

Rekabet Kurumu Başkanlığından,

**REKABET KURULU KARARI**

Dosya Sayısı : 2009-4-171 (Önaraştırma)  
Karar Sayısı : 09-58/1405-367  
Karar Tarihi : 9.12.2009

**A. TOPLANTIYA KATILAN ÜYELER**

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

**B. RAPORTÖRLER** : Serpil YANIK, Recep GÜNDÜZ, Canan KARAMANOĞLU

**C. ŞİKÂYET EDEN** : - Eskişehir Ticaret Odası Genel Sekreteri Ali VAROL  
İki Eylül Cd. No:28/6 26010 Eskişehir  
- Resen

20 **D. ŞİKÂYET EDİLEN:** - Reysaş Taşıt Muayene İstasyonları Yapım ve İşletim A.Ş.  
Elmas Cd. No:6 Samandra Kartal/İstanbul  
- TÜVTURK Taşıt Muayene İstasyonları Yapım ve İşletim  
A.Ş.  
Büyükdere Cd. No:255 Nurok Plaza A Blk. K:17-18  
Maslak/İstanbul  
- Sanset Sigorta Acenteliği Ltd. Şti.  
Profilo Binası Cemal Sahir Sk. No:26/28 Kt:3 34394  
Mecidiyeköy/İstanbul

30 **E. DOSYA KONUSU** : Araç muayene hizmetleri pazarındaki hakim durumun sigortacılık pazarında kötüye kullanılmak suretiyle 4054 sayılı Rekabetin Korunması Hakkında Kanun'un ihlal edildiği iddiası.

**F. İDDİALARIN ÖZETİ:** Önaraştırma konusu olay, kara yolunda seyreden motorlu ve motorsuz araçların periyodik muayene hizmetleri imtiyazını devralan TÜVTURK'un bu hizmetin alt işletmeciler tarafından verilmesini sağlamak üzere imzaladığı "Alt İşletim Sözleşmesi" çerçevesinde faaliyet gösteren alt işletici Reysaş'ın müşterilere ait bilgileri toplaması ve bu bilgileri sigortacılık faaliyetlerinde kullanmasıdır.

40 **G. DOSYA EVRELERİ:** Kurum kayıtlarına 10.8.2009 tarih ve 5658 sayı ile giren başvuru üzerine hazırlanan 10.9.2009 tarih ve 2009-4-171/İİ-09-RG sayılı İlk İnceleme Raporu, 16.9.2009 tarih ve 09-42 sayılı Kurul toplantısında görüşülmüş ve 4054 sayılı Kanun'un 4. ve 6. maddelerinin ihlaline ilişkin bir soruşturma açılmasına gerek olup olmadığının belirlenmesi amacıyla, Kanun'un 40/1. maddesi uyarınca önaraştırma yapılmasına 09-42/1085-M sayı ile karar verilmiştir.

## 09-58/1405-367

İlgili karar uyarınca düzenlenen 2.12.2009 tarih ve 2009-4-171/ÖA-09-SY sayılı Öneri Raporu 7.12.2009 tarih ve REK.0.08.00.00-110/425 sayılı Başkanlık önerisi ile 09-58 sayılı Kurul toplantısında görüşülerek karara bağlanmıştır.

- 50 **H. RAPORTÖR GÖRÜŞÜ:** İlgili Rapor'da;
- İşletici TÜVTURK Taşıt Muayene İstasyonları Yapım ve İşletim A.Ş. (TÜVTURK)'nin şikâyet konusu iddialara ilişkin olarak herhangi bir belirleyici etkisi olmadığından, 4054 sayılı Kanun bakımından Reysaş'ın eylemlerinden sorumluluğu bulunmadığı,
  - Reysaş Taşıt Muayene İstasyonları Yapım ve İşletim A.Ş. (Reysaş)'nin, sigortanın belli bir acenteden yaptırılmış olması halinde araç muayene hizmetini kolaylaştırmak şeklinde bağlama yoluyla, araç muayene hizmetlerindeki hâkim durumunu sigortacılık pazarında kötüye kullandığına dair yeterli delil olmadığı,
  - 60 - Reysaş'ın, anket usulüyle müşteri bilgileri toplayarak bu bilgileri Sanset Sigorta Acenteliği Ltd. Şti. (Sanset)'ye sağlaması ve bu şirket tarafından bu bilgilerin sigortacılık pazarında kullanılması eyleminin potansiyel olarak Kanun'un 6. maddesi anlamında hâkim durumun kötüye kullanılması olarak değerlendirilebileceği, ancak, uygulamanın sona ermiş olması, altı ay gibi kısa bir süre uygulanmış olması ve ilgili pazarların rekabetçi yapısı üzerinde önemli bir olumsuz etki göstermemiş olması dolayısıyla Kanun'un 41. maddesi uyarınca Reysaş hakkında soruşturma açılmasına gerek olmadığı,
  - Bununla beraber, Sanset ve Reysaş'ın anket yoluyla elde etmiş oldukları bilgileri hala kullanma imkânına sahip oldukları göz önüne alınarak, adı geçen teşebbüslere söz konusu bilgilerin ticarî amaçla rekabeti sınırlayacak şekilde kullanılmaması konusunda 70 Kanun'un 9. maddesinin üçüncü fıkrası uyarınca görüş gönderilmesinin yerinde olacağı hususlarına yer verilmiştir.

## I. İNCELEME VE DEĞERLENDİRME

### I.1. İlgili Pazar

#### I.1.1. İlgili Ürün Pazarı

Şikâyet konusu çerçevesinde ilgili iki ürün pazarı tespit edilmiştir.: Birincisi "kara yolunda seyreden motorlu ve motorsuz araçların teknik muayene hizmeti ", ikincisi ise şikâyete konu eylemin özellikle zorunlu trafik ve kasko branşlarına ilişkin olması nedeniyle, "sigortacılık hizmetleri" pazarının alt pazarları olan "trafik" ve "kasko" pazarlarıdır.

- 80 **I.1.2. İlgili Coğrafi Pazar**
- Şikâyete konu uygulamanın gerçekleştiği Eskişehir il sınırları içinde imzaladığı alt işletim sözleşmesi ile araç muayene hizmetlerini elinde bulunduran firma Reysaş'tır. Reysaş aynı zamanda Bartın, Kastamonu, Karabük ve Zonguldak il sınırları içinde de araç muayene hizmetlerini elinde bulundurmaktadır. Şikâyet dilekçesinde rekabet ihlali olduğu iddia edilen uygulama aynı alt işletici tarafından araç muayene hizmetlerinin gerçekleştirildiği diğer illerde de söz konusu olduğundan ilgili coğrafi pazar "Eskişehir, Bartın, Kastamonu, Karabük ve Zonguldak" illerini kapsamaktadır.

- 90 Sigortacılık hizmetlerinde ise sigorta şirketlerinin telefon-internet kanallarıyla tüm ülke genelindeki müşterilere ulaşabildikleri dikkate alınarak, ilgili coğrafi pazar, sigorta

## **09-58/1405-367**

şirketleri açısından “Türkiye” olarak belirlenmiştir. Bununla beraber acenteler açısından pazar daha dar olarak il bazında tespit edilmiştir.

### **I.2. Yapılan Tespitler ve Deliller**

#### **I.2.1. TÜVTURK Kuzey, TÜVTURK Güney ve TÜVTURK İstanbul Taşıt Muayene İstasyonları Yapım ve İşletim A.Ş.**

100 TÜVTURK Kuzey ve TÜVTURK Güney motorlu ve motorsuz kara nakil vasıtalarının zorunlu fenni muayenesi hizmetinin imtiyaz verme yolu ile özelleştirilmesi işlemi neticesinde, münhasıran İmtiyaz Sözleşmesi kapsamında yer alan hizmetleri sunmak amacıyla Doğu Grubu, Akfen Grubu ve TÜV Grubu tarafından kurulmuş ortak girişim şirketleridir. TÜVTURK İstanbul ise, 2.6.2008 tarihinde TÜVTURK Kuzey ile yapmış olduğu Alt İşletim Sözleşmesi uyarınca İstanbul il sınırları içerisinde muayene istasyonlarının işletilmesi için kurulmuştur.

