

**Rekabet Kurumu Başkanlığından,
REKABET KURULU KARARI**

Dosya Sayısı : 2008-4-280 (Önaraştırma)
Karar Sayısı : 09-29/608-147
Karar Tarihi : 18.6.2009

A. TOPLANTIYA KATILAN ÜYELER

10 **Başkan** : Prof. Dr. Nurettin KALDIRIMCI (Başkan V.)
Üyeler : Mehmet Akif ERSİN, Dr. Mustafa ATEŞ, İsmail Hakkı
KARAKELLE, Doç. Dr. Cevdet İlhan GÜNAY, Murat
ÇETİNKAYA

B. RAPORTÖRLER : Hilal YILMAZ, Selvi KOCABAY

C. ŞİKÂYET EDEN : (.....)
(.....)
Etimesgut/Ankara

20 **D. ŞİKÂYET EDİLEN:** - Beken Otomotiv San. Tic. A.Ş.
Atatürk Oto Sanayi Sit. 2. Kısım 12. Sk. No:437
Maslak/İstanbul
- Anadolu Sigorta A.Ş.
Büyükdere Cd. İş Kuleleri Kule 2 Kat:23-26 34330
4. Levent/İstanbul
- Aksigorta A.Ş.
Meclis-i Mebusan Cd. No:67 34427 Fındıklı/İstanbul
- Allianz Sigorta A.Ş.
Bağlarbaşı Kısıklı Cad. No:13 34662 Altunizade/İstanbul
30 - Başak Groupama Sigorta A.Ş.
Groupama Plaza Eski Büyükdere Cd No:2 34398
Maslak/İstanbul
- Güneş Sigorta A.Ş.
Güneş Plz. Büyükdere Cd. No:110 34394 Esentepe
Şişli/İstanbul
- Ankara Anonim Türk Sigorta A.Ş.
Merkez Mh. Abide-i Hürriyet Cd. No:211
Bolkan Center 211 A Blok 34381 K:3-4-6 Şişli/istanbul
40 - Birlik Sigorta A.Ş.
Ankara Caddesi No:126/B Sirkeci/İstanbul
- HDI Sigorta A.Ş.
Büyükdere Cd. C.E.M. İş Merkezi No:23 Kat: 7-8-9
34361 Şişli / İSTANBUL

- 50
- AIG Sigorta A.Ş.
Emirhan Cd. Atakule A Blk. No:145 K: 7-8-13 Dikilitaş
Beşiktaş/İstanbul
 - Dubai Group Sigorta A.Ş.
Altunizade Mh. Mahir İz Cd. No:23 Üsküdar/İstanbul
 - Demir Sigorta A.Ş.
Büyükdere Cd. Özsezen İş Merkezi No.122/B 34394
Esentepe/İstanbul
 - Hür Sigorta A.Ş.
Büyükdere Cd. No:15/A Hür Han 80260 Şişli/İstanbul
 - Euroko Sigorta A.Ş.
Büyükdere Cd. Nurol Plz. No:71 34398 Maslak/İstanbul
 - Arkas Sigorta Aracılık ve Danışmanlık Hizmetleri A.Ş.
Liman Cd. Arkas Binası, No:38 Alsancak/İzmir
 - 60
 - Türk Nippon Sigorta A.Ş.
Fahrettin Kerim Gökay Cd. No:16 34662
Altunizade/İstanbul
 - Aviva Sigorta A.Ş.
Fahrettin Kerim Gökay Cd. No:72-74 Aviva Binası 34662
Küçük Çamlıca/İstanbul
 - Yapı Kredi Sigorta A.Ş.
Büyükdere Cd. Yapı Kredi Plz. A Blk. 34330
Levent/İstanbul
 - 70
 - Doğuş Otomotiv Pazarlama ve Ticaret A.Ş.
Büyükdere Cd. Doğuş Grubu Binaları No:65 80670
İstanbul

80

E. DOSYA KONUSU : Anadolu Sigorta A.Ş., Aksigorta A.Ş., Allianz Sigorta A.Ş., Başak Groupama Sigorta A.Ş., Güneş Sigorta A.Ş., Ankara Sigorta A.Ş., Birlik Sigorta A.Ş., HDI Sigorta A.Ş., AIG Sigorta A.Ş. ve Aviva Sigorta A.Ş. unvanlı sigorta şirketlerinin kasko sigortası kapsamında sundukları mini hasar onarımı hizmetini münhasıran “AutoKing” markasıyla faaliyet gösteren Beken Otomotiv San. Tic. A.Ş.’den almaları sonucu söz konusu şirketin piyasada tekel konumuna geldiği, CNK Ticaret Ltd. Şti.’nin rekabete aykırı bir şekilde piyasa dışına itildiği ve piyasaya girişlerin engellendiği iddiası ile CNK Ticaret Ltd. Şti.’nin Yapı Kredi Sigorta A.Ş. ve Doğuş Otomotiv Pazarlama ve Ticaret A.Ş. ile imzalamış olduğu mobil tampon ve plastik parça onarımı sözleşmelerini söz konusu teşebbüslerin feshetmesi ile pazar dışına itildiği iddiası.

F. İDDİALARIN ÖZETİ: İddiaya ilişkin ilk dilekçenin konusunu temel olarak Anadolu Anonim Türk Sigorta A.Ş. (Anadolu Sigorta), Aksigorta A.Ş. (Aksigorta), Allianz Sigorta A.Ş. (Allianz Sigorta), Başak Groupama Sigorta A.Ş. (Başak Sigorta), Güneş Sigorta A.Ş. (Güneş Sigorta), Ankara Sigorta A.Ş. (Ankara

90 Sigorta), Birlik Sigorta A.Ş. (Birlik Sigorta), HDI Sigorta A.Ş. (HDI Sigorta), AIG
Sigorta A.Ş. (AIG Sigorta) ve Aviva Sigorta A.Ş. (Aviva Sigorta) unvanlı sigorta
şirketlerinin kasko sigortası kapsamında sundukları mini hasar onarımı hizmetini
münhasıran "AutoKing" markasıyla faaliyet gösteren Beken Otomotiv San. Tic.
A.Ş. (Beken Otomotiv)'den almaları sonucu söz konusu şirketin piyasada tekel
konumuna geldiği, CNK Ticaret Ltd. Şti. (CNK)'nin rekabete aykırı bir şekilde
piyasa dışına itildiği ve piyasaya girişlerin engellendiği iddiaları oluşturmaktadır.
Şikâyet başvurusunda, Beken Otomotiv ile sigorta şirketleri arasındaki mini hasar
onarımı hizmetine ilişkin dikey ilişkide yer alan münhasırlık uygulamalarının
pazardaki rekabeti olumsuz yönde etkilediği, 4054 sayılı Kanun'un 4. ve 6.
100 maddelerinin ihlal edildiği ifade edilmektedir. Beken Otomotiv'in 2001-2004 yılları
arasında sadece Güneş Sigorta ve Başak Sigorta poliçe sahiplerine mobil plastik
parça tamirati hizmeti sunarken, 2005 yılından itibaren mini hasar onarımı
hizmeti paketi ile birlikte çalıştığı sigorta şirketi sayısının 10'a yükseldiği belirtilen
şikâyet başvurusunda, söz konusu 10 sigorta şirketinin toplam pazar paylarının
kasko sigortası pazarında %65, mini hasar onarımı pazarında ise %100 olduğu
iddia edilmektedir. Dilekçede, büyük sigorta şirketlerinin münhasıran AutoKing ile
çalışması sonucunda AutoKing'in mini hasar onarımı pazarında gerek poliçe
adedinde, gerekse ciro bazında hâkim duruma geldiği, CNK'nın sigorta şirketleri
ile çalışma imkânının ortadan kaldırıldığı, pazar payının gittikçe düştüğü ve
perakende olarak verdiği hizmetten de mahrum kaldığı belirtilmekte; bu durumun
110 ayrıca başka firmalar için piyasaya giriş engeli yarattığı ifade edilmektedir.
Sigorta şirketlerinin AutoKing servis istasyonlarının bulunmadığı illerdeki
müşterilerine de sattıkları poliçelerde mini hasar onarımı hizmetinin bulunmasıyla
AutoKing'e ekstra bir kaynak aktarımı sağlandığı ve AutoKing'in ekonomik olarak
daha da güçlendirildiği iddia edilmektedir. Ayrıca, sigorta şirketlerinin sundukları
mini hasar onarımı hizmetlerine ilişkin yaptıkları reklam ve tanıtımlarda AutoKing
logosunu kullandıkları belirtilmekte, bu durumun söz konusu şirketin pazardaki
hâkimiyetini daha da güçlendirdiği ve tüketici gözünde bilinirliğini artırdığı öne
sürülmektedir.

120 Yapılan şikâyette ayrıca, AutoKing'in kasko poliçesi kapsamı dışındaki hizmetler
ile boya koruma ve araç temizlik hizmetlerinde poliçe sahibi müşterilere %30
oranında indirim yaparak kasko kapsamındaki mini hasar onarımı pazarındaki
hâkim durumunu kötüye kullandığı, bunun sonucunda da CNK'nın pazar dışına
itildiği ve pazara giriş engelleri yaratıldığı iddia edilmektedir.

Şikâyet başvurusunda son olarak AutoKing ile sigorta şirketlerinin münhasırlık
içeren dikey ilişkisinin yanı sıra sigorta şirketleri arasında da bir tür yatay
anlaşma veya uyumlu eylem olduğu iddia edilmektedir. Şöyle ki, şikâyette sigorta
şirketlerinin çeşitli etkinliklerde bir araya gelerek mini hasar onarımı pazarını
konuştukları, pazar bilgilerini paylaştıkları ve pazarı aralarında bölüştükleri öne
sürülmektedir. Bu duruma 22-25.5.2008 tarihleri arasında Çeşme-İzmir'de
130 yapılan AutoKing bayi toplantısına sigorta şirketlerinin temsilcilerinin gözlemci
olarak katılması örnek verilmektedir.

Şikâyetçinin ikinci dilekçesinde, Yapı Kredi Sigorta ile CNK arasında 25.11.2005
tarihinde imzalanmış olan mobil tampon ve plastik parça onarımına yönelik
sözleşmenin, CNK'nın Rekabet Kurumu'na sigorta şirketleri ve Beken Otomotiv'i
şikâyet etmesini takiben, AutoKing'den mini hasar onarımı hizmeti alan Yapı

09-29/608-147

Kredi Sigorta tarafından 10.2.2009 tarihinde nedensiz bir şekilde feshedildiği belirtilmiştir.

140 Buna ek olarak şikâyet başvurusunda, CNK'nın Doğu Otomotiv ile arasındaki sözleşme kapsamında 9 yıldır mobil tampon ve plastik parça onarımı hizmeti verdiği, ancak son zamanlarda Doğu Otomotiv tarafından CNK'dan söz konusu hizmetin talep edilmediği, bu durumun sebebi olarak ise servislerine gelen hasarlı araçların mini onarım işlemlerinin sigorta şirketi eksperleri tarafından sigortalının anlaşmalı olduğu firmalara yönlendirildiğinin belirtildiği ifade edilmekte, söz konusu uygulamalar ile CNK'nın pazar dışına itildiği iddia edilmektedir.

150 **G. DOSYA EVRELERİ:** Kurum kayıtlarına 26.12.2008 ve 24.4.2009 tarih, 2936 ve 8385 sayılar ile giren başvurular üzerine hazırlanan 11.2.2009 tarih ve 2008-4-280/İİ-09-HY sayılı ve 4.5.2009 tarih ve 2009-4-80/İİ-09-HY sayılı İlk İnceleme Raporları, 18.2.2009 tarih ve 09-07 sayılı Kurul toplantısında görüşülmüş ve 4054 sayılı Rekabetin Korunması Hakkında Kanun'un 4. ve 6. maddelerinin ihlaline ilişkin soruşturma açılmasına gerek olup olmadığının belirlenmesi amacıyla, Kanun'un 40/1. maddesi uyarınca önaraştırma yapılmasına 09-07/121-M sayı ile karar verilmiştir.

İlgili karar uyarınca düzenlenen 12.6.2009 tarih ve 2008-4-280/ÖA-09-HY sayılı Önaraştırma Raporu 17.6.2009 tarih, REK.0.08.00.00-110/191 sayılı Başkanlık önergesi ile 09-29 sayılı Kurul toplantısında görüşülerek karara bağlanmıştır.

H. RAPORTÖR GÖRÜŞÜ: İlgili Rapor'da;

160 1- a) Kasko sigortası kapsamında mini hasar onarımı hizmetini, Anadolu Sigorta, Aksigorta, Allianz Sigorta, Başak Sigorta, Güneş Sigorta, Ankara Sigorta, Birlik Sigorta, HDI Sigorta, AIG Sigorta ve Aviva Sigorta'nın münhasıran Beken Otomotiv'den almaları sonucu;

- söz konusu şirketin piyasada tekel konumuna geldiği,

- CNK'nın piyasa dışına itildiği ve

- piyasaya girişlerin engellendiği

iddialarının gerçeği yansıtmadığı;

170 b) - CNK ile Yapı Kredi Sigorta arasındaki "Mobil Tampon ve Plastik Parça Onarımı" hizmetine ilişkin sözleşmenin Yapı Kredi Sigorta tarafından sebepsiz bir şekilde feshedildiği,

- CNK ile Doğu Otomotiv arasında mobil parça onarımına ilişkin bir anlaşma bulunmasına rağmen Doğu Otomotiv servislerine gelen hasarlı parçaların sigorta şirketi eksperleri tarafından belli onarım firmalarına tamir ettirildiği ve bu suretle CNK'nın pazar dışına itildiği

iddialarının 4054 sayılı Kanun kapsamında olmadığı,

c) Kasko sigortacılığı alanında faaliyet gösteren sigorta şirketlerinin, 4054 sayılı Kanun'un 4. maddesi kapsamında anlaşma veya uyumlu eylemleri sonucu mini hasar onarımı hizmetlerinde rekabeti engellediği iddiasına ilişkin herhangi bir belgeye ulaşılmadığı,

09-29/608-147

- 180 d) Beken Otomotiv'in ilgili pazarda hâkim durumda olmadığı ve dolayısıyla Kanun'un 6. maddesinin ihlal edilmediği,
bu nedenle anılan teşebbüsler hakkında aynı Kanun'un 41. maddesi uyarınca soruşturma açılmasına gerek olmadığı ve şikayetin reddedilmesi gerektiği,
- 2- a) Kasko sigortası kapsamında mini hasar onarımı hizmeti satın alan 15 sigorta şirketi ile Beken Otomotiv arasında "mini hasar onarımı" hizmetine ilişkin yapılan dikey anlaşmaların,
- sözleşmelerde yer almasa dahi uygulamasında oluşan münhasır satın alma nedeniyle 4054 sayılı Kanun'un 4. maddesini ihlal eder nitelikte olduğu,
- söz konusu dolaylı rekabet etmeme yükümlülüğü nedeniyle 2005/4 sayılı
190 "Motorlu Taşıtlar Sektöründeki Dikey Anlaşmalar ve Uyumlu Eylemlere İlişkin Grup Muafiyeti Tebliği" kapsamında grup muafiyetinden yararlanmadığı,
- ancak Kanun'un 5. maddesi kapsamında bireysel muafiyetten faydalanabileceği,
- b) CNK ile Yapı Kredi Sigorta arasındaki "Mobil Tampon ve Plastik Parça Onarımı" hizmetine ilişkin Sözleşme'nin feshedilmiş olması nedeniyle, 4054 sayılı Kanun'un 8. maddesi kapsamında menfi tespit belgesi verilmesine gerek olmadığı
görüşlerine yer verilmiştir.

