerçevede, anılan ilgili pazarlar kapsamında muafiyetin ikinci koşulunun karşılanmadığı sonucuna ulaşılmıştır. 4054 sayılı Kanun'un 5. maddesinde, maddede yer verilen koşulların tamamının gerçekleşmesi halinde teşebbüsler arası anlaşma, uyumlu eylem ve teşebbüs birlikleri kararlarının 4. madde hükümlerinin uygulanmasından muaf tutulmasına karar verilebileceği düzenlenmiştir. Bu bakımdan, 5. maddede aranan ikinci şartın gerekleri sağlanmamakla birlikte, söz konusu uygulamanın tüm yönleri ile ele alınıp değerlendirilmesini teminen aşağıda üçüncü ve dördüncü şart bakımından yapılan analizlere de yer verilmiştir.

G.6.3.3. İlgili Piyasanın Önemli Bir Bölümünde Rekabetin Ortadan Kalkmaması

- (147) 4054 sayılı Kanun'un 5. maddesinin üçüncü şartı, anlaşmanın pazarın önemli bir kısmında rekabetin sınırlandırılmasına yol açmamasıdır. Muafiyet kararı verilmesinde aranan bu ilk olumsuz şarta göre, muafiyete konu anlaşmanın; ilgili piyasanın önemli bir bölümünde rekabetin ortadan kalkmasına neden olmaması, bir başka deyişle sağlanan ekonomik gelişme veya fayda ile tüketicinin bundan yarar sağlaması durumlarının, rekabetin ortadan kaldırılması sonucunda elde ediliyor olmaması gerekmektedir.
- (148) Değerlendirmede esas olan ilgili pazardaki rekabetçi sürecin devamıdır. İlgili pazardaki rekabetin tamamen ortadan kalkması halinde kısa vadeli etkinlik kazanımları gerçekleşse dahi bu etkinlik kazanımları, inovasyonun azalması, fiyatların artması ve kaynakların etkin kullanılmaması gibi uzun vadeli negatif etkileri telafi edemeyecektir. Rekabetin ortadan kalkıp kalkmaması, anlaşmanın imzalanmasından önceki rekabetin derecesine ve anlaşmanın rekabet üzerindeki kısıtlayıcı etkisine bağlıdır. Anlaşmanın rekabeti kısıtlayıcı etkisi ne kadar çoksa ilgili piyasanın büyük bir bölümü bağlamında rekabetin ortadan kaldırılması riski o kadar yüksektir. Bu şartın karşılanıp karşılanmadığının analizi, pazardaki rakiplerin durumu, rakiplerin anlaşma tarafları üzerinde oluşturduğu rekabetçi baskının seviyesi ve anlaşmanın mevcut rekabetçi yapı üzerindeki etkisinin incelenmesini gerektirir. Değerlendirmede pazardaki fiili rekabetin yanı sıra potansiyel rekabet de dikkate alınmalıdır³⁴.
- (149) Bildirim Formunda;
- Halihazırda hasar onarım pazarına yönelik sertifikasyon hizmetleri mevcut olmasına rağmen herhangi bir sertifika almaksızın faaliyetlerine devam eden birçok hasar onarım hizmet noktasının bulunduğu,
 - Dolayısıyla konuya bu sertifikayı alabilecek teşebbüsler açısından bakıldığında, pazarda geçmişe kıyasla değişen bir şey olmayacağı,
 - Zira otomotiv ve sigorta şirketlerinin de çalışacakları hasar onarım hizmetlerinde faaliyet gösteren teşebbüslerden sertifika istediği ancak buna rağmen herhangi bir sertifikaya sahip olmadan çalışan birçok teşebbüsün bulunduğu,

³⁴ Muafiyetin Genel Esaslarına İlişkin Kılavuz, 54-56. paragraf.

- Pazardaki verilere bakıldığında zorunlu sertifikasyon projesi ile hedeflenen hasar onarım hizmetlerinde faaliyet gösteren teşebbüs sayısının toplam sayıya kıyasla asgari düzeyde olduğu,
- Bu alanda bir pazar oluştuğunda sertifikasyon sağlama açısından pazara girebilecek birçok teşebbüsün bulunduğu, TSB'nin OSEM aracılığı ile böyle bir girişimde bulunmasının içeriği itibarıyla ilk olması anlamında farklı olduğu, bununla birlikte TSB'nin ve/veya OSEM'in hasar onarım hizmetlerinde faaliyet gösteren teşebbüslerin bu pazara girişini engellemek gibi bir amaçları olmadığı,
- Otomotiv ve sigorta şirketlerinin bu sertifikasyon işinden fayda sağlaması için pazarda sertifika sahibi teşebbüslerin artmasının ekonomik ve ticari açıdan daha anlamlı olduğu

ifade edilmiştir. Bu çerçevede ilgili pazarlar bağlamında yapılan değerlendirmelere aşağıda yer verilmektedir.