Ancak Rekabet Kurulu'nun 16.9.2009 tarih ve 09-42/1053-266 sayılı karar ile izin verdiği işlemle Afken Grubu ortaklıktan çekilmiş ve tüm hisselerini European Testing Services S.a.r.l tarafından kontrol edilen Test Taşıt Muayene İstasyonları Yapım ve İşletim A.Ş.'ye devretmiştir.

#### **I.2.2. Reysaş Taşıt Muayene İstasyonları İşletim A.Ş.**

110 2007 yılında kurulan Reysaş, TÜVTURK ile imzaladığı Alt İşletim Sözleşmesi ile TÜVTURK'ün iş ortağı olmuştur. Reysaş, Eskişehir, Zonguldak, Kastamonu, Karabük ve Bartın illerinde trafik ve araç güvenliğine katkı sağlamak amacı ile hizmet vermektedir. İşlettiği TÜVTURK Araç Muayene İstasyonları sırasıyla Eskişehir Merkez İstasyonu, Eskişehir Sivrihisar İstasyonu, Zonguldak Merkez İstasyonu, Zonguldak Ereğli İstasyonu, Kastamonu Merkez İstasyonu, Kastamonu Tosya İstasyonu, Karabük Merkez İstasyonu ve Bartın Merkez İstasyonu'dur.

120 Reysaş'ın en büyük ortağı olan Reysaş Lojistik ve Taşımacılık A.Ş. 1990 yılında Ankara'da 12 araçlık filosuyla ticari faaliyetlerine başlamıştır. Şirket, lojistik ve taşımacılık olmak üzere iki ana alanda faaliyet göstermektedir. Reysaş'ın ürün portföyünde, oto taşımacılığı, lojistik, uluslararası taşımacılık, akaryakıt taşımacılığı, forwarding ve depolama hizmetleri bulunmaktadır. Yurtiçi faaliyetlerinde lojistik hizmetlerinin yanı sıra, yurtdışı taşımacılığa da başlayan Reysaş, uluslararası alanda Hollanda'dan Kazakistan'a kadar faaliyet göstermektedir. Reysaş faaliyet alanına 2005 yılında demiryolu taşımacılığını da eklemiştir.

### **I.2.3. Tespitler**

Önaraştırma aşamasında yapılan yerinde incelemelerde elde edilen bilgi ve belgeler aşağıda sunulmuştur:

#### **I.2.3.1. TÜVTURK Yetkilisi ile Yapılan Görüşme ve Elde Edilen Belgeler**

##### **I.2.3.1.1. TÜVTURK Yetkilisi ile Yapılan Görüşme**

130 TÜVTURK Kuzey/Güney Araç Muayene İstasyonları Yapım ve İşletim A.Ş. yetkilisi raportörlerle yaptığı görüşmede konuya ilişkin olarak aşağıdaki hususları ifade etmiştir:

- TÜVTURK Kuzey, Özelleştirme İdaresi Başkanlığı ve Ulaştırma bakanlığı ile imzalamış olduğu imtiyaz sözleşmesi kapsamında 15.8.2007 tarihinden itibaren 20 yıl süre ile 1.

## 09-58/1405-367

Bölgede araç muayene hizmetlerinin sunulması imtiyazını elinde bulundurmakta olup, hâlihazırda Türkiye’de Kuzey Bölgesi olarak tayin edilen bölgede toplam 45 ilde 28 adet şirket ile Güney olarak tayin edilen ikinci bölgede ise 36 ilde toplam 21 şirketle alt işletim sözleşmeleri bulunmaktadır. TÜVTURK, münhasıran 2918 Sayılı Karayolları Trafik Kanunu, Yönetmelik ve diğer mevzuat hükümlerine uygun olarak karayolunda seyreden motorlu ve motorsuz araçların periyodik muayene işlemi ile Araçların İmal Tadil ve Montajı Hakkında Yönetmelik ve Sanayi ve Ticaret Bakanlığının ilgili diğer yönetmelikleri kapsamında yapılması gerekli olan araç muayenelerini yapmak zorundadır. Münhasır olamamak ve İdare (Ulaştırma Bakanlığı) tarafından yetkilendirilmek koşuluyla, mevzuata uygun olarak yola elverişlilik muayene belgeleri düzenlemek, yine münhasır olmamak üzere, "Trafikte Seyreden Motorlu Kara Taşıtlarından Kaynaklanan Egzoz Gazı Emisyonlarının Kontrolüne Dair Yönetmelik" kapsamında Ulaştırma Bakanlığı ve Çevre ve Orman Bakanlığı tarafından yetkilendirilmek koşuluyla egzoz gazı emisyon ölçümleri de yapabilmektedir. Yola elverişlilik muayenesine henüz yapılmıyor, ancak yakın zamanda başlanması öngörülmüyor.

- Reysaş, Türkiye’de 1. Bölge’de Eskişehir, Karabük, Zonguldak, Kastamonu ve Bartın illerinde alt işletici olarak faaliyet göstermektedir. Reysaş’ın müşterilerden telefon ve iletişim bilgileri ile müşterisi oldukları sigorta şirketi hakkında bilgi talep ettiği hususu TÜVTURK’e de yansımıştır. Bu şikâyetler üzerine Reysaş müteaddit defalar yazılı (e-posta yoluyla) ve şifahi olarak uyarılmıştır. Bu uyarılar üzerine anılan şirket, söz konusu faaliyetlerini durdurduğunu bildirmiştir. Öte yandan Reysaş’ın Eskişehir merkez istasyonundaki bu uygulamasında ötürü Ulaştırma Bakanlığı tarafından TÜVTURK’e idari para cezası uygulanmıştır. Bunun üzerine, Reysaş’a noter marifetiyle ihtar gönderilmiş ve söz konusu ceza fatura edilmiştir.

TÜVTURK şirket politikası olarak yetkili olduğu faaliyetler dışında herhangi bir alanda faaliyet göstermediği gibi alt işleticilerin bu faaliyetleri göstermesine de izin vermemektedir.

TÜVTURK araç muayene hizmetleri kapsamında topladığı tek bilgi, araçların hasar bilgileri olup, söz konusu bilgiler alt işleticilerin bilgisayar verilerinin TÜVTURK’te toplanması şeklinde oluşturulmaktadır. TÜVTURK ise, söz konusu bilgileri Ulaştırma Bakanlığı’na rapor etmekte ve kesinlikle ticari ortakları da dâhil olmak üzere üçüncü kişilere sunmamaktadır. Nitekim bir Şirket ortağının bu yöndeki bir talebi reddedilmiştir.

### **I.2.3.1.2. TÜVTURK Kuzey/Güney Araç Muayene İstasyonları Yapım ve İşletim A.Ş.’de Elde Edilen Belgeler**

TÜVTURK’te yapılan yerinde incelemeler sırasında aşağıdaki belgelere ulaşılmıştır:

- TÜVTURK tarafından Ulaştırma Bakanlığı’na gönderilen 21.8.2009 tarih ve 1136 sayılı sayılı, Eskişehir Araç muayene İstasyonu konulu yazıda;

*“Eskişehir Ticaret Odası (ETO) yazısında araç muayene hizmeti verilmesi esnasında tüm araç sahiplerinden anket adı altında araçların trafik sigortaları ev kasko sigortalarına ilişkin poliçe bilgilerinin talep edildiği ifade edilmekte ve ilgi yazınızın tebliğ tarihinden itibaren yedi gün içinde savunmamızın gönderilmesi istenmektedir.*

*İstasyonumuzdan ve TÜVTURK alt işleticisi olan Reysaş’tan edinilen bilgiler doğrultusunda Eskişehir Ticaret Odası’nın talebi ve Bakanlığınızın uygulamanın durdurulması gerektiği yönündeki talimatını takiben 16.7.2009 tarihi itibari ile söz konusu anket çalışmalarına derhal [son verilmiş] sonra ETO’nun Bakanlığınıza ilgi yazısı ile*

**09-58/1405-367**

180 durumu intikal ettirmesi üzerine alt işleticimiz ETO'ya durdurma işlemini bu defa yazı ile bildirmiş ve ETO'nun yazısı ile faaliyetin durdurulduğu ve herhangi bir anket uygulamasının yapılmadığı ifade edilmiştir.