200 I. İNCELEME VE DEĞERLENDİRME

I.1. Hakkında Öneraştırma Yapılan Taraflar

I.1.1. Beken Otomotiv San. Tic. A.Ş.

Şikâyet başvurusuna konu olan ve AutoKing markasıyla faaliyet gösteren Beken Otomotiv, motorlu taşıtlarda meydana gelen küçük çaplı hasarların birtakım özel tekniklerle bakım ve onarımı faaliyetinde bulunan ABD kökenli know-how içeren uygulama tekniklerini ve yüksek teknoloji malzeme ve ekipmanlarını Türkiye'ye getiren bir Türk franchising firmasıdır. Beken Otomotiv faaliyetlerine ABD ve
210 Türkiye'de geçen 6 aylık bir ön hazırlık dönemini takiben 2001 yılında başlamıştır. Beken Otomotiv, "AutoKing Oto Yenileme Sistemleri" ismi altında boyasız kaporta düzeltme, boya hasarlı kaporta düzeltme, boya tamiri, mini yama, iç döşeme tamiri, ön cam tamiri, plastik ve alüminyum parça tamiri, oto bakım ve koruma, alüminyum alaşımlı jant tamiri, leke çıkarma hizmetleri sunmaktadır. AutoKing Oto Yenileme Sistemleri'nde amaç araçların iç ve dış aksamlarındaki küçük ölçekli hasarların, aracın orijinalliğinin korunarak giderilmesi, yenilenmesi ve dış etkilere karşı korunmasıdır. AutoKing'in merkezi İstanbul'da olup, Türkiye genelinde 27 ilde 31 adet hizmet noktası bulunmaktadır.

220 I.1.2. Sigorta Şirketleri

Şikayete konu olan, Anadolu Sigorta, Aksigorta, Allianz Sigorta, Başak Groupama Sigorta, Güneş Sigorta, Ankara Sigorta, Birlik Sigorta, HDI Sigorta, AIG Sigorta, Aviva Sigorta ve Yapı Kredi Sigorta unvanlı şirketler Türkiye'de

09-29/608-147

sigortacılık sektöründe faaliyet göstermektedirler. Söz konusu şirketlerin de içinde bulunduğu, Türkiye’de kasko sigortacılığı alanında faaliyet gösteren tüm sigorta şirketlerinin, Türkiye Sigorta ve Reasürans Şirketleri Birliği verilerine göre 2008 yılı ile 2009 yılı Nisan ayı itibariyle kasko sigortası alanında sahip oldukları poliçe adedi ve ürettikleri prim bazındaki pazar payları aşağıdaki tabloda yer almaktadır:

230 Tablo 1: Kasko Sigortacılığı Pazarında Pazar Payları

Sigorta Şirketi	Poliçe Sayısı Bazında Pazar Payı (%)		Prim Bazında Pazar Payı (%)	
	2008 Yılı	2009-Nisan İtibariyle	2008 Yılı	2009-Nisan İtibariyle
Axa Sigorta	18,40	16,62	17,84	16,72
Anadolu Sigorta	14,32	14,29	12,14	12,44
Ak Sigorta	9,25	10,00	10,09	10,43
Başak Groupama Sigorta	7,32	7,15	5,92	5,79
Güneş Sigorta	7,05	6,79	7,06	6,73
Allianz Sigorta	6,67	6,80	6,59	7,15
Ergo İsviçre Sigorta	6,35	5,99	7,69	7,48
Yapı Kredi Sigorta	3,41	2,66	4,01	3,05
Ray Sigorta	3,29	2,80	2,80	2,54
Eureko Sigorta	3,12	3,49	4,12	4,21
HDI Sigorta	1,91	2,26	2,22	2,56
Ankara Sigorta	1,90	2,16	2,09	2,08
Aviva Sigorta	1,55	1,88	1,58	1,72
Birlik Sigorta	1,15	1,09	1,08	1,07
Hür Sigorta	0,17	0,17	0,21	0,14
ALG Sigorta	0,12	0,15	0,15	0,22
Euro Sigorta	0,12	0,38	0,11	0,32
Demir Sigorta	0,01	0,03	0,01	0,03
Dubai Group Sigorta	0,01	0,82	0,01	0,83
Diğer	13,83	14,41	14,2	12,04
Toplam	100	100	100	100

I.2. İlgili Pazar

I.2.1. İlgili Ürün Pazarı

240 Mini hasar onarımı, sigorta şirketlerinin binek ve hafif ticari araç sahibi müşterilerine sunulan, otomobillerde meydana gelen küçük ölçekli hasarların birtakım özel tekniklerle tamir edilmesine yönelik bakım-onarım hizmetlerini içeren hizmet paketidir. Yani, “araçların kaporta, boya, deri, vinil, kumaş, plastik, ön cam aksamlarında oluşabilecek” ölçüleri ve sayıları sigorta şirketince belirlenmiş küçük ölçekli hasarların ücretsiz olarak onarılması hizmetidir. Mini onarım hizmetlerinin avantajı, örneğin kaporta veya tamponda küçük çaplı bir hasar olduğunda normal bakım-onarım hizmetlerinde tüm kaportanın boyanması

09-29/608-147

ya da tamponun tamamen değiştirilmesi gerekirken, mini hasar onarımı teknikleri uygulandığında parça değişimi olmaksızın sadece hasarlı bölge tamir edilmekte, bu şekilde hem maliyet avantajı sağlanırken, hem de araç değer kaybetmemektedir. Limitler kapsamında kalmak koşuluyla verilen hizmetler karşılığında müşterinin hasarsızlık indirimi kaybı da doğmamakta; herhangi bir tutanak, zabıt, ekspertiz gerektirmemektedir. Yapılacak yıllık onarımların sayısı ve ölçü limitleri ise sigorta şirketleri arasında farklılık gösterebilmektedir.

250 şikâyet dilekçesinin ekinde yer alan Ankara Sigorta'nın sunduğu "Ankara Sigorta Mini Onarım", Anadolu Sigorta'nın sunduğu "Anadolu Mini Onarım Hizmeti", Ak Sigorta'nın sunduğu "Mini Onarım Hizmeti" Allianz Sigorta'nın sunduğu "Allianz Mini Onarım Hizmeti" ile ilgili bilgi veren kitapçıklar incelendiğinde, hepsinin içerik bakımından benzer uygulamalar içerdiği anlaşılmıştır. Mini Onarım Hizmeti olarak verilen hizmetleri şunlardır:

- Boyasız Kaporta Göçük Düzeltme
- Boya Hasarlı Kaporta Göçük Düzeltme
- Boya Tamiri (Tampon sıyrıkları, anahtar çizikleri, kapı vurukları)
- Döşeme Tamiri (deri, halı, kumaş, plastik üzerindeki yanık, yırtık, çizikler)
- 260 • Ön Cam Tamiri (Her tipte kırıklar, küçük çatlaklar)
- Plastik Tampon Tamiri (Göçük, yırtık, kopuk ve eksik parçalar, pütürlü plastik kaplama işlemi).

İlgili ürün pazarı tanımında değerlendirilecek ilk husus olan talep ikamesine yönelik analiz yapılırken, öncelikle mini hasar onarımı hizmetlerinin kullanıcılarını belirlemek gerekmektedir. Mini hasar onarımı hizmetlerini veren teşebbüsler, bu hizmetleri ya perakende olarak nihai tüketicilere sunmakta ya da mini onarım paketi altında sigorta şirketlerine poliçe başına yahut tamir başına bir bedel karşılığı satmakta; sigorta şirketleri de bu paketi müşterilerinin hizmetine sunmaktadır. Öneraştırma konusunu mini hasar onarımı yapan teşebbüsler tarafından sigorta şirketlerine hizmet sunumu oluşturduğundan, ilgili pazar tanımında bu hizmet türü dikkate alınacaktır.

270

Sigorta şirketleri, bu hizmet akışında mini onarım yapan teşebbüsler ile nihai tüketiciler arasında aracı konumunda olmakta, söz konusu hizmetin son kullanıcılarına kendi ürünüyle birlikte satışını gerçekteştirmektedir. Bu noktada talep ikamesine yönelik yapılan değerlendirmeye geçmeden önce, nihai kullanıcının/tüketicinin sigorta şirketleri mi, yoksa sigorta yaptıran araç sahipleri mi olduğu sorusu cevaplanmalıdır.

280

Sigorta şirketleri mini onarım hizmetlerini belli bir bedel karşılığında mini onarım firmaları (AutoKing veya Otto Zenith)'den satın almakta; sonrasında bu hizmetleri bir paket halinde kasko poliçeleri kapsamında müşterilerine satmaktadırlar. Hizmetin maliyetini ise talep edilen primlere ekleyerek müşterilerinden tahsil etmektedirler. Bu hizmet akışı mini onarım hizmetinin direkt olarak araç sahiplerine (perakende) satışına bir alternatif oluşturmakta, sigorta şirketleri araç sahiplerine hizmetin sunumunu gerçekteştiren aracı görevini üstlenmektedirler. Bu durum sigorta şirketlerinin mini hasar onarımı hizmetini nihai kullanıcı olan poliçe sahiplerine satışını gerçekteştiren bir teşebbüs olduğunu göstermekle

09-29/608-147

290 birlikte, hizmetin niteliğinden kaynaklanan birtakım nedenlerle söz konusu hizmette sigorta şirketlerinin üstlendiği rolün ayrıntılı bir şekilde analiz edilmesi gerekmektedir. Yapılan değerlendirmede, mini hasar onarımından nihai olarak faydalanan tarafın belirlenmesi; hizmetin alınıp alınmayacağı, hangi teşebbüsten alınacağı, hizmetin niteliklerinin neler olacağı gibi unsurları belirleyen tarafın tespit edilmesi ve son olarak hizmet bedelinin kimin tarafından ödendiğinin açıklığa kavuşturulması gerekmektedir.

300 Dosya konusu hizmetten nihai fayda sağlayan tarafın tespiti için konuya bakıldığında, sigorta şirketlerinin mini hasar onarımını kendi ticari faaliyetleri olan kasko sigortacılığı hizmetinde, daha fazla poliçe satmak, müşteri memnuniyeti sağlayarak pazar paylarını artırmak, rekabetçi avantaj kazanmak ve bu şekilde karlılıklarını yükseltmek amacıyla kullandıkları görülmektedir. Bu şekilde elde edilen faydanın yanı sıra, kendilerine ileride daha büyük bir hasar olarak geri dönme ihtimali olan küçük çaplı hasarların önceden tamir edilmesi ya da küçük bir hasarın parça değişimine gerek kalmadan daha ucuza onarılması ile maliyet avantajı kazanarak da fayda sağlamaktadırlar. Sigorta müşterisi araç sahipleri ise söz konusu hizmetten araçlarının orijinalliği bozulmadan ve değer kaybetmeden tamir ettirme olanağına sahip olmanın yanında, daha da önemlisi normalde ücret ödeyerek ya da kasko kapsamında hasarsızlık indirimleri bozularak tamir ettirecekleri hasarları bu hizmet sayesinde hasarsızlık indirimleri bozulmadan tamir ettirerek fayda kazanmaktadır. Hizmeti en son satın alan taraf olan sigorta müşterisi araç sahiplerinin de söz konusu hizmetten fayda sağlıyor olması, söz konusu tüketicilerin nihai kullanıcı olduğu savını güçlendirmektedir.

310 Ayrıca nihai kullanıcının, ürün veya hizmetin hangi teşebbüsten satın alınacağına, alınacak ürün veya hizmetin niteliklerine veya ürünü satın alınıp alınmayacağına ilişkin karara etkisi bulunması da beklenir. Mini hasar onarımı hizmetinde, söz konusu hizmet herhangi bir ayrıma gidilmeksizin tüm poliçelere standart bir şekilde eklenmekte, poliçe sahiplerinin bu hizmeti poliçe kapsamında alıp almama ya da alınacak hizmet kalemlerini belirlemede herhangi bir inisiyatifleri bulunmamaktadır. Ayrıca, hali hazırda kasko sigortacılığı pazarında toplam %64 oranında paya sahip sigorta şirketleri tarafından sunulan mini onarım hizmetini, kasko sigortasında sunulan minimum koşullar gibi, poliçe kapsamında sunulan standart bir hizmet olarak nitelendirmek de yanlış olmayacaktır. Bu durum ise sigorta müşterilerinin hizmet alacakları sigorta şirketini belirlerken, 320 ürünün fiyatı ve sigorta şirketinin güvenilirliğine göre, mini onarım hizmetinin varlığını bir tercih kriteri olarak değerlendirmedikleri şeklinde de yorumlanabilir. Sonuç olarak tüketicilerin mini onarım hizmetinin niteliklerini, kimden alınacağını, ya da alınıp alınmamasını doğrudan belirlemediği ve bu kararların nihai olarak sigorta şirketleri tarafından verildiği anlaşılmakla birlikte; poliçe sahiplerinin aldıkları hizmetten memnun olup olmamaları, söz konusu hizmeti fiilen kullanıp kullanmamaları gibi unsurlar sigorta şirketlerinin söz konusu hizmet konusunda verecekleri kararları etkileyecektir. Bu nedenle nihai tüketicilerin dolaylı yoldan mini hasar onarımının alımına ilişkin kararı etkilediği söylenebilir. Bu durum ise 330 poliçe sahiplerinin mini hasar onarımında nihai kullanıcı olması ihtimalini kuvvetlendirmektedir.

Son olarak, mini onarım hizmetinin bedelinin kimin tarafından ödendiği de önem arz etmektedir. Her ne kadar sigorta şirketleri müşterilerine mini onarım

09-29/608-147

hizmetlerini hediye niteliğinde sunarak ve müşterilerinden ek bir ücret talep etmeyerek, bu hizmetlerin tüm maliyetlerini üstleniyor gibi görünseler de; zımnî olarak müşterilerinden aldıkları sigorta primlerine mini onarım hizmetlerinin maliyetlerini yansıtmaktadırlar. Bu durum da, yukarıda değerlendirilen unsurlarla birlikte, mini onarımın nihai tüketicisinin sigorta müşterisi araç sahipleri olduğunu göstermektedir.

