

## REKABET KURUMU

### REKABET KURULU KARARI

Dosya Sayısı : 2012-5-75 (Önaraştırma)  
Karar Sayısı : 12-54/1526-544  
Karar Tarihi : 06.11.2012

#### A. TOPLANTIYA KATILAN ÜYELER

Başkan : Prof. Dr. Nurettin KALDIRIMCI  
Üyeler : Prof. Dr. Metin TOPRAK, Doç. Dr. Mustafa ATEŞ,  
İsmail Hakkı KARAKELLE, Dr. Murat ÇETİNKAYA

B. RAPORTÖRLER : Bülent GÖKDEMİR, Gözde KARABEL

#### C. BAŞVURUDA

BULUNAN : - Gizlilik talebi bulunmaktadır.

#### D. HAKKINDA İNCELEME

YAPILAN : - Türk Demirdöküm Fabrikaları A.Ş.  
Bahçelievler Mah. Bosna Bulvarı No:48 34688 Çengelköy/İstanbul

- (1) **E. DOSYA KONUSU:** Türk Demirdöküm Fabrikaları A.Ş.'nin merkezinde kurduğu birim aracılığıyla satış sonrası servis hizmetleri alanında yetkili servisleri arasındaki rekabeti kısıtladığı iddiası.
- (2) **F. İDDİALARIN ÖZETİ:** Başvuruda özetle; Türk Demirdöküm Fabrikaları A.Ş. (Demirdöküm)'nin satış sonrası servis hizmetleri için hâlihazırda sözleşme çerçevesinde çalıştığı yetkili servislerinin yanı sıra kendi bünyesinde bir birim kurduğu, servis hizmeti almak isteyen tüketicilerin, yetkili servislere rekabet etme şansı bırakmayacak şekilde bu birime yönlendirildiği ve tüketicilerin hizmet almak istedikleri servisi seçme imkânlarının bulunmadığı iddia edilmektedir.
- (3) **G. DOSYA EVRELERİ:** Kurum kayıtlarına 24.07.2012 tarih ve 5888 sayı ile intikal eden başvuru üzerine hazırlanan 02.08.2012 tarih ve 2012-5-75/İİ sayılı İlk İnceleme Raporu 09.08.2012 tarihli Kurul toplantısında görüşülerek, 12-41/1218-M sayı ile önaraştırma yapılmasına karar verilmiştir. İlgili karar uyarınca yapılan inceleme üzerine hazırlanan 30.10.2012 tarih ve 2012-5-75/ÖA sayılı Önaraştırma Raporu görüşülerek karara bağlanmıştır.
- (4) **H. RAPORTÖR GÖRÜŞÜ:** İlgili raporda; başvuru konusu iddialar hakkında soruşturma açılmasına gerek olmadığı ifade edilmiştir.

#### I. İNCELEME VE DEĞERLENDİRME

##### I.1. Hakkında Önaraştırma Yapılan Taraf: Demirdöküm

- (5) Kombi, kazan, şofben, termosifon, klima ve radyatör üretimi, satışını yapan ve satış sonrası hizmetlerini sunan Demirdöküm 2007 yılında Vaillant Grubu tarafından devralınmıştır.
- (6) Vaillant Grubu ısıtma, soğutma ve havalandırma sistemleri üretimi, dağıtımı ve satış sonrası hizmetleri alanında faaliyet gösteren Almanya merkezli uluslararası bir gruptur. Vaillant Grubu'nun Türkiye'de, Vaillant Isı San. ve Tic. Ltd. Şti. (Vaillant), Demirdöküm ve Panel Radyatör San. ve Tic. A.Ş. (Panel A.Ş.) olmak üzere üç iştiraki bulunmaktadır. Bunlardan Vaillant, Demirdöküm ile aynı alanda faaliyet göstermekle birlikte, Türkiye'de herhangi bir üretim faaliyeti bulunmamaktadır. Panel A.Ş. ise Vaillant ve Demirdöküm'e panel radyatör üretimi yapmakta, bunun dışında piyasaya ürün arz etmemektedir.