Sonuç itibariyle 16.7.2009 tarihinden itibaren söz konusu anket uygulamasının kaldırıldığı tespit edilmiştir.”

ifadeleri yer almaktadır.

- Eskişehir Ticaret Odası tarafından ilgili makama yönelik olarak düzenlenen 19/8/2009 tarih ve 12870 sayılı yazıda anket uygulamasına son verildiğine ilişkin olarak; “Odamız tarafından oluşturulan komisyon üyelerinin ilgili şirketin mahallinde yaptığı incelemelerde şirketin hizmet alan araç sahiplerine anket uygulamasının yapılmadığını tespit etmişlerdir.” ifadesi yer almaktadır.

- Ulaştırma Bakanlığı tarafından TÜVTURK'e gönderilen 29.7.2009 tarih ve 10460 sayılı yazıda;

“... firmanızın veya alt işleticilerin hem mer'i sigorta mevzuatı hem de buna uygun olmayan anonim şirket ana sözleşmeleri nedeniyle araç muayene istasyonlarında sigorta acenteliği yapılmasının mümkün olmadığından bahsedilerek, söz konusu hizmetin sigorta acenteliği konusunda yetkili ve en az üç sigorta şirketinin temsilciliğini haiz bulunan üçüncü şahıslar marifetiyle verilebilmesi hususunda görüş talep edilmektedir.

200 Araç muayene istasyonlarında, sigorta acenteliği hizmetinin özellikle firmanız veya alt işleticiler tarafından verilmesi, istasyonlarda üçüncü şahısların sigorta acenteliği ve buna benzer işlerle iştigal edemeyeceklerinin bilinmesi hususunda gereğini rica ederim.”

ifadeleri yer almaktadır.

- TÜVTURK tarafından Reysaş'a Beşiktaş Yedinci Noterliği marifetiyle gönderilen ihtarnamenin ilgili kısımlarında;

“... ”

210 Durum böyle olmakla birlikte aynı araç muayene istasyonunda Eskişehir Ticaret Odasının 3.8.2009 tarih ve 12230 sayılı yazısı ile araç sahiplerinden anket adı altında bütün araç sahiplerinden zorunlu olan trafik mali sorumluluk sigortası ile ihtiyari olan kasko sigortalarına ilişkin bilgilerin şirketiniz tarafından sorgusuz sualsiz alındığının ve bu durumun sigorta acenteliği konusunda haksız rekabete neden olduğunun tespit edildiği ve bu durumun Araç Muayene İstasyonlarının Açılması, İşletilmesi ve Araç Muayene hakkında Yönetmelik'in araç muayene istasyonları ve muayene kanallarının kurulu bulunduğu arazi üzerinde ayrı bir bölüm halinde yer alacağı ve bu bölümün araç muayenesi dışında başka bir amaç veya ticari faaliyet için kullanılmayacağına ilişkin 6. maddesinin (c) bendine aykırı olduğu gerekçesiyle şirketinizden temin edilen bilgi ve belgeler doğrultusunda yapılan ekli savunma kabule şayan görülmeyle Bakanlıkça şirketimiz aleyhine ..... trafik idari para cezası uygulanmıştır.

...

220 Şirketçe hiçbir ihmal ve kusurumuz bulunmamasına rağmen mer'i mevzuat kapsamında alt işleticinin yükümlülüklerini yerine getirmemesinden işleticinin de sorumlu olması karşısında söz konusu araç muayene istasyonu ile ilgili olarak, imtiyaz sözleşmesi ve meri mevzuata aykırılık oluşturan uygunsuzluklarınız nedeniyle, şirketimizin kurumsal kimliğinin zedelenmesi bir yana, UBAK nezdinde zor duruma düşürülmesi ve her şeyden

**09-58/1405-367**

önemlisi imtiyazın kaybedilmesi riski ile karşı karşıya kalınmış olup aleyhimize uygulanabilecek cezai yaptırımlar nedeniyle de büyük zarar ve ziyana uğranılması kaçınılmazdır. ... Cezaların tarafınıza fatura edileceğini ihtar ederiz.”

ifadeleri yer almaktadır.

- ..... tarafından 7.9.2009 tarihinde .....’e gönderilen e-posta mesajında;

230 “ Sn ..... ile Sn. .... arasında Ankara’da yapılan 31.8.2009 tarihli görüşmede değinilen konulara ilişkin olarak Sn ..... tarafından Sn .....’a gönderilen yazı ekteki gibidir.”

denilmektedir. Söz konusu ileti ekinde gönderilen belgede;

“UBAK tarafından düzenlenen idari cezalar ve sonuçları hakkında bilgi verilerek, tüm alt işleticilerimiz ile birlikte, Reysaş’ın araç muayene yönetmelik ve genelgelere uymak üzere azami dikkat ve çaba sarf etmeleri gerekliliği belirtildi.”

ifadesi mevcuttur.

- ..... tarafından 10.3.2009 tarihinde .....’a gönderilen ve “CRM Uygulamasının Durdurulması” konulu e-posta mesajında;

240 “size 3.2.2009 tarihli gönderdiğim e-postada CRM (Müşteri Bilgileri) alınması ile ilgili gerekçelerimizi bildirmiştim. Yön. Kur. Bşk.mız ..... bölgemizde daha iyi hizmet verilebilmesi için bu bilgilerin alınmasını istemektedir. Daha iyi bir hizmet verebilmek için başlatılan bu uygulamanın neden iptal edilmesi gerektiğini anlayamadık. Konunun Sn ..... ile görüşülerek uygulamanın durdurulması yönündeki talebimizin iletilmesi ve tarafımıza bilgi verilmesini rica ederiz.”

ifadeleri mevcuttur. Söz konusu e-postaya cevaben aynı tarihte ..... tarafından gönderilen e-posta iletilisinde;

“Bunu halletmiştik geçen ay. .... bey’e iletin lütfen standart dışı bir uygulamadır bu yapılan. Durdurulsun lütfen.”

250 ifadeleri mevcuttur. Son olarak ..... tarafından 10.3.2009 tarihinde yine .....’a gönderilen e-posta mesajında;

“Yön. Kur. Bşk. .... Sn. .... ile CRM Uygulaması konusunu görüşmüşlerdir. İstasyonlarımızda müşteri memnuniyeti amaçlı alınan bu bilgilerin alınmasına devam edilecektir.”

ifadeleri mevcuttur.

- ..... tarafından 31.7.2009 tarihinde Doğu Otomotiv Yetkilisi .....’na gönderilen yazıda;

260 “26 Mayıs 2009 tarihli başvurunuzla ilgili olarak UBAK’a yaptığımız sözlü ve akabinde resmi başvurumuza ne yazık ki olumlu yanıt alınamamıştır. Araç muayene istasyonlarının açılması işletilmesi ve araç muayenesi hakkındaki yönetmeliğin Bilgilerin Gizliliği başlıklı 20/A maddesinde “İşletici veya alt işleticinin kullanımına açılan araçlara ilişkin yerler ve bilgiler Bakanlığın onayı alınmadan üçüncü kişilere açıklanamaz, verilemez, kullanılamaz.” hükmü uyarınca paylaşımı ancak Bakanlık iznine tabi olan bu bilgileri “daha kaliteli hizmet verme amaçlı” istem ve niyetinize saygı duymakla birlikte bu aşamada veremediğimiz için özür dileriz.”

denilmektedir.