- 340 Bu noktada mini hasar onarımının sigorta müşterisi araç sahipleri açısından fiyat, nitelik ve kullanım amaçları bakımından talep ikamesinin bulunup bulunmadığına bakmak gerekmektedir. Talep ikamesi, araç sahipleri açısından değerlendirildiğinde, mini hasar onarımı hizmetlerinin tüketiciler açısından nitelik ve kullanım amacı yönüyle ikamesinin klasik bakım onarım yöntemleri olduğu görülmektedir. Mini hasar onarımı tekniklerinin araç sahiplerine klasik bakım onarım tekniklerine kıyasla avantajı, bu yöntemlerle aracın orijinalliği bozulmadan ve aracın değerinde bir kayba neden olmadan özel tekniklerle hasarların tamir edilmesidir. Yukarıda da bahsedildiği gibi poliçe sahipleri mini onarım hizmetlerinin bedelini zımnî olarak poliçe primleri içinde sigorta şirketlerine
- 350 ödemektedir. Bu nedenle mini hasar onarımı fiyatlarının artması durumunda, sigorta şirketleri artan maliyetlerini primlere yansıtacaklar, bu durum ise nihai tüketicilerin söz konusu şirketlere kasko sigortası yaptırma tercihlerini etkileyecektir. Tüketiciler mini hasar onarımı hizmeti sunmayan ancak daha az prim ödenen sigorta şirketlerine yönelebilecekler, bu şekilde küçük çaplı hasarlarını klasik bakım onarım hizmetleri ile tamir ettirebileceklerdir. Bu durum tüketiciler açısından da mini hasar onarımına ilişkin talep esnekliğinin yüksek olduğuna işaret kabul edilebilir. Sonuç olarak nihai kullanıcılar olan araç sahipleri için mini hasar onarımı hizmetlerinin klasik bakım onarım hizmetleri ile ikame olabileceği değerlendirilmektedir.
- 360 Bu durumda, dikkate alınması gereken bir diğer husus ise arz ikamesidir. Arz ikamesinde değerlendirilmesi gereken unsur, üreticilerin kısa dönemde kayda değer ek maliyet, zaman ve riske katlanmadan üretimlerini ikame ürünlere kaydırabilmesinin mümkün olup olmadığıdır. Dosya konusu bakımından arz ikamesine ilişkin değerlendirmede, klasik bakım-onarım hizmeti sunan özel veya yetkili servislerin kısa bir zaman zarfında, önemli maliyetlere katlanmadan mini hasar onarımı tekniklerini uygulayabilmelerinin mümkün olup olmadığı analiz edilecektir. Yukarıda da belirtildiği üzere mini onarım hizmetleri belirli bir know-how gerektiren, belli teknik ve malzemeler kullanılarak gerçekleştirilen hizmetlerdir. Öneraştırma sürecinde edinilen bilgilerden söz konusu tamir
- 370 tekniklerinin ABD ve bir kısım Avrupa ülkelerinde yaygın olduğu, bu ülkelerde anılan hizmetlerin bireyler tarafından sunulduğu, isteyen her kişinin ilgili ülkelerde eğitim alarak ve gerekli ekipmanı tedarik ederek, zamanla el becerisi de kazanıp hizmeti sunabileceği öğrenilmiştir. Bu durum mini hasar onarımı hizmeti için pazara giriş engeli olmadığı, otomotiv bakım onarım hizmeti veren şirketlerin büyük olmayan bir yatırımla bu hizmete sunabileceğini göstermektedir. Nitekim, AutoKing, AutoLife Center ve Otto Zenith gibi mini hasar onarımı sunan teşebbüsler tamir tekniklerini yurt dışında veya yurt içinde aldıkları eğitim ve el becerilerini geliştirerek edinmişlerdir. Öneraştırma sırasında yapılan görüşmelerde, ayrıca birçok özel servis ile yetkili servislerin gerekli eğitim ve
- 380 ekipmanı edinerek küçük çaplı hasarları tamir etmeye başladıkları belirtilmiştir.

09-29/608-147

Kullanılan malzeme ve ekipmanların tedarikinde de herhangi bir engel bulunmamaktadır. Kullanılan kimyasal maddeler ya yurt dışından getirilebilmekte, ya da yerli eşdeğer ürünler kullanılabilir. Makine ve teçhizat ise istenildiğinde ithal edilebilmektedir.

390 Mini onarım hizmetleri sunumunda teşebbüsler açısından önemli giriş engelleri bulunmamakta ve potansiyel rekabet oldukça yüksektir. Nitekim 2000 yılından bu yana pazara birçok teşebbüs pazara girerek halen faaliyette bulunmaktadır. Sonuç olarak, arz ikamesi yönünden yapılan değerlendirme sonucunda da mini hasar onarımı hizmetlerinin otomotiv bakım onarım pazarı ile arz ikamesinin yüksek olduğu değerlendirilmektedir.

Belirtilmesi gereken son bir husus ise, sigorta şirketleri tarafından sunulan mini onarım hizmetlerinin yalnız binek ve hafif ticari araçlara yönelik sigorta poliçelerinde bulunduğu, ağır ticari araçların sigorta poliçelerinde bu hizmetin bulunmadığıdır.

Yukarıda yer verilen değerlendirmeler sonucunda, önaraştırma konusu dosyada ilgili hizmet pazarı “binek ve hafif ticari araçlara yönelik bakım onarım hizmetleri pazarı” olarak tespit edilmiştir.

I.2.2. İlgili Coğrafi Pazar

400 Binek ve hafif ticari araçlara yönelik bakım ve onarım hizmetlerinin ülke çapında sunulabilir nitelikte olması nedeniyle ilgili coğrafi pazar “Türkiye” olarak tespit edilmiştir.

I.3. Yapılan Tespitler ve Deliller

I.3.1. Yapılan İncelemeler

I.3.1.1. Yapılan Görüşmelere İlişkin Bilgi Tutanakları

I.3.1.1.1. Beken Otomotiv San. Tic. A.Ş.

Yapılan yerinde inceleme sonrasında görüşülen şirket yetkilisi konuya ilişkin olarak;

410 - 2000 yılı Haziran ayında faaliyete geçtiklerini; 2001 yılında EGS Sigorta ile assistans hizmeti konusunda anlaşma yaparak çalışmaya başladıklarını; 2002 Haziran ayında Güneş Sigorta ile bir anlaşma yapıldığını; 2002 yılında plastik kaynak teknolojisi getirip, mobil parça onarımı hizmeti vermeye başladıklarını; CNK'nın pazara kendileriyle aynı dönemde girdiğini; Euro Sigorta ve Aviva Sigorta'nın Otto Zenith'ten mini hasar onarımı hizmeti aldığını, Aviva Sigorta'nın kendilerinden de mini hasar onarımı ve mobil parça onarımı hizmeti aldığını; Otto Zenith'ten hizmet almayan belli müşterilerini AutoKing'e gönderdiğini; eski müdürleri tarafından kurulan bir diğer şirket olan Auto Life Center'ın kendilerinden mobil parça onarımı konusunda önemli bir pazar aldığını; bu şirketin mini hasar onarımında çalışmadığını, ancak birçok sigorta şirketinin anlaşmalı servisi olarak faaliyet gösterdiğini;

420

09-29/608-147

- Pazara giriş için herhangi bir engel bulunmadığını; yurt dışından hizmet için gerekli know how'ı almanın çok kolay olduğunu; herhangi bir lisans almanın söz konusu olmadığını; ancak bu know how'ın başarının sadece %5'ini oluşturduğunu; sistemi çok iyi kurmak gerektiğini;

430 - Mini onarım pazarında (.....) adet poliçeleri bulunduğunu; pazardaki toplam kasko poliçesi adedinin 3.000.000'un üzerinde olduğunu; mini onarımda 15 sigorta şirketi ile çalıştıklarını; mini onarım hizmeti sunan firmalar içinde Aviva, Euro ve Axa Sigorta'ya bu hizmetleri vermediklerini; Ergo, Yapı Kredi Sigorta ve Ray Sigorta'nın bu hizmetleri almayan diğer büyük şirketler olduğunu;

- Mini onarım paketinden elde edilen ciro ve pazar payının bu pakette bulunan hizmetlerden perakende olarak elde edilen ciro ve pazar payına oranının franchise'ın bulunduğu illere göre değiştiğini; küçük illerde poliçe sayısı az olduğu için perakendenin oranının daha yüksek olduğunu; perakendenin franchiser olarak kendilerinin elde ettiği gelirin içinde mini onarımda %(...)’in üzerinde, anlaşmalı servis olarak mobil parça onarımında %(...), perakende de ise yaklaşık %(...) olduğunu; kasko kapsamında olmayan hizmetleri almak için gelen müşteri sayısının çok fazla olmadığını;

440 - Mobil parça onarımında 2002-2003 yılında %(...) pazar payına sahip olduklarını; 2003'ten itibaren söz konusu onarımların yaygınlaştığını; çok fazla rakip firmanın ortaya çıktığını; şu anda pazarın büyüklüğünün yaklaşık 200.000 adet olduğunu, 2008 yılında (.....) adet olan bu paylarının, bu yıl (.....) adet olmasını beklediklerini;

- 25 adet franchise sözleşmeleri ve 31 adet hizmet noktaları bulunduğunu, 27 ilde hizmet verdiklerini; başlangıçta sadece AutoKing'in servisinin olduğu illerdeki poliçelerde mini onarım verildiğini; servis ağı genişledikçe tüm Türkiye’de yapılan poliçelere bu hizmetin eklendiğini; müşterilerin acil hasar söz konusu olmadığı için, en yakın hizmet noktasına istediği zaman gidebildiğini;

ifade etmiştir.

450

I.3.1.1.2. Anadolu Anonim Türk Sigorta A.Ş.

Yetkili, konu hakkında;

- Anadolu Sigorta'nın kasko sigortasında adet ve prim büyüklüğü olarak 2. sırada olduğunu; mini onarım hizmetinin ilk olarak asistans firmaları tarafından önerildiğini; ancak bu teşebbüsler hizmeti başka firmalardan sağlayacaklarından ve bu şekilde yaygın hizmet ağı, güvenilirlik, Anadolu Sigorta'yı temsil edebilme kriterleri tutturulamayacağından söz konusu projelerin kendilerini tatmin etmediğini;

460 - AutoKing ile 2003 yılında mobil tampon tamiri hizmeti konusunda çalışmaya başladıklarını; 1.1.2005 tarihinde de mini onarım hizmeti için anlaşma yaptıklarını; bu tarihlere 7-8 ilde hizmet veren AutoKing'in şu anda 30 ilde hizmet noktaları bulunduğunu; daha sonra pazara girenlerin yaygın hizmet ağı, profesyonellik, kurumsallık ve standartların belli olması kriterlerini gerçekleştiremediklerini; Anadolu Sigorta için firmaların müşteri şikâyetlerine cevap verebilmelerinin ve kendilerinin hizmet aldıkları şirketi

09-29/608-147

- denetleyebilmelerinin önemli olduğunu; kurumsal bir şirket olan AutoKing'in verdiği hizmetin standardının bulunduğunu, çalışanlarının profesyonel olduğunu, müşteri memnuniyetine önem verildiğini ve yaygın bir servis ağına sahip olduklarını; bu çerçevede hizmet kalitesinden oldukça memnun olduklarını;
- 470 AutoKing ile hali hazırda mobil parça onarımı ve mini onarım hizmetleri dışında anlaşmalı servis sözleşmesi yapmadıklarını; böylece mini onarım hizmeti ile büyük hasar tamirinin karışmasına engel olup, AutoKing'in Anadolu Sigorta müşterileri için sadece mini onarımda uzmanlaşmasını ve iyi hizmet sunmasını amaçladıklarını; CNK, Otto Zenith ve Plazma ile her yıl sonunda görüştiklerini; ancak aradıkları standartları bulamadıklarından bu firmalarla çalışmayı tercih etmediklerini; Anadolu Sigorta'nın temsili söz konusu olduğundan kozmetik bir işlem olan mini hasarların onarımında müşteriye hoş bir ortam sunulması gerektiğini; ayrıca mini hasarların daha sonra kendilerine büyük hasarla birlikte dönebildiğini ya da memnuniyetsiz müşteriler yaratabildiğini;
- 480 - Mini onarımın hediye vermek gibi, müşteri memnuniyeti için verilen bir hizmet olduğunu; gelecek dönemde bu hizmetten memnun kalınmaması halinde, kullanım oranı yaklaşık %(...) olan mini hasar onarımı hizmeti sunmaktan tamamen vazgeçebileceklerini; dolayısıyla bir mini onarım şirketinin tekelleşerek kendilerine herhangi bir dayatmada bulunmasının mümkün olmadığını;
- Mini onarım ve mobil parça tamirinde poliçe bazlı ödeme yapılmasının kendileri için uygun bir sistem olduğunu; fiyat tespit edilirken tamirat frekansı tahmin edilerek bir maliyet öngörüsünde bulunulduğunu; bunu yaparken geçmiş yıl verilerini kullanarak modellemeler yaptıklarını; tamir bazlı ödeme sistemine geçilmesinin kendilerinin onarım maliyetini çok değiştirmeyeceğini; çünkü şu anki
- 490 sistemde öngörülen onarım frekansı ile gerçekleşen arasında çok ciddi farklar oluşmadığını; ancak bu sistemin iş yükünü artıracığı için maliyetleri artıracığını; ayrıca her tamir işleminde kendilerinden onay bekleneceği için tamir süresinin uzayacağını ve müşteri memnuniyetinin etkileneceğini;
- Mini onarımda başka bir şirketle de çalışmaları durumunda, standartları tutturmanın zorlaşacağını; ayrıca hem Anadolu Sigorta hem de mini onarım şirketi için maliyet dezavantajı oluşacağını; kendilerinin toplu alım niteliğindeki pazarlık güçlerini bölmelerinin maliyet artışı olarak döneceğini; ayrıca mini onarım şirketinin, sürümden kazanabileceği anılan hizmetin kalitesini düşüreceğini; hizmet noktası yaygınlığının azalacağı ve standardı tutturmak için daha yüksek
- 500 fiyat isteyeceğini; bu hizmetin alımında ve sunumunda ölçek ekonomisinden faydalanıldığını
- belirtmiştir.

I.3.1.1.3. Yapı Kredi Sigorta A.Ş.