## I.2. İlgili Pazarlar

### I.2.1. Sektör Hakkında Genel Bilgi

- (7) Demirdöküm esas itibarıyla kombi, radyatör, su ısıtıcısı, klima, tesisat ekipmanları ve diğer tamamlayıcı ürünler ile söz konusu ürünlere ilişkin hizmetlerin üretimi, dağıtımı ve satış sonrası hizmetleri alanlarında faaliyet göstermektedir. Demirdöküm ile aynı grupta yer alan bir diğer iştirak Vaillant firması da ısıtma, soğutma ve havalandırma sistemleri alanında faaliyet göstermektedir. Ancak, Türkiye’de üretim faaliyeti bulunmamakla birlikte Vaillant “Vaillant” ve “Protherm” markalı ürünlerin, Demirdöküm ise “Demirdöküm” markalı ürünlerin satışını yapmaktadır. Vaillant markalı ürünler, ürün niteliği ve marka algısı bakımından üst segment, Demirdöküm markalı ürünler orta segment, Protherm markalı ürünler ise alt segment ürünler olarak sınıflandırılmaktadır.
- (8) Teşebbüs tarafından sunulan bilgiler dairesinde, satış adedi bazında 2011 yılı pazar payı, kombide Demirdöküm’ün %(.....), Vaillant’ın %(.....); kazanda Demirdöküm’ün %(.....), Vaillant’ın %(.....); şofbende Demirdöküm’ün %(.....); termosifonda Demirdöküm’ün %(.....); klimada Demirdöküm’ün %(.....), Vaillant’ın %(.....); radyatörde Demirdöküm’ün %(.....), Vaillant’ın %(.....) civarındadır. Vaillant’ın şofben ve termosifon ürünlerinde faaliyeti bulunmamaktadır.
- (9) Vaillant Grubu’nun Türkiye pazarında en büyük rakipleri, kombi ve kazan ürünlerinde Baymak, ECA, Buderus, Bosch, Viessmann ve Ferroli; panel radyatörde ECA, Termoteknik, Baymak ve Ferroli; termosifonda ECA, Ariston, Baymak ve Arçelik; şofbende Bosch, Daxom ve Baymak; klimada ise Arçelik ve Vestel’dir.

### I.2.2. İlgili Ürün Pazarı

- (10) Dosya kapsamında değerlendirmeyi etkilemeyeceği anlaşıldığından ilgili ürün pazarının belirlenmesine gerek duyulmamıştır.

### I.2.3. İlgili Coğrafi Pazar

- (11) İlgili pazarda, ülkenin herhangi bir bölgesindeki rekabet koşullarının diğer bölgelerden farklılık göstermemesi, rekabet koşullarının ülkenin tamamında homojen bir yapı sergilemesi nedeniyle dosya kapsamında ilgili coğrafi pazar “Türkiye” olarak belirlenmiştir.

## I.3. Demirdöküm’ün Yetkili Servis Yapılanması

- (12) Demirdöküm’ün sunduğu servis hizmetleri, sözleşmeli bağımsız yetkili servisler ile “Intern” olarak adlandırılan, kombilere servis sunmakla birlikte bütün ürünlerin garanti uzatımı satışlarını da yapan ve Demirdöküm’ün çalışanlarından oluşan merkezi birim tarafından sağlanmaktadır.
- (13) Demirdöküm’ün 79 ilde toplam (.....) adet yetkili servisi bulunmaktadır. Anılan servislerle ilişkiler servis sözleşmeleri ile düzenlenmektedir. Yetkili servisler, standart yetkili servisler ile 2010 yılında uygulamaya konulan VIP servisler olmak üzere ikiye ayrılmaktadır. Standart yetkili servislerle “Yetkili Servis Sözleşmesi”, VIP servislerle “VIP Servis Sözleşmesi” akdedilmektedir.
- (14) Standart yetkili servisler tarafından sağlanan servis hizmeti ilgili coğrafi yerde satılan ürünlere göre veya ilgili servisin yeterliliğine göre değişebilmekte ve her bir servis bakımından akdedilen sözleşmeler kapsamında tanımlanmaktadır. Buna göre tüm ürünlere destek veren standart servisler olduğu gibi daha az sayıda ürün çeşidine servis hizmeti veren standart servisler de bulunmaktadır.
- (15) VIP servisler, Demirdöküm tarafından sağlanan tüm ürünlerin yanı sıra Protherm markalı ürünlere ilişkin teknik servis hizmeti de vermektedir. VIP Servis Sözleşmesi incelendiğinde Yetkili Servis Sözleşmesi’nden temel farklılıkların; VIP servislere verilen yönetsel,