## 09-58/1405-367

- ..... tarafından 1.7.2009 tarihinde .....'ya gönderilen "müşteri aramaları hakkında" konulu e-posta mesajında aşağıdaki ifadeler mevcuttur:

270 *"TÜVTURK Taşıt Muayene İstasyonları Yapım ve İşletim A.Ş. tarafından tarafımıza iletilen talimat gereğince; ikinci bir yazılı talimata kadar toplamış olduğumuz verilerden hareketle alınan bilgiler ile Reysaş Sigorta olarak müşteri aramalarının yapılması ve bu arama sonucunda poliçe üretimi durdurulmuştur.*

*Bu konuda gerekli önlemlerin alınması ve ilgili personelin talimata uyması hususunda bilgilendirilmesini rica ederim."*

### I.2.3.2. Reysaş ile Yapılan Görüşme ve Elde Edilen Belgeler

#### I.2.3.2.1. Reysaş Taşıt Muayene İstasyonları Yapım ve İşletim A.Ş. ile Yapılan Görüşme

Reysaş yetkilisi konu hakkında aşağıdaki hususları ifade etmiştir:

280 - Söz konusu uygulamaya, 2009 yılı Şubat Ayı sonunda, müşteri memnuniyetinin sağlanması için başlanmış olup, araç muayene bitiş tarihinden bir ay önce SMS, e-posta ya da mektupla haber verilmesi, trafik poliçe bitiş tarihinden bir ay önce bilgi verilmesi, müşterilerin doğum günleri ve meslek günlerinin kutlanması, doğal afet ve benzeri durumlarda kan anonsu yapan hastanelere bilgi verilmesi amaçlanmıştır. Bu uygulama ilk olarak Eskişehir ilinde başlatılmış, diğer illerde de başlama kararı alındığı halde, gelen şikâyetler üzerine durdurulmuştur.

290 - Muayene istasyonlarının üzerinde TÜVTURK'ün üst hakkı bulunmaktadır. Araç muayene hizmetleri dışında sair hizmetlerin (boya koruma, bozuk para ile çalışan makineler, temizlik, kafeterya, vb.) verilmesi istasyon kanalları ve idari bina dışında olmak kaydıyla, Ulaştırma Bakanlığı tarafından yayımlanan genelge ile serbest bırakılmıştır. Anılan genelgeden önce Şubat 2009 sonu itibariyle söz konusu bilgiler, kendi rızası ile vermek isteyen müşterilerden toplamaya başlanmıştı. Bu konuda istasyon amirlerine, anket bilgilerinin gönüllülük esasına göre alınacağı ve amacın aracın muayene bitiş tarihini hatırlatmak olduğu yönünde müşterilere bilgi verme talimatı verilmiştir. Ardından 17.8.2009 tarihinde, Eskişehir Ticaret Odası (ETO) tarafından Eskişehir istasyonunda anket uygulamasının neden yapıldığı Reysaş'a sorulmuştur. Yukarıdaki gerekçeleri içeren bir yazı ile bu talebe cevap verilmiştir. TÜVTURK, ETO tarafından bu uygulamanın yerinde görülmek ve incelemelerde bulunmak amacıyla bir görevli gönderdiğini belirtmiş ve söz konusu uygulamanın durdurulduğunu ETO'nun onayladığı bir yazı gönderilmesi talebinde bulunmuştur. Bu yazı alınarak savunma dosyamıza konulmak üzere TÜVTURK'e iletilmiştir. TÜVTURK tarafında açılan itiraz davasında uygulamaların durdurulduğuna dair kanıt olarak söz konusu belge sunulmuştur.

300

#### I.2.3.2.2. Reysaş Taşıt Muayene İstasyonları Yapım ve İşletim A.Ş.'de Elde Edilen Bilgiler

Reysaş'ta yapılan yerinde incelemelerde aşağıdaki belgelere ulaşılmıştır:

- ..... tarafından 18.8.2009 tarihinde ETO'ya gönderilen yazıda;

*"... Odanız üyelerinden gelen tepkiler doğrultusunda müşteri bilgilerinin alınmasının durdurulmasına karar verilmiştir. ... Firmamız UBAK denetiminde faaliyet gösterdiği için*

## 09-58/1405-367

310 *bakanlığa bu durumun açıklanması adına, odanız tarafından bakanlığa verilmek üzere yazılı bir açıklamanın uygun olacağını düşünüyoruz.*” ifadesi bulunmaktadır.

- ..... tarafından 2.7.2009 tarihinde .....’a gönderilen e-posta mesajında; ETO tarafından kendisine konuya ilişkin soruları içeren bir yazı gönderildiğini, ancak sorulara verdiği cevapların inandırıcı olmadığını belirtmiştir.

- Reysaş’ta yapılan yerinde incelemede elde edilen, .....’e gönderilen 15.7.2009 tarihli ve ..... imzalı belgede; Bakanlık yetkililerinin müşteri bilgilerinin alınmasının ve müşterilerle görüşülmesinin durdurulmasını istedikleri belirtilmiştir.

- Reysaş’ta yapılan yerinde incelemelerde elde edilen “anket” adlı çalışmanın içeriğinde yer alan bilgiler şöyledir:

- |     |  |   |
|-----|--|---|
| 320 | - Araç Bilgileri<br>İstasyon Adı<br>Plaka No<br>Muayene Tarihi<br>Araç Cinsi<br>Markası<br>Model Yılı        | - Trafik Sigorta Bilgileri<br>Sigorta Şirketi<br>Trafik Sigortası Başlangıç Tarihi<br>Trafik Sigortası Bitiş Tarihi                               |
| 330 | - Kasko Sigorta Bilgileri<br>Sigorta Şirketi<br>Kasko Sigorta Başlangıç tarihi<br>Kasko Sigorta Bitiş Tarihi | - Araç Sahibine İlişkin Kişisel Bilgiler<br>Adı Soyadı<br>Doğum tarih<br>Sabit Telefon<br>Cep Telefonu<br>Adres<br>Meslek<br>Kan Grubu<br>E posta |

### **I.2.3.3. Reysaş Eskişehir Araç Muayene İstasyonunda Yapılan Görüşme ve Elde Edilen Belgeler**

#### **I.2.3.3.1. Reysaş Eskişehir Araç Muayene İstasyonunda Yapılan Görüşme**

340 Şirket yetkilisi raportörlerle yaptığı görüşmede aşağıdaki hususları ifade etmiştir:

- Araç muayene istasyonunun içinde araç muayene hizmeti dışında hiçbir ticari faaliyet yürütülmemektedir. 2009 yılı Nisan Ayı itibariyle araç muayene işlemleri sırasında müşterilerden, gönüllülük esasına göre yapılan anketle; trafik sigortası (ilk önce zorunlu trafik sigortası ile ilgili iken daha sonra kasko ile ilgili bilgiler de alınmaya başlandı), kan grubu, telefonu muayene bitiş tarihi gibi çeşitli bilgiler toplanmaya başladı. Hedef müşteriye muayene bitiş tarihi, sigorta bitiş tarihi gibi hususlarda bilgi vermektir. Ancak müşterilerden ve ETO’dan sigorta bilgilerinin toplanmasının haksız rekabet oluşturduğuna ilişkin şikâyetler gelmeye başladı. Bu şikâyetlere cevap verildi, ancak konu Ulaştırma Bakanlığı’na intikal etti ve Bakanlık bu eylemleri hukuka aykırı bulduğu için ceza kesildi.

350 - TÜVTURK’ün bu uygulamaya dair bilgisi yoktu, şikâyet sonrasında haberdar oldular. 16.7.2009 tarihi itibariyle Ulaştırma Bakanlığı’nın verdiği ceza öncesinde müşteri bilgisi toplanması durdurulmuştu. TÜVTURK denetçilerinin rutin denetimleri esnasında



## 09-58/1405-367

uygulamayı TÜVTURK'e bildirmeleri ve anılan şirketin bu hususta Reysaş'ı uyarması da cezadan önce bilgi toplamayı bırakmış olmamızda etkili olmuştur.

- Reysaş yönetiminin isteği üzerine böyle bir uygulamaya gidildi. Reysaş'a ait diğer illerdeki istasyonların durumu hakkında bilgimiz bulunmamaktadır.