G.6.3.3.1. Motorlu Araçlara Yönelik Sigorta Hizmetleri Pazarı Bakımından Değerlendirme

- (150) Yukarıdaki bölümlerde açıklandığı üzere başvuru konusu projeyi uygulayacak olan OSEM'in sermayesinin tamamı TSB'ye aittir. Bu çerçevede uygulamaya ilişkin anlaşmanın rekabet hukuku bağlamında ilgili pazardaki tüm teşebbüsleri bağlayan bir karar olduğu görülmektedir. Dolayısıyla, 4054 sayılı Kanun'un 4. maddesi kapsamındaki bu projeye taraf olan teşebbüslerin, ilgili pazarın %100'ünü oluşturduğu görülmektedir. Bu bağlamda teşebbüslerin önemli bir maliyet kalemine yönelik getirilmek istenen standardizasyonun gerek teşebbüslerin maliyetlerini azaltma yönündeki rekabetini gerekse de kendileri arasındaki rekabeti engelleme ihtimali yüksektir. Halihazırda teşebbüslerin özel servisler ile herhangi bir sertifika şartı olmadan çalışmayı tercih edebilmesi; bazı servislerden farklı kalite kriterleri isteyebilmesi³⁵ ya da standartlar dışında farklı şartlar arayabildiği dikkate alındığında ilgili pazardaki tüm teşebbüslerin davranışlarını kısıtlayacak bu proje sonucunda inovasyonun azalması, fiyatların artması ve kaynakların etkin kullanılmaması gibi uzun vadeli negatif etkilerin telafi edilememesi riskinin yüksek olduğu görülmektedir.
- (151) Nitekim Tablo 3'e göre ilgili pazarda faaliyet gösteren ve dosya kapsamında bilgisine başvurulmuş 22 sigorta şirketi içerisinde anlaşmalı servislerle sertifika şartına bağlı olarak çalışan sadece iki sigorta şirketinin bulunduğu, bununla birlikte lokasyona göre sertifika şartı getirebilen iki sigorta şirketinin daha olduğu görülmektedir. Geriye kalan sigorta şirketlerinin ise otomotiv sağlayıcılarının yetkili servislere getirmiş olduğu sertifika zorunluluğu dışında anlaşmalı servislerde sertifika şartı aramadığı anlaşılmaktadır. Bu bakımdan TSB kararı ile getirilen sertifika zorunluluğu ilgili pazarda faaliyet gösteren sigorta şirketlerinin önemli bir kısmının tercihlerinin ve davranışlarının kısıtlanmasına neden olabilecektir.
- (152) Sigorta şirketlerinin konu hakkındaki görüşlerine bakıldığında büyük çoğunluğu tarafından hasar onarım hizmetlerinde standart eksikliği olduğu ve OSEM sertifikasının bu açığı kapatacağı ifade edilmekle birlikte sertifika zorunluluğu getirilmesi durumunda özellikle kısa vadede bir takım sorunların ortaya çıkabileceği belirtilmektedir. Uygulama ile birlikte ortaya çıkacak başlıca sorun bu türdeki bazı servis ve tamirhanelerin gerekli koşulları sağlayamaması nedeniyle sertifika alamaması gösterilmektedir. Buna ilave

³⁵ Yukarıda da belirtildiği üzere MAPFRE SİGORTA, CESVIMAP adlı alt kuruluşu vasıtasıyla, Avrupa normlarına uygun olarak üç aşamalı bir değerlendirme sonucunda kendi kalite belgesini verdiğini ifade etmiştir.

olarak uygulamanın zorunlu olması ile servis sayısının az ve sertifika şartlarını sağlama imkanlarının kısıtlı olduğu illerde sigorta sektörünün hizmet alanının kısıtlanacağını, sertifika temin edemeyen fakat maliyet konusunda uygun olan servislerin sistem dışına itileceğini, servisler arası rekabeti azaltacağını ve maliyetleri artıracığını, düşük kar payıyla çalışan servisler açısından sertifika almanın mali külfet oluşturacağını, belge alabilen servislerin pazar payının sigorta şirketleri ile yapacağı sözleşmeler doğrultusunda belgesi olmayan servislere göre artacağını savunan görüşler de mevcuttur.

- (153) Yukarıda aktarılan bilgi ve açıklamalar değerlendirildiğinde motorlu araçlara yönelik sigorta hizmeti pazarı bakımından 4054 sayılı Kanun'un 5. maddesi çerçevesinde ilgili piyasanın önemli bir bölümünde rekabetin ortadan kalkmaması şartının sağlanmadığı görülmektedir.