Yapı Kredi yetkilileri görüştikleri raportörlere konuya ilişkin olarak;

- Mini hasar onarımı hizmeti vermediklerini; ancak müşterilerinden çok fazla talep olduğunu; kendilerinin dışında mini onarım hizmeti vermeyen bir ya da iki sigorta şirketi bulunduğunu; mini onarım hizmeti veren şirketlerden zaman zaman hasarın niteliğine bağlı olarak hizmet aldıklarını; hasarın bu kapsamda tamir edilmesine eksperlerin karar verdiğini; şu anda bu kapsamda AutoKing firması ile
- 510

09-29/608-147

çalıştıklarını; Şubat 2009'a kadar CNK ile de çalıştıklarını; ancak anlaşmazlık nedeniyle artık çalışmadıklarını; CNK'nın anlaşmazlık yaşadığı bayisiyle ilgili problemi kendilerine yansıtması nedeniyle zor durumda kaldıklarını; CNK'nın kurumsallaşma sıkıntılarının bulunduğunu; bayileriyle yaptığı anlaşmaların sona erdiğini CNK'dan değil, bayilerinden öğrendiklerini; bu şirketle sürekli iletişim sorunları yaşadığını;

520 - Mobil parça onarımı hizmetinde hasar bazında ödeme sistemi uyguladıklarını; bu hizmetin sunumunun organizasyonel anlamda zor olduğunu; AutoKing'in bu konuda CNK'ya göre daha profesyonel olduğunu; iyi bir servis ağı kurmanın zorunlu olduğu bu hizmette CNK'nın servis ağını çok geliştiremediğini; ayrıca eksperlerin hasarlı parçaları yaygın bir servis ağı olan, daha hızlı ve iyi hizmet veren şirkete yönlendirdiklerini; ayrıca büyük bir pazar olan İstanbul'da AutoKing'in kendisine ait birkaç yeri varken, CNK'nın Ankara merkezli olması ve İstanbul'da sadece iki bayisinin olmasının da bunda etkili olduğunu;

530 - Mobil tampon onarımının aksine mini onarımda müşterinin kendi inisiyatifi ile randevu alarak tamire gittiğini; bu nedenle mini onarım yapan şirketin kurumsal olması, çağrı merkezlerinin bulunması ve profesyonel bir görünüşe sahip olmasının müşteri memnuniyeti açısından önemli olduğunu, bu nedenle AutoKing'in CNK'ya göre bu anlamda daha avantajlı olduğunu;

1.3.1.1.4. Aksigorta A.Ş.

Aksigorta yetkilileri konu hakkında;

540 - Mini onarım hizmetini binek ve ticari araçlar için yaptıkları poliçelerde verdiklerini; mobil parça onarımının temelinde maliyetleri minimize etmek olduğunu; mini onarımda ise maliyetleri azaltmanın ve müşterilerin hasarsızlık indirimi bozulmadığından müşteri memnuniyetini artırmanın amaçlandığını;

540 - 2001 yılında hem CNK, hem de AutoKing'in birçok sigorta şirketi ile mobil parça onarımı konusunda çalışmaya başladıklarını; bunun, onarım standartları çerçevesinde onarılabilecek plastik parçaların onarılması hizmeti olduğunu; AutoKing ile mini hasar onarımı hizmeti alanında 3.4.2006 tarihinde çalışmaya başladıklarını; bu tarihte AutoKing'in 15 ilde, 19 noktada hizmet verdiğini; servislerde de bu hizmetin verilebileceğini; ancak servislerin daha fazla yedek parça satışı yapmak için onarım yerine değiştirme yapmayı tercih ettiklerini; servislerin parçayı tamir etseler bile değiştirme parası isteyebildiklerini; ayrıca çok fazla tamirat yapmadıkları için el becerilerinin gelişmediğini; AutoKing hasarları sınıflandırıp, ölçülendirerek, Aksigorta'ya oldukça maliyet tasarrufu ve operasyonel süreçlerde işgücü tasarrufu sağlayacak cazip bir teklif sunduğunu;

550 - Şu anda AutoKing ve CNK ile birlikte servislere de mobil parça onarımı yaptırdıklarını; mobil parça onarımında (servislerde yapılmayan onarımlarda) CNK ile çalışma oranlarının yaklaşık %(...-...) olduğunu; diğer onarımların ise AutoKing'de yapıldığını; burada kalite ve maliyetin önemli olduğunu;

- Yakın zamanda servislerin de CNK ve AutoKing gibi firmalarla rekabet edebilmek için bu tür onarım yöntemlerini öğrenerek kendilerini geliştirmelerinin beklendiğini; (.....) (.....), (....) (.....), (.....) (.....) yetkili servislerinin bu markalara özel olarak üretilen (.....,

09-29/608-147

560 , , gibi) poliçeler kapsamında mobil parça onarımını kendilerinin yapabileceklerini; bu markalar yetkili servislerin bir kısmına tamir setlerini dağıttıklarını; ancak yeterli eğitim verilmediği ve el becerisi kazanılmadığından henüz onarımları kendilerinin yapmasının yaygınlaşmadığını; ayrıca (.....)'nın yurt dışından onarım yöntemleri getirterek yetkili servislerinde uygulamayı düşündüğünü;

570 - Mini onarım hizmetini alırken her yılın Şubat-Mart aylarında bu hizmeti veren firmalarla görüştiklerini; kural olarak zaten en az 3 şirketten teklif almaları gerektiğini; sözleşmelerin 1 yıl için yapıldığını; fiyat, yaygınlık, müşteriye ulaşım, müşteri memnuniyeti gibi hizmet ve onarım kalitesini dikkate alarak hangi firmadan hizmet alacaklarına karar verdiklerini; AutoKing'le çalışma sebeplerinden en önemlisinin hizmet ağının yaygınlığı olduğunu; AutoKing'in şu anda 25 ilde 29 hizmet noktasında hizmet sunduğunu; ayrıca çok iyi teminat verdiklerini; ayrıca geçmişe yönelik onarımlarla ilgili müşteri şikâyeti geldiğinde, Autoking'in, geriye dönük kayıtlarında oldukça detaylı bilgiler (onarım öncesi-sonrası fotoğrafları, kullanılan onarım tekniği gibi) bulunduğundan sorunun daha kolay çözüldüğünü; Aksigorta'nın müşteri anketleri yaparak, müşterilerin mini onarım hizmetinden memnun olup olmadıklarını 5 ayrı kriterle ölçmediğini; memnuniyetin %94 ve üzerinde olduğunu belirlediklerini;

- Aksigorta tarafından eksperlerin mobil parça onarımında hasarları çoğunlukla AutoKing'e yönlendirdiklerinin belirlendiğini; bunun nedeninin AutoKing'in daha fazla hizmet noktası olması ve daha kaliteli hizmet vermesi olduğunu; ayrıca AutoKing'in çok daha kurumsal olduğunu;

580 - Mini onarımda poliçe bazlı yıllık ödeme yaptıkları için bu hizmeti sadece AutoKing'den aldıklarını; yıllık yapılacak ödeme hesaplanırken geçmiş yıl verileri gibi sağlam dayanakları bulunduğundan, öngörülerinin oldukça gerçekçi olduğunu; Autoking'le ilgili öngörülerinin sürekli gerçekleştiğini, hatta bazen daha fazla hasar onarımı yapıldığını belirlediklerini; poliçe bazlı yıllık ödeme yapılmasının nedeninin, operasyon yükünü azaltmak olduğunu; aksi takdirde iş yükünün çok fazla artacağını; zira bunların sayıca çok olmakla birlikte, yekûnu düşük hasarlar olduğunu; mobil parça onarımında ise dosya bazında her parça için ayrı ödeme yaptıklarını;

590 - Mini hasar onarımında sadece AutoKing ile çalıştıklarını; birden fazla firma ile çalışılmasının etkinsiz olacağını; tek firmayla çalışmanın daha düşük maliyetli ve takibi kolay bir yöntem olduğunu; mobil parça onarımında şu an CNK ve AutoKing ile çalıştıklarını;

- AutoKing ve CNK'nın yaptıkları onarımlar için 2 yıl garanti verdiklerini; AutoKing'in ISO belgesi de bulunduğunu; AutoKing ve CNK bayilerinin yılda birkaç defa kendilerince denetlendiğini;

- Mini hasar onarımı müşteri memnuniyeti için verilen bir hizmet olduğundan, çıkarları gerektirdiğinde bu hizmeti vermekten vazgeçebileceklerini; bu hizmeti sunan bir şirketin pazarda çok büyüyerek kendilerine yüksek fiyat uygulaması gibi bir dayatma yapmasının mümkün olmadığını; nitekim şu an bu hizmeti vermeyen Axa Sigorta'nın pazarın en büyük şirketi olduğunu;

09-29/608-147

600 - Pazara girişin kolay olduğunu; (.....TİCARİ SIR.....) firmasının çalıştığı sigorta şirketlerinin, hasar sayısının çok fazla olması nedeniyle Autoking'in yanı sıra yurtdışından çok sayıda eleman getirtip, onarımlarda çalıştırdığını;
ifade etmişlerdir.

I.3.1.2. Gönderilen Bilgiler

Önaraştırma kapsamında raportörlerin talebi üzerine bazı teşebbüslerce Kuruma konuya ilişkin bilgi gönderilmiştir:

610 I.3.1.2.1. Ato Otomotiv Tamir Teknikleri San. Tic. A.Ş. (Otto Zenith)

Şirket tarafından Kurum'a gönderilen yazıya göre, Otto Zenith sigorta şirketleri ile yapılan sözleşmeler çerçevesinde, estetik mini hasar, estetik midi hasar, estetik maksı hasar ve mobil tampon ve plastik aksam onarım hizmetleri sunmaktadır. Parça değişimsiz bir hasar onarım hizmeti olan estetik midi tamir hizmetinin Türkiye sınırları içerisinde sadece Otto Zenith tarafından sunulmaktadır. Otto Zenith tarafından verilen hizmet kalemleri; kaporta hasarları, boya hasarları, tampon tamiri, plastik parça hasarları, iç döşeme hasarları, ön cam hasarları, boya hasarsız kaporta göçükleri, trim işçilikleri, klima radyatörü tamiri, klima radyatör alüminyum boru tamiri, radyatör plastik aksam tamiri, jant tamiri, mekanik ve elektrik işçilikleridir.

620 Otto Zenith'in 25.5.2009 tarihi itibarıyla 31 adet standart uygulama noktası/anlaşmalı servisi vardır. Otto Zenith her bir standart uygulama noktası ile "Otto Zenith Standart Uygulama Noktası Anlaşması" imzalamıştır.

Sunulan hizmetlere ilişkin know-how şirket genel müdürünün geçmiş bilgi, deneyim ve araştırmalarının sonucunda ve doğrudan yurt dışı firmalardan ve yurt dışı firmaların Türkiye distribütörlerinden temin edilmiştir. Kullanılan tamir teknikleri uzun yıllardır tüm dünyada ve Türkiye'de kullanılan ve klasik yöntemlerin modernizasyonu ile geliştirilen ve internet üzerinden dahi temin edilebilecek yöntemlerdir.

630 I.3.1.2.2. Eren Otomotiv İthalat İhracat Sanayi ve Ticaret Ltd. Şti. (Auto Life Center)

640 Auto Life Center, her türlü plastik parça tamiri, tabii plastik uyumlandırma tekniği, tüm radyatörler ve klima bağlantı boruları onarımı, jant tamiri ile cam, döşeme tamiri, boya hasarsız kaporta düzeltme boya tamiri, mini yama, oto bakım ve koruma hizmetleri vermektedir. Şirketin İstanbul ve İzmir'de ikişer adet olmak üzere, toplam 8 ilde 10 adet servis noktası bulunmakta olup, servis noktaları ile "Auto Life Center Servis Sözleşmesi" imzalanmıştır. Şirketin hali hazırda herhangi bir sigorta şirketi ile mini onarım hizmetleri konusunda yapmış olduğu bir anlaşma bulunmamakta ve bu konuda herhangi bir çalışma mevcut değildir. Mobil parça onarımı konusunda ise SBN Sigorta, Euro Sigorta, Zurich Sigorta, Genel Sigorta, HDI Sigorta, Ray Sigorta, Başak Sigorta, Işık Sigorta, Güven sigorta, Ankara Sigorta, Güneş Sigorta ve Generali Sigorta ile sözleşme yapılmıştır.

09-29/608-147

Şirket tarafından, Türkiye’de bu alanda faaliyet gösteren firmalar arasında pazar payı olarak Auto Life Center’ın (...) sırada olduğu bilgisi verilmiştir.

Son olarak, firmanın vermiş olduğu hizmetlere ilişkin olarak dış kaynaklı herhangi bir firma ile işbirliği veya know-how transferi bulunmamaktadır. Auto Life Center kendi geliştirmiş olduğu sistemler ile hizmet veren yerli bir firmadır.

650 I.3.1.2.3. Aviva Sigorta A.Ş.

Aviva Sigorta tarafından Kurum’a gönderilen yazıda, Aviva Sigorta’nın hasarlı plastik ve alüminyum parçaların mobil tamiri hizmetini 9.4.2007-9.4.2009 tarihleri arasında Beken Otomotiv’den aldığı, 2.7.2008 tarihinden sonra ise Otto Zenith firmasıyla çalıştığı ifade edilmiştir. Ayrıca, kasko sigortalı müşterilerine sunduğu mini onarım hizmetleri ile ilgili olarak ise Beken Otomotiv ile 1.10.2007-30.9.2008 tarihleri arasında çalışıldığı, ancak 22.12.2008 tarihinden itibaren söz konusu hizmetin Otto Zenith firmasından alındığı belirtilmiştir.

660 Yazıda, mini hasar onarımı konusunda hizmet alınacak firmada aranan kriterlere yönelik olarak Aviva Sigorta’nın, firmanın anonim şirket olarak yapılanması, ülke genelinde ve bilhassa büyük illerde faaliyet gösteriyor olması, tüm Türkiye’de il ve ilçelere yaygınlaşma hedefinin bulunması ve gerekli her tür know-how’a sahip olması gibi özellikler aradığı bilgisi verilmiştir. Otto Zenith’in tercih edilme sebebinin ise verilen işçilik, operasyonel hizmetler ile organizasyon yapısının birinci sınıf olması, kullanılan malzemelerin kaliteli ve çevreye duyarlı olması, idari, ticari ve teknik denetimlerin bulunması, müşteri şikâyetlerine yönelik düzeltici ve önleyici tedbirler alıyor olması, müşteri memnuniyeti odaklı ve memnuniyet anketlerine göre oranların çok yüksek olması olduğu belirtilmiştir.

670 Otto Zenith firmasından alınan hizmetler; mobil plastik ve alüminyum parça tamiri, mini hasar onarımı, midi hasar onarımı ve maksı hasar onarımıdır. Mobil plastik ve alüminyum parça tamirine ilişkin sözleşme 2.7.2008’de imzalanmış olup, 2 yıl için geçerlidir. Sözleşme’ye göre dosya başına ödeme sistemi benimsenmiştir. Otto Zenith sunduğu hizmetler için 1 yıl garanti vermektedir.

680 Aviva Estetik Mini Tamir, Aviva Estetik Midi Tamir ve Aviva Estetik Maksı Tamir hizmetlerine ilişkin Otto Zenith ile 22.12.2008’de yapılmış olan ve 1 yıl geçerli olan Sözleşme’de oto kasko ve trafik poliçesi kapsamında poliçenin 1 yıllık geçerlilik süresi boyunca Otto Zenith tarafından sigortalılara ve mağdurlara verilecek estetik mini, midi ve maksı tamir hizmetlerine ilişkin koşul ve şartlar belirlenmiştir. Bu kapsamda verilecek hizmetler; belli limitler dâhilinde kaporta hasarları, boya hasarları, tampon ve plastik parça hasarları, iç döşeme hasarları, ön cam hasarları, alüminyum parça hasarları, jant hasarları, trim işçilikleri, mekanik işçilikler, elektrik işçilikleridir. Mini hasar onarımı hizmetinde Otto Zenith’e yapılan ödemeler her bir hasar dosyası başına, aylık ve toplu olarak yapılmaktadır.