finansal, prosedürel ve teknik eğitimler, VIP servislerin iç ve dış genel görünümü ile Demirdöküm tarafından sağlanacak ekipman, kıyafet vb. noktalarında ortaya çıktığı görülmektedir. Ayrıca, VIP servis sözleşmelerinde bölge kısıtlamasına gidilmemesine karşılık, standart servislerle imzalanan sözleşmelerde bölge kısıtlarının bulunduğu anlaşılmaktadır.

- (16) Demirdöküm'ün 2010 yılında kurmuş olduğu, "Intern" olarak adlandırılan merkezi birim Demirdöküm çalışanlarından oluşmaktadır. Teşebbüs tarafından söz konusu sistemin; VIP servis sistemine geçiş sürecinde yetkili servis ağında yaşanabilecek olası aksamaları asgariye indirmek ve yetkili servislerce verilmesi gereken servis hizmetlerinde yaşanan tıkanıklık ve gecikmelerde gerekli müdahaleyi sağlamak amacıyla kurulduğu ifade edilmiştir.

#### I.4. Değerlendirme

- (17) Başvuru konusu, Demirdöküm'ün satış sonrası yetkili servis hizmetlerini sunması için mevcut yetkili servislerinin yanı sıra merkezi bir birim kurduğu ve yetkili servisleri ile merkezi birim arasındaki iş dağılımını yetkili servisleri aleyhinde gerçekleştirmek suretiyle rekabeti kısıtladığı iddiasına ilişkindir. Başvuru sahibi ayrıca, Demirdöküm'ün sözleşmeli yetkili servislerini yeniden yapılandırarak VIP Servis ve Standart Servis olarak ikiye ayırdığını, VIP servis olabilmek için gerekli şartların sağlanabilmesi için 150-200 bin TL civarında harcama yapılması gerektiğini ve VIP servis olmak isteyen yetkili servislerin anılan harcamayı bankalardan kredi çekmek suretiyle finanse ettiklerini, böylece kredi borcu bitene kadar Demirdöküm'e bağımlı kaldıklarını, buna karşılık Demirdöküm'ün kendi bünyesinde satış sonrası servis hizmetleri için bir birim kurduğunu, hizmet almak isteyen tüketicilere çağrı merkezi numarasını aramayı zorunlu tutarak servisler arası iş dağılımını kendisinin yapmaya başladığını ve az iş gücü gerektiren işleri anılan merkez birimine, daha çok iş gücü gerektiren işleri piyasa rayiç bedellerinin aşağısında olmak üzere yetkili servisler yönlendirdiğini, böylece merkez servisin tekelleştiğini ifade etmektedir.
- (18) Dosya kapsamında elde edilen bilgi ve belgelerden Demirdöküm'ün 2007 yılından önce Türkiye genelinde toplam (.....) adet servis ile satış sonrası hizmet sunduğu, tüketicilerin genellikle doğrudan servisler ile ulaşmak suretiyle servis hizmeti aldığı anlaşılmıştır. Demirdöküm'ün 2007 yılında Vaillant Grubu bünyesine alınmasının akabinde ise satış sonrası servis hizmetleri alanında strateji değişikliğine gidilmiştir.
- (19) Teşebbüs tarafından gönderilen bilgi ve belgelerde, yetkili servis sisteminde anılan değişikliğin nedeni, garanti kapsamında sunulan hizmetlerin maliyetleri bakımından önemli belirsizliklerin bulunmasının yanı sıra yetkili servislerin kalite standartlarında, görünümünde, tüketici algısında birtakım olumsuzlukların varlığının tespit edilmesi olarak da ifade edilmiştir. Söz konusu tespitlerin üzerine "VIP Servis" adı verilen yeni bir yetkili servis türü getirilmiş ve talep üzerine bazı servisler VIP Servis olarak yeniden yapılandırılmıştır. Bunun dışında mevcut yetkili servislerin VIP Servis olması için herhangi bir baskı uygulandığına dair bir bulguya rastlanmamıştır.
- (20) Dosya mevcudu bilgi ve belgelerden; Demirdöküm markalı cihazı bulunan tüketicilerin, cihazlarının arızalanması durumunda iki alternatifte sahip olduğu anlaşılmaktadır. Tüketiciler, garanti kapsamı dışındaki cihazları için istedikleri Demirdöküm yetkili servisine başvurarak arızanın giderilmesini talep edebilmekte, garanti kapsamı içindeki şikâyetlerini ise çağrı merkezi numarasını arayarak iletebilmektedir.
- (21) Çağrı merkezinin aranması durumunda yönlendirme Demirdöküm tarafından yapılmaktadır. Demirdöküm hâlihazırda, kendisine gelen şikâyetlere konu cihazların özellikleri (nitelikleri, garanti kapsamında olup olmadığı vb.) ile yetkili servislerin kapasitesinin görülebildiği, servisler gelen çağrılarının ve verilen hizmetlerin/satışların izlenmesine olanak sağlayan,