360 - Muayeneye gelen araçların anketi doldurma oranı yaklaşık %40'tır. Anketin yapılmasının amacı müşteriye süresi dolan trafik sigortası ve araç muayenesi hakkında bilgi vermek ya da doğum günlerinde mesaj atarak müşteri memnuniyetinin sağlanmasıydı. Resmi araçların, filo halinde gelen araçların veya takipçiler aracılığıyla gelen araçların anketi doldurması söz konusu değildi. Toplam araçların yaklaşık %30'u trafik takipçileri tarafından getiriliyordu, bunlar da ankete katılmıyordu.

Görüşmede ayrıca, Reysaş'ın sigortacılıkla ilgili bir birimi olmadığı; Ulaştırma Bakanlığının kendi mevzuatı çerçevesinde, muayene hizmetinin verildiği fiziki bölüm dışında ayrı bir bölümde olmak kaydıyla (örneğin otopark) Reysaş'ın ya da Reysaş'la anlaşmalı başka bir sigorta şirketinin faaliyet göstermesine karşı çıkmadığı belirtilmiştir.

### 1.2.3.3.2. Reysaş Eskişehir Muayene İstasyonunda Elde Edilen Belgeler

370 Yapılan yerinde incelemede aşağıdaki belgelere ulaşılmıştır:

- .....'ın bilgisayarından alınan 20 Şubat 2009 tarihinde ..... tarafından gönderilen "müşteri bilgileri" konulu e-posta mesajında gerekirse fazla mesai yapılarak müşteri bilgilerinin hazırlanması istenilmektedir.

Yukarıdaki e-postaya ..... tarafından 23.2.2009 tarihinde gönderilen cevabın ekinde yer alan Excel dosyalarında aracın plakası, muayene tarihi, araç cinsi, model yılı, müşterinin adı-soyadı, doğum tarihi, mesleği, adres ve telefonu ile e-posta adresi gibi bilgileri içeren boş bir tablo örneği gönderilmektedir.

380 - .....'ın bilgisayarından alınan 27.2.2009 tarihinde ..... tarafından gönderilen "FW: müşteri bilgileri formu revize" konulu istasyon amirlerine gönderilen e-posta mesajında, Yönetim Kurulu Başkanı. .... ile yapılan toplantıda, alınmakta olan diğer bilgilerin yanı sıra araçlara ait trafik ve (varsa) kasko sigorta poliçelerine ait bilgilerin de alınmasına karar verildiği; bu uygulamadaki amacın, araç muayenelerine 1 ay kala müşterilere haber vermek, böylece muayeneye gelmeden önce yaptırıp gelmelerini sağlamak ve bölgedeki araç portföyü hakkında detaylı ve doğru bilgi sahibi olmak suretiyle daha iyi hizmet verebilmek olduğu belirtilmiştir. Mesajda ayrıca, söz konusu bilgilerin 2.3.2009 tarihinden itibaren doğru ve mümkün mertebe tam olarak alınmasının zorunluluğu dile getirilmiştir.

390 - .....'ın bilgisayarından alınan, 15.5.2009 tarihinde Sanset Sigorta Acenteliği'nde çalıştığı anlaşılan ..... tarafından gönderilen "SRY Sigorta-Eskişehir" konulu e-posta mesajında;

"..... Hanım,

*Eskişehir istasyonda'ki arkadaşımız istasyon internet bağlantısını kullanarak tramer ve gmail'e girip hemen fiyat vermesini sağlamamız lazım. Bu konuda acil yardımlarınızı bekliyoruz. ...*

ifadeleri bulunmaktadır.

- Eskişehir İstasyon Amir Yrd. ....'nin bilgisayarından alınan, Karabük İstasyon Amir Yardımcısı imzasıyla .....'nin 18.6.2009 tarihinde .....'a gönderdiği e-postanın

**09-58/1405-367**

400 ekinde bulunan "17.6.2009" isimli Excel dosyasının içeriğinde; Karabük istasyonunda muayeneye gelen araçların plakası, araç cinsi, markası, model yılı, trafik sigortası şirketi ve trafik sigorta başlama ve bitiş tarihi ile sigorta tutarlarına; ayrıca müşterilere ait ad-soyad, doğum tarihi, sabit telefon, cep telefonu, adres, mesleki T.C. kimlik no ve vergi dairesi gibi bilgilerin yer aldığı görülmektedir. Veritabanı dosyasında, trafik sigortasına benzer şekilde kasko sigorta şirketi, başlama bitiş süreleri ve tutarlarına ilişkin bölümler olsa da bu kısımlar doldurulmamıştır.

410 - .....'ın bilgisayarından alınan .....tarafından 22.6.2009 tarihinde .....'a gönderilen e-posta mesajında; sigorta şirketinin uygulamalarında sorunlar yaşandığı, bir müşterinin oğlundan telefon görüşmesinde kredi kartı numarası alındığı, bu nedenle müşterinin ve çalıştığı sigorta acentesinin, gizli müşteri bilgilerinin paylaşıldığı gerekçesiyle suç duyurusunda bulunmak istediği; böyle bir şikâyetin yapılması halinde TÜVTURK'ün tepkisinin sert olacağı; ayrıca söylendiği iddia edilen "*bir dahaki muayenede kolaylık sağlanması*"na ilişkin vadin normal olmadığı ifade edilmiştir.

Yukarıdaki e-postaya ..... tarafından 23.6.2009 tarihinde gönderilen cevapta ise;

*"... Tek yol istasyonda görevlendirilen Sigorta Personelinin çalışmalarına çaktırmadan devam etmesi ve Şehir Merkezlerinde açılacak bürolarda polişe düzenlenmesi gibi gözüküyor. ...*

*Diğer bir önemli konu ise (aslında en önemli konu) sigortanızı bizde yaptırırsanız "bir sonraki muayenede kolaylık sağlarız" gibi bir vaatte bulunulmasıdır. (Böyle bir durum oldu ise eğer. Bu bilindiği gibi Bakanlık ve TÜVTURK'ün üzerinde en çok durduğu konudur.)"*

420 ifadelerine yer verilmiştir.

Aynı belgede yer alan tarafların birbirine yönlendirdikleri Sanset Sigorta Acentesi personeli tarafından 23.6.2009 tarihli diğer bir e-postada:

*"Konuşmaları birebir ben de takip ediyorum. Bugüne kadar böyle bir şey söylendiğini duymadım, bir ihtimal organik bağımsız olduğundan söz edilmiş olabilir. Bey sitemlerinde haklı olabilirler fakat muayene konusunda yardımcı olmak vb söylemler de yanlış değil. Kişilerin adına randevu almak, hatırlatma yapmak ta ileride bu ekibin işlerinden birisi haline gelebilir. Sonuçta, bu ekip tamamen size ve Reysaş a bağlı. Bey uygun olursa tekrar yüz yüze görüşerek konuyu açıklamak ve bu konuda desteğini almak isterim.*

430 *Not: Bütün telefon kayıtları zaten arşivleniyor."*

denilmektedir.

- .....'ın bilgisayarından alınan 24.6.2009 tarihinde Tosya İstasyon Amiri ..... tarafından gönderilen e-posta mesajı aşağıdaki şekildedir:

*"Tamamen haklısınız bu durum bu şekilde gelişirse (muayenede kolaylık ne demek?) bunun mantıklı bir açıklaması olmaz. Durum çok ciddi. Belirttiğiniz gibi yakın gelecekte bu durumla bizlerde karşılaşacağız. Acil önlem alınması gerekmektedir..."*

- .....'ın bilgisayarından alınan 26.6.2009 tarihinde Ereğli İstasyon Amiri ..... tarafından gönderilen e-posta mesajında da; kredi kartı bilgilerinin istenmesine ilişkin müşteri şikâyeti dile getirilmiştir.