G.6.3.3.2. Motorlu Araçlara Yönelik Hasar Onarım Hizmetleri Pazarı Bakımından Değerlendirme

- (154) Yapılan bildirimde mevcut durumda yetkili servislerin birçoğunun bir tür sertifika sahibi olduğunun görüldüğü, proje kapsamında sigorta şirketlerinin anlaşmalı olduğu özel servislerin belgelendirilmesinin hedeflendiği belirtilmektedir. TSB'nin bu tür hizmet veren noktalar içinde adet olarak küçük bir kısmı hedeflediği vurgulanmaktadır. Sertifika sahibi hizmet noktası arttıkça rekabete dahil olan teşebbüs sayısının da artacağı ifade edilmektedir. Bununla birlikte, hasar onarım hizmetleri pazarında sigorta şirketlerinin de önemli bir rol oynadığı aşikârdır. Sigorta şirketleri, trafik sigortası ve kasko poliçeleri kapsamında tüketicilerin kaza halindeki tamir masraflarını karşılamaktadır. Kaza sonrası tamirlerin, bir başka ifadeyle hasarlı araçların hasar onarım hizmetleri pazarının önemli bir iş hacmini oluşturduğu dikkate alındığında, sigorta şirketlerinin uygulamaları da söz konusu pazarı etkilemektedir. Bu kapsamda, 2002-2010 yılları arasında sigorta şirketlerinin yönlendirmesi ile bağımsız servislere gelen araçların toplam hasarlı araçlar içerisindeki payı %60 ila %80 arasında değişirken, yıllar itibarıyla bu oran artış göstererek %90'ı bulduğu Motorlu Taşıtlar Sektör Araştırması Raporu'nda ortaya konulmuştur. Sonuç olarak, hasar onarım servislerine gelen sigortalıların ağırlığı arttıkça sigorta şirketlerinin uygulamalarının bağımsız teşebbüsler üzerindeki etkisinin de arttığı söylenebilecektir. Bildirim Formunda da belirtildiği üzere sigorta sektörü servis noktalarının en büyük müşterilerinden biridir.
- (155) Bundan başka, her ne kadar sistemin hayata geçirilmesindeki amacın herhangi bir standarda tabi olmayan servisler bakımından hizmet kalitesinin artırılması olduğu ve belgelendirmenin uzmanlık alanına göre yapılabilme esnekliği bulunduğu ifade edilmişse de, belgelendirmenin özellikle nüfusun yoğunluklu olmadığı ve/veya servis standartlarının karşılanmasının görece daha zor olacağı bölgelerde etkisinin ayrıca değerlendirilmesi uygun olacaktır. Bu durum, servis sayısının az ve sertifika şartlarını sağlama imkanlarının kısıtlı olduğu illerde sigorta sektörünün hizmet alanı ve tüketicilerin tercih imkanının kısıtlanacağı, onarım süreçlerinin yavaşlayacağı ve müşteri memnuniyetinde azalma yaşanacağı, onarım ve işçilik maliyetlerinin artacağı yönünde bildirilen tereddütleri ve hasar onarım servislerinin sertifika ile artan maliyetlerini fiyatlarına yansıtma ihtimalini dikkate almayı gerektirmektedir. Nitekim, OSS tarafından verilen görüşte de uygulamanın yedek parça üretimi ve dağıtımını gerçekleştiren bağımsız teşebbüsleri etkilemesi ve ürün çeşitliliği ile fiyat rekabetinde azalma ile giriş engeli yaratması ihtimaline dikkat çekilmiştir.
- (156) Yukarıda aktarılan bilgi ve açıklamalar değerlendirildiğinde, motorlu araçlara yönelik hasar onarım hizmeti pazarı açısından 4054 sayılı Kanun'un 5. maddesi çerçevesinde

ilgili piyasanın önemli bir bölümünde rekabetin ortadan kalkmaması şartının sağlanmadığı anlaşılmıştır.

G.6.3.3.3. Motorlu Araçlara Yönelik Hasar Onarım Servislerine İlişkin Standart Belirleme ve Sertifikasyon Hizmetleri Pazarları Bakımından Değerlendirme