Demirdöküm'ün müşteri verilerinin muhafaza edildiği SEROS adı verilen çevrimiçi bir sistem kullanmakta ve gerekli yönlendirmeyi anılan sistem vasıtasıyla gerçekleştirmektedir. Gelen çağrı öncelikle coğrafi bakımdan yakınlık ve iş durumu açısından müsaitlik kriterleri gözetilerek bir VIP servisine yönlendirilmektedir. İlgili VIP servisin iş yükünün söz konusu çevrimiçi sistem dâhilinde öngörülen süreler içerisinde hizmet vermeye imkân tanımaması veya ilgili VIP servisin iş yoğunluğu nedeniyle şikâyet konusu cihazı kabul edemeyeceğini beyan etmesi ve bölgenin Intern kapsamında olması durumunda ilgili hizmet Intern'ler tarafından sağlanmaktadır. Intern biriminde bir yoğunluk olması halinde ise servis hizmeti standart servislere yönlendirilmektedir.

- (22) Demirdöküm tarafından, tüketicinin verilen servis hizmeti ile ilgili herhangi bir şikâyetinin olmadığı ve sistem üzerinde servis kalitesi bakımından yetkili servis sözleşmelerinde belirlenen sürelerin aşıldığına ilişkin bir verinin bulunmadığı sürece şikâyetin VIP veya standart bir servisten alınıp diğerine yönlendirilmesinin söz konusu olmadığı ifade edilmiştir.
- (23) Dosya kapsamında, Demirdöküm tarafından SEROS sisteminden alınarak gönderilen çıktılardan anılan iş dağılımı yönteminin işleyişi incelenmiştir. Buna göre, sistem sayesinde örneğin, 8 nolu servise bir gün öncesinde 40 adet işin geldiği, bu işlerin sadece 1 tanesiyle ilgilenildiği gibi bilgilere ulaşılabildiği, Demirdöküm tarafından iş dağılımı yapılırken esas alınan iş yoğunluğunun bu şekilde belirlendiği ve ilgili yetkili servise ulaşılarak işlere cevap verilememesinin sebebinin anlaşılmaya çalışıldığı görülmüştür. Yığılmanın sebebine göre işler başka bir VIP servise, Intern birime ya da standart servise yönlendirilmektedir.
- (24) Demirdöküm markalı bir cihazın satışı sırasında belirli bir garanti süresi belirlenmektedir. Garanti süresinin bitiminde ya da süre henüz bitmeden garanti uzatımı yapılabilmektedir. Söz konusu uzatım işlemi bütün ürünler için Intern birim tarafından gerçekleştirilmektedir. Günümüzde elektronik aletler, beyaz eşyalar gibi birçok cihazın satımı sırasında ya da belirlenen garanti süresi bittiğinde garanti süresi uzatımı yapılabilmektedir. Bu durum 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun çerçevesinde incelenmektedir. Bu bağlamda garanti uzatım işlemleri bakımından herhangi bir rekabetçi endüstriye yer olmadığı açıktır.
- (25) Intern olarak adlandırılan merkez birimin, tüm servis hizmetleri içerisindeki payı yaklaşık %(...) olarak tespit edilmiştir. Bununla birlikte Intern'lerin sadece kombilerin satış sonrası servis hizmetlerini gerçekleştirdiği göz önüne alındığında toplam kombi servis hizmeti içindeki payının %(...) olduğu anlaşılmıştır.
- (26) Yetkili servisler tarafından garanti dışı cihazlara ilişkin verilen servis hizmeti SEROS adı verilen sisteme kaydedilmemektedir. Bu nedenle servislerin verdiği hizmetler kesin sayı olarak bilinmemekte, çağrı merkezine gelen talepler toplam servis hizmetlerinin bir kısmını oluşturmaktadır. Ancak Demirdöküm tarafından gerçekleştirilen yedek parça satışları dikkate alınarak bir değerlendirme yapılması durumunda, kombilere ilişkin yetkili servis hizmetlerinin SEROS üzerinden takip edilebilen hizmetlerin asgari iki katı olacağı tahmin edildiği Demirdöküm yetkilileri tarafından ifade edilmektedir.
- (27) Intern biriminin Türkiye genelinde hizmet sunmadığı, sadece kombilerin satış sonrası servis ile ilgilendiği, İstanbul, Ankara, İzmir, Eskişehir, Bursa ve Kocaeli olmak üzere 6 ilde faaliyet gösterdiği, hâlihazırda (...) kişiden oluştuğu ve birimin kurulduğu yıl olan 2010 yılından bu yana birimde çalışan kişi sayısında belirgin bir artış olmadığı anlaşılmaktadır. Bu haliyle Intern birimin, Demirdöküm'ün yaygın yetkili servis ağına alternatif teşkil edemeyeceği görülmektedir.
- (28) Demirdöküm yetkilileri tarafından da, yetkili servislerinin Demirdöküm markalı cihazların tamir ve bakımı açısından yılların verdiği bir bilgi birikiminin bulunduğu, bu nedenle tamir,