## 09-58/1405-367

440 - .....’ın bilgisayarından alınan 1.7.2009 tarihinde ..... tarafından gönderilen e-posta mesajında:

*“TÜVTURK Taşıt Muayene İstasyonları Yapım ve İşletim A.Ş. tarafından tarafımıza iletilen talimat gereğince; ikinci bir yazılı talimata kadar toplamış olduğumuz verilerden alınan bilgiler ile Reysaş Sigorta olarak, Müşteri aramalarının yapılması ve bu arama sonucunda poliçe üretimi durdurulmuştur.”*

denilmiştir.

- .....’ın bilgisayarından alınan 7.7.2009 tarihinde ..... tarafından gönderilen e-posta mesajında; TÜVTURK tarafından arandığını zanneden bir müşteriden bahsedilerek;

450 *“Sigortayı yaptırırsanız öncelik ve kolaylık sağlanacağı cümlesinin hiç uygun olmadığını ve yaptığımız işe gölge düşüreceği kanaatindeyim. ...Reysaş sigorta Şirketi olarak müşteri aramalarının durduğu yönündeki aşağıdaki mailinize göre durduğunu biliyordum. Tekrar aramalara başlandı mı?”*

denilmektedir.

- .....’ın bilgisayarından alınan 11.7.2009 tarihinde Bartın İstasyon Amiri ..... tarafından gönderilen e-posta mesajı da konuya ilişkin bir şikâyet hakkındadır.

460 - .....’ın bilgisayarından alınan 11.7.2009 tarihinde ..... tarafından gönderilen e-postanın ekinde yer alan sigorta.doc adlı word metninde, Reysaş’ın sigortacılık alanında faaliyet göstermek için Ulaştırma Bakanlığı nezdinde lobi faaliyetleri yürüttüğü, ancak Bakanlık onayı çıkmadan yapamayacakları cevabı aldıkları, Bakanlığın bölge müdürlükleri aracılığıyla Reysaş’ın sigortacılık faaliyetlerine tekrar başladığından haberdar olduğu ve bunun üzerine Reysaş yönetiminin müşteri aramalarının durdurulması talimatı verdiği anlaşılmaktadır.

- .....’ın bilgisayarından alınan 16.7.2009 tarihinde ..... tarafından gönderilen e-posta mesajı aşağıdaki şekildedir:

*“Aşağıdaki mail ile Sizlere bildirildiği gibi, İstasyonlarımızda Müşteri ve Araç Bilgilerinin alınması uygulaması 7.7.2009 itibarı ile durdurulmuş, fakat 10.7.2009 itibarı ile bu bilgilerin alınması uygulaması başlatılmıştı.*

470 *Konu ile ilgili olarak TÜVTURK ile yapılan görüşmeler neticesinde Ulaştırma Bakanlığı yazılı onayı çıkıncaya kadar uygulamanın tekrar durdurulmasına karar verilmiştir...”*

- .....’ın bilgisayarından alınan 8.10.2009 tarihinde ..... tarafından gönderilen e-posta mesajında, Eskişehir İstasyonunda Müşteri Bilgilerinin toplandığı ve bu bilgilerin sigorta ve kasko poliçeleri düzenlenmesi amacıyla kullanılarak haksız rekabet oluşturulduğu gerekçesiyle, Eskişehir Ticaret Odası’nın şikâyeti üzerine, Kara Ulaştırma Genel Müdürlüğü tarafından düzenlenen idarî para cezası üzerine TÜVTURK tarafından Şişli Nöbetçi Sulh Ceza Mahkemesi eliyle Eskişehir Nöbetçi Sulh Ceza Mahkemesi’ne açılan itiraz Davası’ndan bahsedilmektedir. Mesajın ekinde, mahkemeye verilen dilekçe ve diğer evraklar bulunmaktadır.

### I.2.3.4. Hazine Müsteşarlığından Alınan Bilgiler

480 Hazine Müsteşarlığından Kuruma gönderilen konuya ilişkin yazıda, ..... veya Reysaş’a bağlı herhangi bir şirketin ortağı olduğu sigorta şirketi veya sigorta acenteliği şirketinin bulunmadığı tespitinin yapıldığı aktarılmıştır. Yazıda ayrıca, Eskişehir Taşıt ve

## 09-58/1405-367

Muayene İstasyonu'ndaki yerinde incelemede alınan belgelerde adı geçen Sanset Sigorta Acenteliği Ltd. Şti. (Sanset)'nin ise sigorta acenteliği alanında hizmet veren ve hisselerinin %95'inin ..... ve %5'inin ise .....'a ait olduğu kayıtlı bir şirket olduğu bilgisi yer almaktadır. Sanset'in acentelik hizmeti verdiği sigorta şirketleri T.Genel Sigorta, Ergoİsviçre Sigorta, TEB Sigorta, Aviva Sigorta, Ergoİsviçre Hayat Sigorta, Genel Yaşam Sigorta ve New Life Yaşam Sigorta'dır. Bu durumda, Sanset ile Reysaş grup şirketleri arasında ekonomik anlamada bir birlikten söz etmek mümkün değildir. Sanset ve ona anketler aracılığıyla bilgi sağladığı iddia edilen Reysaş tamamen farklı iki ayrı teşebbüs konumundadırlar.

### I.2.3.5. Sanset Sigorta Acenteliği Ltd. Şti. ile Yapılan Görüşme

Önaraştırma sürecinde Sanset yetkilisi ile görevli raportör arasında tutanağa bağlanan bir telefon görüşmesi gerçekleştirilmiştir. Söz konusu görüşmede Sanset'in şahıs şirketi niteliğini haiz olduğu, Reysaş ile herhangi bir iktisâdi bütünlük içinde bulunmadığı, bununla birlikte Sanset'in aynı iktisâdi bütünlük içinde yer aldığı ve brokerlik alanında faaliyet gösteren bir başka teşebbüsün Reysaş'a brokerlik hizmeti verdiği ve Reysaş ile Eskişehir'de gerçekleştirilen iş birliğinin ise temelini buradan aldığı belirtilmiştir. Reysaş ile gerçekleştirilen iş birliğine ilişkin detaylı bilgi talebi üzerine ise Sanset yetkilisi, Reysaş bünyesinde toplanan bilgileri kullanmak suretiyle trafik sigortası satışı gerçekleştirmek temelinde kısa süreli bir iş birlikleri olduğunu, en fazla 15 – 20 gün boyunca sürdürülen ilgili faaliyet doğrultusunda yine en fazla 15 – 20 kadar trafik poliçesi yapıldığını, söz konusu poliçelerden yaklaşık ..... TL ciro, bu cirodan hareketle de ..... TL civarında komisyon geliri edindiklerini, 70'e yakın çalışanı ile İstanbul merkezli faaliyet gösteren ve yıllık yaklaşık ..... ABD Doları ciroya ulaşan firmalarının Reysaş ile gerçekleştirdiği iş birliği neticesinde elde edilen prim tutarlarının ciroları içinde ihmal edilebilir düzeyde kaldığını ifade etmiştir. Öte yandan mevzu bahis olan 15 – 20 poliçeden büyük bir bölümünün Eskişehir'de, geriye kalanların ise birer veya ikişer tane olmak üzere diğer illerde gerçekleştirildiği de ifade edilenler arasında yer almıştır.

## I.3. Değerlendirme

### I.3.1. Alt İşletim Sözleşmesi ve TÜVTURK'ün Reysaş'ın Faaliyetlerinden Doğan Sorumluluğu

TÜVTURK, İmtiyaz Sözleşmesi çerçevesinde kara yollarında seyreden motorlu ve motorsuz araçların periyodik muayene hizmetlerinin alt işletmeciler tarafından verilmesini sağlamak üzere belli bölgelerde üçüncü taraflar ile Alt İşletim Sözleşmeleri imzalamaktadır.

TÜVTURK [Kuzey/Güney] Taşıt Muayene İstasyonları Yapım ve İşletim A.Ş. ile Reysaş Taşıt Muayene İstasyonları Denetim A.Ş. arasındaki Alt İşletim Sözleşmesi de belirlenen hizmet bölgesinde Reysaş'a işletme yetkisi vermektedir.