- (157) Her ne kadar Bildirim Formunda hasar onarım hizmetlerinde faaliyet gösteren teşebbüslerin sertifikasyon işinde faaliyet gösteren teşebbüslerden de sertifika elde edebilecek konumda olduğu ifade edilse de, muafiyet incelemesinin yapıldığı süreçte paydaşlar tarafından ortaya konulan görüşlerden en önemlisi sertifikasyonun bağımsız ve tarafsız kuruluşlarca yapılması gerekliliği olmuştur³⁶. (.....) tarafından gönderilen görüşte aralarında ticari alışveriş olan sigorta şirketleri ve hasar onarım servislerinin sertifikasyon aşamasında objektif biçimde hareket etmelerinin beklenmesinin hayatın olağan akışı içerisinde kabul edilmez olduğu belirtilmiştir. Sigorta şirketlerinin hasar onarım teşebbüslerinin en büyük müşterisi olmasından hareketle, sigorta şirketleri tarafından kurulan bir sertifikasyon şirketinin mevcudiyeti halinde servis noktaları tarafından öncelikli olarak bu şirketin tercih edileceği, bu durumun sertifikasyon pazarında rekabeti ortadan kaldıracığı vurgulanmıştır. Bundan başka, Bildirim Formunda asgari olarak OSEM sertifikası şartlarını karşılayan TSE standartları ile CZTURK ve benzeri sertifikasyon şirketlerinden yapılan belgelendirmelerin kabul edileceği belirtilse de, ilerleyen süreçte servis noktalarından farklı kuruluşlara ilişkin taleplerin gelmesi ile her bir belgelendirme açısından OSEM asgari standartlarını karşılayıp karşılamadığının ayrıca değerlendirileceği ifade edilmektedir.
- (158) Paydaşlarca dile getirilen bu hususlar dosya sürecinde başvuru sahibi ile paylaşılmış olup 04.04.2018 tarihli yazılarında konuya ilişkin çekincelerin giderilmesini teminen bir taahhüt paketi sunulmuştur. Bu paket kapsamında sertifikasyon pazarında faaliyet gösteren tüm teşebbüslere eşit mesafede durulacağı, standartların belirlenmesinin şeffaflık ilkesi ile uyumlu olacağı ve pazara yeni girecek sertifikasyon şirketleri bakımından OSEM Teknik Komitesi'nin görüşlerine başvurulacağı belirtilmektedir.
- (159) Her ne kadar TSB tarafından getirilen taahhütler OSEM'in pazardaki davranışları bakımından tarafsızlığını sağlamayı amaçlamakta ise de OSEM ve TSB arasındaki organik bağ gözönüne alındığında davranışsal çözümlerin yeterli olmadığı değerlendirilmektedir. Şöyle ki, OSEM Yönetim Kurulu üyeleri arasında TSB genel sekreter yardımcısı bulunmakta olup TSB'nin OSEM dışındaki sertifikasyon şirketlerine karşı konumu ile hasar onarım servislerinin OSEM dışındaki sertifikasyon şirketlerine karşı konumlarının tarafsızlığın sağlanması noktasında tartışmalı olduğu anlaşılmaktadır. Ayrıca halihazırda OSEM'in, TÜRKAK ISO/IEC 17065 Uygunluk Değerlendirmesi ürün, proses ve hizmet belgelendirmesi yapan kuruluşlar akreditasyonu sürecinde olduğu ve TÜRKAK süreçleri gereği OSEM'in tarafsızlık taahhüdünde bulunduğu ve bu taahhüdün OSEM'in internet sitesinde yer aldığı belirtilmişse de OSEM'in TÜRKAK'a akredite olma sürecinin devam ettiği anlaşılmaktadır. TÜRKAK tarafından verilen görüşte ise;
- Ürünlerin, proseslerin ve hizmetlerin belgelendirilmesinin; konuyu sağlayan kişi veya kuruluştan bağımsız olan ve konu ile kullanıcı olarak ilgili olmayan kişi veya kuruluş tarafından yapılan uygunluk değerlendirme faaliyeti olarak açıklanan üçüncü taraf uygunluk değerlendirme faaliyeti olduğu, belgelendirdiği ürünlerin tasarımı, üretimi, temini, montajı, kullanımı veya bakımı ile ilgili teşebbüsleri temsil eden bir iş ortaklığının veya mesleki birliğin bir biriminin, bağımsızlığı ve herhangi

³⁶ TSE, OSS, (.....), MÜSİAD'dan elde edilen bilgiler.

bir çıkar çatışmasının bulunmaması koşuluyla, üçüncü taraf olarak değerlendirilebileceği,

- TS EN ISO/IEC 17065 standardı çerçevesinde yapılan denetimlerde, üçüncü taraf uygunluk değerlendirme kuruluşunun herhangi bir çıkar çelişkisi veya tarafsızlığını etkileyecek bir riskin olup olmadığı ve böyle bir durum var ise riskin nasıl ortadan kaldırıldığı hususlarının değerlendirildiği

belirtilmiş olup, OSEM sertifikasyon faaliyetlerinin söz konusu koşulları karşılayıp karşılayamayacağı belirsizdir. Kaldı ki, OSEM'in TÜRKAK tarafından akredite olması halinde dahi, TSB tarafından alınan kararın uygulamaya konulması halinde; hasar onarım merkezleri yine TSB tarafından %100 sermaye ortaklık yapısı ile kurulmuş olan OSEM ile diğer belgelendirme kuruluşları arasında seçim yapmak durumunda kalacaktır. Dolayısıyla uygulamada, sigorta şirketleri tarafından kurulan bir sertifikasyon şirketinin yaratabileceği rekabetçi endişeler devam ediyor olacaktır.