Gelen yazıda son olarak, Aviva Sigorta’nın ihtiyaçları doğrultusunda Otto Zenith dışında başka firmalarla da çalışmasının mümkün olduğu, bu hususta yapılmış müracaatlar bulunduğu, bunlar değerlendirilip uygun görüldüğü takdirde ilgili firmalarla da çalışılabileceği, ancak henüz bir karar verilmediği belirtilmiştir.

I.3.1.2.4. Euro Sigorta A.Ş. (Euro Sigorta)

09-29/608-147

690 Euro Sigorta tarafından Kuruma gönderilen yazıda; Euro Sigorta'nın motorlu araç sigortası hasarlarında mobil parça onarımı ve kasko sigortası müşterilerine sunulan mini hasar onarımı hizmetleri konusunda Otto Zenith markası ile faaliyet gösteren firmadan karşılıklı imzalanan sözleşme çerçevesinde hizmet aldığı ifade edilmektedir. Mini onarım hizmetlerinin "estetik mini tamir hizmetleri" adı altında sunulduğu ve bu hizmetle ilgili Otto Zenith ile 17.2.2009 tarihinde 1 yıl geçerli olan bir sözleşme imzalandığı belirtilmiştir. Söz konusu sözleşmeye göre Euro Sigorta kasko poliçesi kapsamında, poliçenin geçerlilik süresi boyunca kasko müşterilerine bedelsiz olarak verilecek "estetik mini tamir hizmetleri"ni Otto Zenith'den alacaktır.

700 Euro Sigorta tarafından gönderilen yazıda ayrıca, mini hasar onarımı hizmetlerinin sunumunda birlikte çalışılacak firmanın Türkiye genelinde kasko sigortalarının satışında yoğunluğu bulunan bölge ve illerde teşkilatının bulunması, hizmet noktalarının müşteri ihtiyaçlarına cevap verecek yeterlilikte olması gibi kriterlerin arandığı ifadesi yer almaktadır. Otto Zenith'in tercih edilme sebebinin ise söz konusu kriterleri taşımasının yanı sıra, firma sahiplerinin otomotiv ve mini onarım hizmetleri konusunda yeterli tecrübe ve birikiminin bulunması olduğu belirtilmiştir.

710 Estetik mini tamir hizmetleri kapsamında yer alan hizmet kalemleri belirli limitler dâhilinde boya hasarlı kaporta tamiri, boya tamiri, boyasız kaporta göçük tamiri, iç döşeme tamiri, ön cam tamiri ve limitsiz olarak plastik tampon ve parça tamiridir. Taraflar arasında yapılan sözleşmede Otto Zenith'e sunduğu hizmet karşılığında Euro Sigorta tarafından poliçe başına ödeme yapılacağı, sözleşmenin 1 yıl süre ile geçerli olduğu ifade edilmektedir. Gelen yazıda son olarak mini hasar onarımı konusunda Otto Zenith dışında başka bir firmadan hizmet alınmadığı bilgisi verilmiştir.

I.4. Gerekeçe ve Hukuki Dayanak

Önaraştırma konusunu oluşturan şikâyet başvurularında yer alan iddialar özet olarak şu şekilde sıralanabilir:

720 - Şikâyete konu olan sigorta şirketlerinin müşterilerine kasko sigortası kapsamında sundukları "mini hasar onarımı" hizmetine ilişkin AutoKing ile yaptıkları münhasırlık içeren anlaşmaların AutoKing'i mini hasar onarımı hizmetinde hâkim duruma getirdiği ve pazara girişleri engellediği iddiası,

-Yapı Kredi Sigorta ile CNK'nın arasında imzalanmış olan mobil tampon ve plastik parça onarımına ilişkin sözleşmenin Yapı Kredi Sigorta tarafından nedensiz bir şekilde feshedildiği, fesih sebebinin CNK'nın Rekabet Kurumu'na sigorta şirketleri ve AutoKing'i şikâyet etmesinden kaynaklanabileceği iddiası,

730 -Doğuş Otomotiv servislerine gelen hasarlı araçların mini onarım niteliğindeki işlemlerinin sigorta şirketi eksperleri tarafından sadece sigorta şirketinin anlaşmalı olduğu firmalara yönlendirildiği ve bu şekilde CNK'nın pazar dışına itildiği iddiası,

- Sigorta şirketlerinin münhasıran AutoKing ile çalışmak ve mini hasar onarımı pazarını bölüşmek için aralarında anlaşmaları iddiası,

09-29/608-147

- AutoKing'in kasko poliçesi kapsamı dışında yer perakende hizmetler için poliçe sahibi müşterilere %30 oranında indirim uygulayarak mini hasar onarımı hizmetleri pazarındaki hâkim durumunu kötüye kullandığı iddiası.

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

I.4.1. Kanun'un 4. Maddesi Kapsamında Değerlendirme

740 4054 sayılı Kanun'un 4. maddesine göre belirli bir mal veya hizmet piyasasında doğrudan veya dolaylı olarak rekabeti engelleme, bozma ya da kısıtlama amacını taşıyan veya bu etkiyi doğuran yahut doğurabilecek nitelikte olan teşebbüsler arası anlaşmalar, uyumlu eylemler ve teşebbüs birliklerinin bu tür karar ve eylemleri hukuka aykırı ve yasaktır. Teşebbüsler arasında gerçekleştirilen yatay ve dikey anlaşmalar rekabeti kısıtlayıcı nitelikte olmaları durumunda söz konusu madde kapsamında değerlendirilmektedir.

I.4.1.1. Dikey İhlaller

750 Sigorta şirketleri ile AutoKing arasında var olan mini hasar onarımına yönelik ilişkinin dikey bir ilişki olduğu, 15 adet sigorta şirketi ile AutoKing arasında akdedilen aynı içerikli söz konusu sözleşmelerin ise dikey bir anlaşma olduğu görülmektedir.

I.4.1.1.1. Mini Hasar Onarımı Sözleşmeleri Hakkında Değerlendirme

760 Mini hasar onarımı hizmetine yönelik yapılan anlaşmaların, 4054 sayılı Kanun kapsamında değerlendirilebilmesi için öncelikle anlaşmaların tarafları olan AutoKing ile sigorta şirketlerinin teşebbüs niteliğinde olması, yani yapılan sözleşmenin nihai tüketim amaçlı yapılmaması, bir ekonomik faaliyetin yürütülmesi gerekmektedir. Zira 4054 sayılı Kanun'un kapsam başlıklı 2. maddesine göre, teşebbüslerin aralarında yaptığı rekabeti engelleyici, bozucu ve kısıtlayıcı anlaşma, uygulama ve kararlar ile piyasaya hâkim olan teşebbüslerin bu hâkimiyetlerini kötüye kullanmaları bahsi geçen Kanun kapsamına girmekte; dolayısıyla bir anlaşmanın 4054 sayılı Kanun kapsamında değerlendirilebilmesi için söz konusu anlaşmanın taraflarının teşebbüs olmaları gerekmektedir.

Mini onarım hizmetlerini üreten ve satan bir şirket olduğundan, AutoKing'in teşebbüs tanımına uygun olduğu açıktır. Sigorta şirketlerinin müşterilerine sunduğu mini onarım hizmetinin nihai kullanıcısının sigorta müşterisi araç sahipleri olduğunun tespit edilmesi, sigorta şirketlerinin söz konusu hizmetin nihai kullanıcısı değil, satışını yapan bir teşebbüs olduğunu ortaya koymuştur.

770 Dosya konusu mini hasar onarımı sözleşmeleri ile kurulan dikey ilişkide, AutoKing alt pazar olan oto bakım onarımı pazarında, sigorta şirketleri ise üst pazar olan kasko sigortacılığı pazarında faaliyet göstermektedir. Sigorta şirketleri nihai tüketici olan araç sahiplerine kasko sigortası hizmeti sunmakta, tüketiciler ise bunun karşılığında sigorta şirketlerine prim ödemektedirler. Mini hasar onarımı hizmeti müşterilere satılan poliçelerin içinde yer alan bir hizmet kalemidir. Sigorta şirketleri bu hizmet için müşterilerinden ekstra bir ücret talep etmemekte, müşterilerine hediye veya promosyon görüntüsü altında sunmaktadırlar. Ancak

09-29/608-147

780 söz konusu şirketler mini onarım hizmetinin maliyetlerini tüketicilerden talep ettikleri primlere yansıtarak, bu hizmetin ücretini müşterilerden tahsil etmektedirler. Sigorta şirketleri mini hasar onarımı hizmetini yapılan bir sözleşme çerçevesinde bu hizmeti veren sağlayıcılardan satın almaktadırlar. Nihai olarak, mini hasar onarımı hizmetini sunan teşebbüsler, bu hizmeti sigorta şirketlerine satmakta, sigorta şirketleri ise adı geçen hizmeti müşterilerine sunmaktadır.

790 Sigorta şirketleri ile AutoKing arasında var olan dikey ilişkide dikkati çeken ilk husus, yukarıda da bahsedildiği üzere, sigorta şirketlerinin mini hasar onarımını münhasıran AutoKing'den almalarıdır. Her ne kadar yapılan sözleşmelerde münhasırlığa ilişkin bir hüküm bulunmasa da, uygulamada pazarda ölçek ekonomisinin geçerli olması nedeniyle münhasırlık doğmaktadır. Münhasır satın alma ya da tek sağlayıcıdan alma anlaşmaları olarak adlandırılan söz konusu uygulamalar rekabeti azaltan anlaşma türleri olması nedeniyle 4054 sayılı Kanun'un 4. maddesi kapsamında yer almaktadır.

4054 sayılı Kanun'un 4. maddesi kapsamında ilgili pazardaki rekabeti kısıtlayacak nitelikte olan ve dolaylı olarak tek sağlayıcıdan alma yükümlülüğü bulunan AutoKing ile sigorta şirketleri arasındaki dikey ilişkinin Kanunun 5. maddesi kapsamında muafiyet alıp almayacağına incelenmesi gerekmektedir. Bu durumda ilk akla gelen ise, Sözleşme'nin 5. maddenin üçüncü fıkrasına dayanılarak çıkarılan grup muafiyeti Tebliği kapsamında olup olmadığıdır.

800 2008/3 sayılı Sigorta Sektörüne İlişkin Grup Muafiyeti Tebliği; sigorta şirketlerinin müştereken yapacakları hesaplamalar, araştırmalar, teminat sağlama grupları oluşturma yahut güvenlik cihazları konusunda ortak kurallar oluşturma çalışmaları konularını kapsadığından, inceleme konusu sözleşmeler anılan Tebliğ kapsamında bulunmamaktadır.

Dosya konusu dikey anlaşmalar, 2005/4 sayılı "Motorlu Taşıtlar Sektöründeki Dikey Anlaşmalar ve Uyumlu Eylemlere İlişkin Grup Muafiyeti Tebliği" kapsamında incelenmiştir.

1.4.1.1.2. 2005/4 sayılı "Motorlu Taşıtlar Sektöründeki Dikey Anlaşmalar ve Uyumlu Eylemlere İlişkin Grup Muafiyeti Tebliği" Kapsamında Değerlendirme

810 2005/4 sayılı "Motorlu Taşıtlar Sektöründeki Dikey Anlaşmalar Ve Uyumlu Eylemlere İlişkin Grup Muafiyeti Tebliği"nin "Kapsam" başlıklı 2. maddesinde ise, "Yeni motorlu taşıtların, bunların yedek parçalarının ya da tamir ve bakım hizmetlerinin alımı, satımı veya yeniden satımı konulu dikey anlaşmalar"ın söz konusu Tebliğ kapsamında olduğu ifade edildiğinden, AutoKing ile sigorta şirketleri arasında mini hasar onarımı konusunda yapılan sözleşmelerin bahsi geçen Tebliğ kapsamında olduğu anlaşılmaktadır. Bu aşamada sözleşmelerin Tebliğ hükümleriyle uyumlu olarak grup muafiyetinden faydalanıp faydalanamayacağına bakılacaktır.

820 2005/4 sayılı Tebliğ'in "muafiyetin genel koşulları" başlıklı 4. maddesinin ilk fıkrasında muafiyet hükümlerinin bakım-onarım hizmeti sunan sağlayıcının pazar payının %30'u geçmemesi durumunda uygulanacağı ifade edilmiştir. Dosya konusu önaraştırmada ilgili hizmet pazarı "binek ve hafif ticari araçlara yönelik

09-29/608-147

830 bakım-onarım hizmetleri pazarı” olarak tanımlanmıştır. Söz konusu hizmeti Türkiye sınırları içerisinde özel ya da bağımsız servisler, tamirhaneler ile motorlu taşıt sağlayıcılarının yetkili servisleri sunmakta, pazarda bu hizmeti sunan çok sayıda irili ufaklı teşebbüs bulunmaktadır. Bu nedenle mini hasar onarımı hizmeti sağlayıcısı olan AutoKing binek ve hafif ticari araçlara yönelik bakım-onarım pazarındaki pazar payının %30’un altında olması nedeniyle, Tebliğ’de öngörülen diğer hükümlerin yerine getirilmesi durumunda grup muafiyetinden yararlanabilecektir.

840 2005/4 sayılı Tebliğ’in “Özel Hükümler” başlıklı 6. maddesinde ise muafiyetin anlaşmalarda yer alan hangi yükümlülüklere uygulanmayacağı, dolayısıyla sözleşmeyi grup muafiyeti kapsamında çıkaracağı yükümlülükler sıralanmıştır. Söz konusu maddenin birinci fıkrasının (a) bendinde ise sözleşmelerde yer alan her türlü doğrudan veya dolaylı rekabet etmeme yükümlülüğüne grup muafiyeti uygulanmayacağı hükmüne yer verilmiştir. Tebliğ’in 3. maddesinde “Rekabet etmeme yükümlülüğü, alıcının anlaşma konusu mal veya hizmetlerle rekabet eden malları veya hizmetleri üretmesini, satın almasını, satmasını veya yeniden satmasını engelleyen doğrudan ya da dolaylı her türlü yükümlülüktür.” şeklinde tanımlanmıştır. Mini hasar onarımı sözleşmelerinde herhangi bir hüküm bulunmamasına rağmen, uygulamada alıcı olan sigorta şirketleri mini hasar onarımı hizmetini, münhasıran AutoKing’den satın almaktadır. Dolayısıyla bu durumun, alıcı olan sigorta şirketlerinin, anlaşma konusu hizmet olan AutoKing’den alınan mini hasar onarımı ile rekabet eden hizmetleri satın almasını dolaylı olarak engelleyen bir rekabet etmeme yükümlülüğü niteliğinde olduğu anlaşılmaktadır. Söz konusu dolaylı rekabet etmeme yükümlülüğü nedeniyle, incelenen sözleşmeye 2005/4 sayılı Tebliğ kapsamında grup muafiyeti uygulanamayacaktır. Bu nedenle Sözleşme’ye Kanun’un 5. maddesi kapsamında bireysel muafiyet değerlendirmesi yapılmıştır.