Sözleşme hükümlerinden bağımsız teşebbüsler arasında kuvvetli bir bağlılık ilişkisi kurulduğu anlaşılmaktadır. Ancak, alt işleticinin 4054 sayılı Kanun karşısındaki bağımsız teşebbüs konumuna bakıldığında, daha önceki alt işletim sözleşmelerine ilişkin muafiyet başvuruları hakkındaki Kurul Kararlarında da belirtildiği üzere, yapılan sözleşme çerçevesinde, "... yapısal bir değişiklik ortaya çıktığına ilişkin bir bulgu olmadığı, sözleşmenin her iki tarafı da hukuki bağımsızlıklarını korudukları ve sözleşmenin öngörülen süreden önce sona ermesi durumunda hizmet için kullanılacak araç gerecin mülkiyetinin önemini kaybedeceği hususları da dikkate alınarak..." araç muayene

## 09-58/1405-367

530 hizmetlerinde Reysaş'ın İşletici TÜVTURK'ten bağımsız bir teşebbüs olduğu kabul edilmiştir.

Bunun dışında, yapılan incelemelerden de TÜVTURK'ün şikâyete konu uygulamalarda belirleyici bir etkisi olmadığı, hatta söz konusu uygulamaları önlemeye yönelik tedbirler uyguladığı anlaşılmaktadır. Bu nedenle, her ne kadar TÜVTURK'ün muayene istasyonlarının faaliyetlerinde Ulaştırma Bakanlığı mevzuatından ve alt işletim sözleşmesinden kaynaklanan sorumlulukları bulursa da rekabet hukuku bakımından şikâyete konu eylemlerden dolayı TÜVTURK'ün değil Reysaş'ın sorumluluğu olacağı kanaatine varılmıştır.

### 540 **1.3.2. Reysaş'ın Hakim Durumunu Kötüye Kullandığına İlişkin İddiaların Değerlendirilmesi**

4054 sayılı Kanun'un 6. maddesi uyarınca bir veya birden fazla teşebbüsün ülkenin bütününde ya da bir bölümünde bir mal veya hizmet piyasasındaki hâkim durumu tek başına yahut başkaları ile yapacağı anlaşmalar ya da birlikte davranışlar ile kötüye kullanması hukuka aykırı ve yasaktır. Ancak firmalar her zaman pazar gücüne sahip oldukları pazarlarda kötüye kullanma davranışı gerçekleştirebilmektedir. Bazı durumlarda bir pazarda hâkim durumda olan firma bu konumunu başka pazardaki uygulamasıyla kötüye kullanabilmektedir. Bu pazarlar hâkim durumdaki firmanın faaliyet gösterdiği pazarla talep, arz veya her iki taraftan da dikey veya yatay ilişkili pazarlar olabilir. Hâkim durumdaki firma bunu birincil pazardaki konumunu korumak veya güçlendirmek için veya ikincil pazarda rekabetçi bir avantaj kazanmak için yapabilir. Bu tür kaldıraç etkileri rekabet kuralları çerçevesinde yasaklanmıştır. 4054 sayılı Kanun'un 6. maddesi çerçevesinde kaldıraç etkileri ile hâkim durumun kötüye kullanılmasına en çok anılan maddenin (c) ve (d) bentlerinde belirtilen durumlarda karşılaşılmaktadır. Bunlar;

550 - (c) bendinde yer alan; *"Bir mal veya hizmetle birlikte, diğer mal veya hizmetin satın alınmasını veya aracı teşebbüsler durumundaki alıcıların talep ettiği bir malın veya hizmetin, diğer bir mal veya hizmetin de alıcı tarafından teşhiri şartına bağlanması ya da satın alınan bir malın belirli bir fiyatın altında satılmaması gibi tekrar satış halinde alım satım şartlarına ilişkin sınırlamalar getirilmesi"* ve

560 - (d) bendinde düzenlenen; *"Belirli bir piyasadaki hâkimiyetin yaratmış olduğu finansal, teknolojik ve ticarî avantajlardan yararlanarak başka bir mal veya hizmet piyasasındaki rekabet koşullarını bozmayı amaçlayan eylemler"*dir.

Pazar gücünün başka pazarlarda kötüye kullanılması aslında tartışmalı bir alandır. Bu tür davranışların tüketiciler açısından ciddi sonuçları olabilmekle beraber, uygulamada çok sık karşılaşılmaması da beklenmemektedir. Çünkü hâkim durumdaki bir firmanın bunu yapabilecek gücü olsa da motivasyonu olmayabilmekte veya bu tür uygulamalar iktisadi bakış açısından her zaman tüketici aleyhine rekabet karşıtı etkiler de yaratmayabilmektedir. Esasen, kaldıraç etkisinin ne zaman kötüye kullanma olduğunu anlamak kritik önem taşımaktadır.

570 Kaldıraç etkisi ile hâkim durumun kötüye kullanılmasının ileride tüketici aleyhine sonuçlar doğurup doğurmayacağını sağlıklı bir şekilde değerlendirmek için, bunun önemli bir sorun olduğu ve kötüye kullanma eylemine işaret ettiği sonucuna varmadan önce olayın özellikleri, deliller ve delillerin kaldıraç etkisini destekleyip desteklemediği

## 09-58/1405-367

değerlendirilmelidir. Önerştirmaya konu Şirketin eylemleri yukarıda belirtilen çerçevede incelenmiştir.

580 Bir pazardaki hâkim durumun diğer pazarda kötüye kullanılması için bazı koşullar gereklidir. Birincisi iki ayrı ürün olmalıdır. İkincisi ilgili teşebbüsün bunlardan birinde hâkim durumda olması gereklidir. Üçüncüsü de bu iki ürün arasında bir ilişki olmalıdır. Önerştirma konusu olayda, araç muayene hizmetleri ve sigortacılık hizmetleri olmak üzere iki ayrı ürün söz konusu olup bu ürünler aynı tüketici grubuna hizmet verilmesi ve ayrıca muayene hizmetinin verilmesinin ön koşullarından birinin zorunlu mali trafik sigortası yaptırılmış olması itibariyle ilişkili ürünlerdir. Reysaş bu iki üründen araç muayene hizmetlerinde tekel konumundadır.

590 Kaldıraç etkisi ile bir pazardaki hâkim durumun öteki pazarlarda kötüye kullanma olasılığı bulunmakla beraber hâkim durumdaki firmanın neden söz konusu davranışta bulunduğu da önem taşımaktadır. Önerştirma konusu olayda, Reysaş'ın iddia konusu davranışları ile muayene hizmetlerindeki hâkim durumunu sigortacılık hizmetlerinde kötüye kullanması için motivasyonunun ne olabileceği araştırılmıştır. Şirket içi yazışmalarda muayene hizmeti verilen müşteri bilgilerinin Reysaş Sigorta, Sanset gibi "grup Şirketi" olarak ifade edilen Őirketlere sağlandığı belirtilmektedir. Yapılan incelemelerde Reysaş'ın sigortacılık hizmetlerinde faaliyet gösteren herhangi bir iştiraki ya da bağlı teşebbüsü olmadığı, Reysaş Sigorta isimli bir sigorta Şirketi veya acentenin olmadığı tespit edilmiştir. Bununla beraber yerinde incelemede elde edilen belgelerden toplanan müşteri bilgilerinin Sanset'e sağlandığı, Sanset görevlisinin istasyonda pazarlama ve satış yaptığı ve müşteri aramalarının da Sanset tarafından gerçekleştirildiği anlaşıldığından, Reysaş ile bu acente arasında ortaklık dışında başka bir menfaat ilişkisi olduğu anlaşılmaktadır. Aksi takdirde iddia konusu davranışlarda bulunmasının veya anket usulüyle topladığı bilgileri Sanset'e sağlamasının ticari bir anlamı olmayacaktır. Sanset görevlisinden edinilen bilgilere göre Sanset ile Reysaş arasında başka bir hizmet alışverişinden kaynaklanan bir ilişki bulunmaktadır.