- (160) Yukarıda aktarılan bilgi ve açıklamalar değerlendirildiğinde motorlu araçlara yönelik hasar onarım servislerine ilişkin standart belirleme hizmetleri ve sertifikasyon pazarları bakımından, 4054 sayılı Kanun'un 5. maddesi çerçevesinde ilgili piyasanın önemli bir bölümünde rekabetin ortadan kalkmaması şartının sağlanmadığı anlaşılmıştır.
- (161) Bu çerçevede, anılan ilgili pazarlar kapsamında muafiyetin üçüncü koşulunun sağlanmadığı sonucuna ulaşılmıştır.

G.6.3.4. Rekabetin (a) ve (b) bentlerindeki amaçların elde edilmesi için zorunlu olandan fazla sınırlanmaması

- (162) 4054 sayılı Kanun'un 5. maddesinin son şartı, anlaşmanın hedeflenen etkinlik kazanımlarına erişmek için zorunlu olandan daha fazla sınırlayıcı olmamasını aramaktadır. Bu şart iki aşamalı analiz gerektirir. Birinci aşama, anlaşmanın bir bütün olarak kendisinin etkinlik kazanımlarının gerçekleşmesi için gerekli ve zorunlu olup olmadığına ilişkindir. İkinci aşamada ise anlaşmada yer alan tekil rekabet sınırlamalarının ayrı ayrı gerekli olup olmadığı değerlendirilir³⁷.
- (163) TSB tarafından iletilen bilgilerde zorunluluk unsuruna yönelik olarak mevcut standartların piyasada kabul ve talep görmediği, piyasa gerçeklerini ve ihtiyaçlarını karşılamadığı, bu nedenle zorunluluk harici herhangi bir kampanya ya da uygulamanın sonuç getirmeyeceği ve zorunluluk bulunmayan bir sistemde kamu menfaatinin sağlanamayacağı ifade edilmiştir. Diğer ülke uygulamalarına bakıldığında, böyle bir zorunluluğun bulunmadığı, sigorta satın alınması, bir standardın oluşması ve uygulanması, pazarda mevcut eksikliklerin giderilmesi noktasında başvurulacak mercilerin yeterliliği gibi konular dikkate alındığında bu ülkelerde böyle bir zorunluluğa gerek olmadığı, halkın ve kamunun hem sigorta ürünlerine hem de konulmuş standartlara ilişkin gerekli saygıya ve talebe sahip oldukları, ülkemizin ise sigortacılık sektörü bakımından nispeten dar ve derin olmayan bir yapıya sahip olduğu, tüketicilerin sigorta ürünlerinden beklenen kaliteye ve standart gerekliliklerine ilişkin yeterli bilinç düzeyine henüz erişmediği ifade edilmiştir.
- (164) Bu çerçevede ilgili pazarlar açısından yapılan değerlendirmelere aşağıda yer verilmektedir.

³⁷ Muafiyetin Genel Esaslarına İlişkin Kılavuz, 54-56. paragraf.

G.6.3.4.1. Motorlu Araçlara Yönelik Sigorta Hizmetleri Pazarı Bakımından Değerlendirme