bakım işlerinin çoğunluğunun Intern birimine aktarılmasının kendileri tarafından da tercih edilmeyeceği ifade edilmiştir.

- (29) Öte yandan şikâyet konusu iddialar çerçevesinde Demirdöküm'ün hâlihazırda faaliyet gösteren standart yetkili servisleriyle yapılan görüşmelerde de garanti kapsamında olan cihazlara doğrudan hizmet sunulmadığı, tüketicilerin çağrı merkezi numarasını araması üzerine şikâyetlerin kendilerine yönlendirildiği ifade edilmiştir. Ayrıca kendileriyle görüşülen yetkili servisler, işlerinde herhangi bir azalmanın bulunmadığını, müşteri hizmetlerinin bölgesel yakınlığı gözeterek iş dağılımını gerçekleştirdiğini ve Demirdöküm markalı bütün cihazlara kapasitelerinin elverdiği ölçüde servis hizmeti sunabildiklerini belirtmişlerdir.
- (30) Yukarıda yer verilen bilgiler çerçevesinde; tüketicilerin garanti kapsamı dışında yer alan Demirdöküm markalı ürünlerin satış sonrası servis hizmetleri bakımından yetkili servislere doğrudan başvurabilmesi; Intern biriminin garanti kapsamı içindeki ürünlere, yetkili servis sisteminde bir yoğunluk bulunduğu durumlarda hizmet sunması, zaten anılan birimin kapasitesinin de aksi bir duruma izin vermemesi; kendileriyle görüşülen yetkili servislerin, sistemin yapısına ilişkin herhangi bir şikâyetlerinin bulunmaması hususları dikkate alındığında, Demirdöküm tarafından iş dağılımında yetkili servisler aleyhine rekabeti kısıtlayıcı bir uygulama içinde bulunulmadığı kanaatine varılmıştır.

#### **J. SONUÇ**

- (31) Düzenlenen rapora ve incelenen dosya kapsamına göre, dosya konusu iddialara yönelik olarak 4054 sayılı Kanun'un 41. maddesi uyarınca şikâyetin reddi ile soruşturma açılmamasına OYBİRLİĞİ ile karar verilmiştir.

Başkan  
Prof. Dr. Nurettin KALDIRIMCI

İkinci Başkan  
Prof. Dr. Metin TOPRAK

Doç. Dr. Mustafa ATEŞ

İsmail Hakkı KARAKELLE

Dr. Murat ÇETİNKAYA

(raporlu)  
Reşit GÜRPINAR