850 I.4.1.1.3. Bireysel Muafiyet Değerlendirmesi

4054 sayılı Kanun’un 5. maddesine göre, aşağıda belirtilen şartların tamamının varlığı halinde teşebbüsler arası anlaşma, uyumlu eylem ve teşebbüs birlikleri kararlarının 4. madde hükümlerinin uygulanmasından muaf tutulmasına karar verilebilir:

- 860 a) Malların üretim veya dağıtımı ile hizmetlerin sunulmasında yeni gelişme ve iyileşmelerin ya da ekonomik veya teknik gelişmenin sağlanması,
b) Tüketicinin bundan yarar sağlaması,
c) İlgili piyasanın önemli bir bölümünde rekabetin ortadan kalkmaması,
d) Rekabetin (a) ve (b) bentlerindeki amaçların elde edilmesi için zorunlu olandan fazla sınırlanmaması.

- a) Malların üretim veya dağıtımı ile hizmetlerin sunulmasında yeni gelişme ve iyileşmelerin ya da ekonomik veya teknik gelişmenin sağlanması

Bu hüküm çerçevesinde hangi hallerin ekonomik yarar sağladığının somut olayın özelliklerine göre değerlendirilmesi gerekmektedir. Bununla birlikte, genel olarak üretim ve dağıtım maliyetlerinin düşürülmesi, kalitenin artırılması, malın arzında

09-29/608-147

devamlılığın sağlanması, yeni piyasalara girişin kolaylaştırılması ve yeni ürünlerin ya da üretim tekniklerinin bulunması ekonomik yararın sağlandığı hususlar arasında görülmektedir.

870 AutoKing'in sigorta şirketleri ile imzaladığı sözleşmelerde münhasırlığa ilişkin açık bir hüküm bulunmamasına rağmen, hizmetin özelliği gereği uygulamada münhasırlık kendiliğinden oluşmaktadır. Münhasırlığın sebebine ilişkin olarak ilk olarak hizmet fiyatlaması yönteminin etkilerine bakılacaktır. Sigorta şirketleri hizmet alsın veya almasın yahut bulunduğu ilde AutoKing bulunsun veya bulunmasın fark etmeksizin tüm poliçe sahipleri adına AutoKing'e yıllık toplam bir fiyatlandırma yaparak yıl boyu hizmet almaktadır. Yani yılbaşında o yıl verilecek mini hasar onarımı hizmeti için poliçe başına bir fiyat belirleyip, poliçe sayısı ile çarpılarak toplam ödeme miktarı konusunda taraflar anlaşmaktadır. Bu fiyat belirlenirken geçmiş yıl onarım sayısı ve gelecek dönemle ilgili öngörüler de dikkate alınmakta; böylece sigorta şirketi mini onarımın kendisine maliyetini sabitlemekteyken, onarımı yapacak olan da müşteri memnuniyetini sağlamaya çalışarak sigorta şirketleri gibi büyük müşterileri kaybetmemeye gayret göstermektedir. Sistem böyle bir çıkar dengesine dayanmakta olup; hem müşteri memnuniyeti sağlanması için motivasyon yaratılmakta, hem de onarım sayısı artsa bile, sigorta şirketleri öngörülenden farklı bir ödeme yapmak zorunda kalmayacaklarından hedefledikleri giderleri sabitleyebilmekteler.

890 Sektörde kullanılan diğer bir fiyatlandırma sistemi olan tamirat başına ödeme yapılması durumunda ise en ufak tamirlere dahi dosya açıp, sigorta şirketleri ile yazışmalar yapıp, eksper atanması, sigorta şirketinden onay ve müşteriden belgeler istendiğinden hizmetin süresi uzamakta, bürokrasi artmakta ve bu işlerin takibi için sigorta şirketlerinin eleman çalıştırması gerektiğinden operasyonel maliyet de artmaktadır. Ayrıca bu sistemde hem müşteri, hem de onarım yapan firma daha fazla onarım yapılmasını tercih edeceğinden, sigorta şirketlerinin maliyetinin artması beklenir. Poliçe bazlı yıllık ödeme sistemindeki çıkar dengesi bu sistemde çalışmamakta, ekstra maliyetler ortaya çıkmaktadır. Sigorta şirketleri tarafından, bu sebeplerle söz konusu sistemin daha önce bazı sigorta şirketleri tarafından denendiği, ancak randıman alınmadığı tecrübe edildiğinden poliçe bazlı ödeme sisteminde karar kılındığı ifade edilmiştir. Sektörde istisnai olarak Aviva Sigorta ve Ergo İsviçre Sigorta Otto Zenith'den; Ray Sigorta'nın bir acentesi olan Arkas Otomotiv AutoKing'den aldığı mini hasar onarımı hizmetinde tamir başına ödeme sistemini kullanmaktadır.

900 Dolayısıyla poliçe bazlı yıllık ödeme sisteminin, şikâyet dilekçesinde bahsedilen AutoKing'in ekonomik olarak güçlendirilmesi amacıyla uygulandığı iddiasının aksine, sözleşmenin her iki tarafı açısından olumlu sonuçları bulunmaktadır. Ancak bu sistemin, kendiliğinden münhasırlığı da beraberinde getirdiği akla gelmektedir. Zira yıllık sabit bir miktar ödeme yapan sigorta şirketi bu ödemenin yanı sıra başka bir şirkete de ödeme yapmayı makul görmeyebilir.

910 Öte yandan sektörde mini hasar onarımı yapan teşebbüslere (AutoKing ve Otto Zenith) bakıldığında ise, farklı ödeme sistemleri kullansalar da münhasırlığın geçerli olduğu görülmektedir. AutoKing, Ray Sigorta'nın bir acentesi olan Arkas Otomotiv dışında tüm anlaşmalı olduğu sigorta şirketlerine mini hasar onarımını poliçe bazlı yıllık fiyatlandırma sistemi ile sunmaktadır. Mini hasar onarımını sunan

diğer şirket olan Otto Zenith ise, Aviva ve Ergo İsviçre Sigorta'ya tamirat başına hasar dosyası açarak, Euro Sigorta'ya poliçe bazlı yıllık ödeme sistemi ile bu hizmeti sunmaktadır. Ancak tamir başına ödeme sistemini kullanan sigorta şirketleri de dâhil olmak üzere tüm sektör bu hizmeti tek firmadan satın almaktadır.

920 Dolayısıyla, münhasırlığın hizmetin fiyatlama sisteminden kaynaklanmadığı, hizmetin özelliği gereği münhasırlığın doğduğu anlaşılmaktadır. Nitekim Anadolu Sigorta yetkilisi de bu konuda şunları ifade etmiştir: *“Mini onarımda başka bir şirketle de çalışmamız durumunda, standartları tutturmamız zorlaşacak, ayrıca hem bizim için hem mini onarım şirketi için maliyet dezavantajı yaratacaktır. Bizim toplu alım niteliğindeki pazarlık gücümüzü bölmemiz bize maliyet artışı olarak dönecektir. Mini onarım şirketi için de sürümden kazanabileceği bir hizmet olduğundan hizmet kalitesini, hizmet noktası yaygınlığını azaltacak ve standardı tutturmak için bizden daha yüksek fiyat isteyecektir. Bu hizmetin alımında ve sunumunda ölçek ekonomisinden faydalanılmaktadır.”* Dolayısıyla bu hizmet alınırken denetim kolaylığını sağlamak, hizmet standardını tutturmak ve maliyet avantajından faydalanmak için tek bir firmadan hizmet alınması gereği doğduğu, 930 pazarda ölçek ekonomisinin geçerli olduğu, söz konusu münhasırlığın objektif gerekçelerinin olduğu anlaşılmaktadır. Diğer bir deyişle, söz konusu münhasırlığın, AutoKing'in sahip olduğu bir pazar gücünden ziyade, sağladığı etkinlik nedeniyle sigorta şirketlerinin kendi tercihlerinden kaynaklandığı anlaşılmaktadır.

940 Sonuç olarak, hizmetin kendine özgü nitelikleri gereği pazarda ölçek ekonomisi geçerli olduğundan ortaya çıkan fiili münhasırlığın hem sigorta şirketlerine hem de mini onarım hizmeti sunan teşebbüslere maliyet avantajı sağladığı, hizmet standardının tutturulması konusunda denetim kolaylığı sunduğu ve bu şekilde müşteri memnuniyetini artırdığı ve dolayısıyla “hizmetin sunulmasında iyileşme” sağlandığı, ekonomik ve teknik gelişmeye katkısı olduğu kanaatine varılmıştır.

b) Tüketicinin bundan yarar sağlaması

950 Rekabeti sınırlayıcı etkileri olan bir anlaşmanın muafiyet alabilmesi için, malların dağıtımı veya hizmetlerin sunulmasında elde edilen iyileşmenin tüketiciye yansıtılması gerekmektedir. Kanun'da tüketicinin ekonomik gelişmeden yarar sağlaması gerektiği belirtilmekle birlikte, yararlanmanın ölçüsü ve kapsamı hususunda herhangi bir ifade yer almamaktadır. Tüketicinin yarar sağlaması açısından beklenen genellikle fiyatlar seviyesindeki düşüş olmakla birlikte, satış sonrası etkin hizmetler, ürün çeşitliliğinin artması, tüketicinin ürüne daha kolay ulaşabilmesi, malın arzında devamlılığın sağlanması gibi koşullar da tüketicinin elde edeceği menfaat kapsamında değerlendirilebilir.

Sigorta şirketlerinin sunduğu fiili münhasırlığa dayanan mini onarım hizmeti ile kasko poliçesi sahibi müşteriler, küçük çaplı hasarlarını herhangi bir ek ücret ödemeksizin ve hasarsızlık indirimi bozulmaksızın tamir ettirme imkânına sahiptirler. Sunulan bu hizmetin tüketici faydasını artırdığı açıktır. Hizmetin tek bir teşebbüsten alınmasının ise tüketici açısından şu faydaları bulunmaktadır: Tüketici belli bir standartta ve kalitede hizmet alacağından emin olacaktır. Alınan hizmetten memnun kalınmadığı durumda, müşterinin seçtiği bir servisten değil, sigorta şirketinin seçtiği teşebbüsten hizmet alındığı için sigorta şirketi bu

09-29/608-147

960 durumdan sorumlu tutulabilecektir. Tek bir teşebbüsle muhatap olunduğu için sigorta şirketinin, müşteri memnuniyetsizliğini gidermesi daha kolay olacaktır. Bu durum ayrıca dolaylı olarak hizmet standardının daha da artırılmasına sebep olacaktır. Çünkü sigorta şirketleri bir sonraki yıl müşterilerin genel olarak memnun kalmadığı bir teşebbüsle çalışmaya devam etmeyecek, daha iyi standartlarda hizmet sunan bir teşebbüsle anlaşacaktır. Bu durum hizmet kalitesinin sürekli yükseltilerek tüketici faydasının artırılmasını sağlayacaktır.

970 Tüketici faydasına ilişkin yapılan değerlendirmede ayrıca, mini onarım hizmetini müşterilerine bir tür hediye ya da promosyon gibi sunan sigorta şirketlerinin, bu hizmetin maliyetini her yıl sigorta primlerini belirlerken dikkate aldığı ve bir maliyet kalemi olarak primlere yansıttığı hususu da dikkate alınmalıdır. Yukarıda da bahsedildiği gibi, tek bir şirketle çalışılması sigorta şirketleri açısından hem maliyetlerin önceden tespit edilerek sabitlenmesi, hem de poliçe bazlı ödeme sistemi ile personel ve diğer operasyonel maliyetlerin azaltılması sonucu toplam maliyetlerin düşmesine neden olmakta, bu durum da müşterilere daha az prim artışı olarak yansımaktadır. Münhasırlıktan kaynaklanan maliyet avantajını müşterilerine yansıtmayan sigorta şirketinin primleri, rakiplerine göre yüksek kalacağı için müşteri kaybına yol açacaktır. Bu durum da, sigorta şirketlerinin maliyet avantajlarını tüketicilere yansıtması konusunda baskı oluşturmaktadır. Aksi halde, birden fazla teşebbüsle çalışılması yani münhasırlığın olmaması durumunda, sigorta şirketleri ölçek ekonomisinden faydalanamayacaklar, pazarlık güçleri düşeceği için mini onarım hizmetinin toplam maliyetleri artacak ve bu da prim artışı olarak tüketicilere yansiyacaktır. Dolayısıyla mini hasar onarımı hizmetinin münhasıran tek bir teşebbüsten alınmasından tüketicilerin yarar sağlayacağı görülmektedir.

980 c) İlgili piyasanın önemli bir bölümünde rekabetin ortadan kalkmaması

990 Muafiyetin üçüncü şartı, anlaşmanın veya kararın teşebbüslere ilgili piyasanın önemli bir bölümünde rekabeti ortadan kaldırma imkânı tanımaması, bir başka deyişle sağlanan ekonomik gelişme veya fayda ile tüketicinin bundan yarar sağlamasının rekabetin ortadan kaldırılması sonucunda elde ediliyor olmamasıdır. Bu şartın amacı, rekabetin kısmen sınırlandırılmasına izin verilen piyasalardaki reel ve potansiyel rekabetin devamının teminidir.

1000 Bu noktada, mini hasar onarımının nitelikleri gereği, var olan münhasır satın alma uygulamasının ilgili piyasanın önemli bir bölümünde rekabetin ortadan kalkmasına neden olup olmadığının incelenmesi gerekmektedir. Yapılan şikâyette AutoKing ile sigorta şirketleri arasındaki münhasırlık ilişkisi sonucu AutoKing'in pazarda hâkim duruma geldiği ve pazara girişlerin engellendiği iddia edilmiştir. Yukarıda da belirtildiği üzere AutoKing'in kasko poliçesi alanında hizmet veren sigorta şirketlerinden 15'i ile mini onarım hizmeti anlaşması bulunmaktadır. AutoKing'in birlikte çalıştığı sigorta şirketlerinin kasko sigortacılığı pazarındaki toplam pazar payı yaklaşık % 55'dir. Pazarda faaliyet gösteren bir diğer şirket olan ve üç adet sigorta şirketi ile anlaşması bulunan Otto Zenith'in ise yaklaşık toplam % 9 pazar payı bulunmakta, geriye kalan % 36 paya sahip adet sigorta şirketlerinin ise mini onarım hizmeti bulunmamaktadır.

Bu durum ilk bakışta AutoKing'in pazarda hâkim durumda olduğu ve sigorta şirketleri ile olan münhasır ilişkisi gereğince pazarın yeni girişlere kapanma

09-29/608-147

tehlikesinin bulunduğu izlenimini vermesine rağmen, bu durumun gerçeği yansıtıp yansıtmadığını tespit etmek için, öncelikle ilgili pazar yapısının değerlendirilmesi gerekmektedir.