- (165) Bildirim konusu uygulama ile TSB, tüm üyelerinin anlaşmalı servislerinden OSEM SS 10001 veya benzeri kalite standartlarına sahip sertifika istemelerini zorunlu hale getirmek istemektedir. Bununla birlikte yapılan bildirimde hasar onarım hizmetleri sektöründe belli bir standart oluşturarak tüm paydaşların faydalanmasını sağlamak adına bir yıllık geçiş süresinin öngörüldüğü, TSB'nin anılan kararının hiçbir şekilde teşebbüslerin ekonomik ve ticari tercihlerini belirlemeye yönelik olmadığı, TSB üyesi teşebbüslerin kendi kriterlerine göre çalışacakları servis noktalarını belirlemesi neticesinde her hasar onarım noktasının bir sigorta şirketiyle çalışmasının mümkün olmadığı, proje ile birlikte sertifika sahibi her servisin her sigorta şirketiyle çalışabileceği, sistemin hayata geçmesi ve beklenen faydaların sağlanabilmesi adına tüm sigorta şirketlerinden asgari OSEM SS 10001 sertifikasının talep edilmesinin zorunlu olduğu ifade edilmektedir. Tüketicilerin de anlaşmalı noktalarla çalışmak durumunda olmadığı, tercih etmeleri halinde istedikleri noktadan hizmet temin edebildikleri belirtilmektedir. Yurtdışındaki sertifikasyon organizasyonları incelendiğinde örnek yapıların sigorta şirketleri tarafından kurulmuş olan bağımsız özel kuruluşlar olduğu belirtilmektedir.
- (166) Kılavuz'da rekabetin ortadan kalkmaması şartına ilişkin olarak, inceleme konusu standardizasyon anlaşmasının taraflara rekabeti ortadan kaldırma gücü verip vermediğinin, piyasadaki rekabetin diğer kaynaklarına, bu kaynakların taraflar üzerinde oluşturdukları rekabetçi baskının seviyesine ve anlaşmanın, bu rekabetçi baskılar üzerindeki etkisine bağlı olduğu belirtilmektedir³⁸.
- (167) Sertifika şartının bir zorunluluk olarak aranmasının sistemin faaliyete geçmesi ve beklenen faydaları sağlayabilmesi konusunda gerekli olup olmadığı hususunda farklı görüşler mevcuttur. Bazı şirketler; onarım kalitesinin artması, mağduriyetlerin azalması, haksız rekabetin önlenmesi, sertifikalı servis sayısının artması, servislerin gerekli yatırımları gerçekleştirerek sertifika almasının teşvik edilmesi, sistemin kısa sürede hayata geçirilebilmesi ve sağlıklı bir şekilde yürütülebilmesi, sektörde standart oluşumunun sağlanabilmesi adına sertifika zorunluluğunu gerekli görmektedir. Ayrıca böyle bir zorunluluk getirilmediği takdirde sertifikasız servislerin sigorta şirketleri tarafından fiyat rekabetinde kullanılabilmesi öne sürülmektedir. Buna ek olarak sertifikanın zorunlu tutulması halinde hizmet bedeli ve denetim maliyetlerinin makul olması gerektiğinin önemli olduğu da ayrıca vurgulanmaktadır. Diğer yandan halihazırda sertifika alınabiliyor olması ve zorunlu tutulması halinde ise sigorta şirketlerine duyulan güveni azaltacak olması nedeniyle sertifika zorunluluğunun gerekli olmadığını savunan görüşler de bulunmaktadır.
- (168) Yukarıda da belirtildiği üzere, zorunluluk şartına ilişkin olarak, standardizasyon anlaşmalarının, belirli bir kalite seviyesinin oluşturulması söz konusu olsa dahi, belirlenen amaçlara ulaşmak için gerekli olandan fazlasını kapsamaması gerekmektedir ve standardi sektör için bağlayıcı ve mecburi hale getiren kısıtlamalar ilke olarak zorunlu kabul edilmemektedir. Dosya mevcudu bilgi ve açıklamalar değerlendirildiğinde hasar onarım hizmeti sunan teşebbüslerin belli bir standarda kavuşturulmasına yönelik olan mezkûr uygulama ile amaçlanan hususların hayata geçirilebilmesi için getirilen zorunluluğun, belirlenen amaçlara ulaşmak için gerekli olandan fazla bir kısıtlama içerdiği kanaatine varılmıştır. TSB tarafından sunulan ilave bilgilerde halihazırda "Sigortacılık Destek Hizmetleri Hakkında Yönetmelik" kapsamında sigorta şirketlerinin bakım ve onarım hizmeti aldığı kişilerin kontrol ve denetimini gerçekleştirebileceği, sigortacıların

³⁸ Kılavuz, 288. paragraf.

kendilerine hizmeti sunacak kişilerin yeterli teknik donanıma, mali güce, insan kaynağına, tecrübeye ve yönetmelikte belirtilen diğer şartlara sahip bulunduğunu incelemek zorunda oldukları belirtilmiş ve TSB tarafından bu kapsamda asgari gerekliliklerin belirlendiği ifade edilmiştir. Uygulamada sigorta şirketlerinin sorumlulukları dahilinde bu denetimi yapmakta olduğu, hasar onarım şirketleri ile anlaşmalı çalışmaları halinde sözleşme ilişkisi bağlamında bu gereklilikleri arayabildikleri görülmektedir. Tüm sigorta şirketlerinin iradesi yerine geçecek yönde alınan TSB kararı ise tüm sigorta şirketlerini bağlayacak ve rekabetin zorunlu olandan fazla sınırlanmasına yol açabilecektir.

- (169) Yukarıda yer verilen bilgi ve açıklamalar değerlendirildiğinde, motorlu araçlara yönelik sigorta hizmeti pazarı açısından 4054 sayılı Kanun'un 5. maddesinin rekabetin zorunlu olandan fazla sınırlanmaması koşulunun sağlanmadığı anlaşılmıştır.

G.6.3.4.2. Motorlu Araçlara Yönelik Hasar Onarım Hizmetleri Pazarı Bakımından Değerlendirme

- (170) Yukarıda da belirtildiği üzere, zorunlu sertifikasyon uygulamasının farklı pazarlardaki etkilerine yönelik olarak paydaş görüşlerine başvurulmuş olup, özellikle sertifika zorunluluğunun hasar onarım pazarı üzerindeki etkileri araştırılmıştır. Bu kapsamda TSE tarafından, sadece zincir ve büyük hasar onarım servisleri ve yetkili servislerle çalışılır duruma gelineceği, teşebbüslerin bu durum dolayısıyla sıkıntı yaşayacağı, hasar onarım servislerinin yüksek ücretler ödemek durumunda kalacağı ifade edilmiştir. OSS tarafından da benzer şekilde halihazırda hasar onarım pazarında faaliyet gösteren bazı teşebbüslerin pazar dışına itilmesine yol açabileceği belirtilmiştir. Sertifika zorunluluğunun pazarda daha önce olmayan bir giriş engeli yaratacağı ve yeni teşebbüslerin pazarda faaliyet gösterme güdüsünü azaltabileceğine dikkat çekilmektedir. Mezkûr uygulamanın ürün çeşitliği ve fiyat bakımından etkin rekabetin oluşturulabilmesi ve yedek parça ile hasar onarım pazarlarına erişimin kolaylaştırılması gibi hedefleri bakımından sakınca doğurabileceği ifade edilmektedir.
- (171) ÖSEBİR ise servislerin sertifikalandırılmasının servisler açısından olumsuz bir durum yaratmayacağını belirtmekle birlikte dikkat edilmesi gereken hususun servislerin belirli bir sertifikayı almasına zorlanmaması olduğunu vurgulamaktadır. Dolayısıyla yapılan açıklamaya göre TSE, OSEM, CZTURK, TÜV, LOYD gibi sertifikalardan herhangi birine sahip olunması yeterli görülmelidir. (.....) tarafından da benzer şekilde tek bir sertifikanın servislere zorunlu tutulmasının servislerde verilen hizmetlerin tek tipleşmesine yol açarak servislerin farklılaşmasını engelleyeceği ve servisler arası rekabete zarar vereceği, ayrıca uygulamanın zorunlu tutulması halinde pek çok hasar onarım servisinin sertifika alamayarak pazar dışına itilmesi sonucunun doğabileceği ya da bu olumsuzluğun giderilebilmesi adına standartların uluslararası düzeyin altında belirlenerek sertifikanın itibarının azaltılabileceği ifade edilmiştir. OSS tarafından da tüm servislerin erişebildiği bir sertifikayı zorunlu tutmanın sadece işlem maliyeti oluşmasına katkı sağlayacağı öngörülmektedir.
- (172) Bildirim Formunda servis noktalarının sertifikasyon sahibi olmayı tercih etmeyebilecekleri ifade edilse de özel servislerle yapılan görüşmeler, anlaşmalı servis sahibi olmanın önemini ortaya koymuş olup zorunluluk uygulamasına muafiyet tanınması halinde pek çok özel servisin bu belgeyi alma yoluna gideceğini göstermektedir. OSEM sertifikası sahibi (.....) ile yapılan görüşmede sadece sigorta şirketlerince yönlendirilen araçların onarımının gerçekleştirildiği ve dışarıdan müşteri alınmadığı, bir sigorta şirketinin OSEM sertifikası olmayan servisler ile çalışmayacağına dair uyarısı üzerine OSEM sertifikası almaya karar verildiği belirtilmiştir. ÖSEBİR yönetim kurulu üyesi (.....) ile yapılan görüşmede, sigorta şirketleri ile çalışmayan orta ve büyük ölçekli hasar onarım

servislerinin batabileceği dile getirilmiştir. Yine (.....) yetkilisi sigorta şirketlerinin en büyük müşterileri olduğunu ifade etmiştir.

- (173) Bu kapsamda, sertifika uygulamasının belirli bir kalite standardının sağlanması bakımından faydalı olabileceği, ancak bu noktada belirlenen standartların düzeyinin önemli olduğu, standartların yüksek belirlenmesi halinde giriş engeli yaratabileceği, düşük kalması halinde ise sertifikasyonun ilave bir maliyet getirmekten öteye geçemeyeceği, bu noktada tüm oyuncuları bağlayan zorunlu sertifikasyon uygulamasının hasar onarım ile işigal eden servislere ilave yük getirebileceği ve bu durumun sağlanan hizmette aksamalara yol açabileceği sonucuna ulaşılmıştır.
- (174) Bu çerçevede, motorlu araçlara yönelik hasar onarım hizmeti pazarı açısından 4054 sayılı Kanun'un 5. maddesi kapsamında rekabetin zorunlu olandan fazla sınırlanmaması koşulunun sağlanmadığı anlaşılmıştır.