1010 Yukarıda da belirtildiği üzere dosya konusu uygulamada ilgili hizmet pazarı talep ve arz ikameleri dikkate alınarak “binek ve hafif ticari araçlara yönelik bakım ve onarım hizmetleri” pazarı olarak tanımlanmıştır. Her ne kadar mini onarım hizmetinde hali hazırda AutoKing’in pazar payı çok yüksek olsa da, mini onarım hizmetine ilişkin talep ve arz ikamelerinin yüksek olması nedeniyle, tüketicinin başka bir yerden hizmet alma alternatifi oldukça geniş, yani pazarda potansiyel rekabet çok yüksektir. Bu durumun bir göstergesi de mini onarım hizmeti sunan teşebbüslerin sayısının her geçen gün artmasıdır. Potansiyel rekabetin bu kadar yüksek olduğu bir pazarda bahsi geçen münhasırlık ilişkisinin pazarda rekabeti sınırlayıcı etkisinin de olmaması beklenir.

1020 Buna ek olarak, AutoKing ve Otto Zenith’in sigorta şirketleri ile yaptıkları sözleşmelerin süresi birer yıldır. Sigorta şirketi temsilcileri ile yapılan görüşmelerde de her yıl sözleşmelerin yenilendiği, yılsonuna yaklaşıldığında bir sonraki yıl için mini onarım hizmeti sunan teşebbüslerden teklif aldıkları, fiyat, kalite, hizmet ağı, kurumsallık ve profesyonellik gibi birtakım kriterlere yönelik yapılan değerlendirmelerden sonra hangi şirketle çalışılacağına karar verildiği belirtilmiştir. Yani, AutoKing’in sahip olduğu münhasırlık hakkı 1 yıl geçerli olup, sigorta şirketlerinin bir sonraki yıl başka bir firmayla çalışmalarını her zaman mümkündür. Nitekim mini hasar onarımı sadece AutoKing tarafından sunulmaktayken, hali hazırda Otto Zenith pazara girmiş ve üç sigorta şirketi ile anlaşma yapmıştır. Bu şirketlerden bir tanesi olan Aviva Sigorta 2008 yılına kadar AutoKing ile çalışmış, sonrasında Otto Zenith’i tercih etmiştir. Bu durum, belli bir kalitede hizmet standardını tutturana her teşebbüsün sigorta şirketleri ile mini onarım hizmeti sunmasının önünün açık olduğunu göstermektedir.

1030 Ayrıca, mini onarım yapan teşebbüsler için büyük alıcı olan sigorta şirketlerinin bu pazardaki rekabetin sınırlanmasından olumsuz etkileneceği düşünüldüğünde, sigorta şirketleri rekabetin kısıtlanmasına izin vermeyecektir. Zira bu hizmet sigorta şirketleri için vazgeçilmez olmadığı için bu hizmeti almamaları ihtimali de mini onarım teşebbüslerinin rekabetçi davranışlarını terbiye edici niteliktedir. Nitekim sigorta şirketleriyle yapılan görüşmelerde, bu dikey ilişkide AutoKing’in yanı sıra şikâyetçi teşebbüsün de pazarda etkin bir şekilde çalışması için söz konusu teşebbüse fırsatlar verildiği, bu pazardaki rekabetten kendilerinin faydalanacaklarının bilindiği defalarca ifade edilmiştir. Dolayısıyla potansiyel rekabetin güçlü olması, yıllık sözleşmeler yapılması ve sigorta şirketleriyle çıkar çatışmasının terbiye edici etkisi dikkate alındığında, piyasanın önemli bir bölümünde rekabetin ortadan kalkması mümkün görünmemektedir.

1040 d) Rekabetin (a) ve (b) bentlerindeki amaçların elde edilmesi için zorunlu olandan fazla sınırlanmaması

1050 Kanun’un 5. maddesinde öngörülen bu son koşul gereği, malların üretim veya dağıtımını ile hizmetlerin sunulmasında yeni gelişme ve iyileşmelerin ya da ekonomik veya teknik gelişmenin sağlanması ile bu gelişme ve iyileşmelerin tüketiciye yansıtılmasında rekabeti daha az sınırlayan bir yöntem mevcut ise anlaşmaya muafiyet tanınamayacaktır. Bu koşula aykırılık, ya izlenen amacın

09-29/608-147

elde edilmesi için rekabetin gereğinden fazla sınırlanması ya da rekabetin sınırlanması gereğinin dahi bulunmaması halinde olabilir. Teşebbüsler prensip olarak anlaşma ile amaçladıkları ekonomik yararların gerçekleştirilmesinde rekabeti en az sınırlayıcı yöntemi tercih etmekle yükümlüdürler.

1060 Yukarıda da bahsedildiği üzere, mini hasar onarımı anlaşmalarında yer alan münhasırlık ilişkisinin temel nedeni, mini onarım hizmetinin niteliği gereği böyle bir sistemin taraflar açısından en makul sistem olmasıdır. Mini onarım hizmetlerinin sigorta şirketleri ve dolayısıyla tüketiciler için toplam maliyeti bu hizmetin tek bir firmadan alınması durumunda minimize edilmektedir. Söz konusu hizmetler bu nedenle ölçek ekonomilerine sahiptir. Sigorta şirketleri açısından mini hasar onarımı hasar bazında düşünüldüğünde çok önemli bir maliyet kalemi olmamakta birlikte, bu hizmetin farklı teşebbüslerden alınması durumunda toplam maliyet önemli boyutlara ulaşabilecektir. Bu durum da tüketiciler tarafından ödenecek prim miktarını yükseltecektir. Buna ek olarak, münhasırlığın olmadığı bir durumda sigorta şirketleri birçok teşebbüs ile çalışacaktır. Bu durum yine yukarıda belirtilen sebeplerle hem sigorta şirketlerinin maliyetlerini artıracak, hem de belli bir hizmet standardının oluşmaması ve sigorta şirketleri tarafından etkin bir denetim yapılamaması nedeniyle müşteri memnuniyetini azaltacaktır.

1070 Dolayısıyla, mini hasar onarımı hizmeti niteliği gereği, tek bir firmadan hizmet satın alındığı sürece, en etkin şekilde uygulanan, mini onarım hizmeti veren teşebbüsler, sigorta şirketleri ve nihai tüketici olan poliçe sahipleri için en çok fayda sağlayan bir hizmet türüdür.

1080 Sonuç olarak, mini hasar onarımının münhasıran AutoKing'den alınması sonucunu doğurması nedeniyle 4054 sayılı Kanun'un 4. maddesi kapsamında olan ve Anadolu Sigorta, Güneş Sigorta, Başak Sigorta, Aksigorta, Allianz Sigorta, Ankara Sigorta, Birlik Sigorta, HDI Sigorta, Hür Sigorta, AIG Sigorta, Demir Sigorta, Dubai Group Sigorta, Eureka Sigorta, Ray Sigorta'nın bir acentesi olan Arkas Otomotiv ve Türk Nippon Sigorta ile AutoKing arasında yapılan aynı içerikli sözleşmelerin, Kanun'un 5. maddesinde belirtilen koşulları taşıdığı ve bireysel muafiyetten faydalanabileceği anlaşılmaktadır.

1.4.1.1.4. AutoKing'in Tercih Edilme Sebepleri ve Mobil Parça Onarımı Sözleşmeleri Hakkında Değerlendirme

1090 Yukarıda da belirtildiği üzere, çoğunluğu kasko sigortacılığı pazarında önemli bir paya sahip olan 15 adet sigorta şirketi, mini onarım hizmetlerinde AutoKing ile çalışmayı tercih etmiştir. Dr. Vinyl markası ile faaliyet gösteren CNK tarafından yapılan şikâyet başvurusunda sigorta şirketlerinin AutoKing ile çalışması sonucu AutoKing'in pazarda hâkim duruma geldiği ve CNK'nın pazar dışına itildiği iddia edilmiştir. Bu noktada öncelikle her biri birer ticari işletme olan sigorta şirketlerinin hizmet alımında çalışacakları teşebbüsleri belirleme serbestilerinin olduğunu belirtmek gerekir. Sigorta şirketlerinin belirledikleri tüm kriterlere uyan teşebbüs veya teşebbüslerden çalışmayı tercih etmeleri doğaldır. Bu durumda sigorta şirketlerinin mini onarım hizmetini alacakları teşebbüslerde aradıkları kriterlerin neler olduğu ve AutoKing'i tercih etme sebepleri tespit edilmelidir.

Önaraştırma kapsamında sigorta şirketleri ile yapılan görüşmelerde, söz konusu şirketlerin mini onarım hizmetinin alımında dikkat ettikleri kriterler sorulduğunda

09-29/608-147

1100 sigorta şirketlerinin belli kalite standartlarına ve yaygın bir hizmet ağına sahip, güvenilir, profesyonel, kurumsal, şeffaf bir çalışma sistemi olan ve böylece sigorta şirketleri tarafından denetimi kolay olan, sigorta şirketini temsil edebilecek nitelikte, müşteri memnuniyeti odaklı onarım şirketleri ile çalışmayı tercih ettikleri öğrenilmiştir. Söz konusu şirketlerin yetkililerince, AutoKing'in pazarda söz konusu kriterleri sağlayan bir şirket olması sebebiyle tercih edildiği ve hizmet kalitesinden memnun olduğu belirtilmiştir.

1110 Oto bakım onarım hizmetleri ve mini onarıma ilişkin teknikleri yeni kullanılmaya başlandığı bir dönemde, bu tekniklerle yapılan onarımları bir paket halinde bir araya getirerek, sigorta şirketlerine hizmet olarak sunan ilk teşebbüs AutoKing olmuştur. Söz konusu hizmetlerin müşterilere perakende olarak sunumu ile hizmet vermeye başlamış, sonrasında sigorta şirketleriyle kasko poliçesi kapsamında mini onarım hizmet paketinin sunumunu geliştirmiştir. Yurt dışında yaygın, ancak Türkiye'de bilinmeyen yeni bir hizmet sunumuyla bakım-onarım pazarına girmiştir. AutoKing sigorta şirketlerine yönelik bir paket oluşturma fikriyle, yani bir inovasyonla pazara girmiş ve mini onarım hizmetleri pazarını Türkiye'de yaratan şirket olmuştur. Sonrasında mini onarım hizmetlerinin tanıtımı ve yaygınlaşmasını sağlamıştır.

1120 AutoKing'in diğer mini onarım şirketlerinden üstünlüğü olarak, kaliteli hizmet sunduğu, kurumsallığa önem verdiği, franchise sistemine dayalı yaygın bayilikleri ile kalite standardını, müşteri memnuniyetini sağladığı ifade edilmiştir. Şeffaf ve denetime açık iş süreçleri oluşturarak franchise'larının hizmet kalitesini sürekli denetlemesi de, müşteri memnuniyetine önem veren ve müşterilerden gelen şikâyetlere çözüm odaklı yaklaşımıyla birlikte, rekabetçi avantaj kazanmak için müşterilerine bu hizmeti sunan sigorta şirketleri tarafından tercih edilme sebebi olmuştur.

Dolayısıyla AutoKing'in bir inovasyonla pazara girdiği ve sonrasında da bu inovasyondan kaynaklanan etkinliği kullanarak, alıcı ihtiyaçlarına göre sistemini geliştirip pazar lideri konumuna geldiği, pazarda dinamik etkinlik sağlayarak rekabeti olumlu yönde etkilediği söylenebilir.

1130 Yapılan görüşmelerde, şikâyetçi taraf olan CNK'nın sigorta şirketleri tarafından fazla tercih edilmemesinin sebepleri olarak ise; CNK'nın profesyonel ve kurumsal davranmaması, AutoKing'le aynı dönemde, hatta 1 yıl önce, pazara girmesine rağmen yaygın ve kalite standardını tutturabilecek bir servis ağı kuramaması, sanayideki servislere kendi tabelasını asarak oluşturduğu bayiliklerinde kalite standardı ve müşteri memnuniyetine yönelik eksikliklerinin çokluğu ve müşteri odaklı çalışmadığı belirtilmiştir. Ayrıca CNK ve bayilerinin müşteri memnuniyeti için bu hizmeti sunan sigorta şirketlerinin müşterilerine karşı sigorta şirketlerini temsil edebilme yeteneğinin olmadığı ifade edilmiştir. CNK mini onarım hizmeti konusunda sigorta şirketleri ile çalışmak istemekte ve her yıl sigorta şirketlerine bu amaçla teklif sunmaktadır. Ne var ki, sigorta şirketleri yukarıda bahsi geçen kriterleri sağlamadığı için CNK'yı tercih etmemektedirler.

1140 Bu noktada mobil tampon ve plastik parça onarımı hizmetine ilişkin şikâyet dilekçesinde bahsedilen sorunlara da değinmekte fayda vardır. Bu hizmet tampon, far, çamurluk, torpido, kapı iç panelleri, orta konsol gibi araçların plastik aksamlarında ve alüminyum alaşımlarından üretilmiş motor kaputu, kapı,

09-29/608-147

çamurluk, bagaj kapağı gibi parçalarda oluşmuş ezik, sıyrık, çatlak, kopuk, göçük gibi hasarların ilgili parçanın aracın bulunduğu oto servisinden veya aracın bulunduğu başka bir yerden onarım şirketi tarafından alınarak tamir edilmesi ve sonra tekrar teslim edilmesi şeklinde tanımlanabilir. Söz konusu hizmet pazarda faaliyet gösteren AutoKing, CNK, Otto Zenith, Auto Life Center gibi mini onarım tekniklerinde uzmanlaşmış firmaların yanı sıra, pek çok yetkili ve özel servis tarafından da sunulmaktadır.

1150 Bu hizmetin mini onarım hizmetinden farkı, bu hizmette sadece hasar başına ödeme sistemi bulunması, bu hizmet için ayrı bir sözleşme imzalanması ve çok sayıda firmanın bu hizmeti sağlayabilmesi ve sigorta şirketlerinin çok sayıda firma ile eş zamanlı çalışabilmesidir. Her hasar için hasar dosyası açılmakta, eksper tarafından yapılan inceleme sonucu hasarlı parçanın mobil parça tamiri kapsamında onarılmasına karar verilmekte, yapılan onarımın faturası sonrasında sigorta şirketine gönderilerek ödeme talep edilmektedir. Böyle bir akışta, hasarlı bir parçanın sigorta şirketlerinin anlaşmış olduğu hangi onarım şirketine gönderileceğine eksperler karar vermektedir. Sigorta şirketleri ile yapılan görüşmelerde, sigorta şirketlerinin pek çok şirketle anlaşmış olmasına rağmen, eksperlerin genellikle hasarlı parçaları daha hızlı ve iyi hizmet veren ve yaygın bir servis ağına sahip şirketlere yönlendirdiği belirtilmiştir. 1160 Sonuç olarak mobil parça onarımında da mini hasar onarımında olduğu gibi kaliteli ve profesyonel hizmet sunumu, yaygın bir servis ağına sahip olma gibi unsurlar, eksperler tarafından tercih edilme sebebidir.