G.6.3.4.3. Motorlu Araçlara Yönelik Hasar Onarım Servislerine İlişkin Standart Belirleme ve Sertifikasyon Hizmetleri Pazarları Bakımından Değerlendirme

- (175) Hazine Müsteşarlığından gelen görüşte hasar onarım servisleri pazarında kalite standardına ihtiyaç bulunduğu, sertifikalandırma yapacak kuruluşların TÜRKAK tarafından akredite edilmesi gerektiği, sertifikalandırma ile getirilecek yükümlülüklerin ülke şartlarına uygun, makul, yerine getirilebilir nitelikte ve maliyetinin karşılanabilir düzeyde olması gerektiği, ayrıca sigortalıların akredite hasar onarım servislerinden serbestçe yararlanabilmesi gerektiği belirtilmiştir. Sigorta şirketleri tarafından sunulan bazı görüşlerde bildirim konusu proje ile özel servis ve tamirhanelerce gerçekleştirilen onarım hizmetlerindeki standart eksikliğinin giderilebileceği belirtilmiştir. Buna ek olarak sertifikasyonun zorunlu tutulması halinde hizmet bedeli ve denetim maliyetlerinin makul olması gerektiğinin önemli olduğu da ayrıca vurgulanmaktadır. Diğer yandan daha önce de açıklandığı üzere halihazırda sertifika alınabiliyor olması ve zorunlu tutulması halinde ise sigorta şirketlerine duyulan güveni azaltacak olması nedeniyle sertifika zorunluluğunun gerekli olmadığını savunan görüşler de bulunmaktadır.
- (176) Standart belirleme ve sertifikasyon hizmetleri pazarı bakımından yukarıda yer verilen açıklamalar çerçevesinde ilgili pazara yeni bir oyuncu girmesinin ve sektörde bu yönde paydaşlarca da işaret edilen standart ihtiyacının karşılanmasının önemli olduğu anlaşılmaktadır. Ancak böyle bir zorunluluk getirilmesi halinde sertifikasyon pazarı ile standarttan etkilenen diğer pazarlar arasındaki ilişki önem kazanmaktadır. MÜSİAD, TSE, OSS, (.....) gibi TSB'nin kararından etkilenmesi muhtemel paydaşların dile getirdiği ortak husus, standardı belirleyen, uygulayan ve denetleyen teşebbüs (TSB/OSEM) ile bu standarttan etkilenen teşebbüsler (hasar onarım şirketleri) arasında yoğun bir ticari ilişki olmasının rekabetçi sürece zarar verebileceğidir. Dolayısıyla, sigorta şirketlerinin tümüne yönelik alınan bağlayıcı bir karar gerek en büyük hizmet alıcısı olmaları dolayısıyla hasar onarım şirketlerini, gerekse bu alıcı grubu tarafından oluşturulan bir şirket bünyesinde sertifikasyon hizmeti verilmesi yönüyle de standart belirleme ve sertifikasyon hizmetleri pazarını etkileyebilecek niteliktedir.
- (177) Yukarıda yer verilen bilgi ve açıklamalar değerlendirildiğinde, standart belirleme hizmetleri ve sertifikasyon pazarları açısından 4054 sayılı Kanun'un 5. maddesinin rekabetin zorunlu olandan fazla sınırlanmaması koşulunun sağlanmadığı anlaşılmıştır.
- (178) Sonuç olarak, TSB üyelerinin anlaşmalı çalıştıkları tüm servis noktalarından asgari olarak OSEM SS 10001 veya benzeri kalite standartları belgesinin zorunlu olarak istenmesini içeren sertifikasyon uygulamasına, Kanun'un 5. maddesinin birinci fıkrasının (b), (c) ve (d) bentlerinde sayılan koşulları sağlanamaması nedeniyle, muafiyet verilemeyeceği kanaatine varılmıştır.

H. SONUÇ

(179) Düzenlenen rapora ve incelenen dosya kapsamına göre,

- Türkiye Sigorta, Reasürans ve Emeklilik Şirketleri Birliği üyelerinin anlaşmalı çalıştıkları tüm hasar onarım servislerinden asgari olarak OSEM SS 10001 veya benzeri kalite standartları belgesinin zorunlu olarak istenmesine yönelik Birlik Yönetim Kurulu Kararının 4054 sayılı Kanun'un 4. maddesi kapsamında olduğuna,
- Anılan Birlik Yönetim Kurulu Kararına 4054 sayılı Kanun'un 5. maddesinin birinci fıkrası çerçevesinde bireysel muafiyet tanınamayacağına

gerekçeli kararın tebliğinden itibaren 60 gün içinde Ankara İdare Mahkemelerinde yargı yolu açık olmak üzere, OYBİRLİĞİ ile karar verilmiştir.