Bu noktada, CNK tarafından yapılan başvuruda yer alan Yapı Kredi Sigorta ile ilgili şikâyete değinmekte fayda bulunmaktadır. Yapı Kredi Sigorta'nın CNK ile imzaladığı mobil tampon ve plastik parça onarımına yönelik sözleşmeyi nedensiz bir şekilde feshettiği şikâyet edilmiş, fesih sebebinin AutoKing ile sigorta şirketlerinin Rekabet Kurumuna şikâyet edilmesinden kaynaklanabileceği iddia edilmiştir.

1170 Söz konusu şikâyet ile ilgili olarak, Yapı Kredi Sigorta ile yapılan görüşmede, CNK ile aralarındaki sözleşmenin fesih nedeninin aralarında yaşanan bir anlaşmazlıktan kaynaklandığı belirtilmiştir. CNK'nın sorun yaşadığı bir bayisiyle sözleşmesini feshettiği, ancak bu durumdan Yapı Kredi Sigorta'yı haberdar etmediği ifade edilmiştir. İki yıl önce söz konusu bayi tarafından yapılan bir onarımın bedelinin Yapı Kredi Sigorta tarafından CNK'ya ödendiği, ancak CNK'nın bu ödemeyi bayisine aktarmadığı bilgisi verilmiştir. Söz konusu bayi ile CNK arasında anlaşmazlık çıkıp aralarındaki sözleşme feshedildiğinde ise bayi ödemeyi Yapı Kredi Sigorta'dan talep etmiştir. Yapı Kredi Sigorta ise CNK'dan yapılan ödemeyi aktarmasını istemiş, ancak bu talep CNK tarafından gerçekleştirilmemiş, Yapı Kredi Sigorta gerekli ödeme değişikliğini yapmak zorunda kalmış; ancak bu ödeme değişikliği geçmişe yönelik olduğundan şirketin geçirdiği denetlemelerde bu operasyonun izah gereği duyulan bir konu haline gelmesi nedeniyle bu durumdan rahatsız olunmuştur. Yapı Kredi Sigorta yetkililerince, bayisiyle yaşadığı sorunda kendilerinin taraf konumuna geçmelerinin CNK'nın kurumsallaşma ve profesyonellik konusunda sıkıntıları olduğunun bir göstergesi şeklinde algılandığı belirtilmiştir. AutoKing'in kurumsallık, profesyonellik ve kaliteli hizmet sunumu konusunda CNK'nın daha üstün olduğu ve daha çok tercih edildiği ifade edilmiştir. 1180

09-29/608-147

1190 Sonuç olarak, taraflar arasında akdedilmiş olan ve 4054 sayılı Kanun'un 4, 6 ve 7. maddeleri kapsamında herhangi bir rekabet ihlali içermeyen, ancak Yapı Kredi Sigorta tarafından tek taraflı olarak feshedilen "Mobil Tampon ve Plastik Parça Onarımı Sözleşmesi"nin ticari bir anlaşmazlık sonucunda feshedildiği, bu hususun 4054 sayılı Kanun kapsamında bulunmadığı ve ticaret mahkemeleri tarafından çözülmesi gereken bir özel hukuk anlaşmazlığı olduğu kanaatine varılmıştır.

1200 CNK tarafından yapılan şikâyette, CNK'nın Doğu Otomotiv ile arasındaki sözleşme kapsamında 9 yıl mobil tampon ve plastik parça onarımı hizmeti verdiği, ancak son zamanlarda Doğu Otomotiv tarafından söz konusu hizmetin talep edilmediği, bu durumun sebebi olarak ise servislerine gelen hasarlı araçların mini onarım işlemlerinin sigorta şirketi eksperleri tarafından sigortalının anlaşmalı olduğu firmalara yönlendirildiğinin belirtildiği ifade edilerek, söz konusu uygulama ile CNK'nın pazar dışına itildiği iddia edilmiştir.

1210 Yukarıda da bahsedildiği üzere, sigorta şirketleri mobil parça onarımına ilişkin birden fazla onarım şirketi ile anlaşmakta, ancak bir hasarın varlığı durumunda hasarlı parçanın hangi onarım şirketi tarafından tamir edileceğine sigorta şirketlerinin eksperleri karar vermektedir. Sigorta şirketleri ile yapılan görüşmelerde ise eksperlerin genellikle hasarlı parçaları daha hızlı ve kaliteli hizmet veren, profesyonel ve yaygın bir servis ağına sahip olan onarım firmalarına yönlendirdiği belirtilmiştir. Bu durum, CNK'nın eksperler tarafından tercih edilmemesinin, iddia edildiği üzere CNK'nın pazarın dışına itilmesine neden olan bir rekabet ihlalinin değil, eksperlerin ticari hayatın bir gereği olarak hizmet sunumundan memnun kaldığı teşebbüs ile çalışmayı tercih etmelerinden kaynaklandığını göstermektedir. Bu açıklamalardan bahsi geçen şikâyetin 4054 sayılı Kanun kapsamında olmadığı anlaşılmıştır.

1.4.1.2. Yatay İhlaller

1220 Şikâyet dilekçesinde, sigorta şirketlerinin aralarında var olan bir anlaşma sonucu münhasıran AutoKing ile çalıştıkları, sigorta şirketlerinin çeşitli etkinliklerde bir araya gelerek mini hasar onarımı pazarını konuştukları, pazar bilgilerini paylaştıkları ve pazarı aralarında bölüştükleri öne sürülmektedir. Bu duruma 22-25.5.2008 tarihlerinde İzmir Çeşme'de yapılan AutoKing bayi toplantısına sigorta şirketlerinin temsilcilerinin gözlemci olarak katılması örnek olarak verilmektedir. Bu iddiaya kanıt olarak da söz konusu toplantı ile ilgili haber içeren "Sigortacı" gazetesi haberi gösterilmektedir. Söz konusu haberde ise AutoKing'in yıllık bayi toplantısındaki bayi eğitimlerinde sigorta şirketlerinin temsilcilerinin gözlemci olarak yer alması dışında herhangi bir bilgi bulunmamaktadır.

1230 Daha önce yer verildiği üzere, sigorta şirketlerinin AutoKing ile münhasıran çalışmasının ekonomik ve makul gerekçeleri bulunmaktadır. Ayrıca, alt pazar olan mini hasar onarımı pazarındaki rekabetten olumlu etkilenecek olan sigorta şirketlerinin, bu pazardaki rekabeti bozmak amacıyla aralarında anlaşmaları ise kendilerine zarar verecek niteliktedir. Zira Autoking dışında başka şirketlerin de alt pazara girmemesinin sigorta şirketlerine bir faydası bulunmadığı gibi, bilakis alt pazarda çok sayıda şirketin rekabeti, kendilerine daha düşük fiyat ve daha kaliteli hizmet satın almaları sonucunu doğurabilecektir. Bu durumun aksi ise, sigorta şirketlerinin de bahsi geçen alt pazarda bizzat yahut bir iştirakinin faaliyet

1240 göstermesi durumunda geçerli olabilecektir. Ancak mevcut dosyada böyle bir durum bulunmamaktadır. Dolayısıyla sigorta şirketlerinin aralarında anlaşarak alt pazara girişleri engellemesi ihtimali makul görünmemektedir. Ayrıca, sigorta şirketi yetkililerinin çeşitli toplantılarda mini hasar onarımı pazarı hakkında konuşmaları, bilgi alışverişinde bulunmaları tek başına pazarda rekabetin kısıtlandığını göstermemektedir. Aralarında pazarı paylaştıklarına ilişkin olarak ise şikâyet dilekçesinde makul bir gerekçe ya da bilgi ya da belge sunulmamıştır.

Ayrıca, çok sayıda teşebbüsün bulunduğu ve rekabet düzeyinin yüksek olduğu kasko sigortacılığı pazarında, sigorta şirketlerinin mini onarım hizmetlerinde rekabeti kısıtlamak için anlaşmalarına uygun görünmemekte, daha önce belirtildiği gibi ekonomik bakımdan gerekçeden de yoksun kalmaktadır. Öneri kapsamında yapılan yerinde incelemelerde sigorta şirketleri arasında Kanun'un 4. maddesi kapsamında rekabeti ihlal eder nitelikte bir anlaşma veya uyumlu eylem bulunduğuna ilişkin herhangi bir bilgi, belge bulunmamıştır.

1250 **I.4.2. Kanun'un 6. Maddesi Kapsamında Değerlendirme**

Yapılan başvuruda iddia edilen bir başka husus, kasko kapsamında mini hasar onarımı hizmetlerinde hâkim durumda olan AutoKing'in kasko poliçesi kapsamı dışındaki hizmetler ile boya koruma ve araç temizlik hizmetlerinde poliçe sahibi müşterilere %30 oranında indirim yapmak suretiyle mini hasar onarımı hizmetlerindeki hâkim durumunu perakende olarak sunulan mini onarım hizmetleri pazarında kötüye kullandığı ve bu şekilde 4054 sayılı Kanun'un 6. maddesini ihlal ettiği iddiasıdır.

1260 4054 sayılı Kanun'un 6. maddesine göre; bir veya birden fazla teşebbüsün ülkenin bütününde ya da bir bölümünde bir mal veya hizmet piyasasındaki hâkim durumunu tek başına yahut başkaları ile yapacağı anlaşmalar ya da birlikte davranışlar ile kötüye kullanması hukuka aykırı ve yasaktır. Söz konusu maddenin devamında hangi hallerin kötüye kullanma sayılacağı sıralanmıştır.

6. madde kapsamında bir ihlal incelemesi yapılırken, öncelikle ilgili pazarda hâkim durumun varlığı sorgulanmalıdır. 4054 sayılı Kanun'un 3.maddesinde "hâkim durum, belirli bir piyasadaki bir veya birden fazla teşebbüsün, rakipleri ve müşterilerinden bağımsız hareket ederek fiyat, arz, üretim ve dağıtım miktarı gibi ekonomik parametreleri belirleyebilme gücü" şeklinde tanımlanmıştır. Hâkim durum tespitinde ilgili teşebbüs ile rakiplerinin pazar payları, pazara giriş engelleri ve potansiyel rekabet, gibi unsurlar göz önünde bulundurulmaktadır.

1270 Dosya konusu öneri kapsamında ilgili hizmet pazarı "binek ve hafif ticari araçlara yönelik bakım ve onarım hizmetleri" olarak belirlenmiştir. Söz konusu hizmet, ilgili pazarda faaliyet gösteren özel veya bağımsız servisler ile motorlu taşıt sağlayıcılarının yetkili servisleri tarafından da sunulmaktadır. Dolayısıyla pazarda mevcut durumda çok sayıda teşebbüs bulunmaktadır. Motorlu taşıt markalarının Türkiye'de satış ve servis ağını kuran distribütörlerinin sayısının 40-50 civarında olması ve her bir distribütörün de çok sayıda yetkili servisinin bulunması, ayrıca her bir ilde çok sayıda irili ufaklı özel servisin faaliyet göstermesi, daha önce de bahsedildiği gibi yüksek olmayan bir sermaye ve eğitime ihtiyaç gösteren pazara girişin oldukça kolay olması, potansiyel rekabetin de yüksek olması nedeniyle

09-29/608-147

1280 dikkate alındığında, pazarın oldukça rekabetçi olduğu, anılan pazarda hâkim durumun söz konusu olmadığı anlaşılmaktadır.

Tüm bu bilgiler ışığında AutoKing'in ilgili pazarda hâkim durumda olmadığı ve bu nedenle söz konusu teşebbüsün kasko poliçesi kapsamı dışındaki hizmetler ile boya koruma ve araç temizlik hizmetlerinde poliçe sahibi müşterilere %30 oranında indirim uygulamasının Kanun'un 6. maddesi kapsamında değerlendirilemeyeceği neticesine varılmıştır.

K. SONUÇ

Düzenlenen rapora ve dosya kapsamına göre;

1290 1- a) Kasko sigortası kapsamında mini hasar onarımı hizmetini, Anadolu Sigorta A.Ş., Aksigorta A.Ş., Allianz Sigorta A.Ş., Başak Groupama Sigorta A.Ş., Güneş Sigorta A.Ş., Ankara Sigorta A.Ş., Birlik Sigorta A.Ş., HDI Sigorta A.Ş., AIG Sigorta A.Ş. ve Aviva Sigorta A.Ş.'nin münhasıran Beken Otomotiv San. Tic. A.Ş.'den almaları sonucu;

- söz konusu şirketin piyasada tekel konumuna geldiği,
- CNK Ticaret Ltd. Şti.'nin piyasa dışına itildiği ve
- piyasaya girişlerin engellendiği

iddialarının gerçeği yansıtmadığına,

1300 b) - CNK Ticaret Ltd. Şti. ile Yapı Kredi Sigorta A.Ş. arasındaki "Mobil Tampon ve Plastik Parça Onarımı" hizmetine ilişkin sözleşmenin Yapı Kredi Sigorta tarafından sebepsiz bir şekilde feshedildiği,

- CNK Ticaret Ltd. Şti. ile Doğu Otomotiv Pazarlama ve Ticaret A.Ş. arasında mobil parça onarımına ilişkin bir anlaşma bulunmasına rağmen Doğu Otomotiv servislerine gelen hasarlı parçaların sigorta şirketi eksperleri tarafından belli onarım firmalarına tamir ettirildiği ve bu suretle CNK Ticaret Ltd. Şti.'nin pazar dışına itildiği

iddialarının 4054 sayılı Kanun kapsamında olmadığına,

1310 c) Kasko sigortacılığı alanında faaliyet gösteren sigorta şirketlerinin, 4054 sayılı Kanun'un 4. maddesi kapsamında anlaşma veya uyumlu eylemleri sonucu mini hasar onarımı hizmetlerinde rekabeti engellediği iddiasına ilişkin herhangi bir belgeye ulaşılmadığına,

d) Beken Otomotiv San. Tic. A.Ş.'nin ilgili pazarda hâkim durumda olmadığı ve dolayısıyla Kanun'un 6. maddesinin ihlal edilmediğine,

bu nedenle anılan teşebbüsler hakkında aynı Kanun'un 41. maddesi uyarınca soruşturma açılmasına gerek olmadığına ve şikayetin reddine;

2- a) Kasko sigortası kapsamında mini hasar onarımı hizmeti satın alan 15 sigorta şirketi ile Beken Otomotiv San. Tic. A.Ş. arasında "mini hasar onarımı" hizmetine ilişkin yapılan dikey anlaşmaların,

09-29/608-147

1320

- sözleşmelerde yer almasa dahi uygulamasında oluşan münhasır satın alma nedeniyle 4054 sayılı Rekabetin Korunması Hakkında Kanun'un 4. maddesini ihlal eder nitelikte olduğuna,

- söz konusu dolaylı rekabet etmeme yükümlülüğü nedeniyle 2005/4 sayılı "Motorlu Taşıtlar Sektöründeki Dikey Anlaşmalar ve Uyumlu Eylemlere İlişkin Grup Muafiyeti Tebliği" kapsamında grup muafiyetinden yararlanmadığına,

b) ancak söz konusu anlaşmalara 4054 sayılı Kanun'un 5. maddesi kapsamında bireysel muafiyet tanınmasına

OYBİRLİĞİ ile karar verilmiştir.