600 Bu çerçevede, Reysaş'ın önerştirma ile tespit edilen davranışlarının kaldıraç etkisi çerçevesinde Kanun'un 6. maddesinin yukarıda anılan iki bendi kapsamında olabileceği neticesine varılmıştır.

610 Öncelikle, zorunlu mali trafik sigortası hizmetinin belli bir acenteden alınması halinde tekel olarak sunulan araç muayene hizmetinin sunumunda kolaylık sağlanacağına ifade edilmesi etki olarak Kanun'un 6. maddesinin (c) bendi çerçevesinde bir mal veya hizmetle birlikte diğer mal veya hizmetin satın alınmasını şart koşan sınırlamalar ile aynı etkiyi doğurabilecek nitelikte bir davranıştır. Zira söz konusu iddia sigorta hizmetinin Reysaş'ın yönlendirdiği Őirketten alınmaması halinde araç muayene hizmeti sunulmasının zorlaştırılması anlamına gelmektedir. Bu durumda tekel olarak sunulan zorunlu hizmetin, aracın sigortasının da -ki bağlanan ürünlerden biri olduğu iddia edilen mali sorumluluk sigortası da zorunlu bir hizmettir- belirtilen teşebbüsten alınması halinde daha kolay şartlarda sağlanacağına dair bir yönlendirme tüketici seçeneklerini azaltarak rakip sigorta Şirketleri veya acenteleri aleyhine pazarı kapatma etkisiyle sonuçlanabilir.

620 Bununla beraber, bu ifadelerin Reysaş tarafından söylendiğine veya kabul edildiğine dair bir bilgi bulunmamakta ve söz konusu yazışmalarda acente tarafından kolaylık sağlanacağına müşterilere söylenip söylenmediği tartışılmakta, hatta söylenmişse de bunun çok ciddi sonuçlar doğuracağı kaygılarının duyulduğu anlaşılmaktadır. Bu nedenle söz konusu yöntemle araç muayene hizmetindeki hâkim durumun sigorta hizmetleri pazarında kötüye kullanıldığına dair yeterli ve ciddi bulgu olmadığı kanaatine

## 09-58/1405-367

varılmıştır. Diğer taraftan bu şekilde bir yönlendirme yapılmışsa da bunun Reysaş'ın bilgisi ve etkisi dışında söz konusu sigorta acentesinin kendi lehine müşteri kazanmak amacıyla yaptığı tek taraflı bir eylem olma ihtimali mevcuttur. Acente çalışanına ait bir e-posta mesajında da kolaylık tanınması ifadesinin sigortalı adına randevu almak veya hatırlatma yapmak anlamına gelebileceği ifade edilmiştir.

630 Reysaş tarafından gerçekleştirilen ve Kanun'un 6. maddesi çerçevesinde değerlendirilebilecek olan ikinci davranış ise şikâyete de konu olan, tekel olarak sunulan ve zorunlu bir hizmet olan araç muayene hizmetleri esnasında müşterilerden anket usulüyle kimlik no, iletişim bilgisi, sigorta bilgisi vb. birtakım bilgilerin toplanarak sigortacılık hizmetleri pazarında rakip sigorta şirketleri ve acenteleri aleyhine rekabetin kısıtlanmasıdır. Bu iddianın, Kanun'un 6. maddesinin (d) bendi çerçevesinde belirli bir piyasadaki hâkimiyetin yaratmış olduğu finansal, teknolojik ve ticarî avantajlardan yararlanarak başka bir mal veya hizmet piyasasındaki rekabet koşullarını bozmayı amaçlayan eylemler kapsamında değerlendirilmesi mümkündür.

640 Yapılan incelemelerde, Reysaş'ın araç muayenesi için gelen müşterilerden "anket" adı altında müşteri, araç ve sigorta bilgileri temin ettiği, bu bilgileri Sanset Sigorta Acentesine sağladığı, bu acentenin de bu bilgileri kullanarak hem daha sonra yaptığı müşteri aramaları yoluyla hem de o anda muayene istasyonu içerisinde ulaştığı 650 müşterilere pazarlama ve satış işlemi gerçekleştirdiği anlaşılmıştır. Esasen alt işletici ve işleticinin müşteri bilgilerine ulaşmak için hâlihazırda da girebileceği bir veri tabanı bulunmaktadır. Ancak araçlara ve muayene raporuna ilişkin İşletici veya Alt İşletici tarafından oluşturulan veri tabanında yer alan bilgilerin açıklanması, verilmesi ve kullanılması Ulaştırma Bakanlığı Araç Muayene İstasyonlarının Açılması, İşletilmesi ve Araç Muayenesi Hakkındaki Yönetmelik'in 20. maddesi uyarınca yasaktır (Dosya kapsamında edinilen bilgiler çerçevesinde, TÜVTURK'ün de çeşitli marka araçların Türkiye'de üretimini, ithalatını, satışını ve satış sonrası hizmetlerini yapan yerli firmalar ile yabancı üreticilerin Türkiye'deki distribütörlerinin bu araçlar ile ilgili olarak 650 müşterilerine daha kaliteli hizmetler verebilmek, hizmetlerini iyileştirmek, hizmete yönelik stratejilerini belirleyebilmek amacıyla sadece firmaların kendi markaları ile sınırlı olmak kaydıyla marka ve model bazlı istatistikî bilgilerin, çerçevesi Bakanlıkça belirlenecek şartlarda verilmesi hususunda Bakanlığın görüşlerine başvurulduğu ve Bakanlığın bu yazıya Yönetmeliğin 20. maddesi nedeniyle olumsuz yanıt verdiği anlaşılmaktadır). Muhtemelen bu bilgilerin kullanımı mümkün olmadığından anket usulüyle müşteri bilgileri toplama yöntemine başvurulmuştur.

660 Her ne kadar şirket yetkililerinin ifadeleri ve çeşitli yazışmalarda toplanan bilgilerin müşteri memnuniyeti amacıyla kullanılacağı ve gizli tutulacağı belirtilmekte ise de bu bilgilerin başkaca ticari amaçlarla kullanıldığı ve paylaşıldığı anlaşılmaktadır. Nitekim müşteri memnuniyeti açısından bir ay öncesinden zorunlu mali trafik sigortasının bitişinin haberdar edilmesi amacıyla zorunlu trafik sigortası bilgisinin alındığı belirtilmekte, ancak toplanan bilgiler arasında sigorta poliçe numarası, şirket ismi ve sigorta tutarı da yer almaktadır. Diğer taraftan, muayene hizmeti için gerekli olmayan ve ayrıca zorunlu niteliği olmadığı için yaptırılmaması halinde müşteri açısından cezası da bulunmayan kasko bilgileri de müşteriden istenmektedir. Kaldı ki Reysaş bu bilgilerin aslında gizli tutulmadığını da itiraf etmekte ve hatta bu bilgilerin verildiği sigorta acentesi tarafından poliçe pazarlamak için müşteri aramaları gerçekleştirildiği ve poliçe üretildiği anlaşılmaktadır.

## 09-58/1405-367

670 Anket usulüyle toplanan bilgilerin rekabete duyarlı bilgiler olması ve her ne kadar gönüllülük esasına dayalı olduğu iddia edilse de müşterilerin önemli bir oranının -trafik takipçileri ve resmi araçlar ile filo araçlar hariç ankete katılım oranı yaklaşık %60'tır- ankete katılmış olması etki itibariyle söz konusu bilgilerin sigortacılık pazarında kullanılarak rakipleri aleyhine rekabetin kısıtlanması olasılığını artırmaktadır.

680 Diğer yandan, trafik sigortalarında denetim etkinliğinin sağlanması, sigorta kaçaklarının önlenmesi, kayıt dışı ve sahte poliçelerin önlenerek sigortalı ve vatandaşların mağduriyetinin önlenmesi, toplumda sigorta sistemine olan güvenin artırılması, daha sağlıklı fiyatlandırma yapılması ve haksız rekabetin önlenmesi gibi nedenlerle Türkiye Sigorta ve Reasürans Şirketleri Birliği bünyesinde kurulan TRAMER-Trafik Sigortası Bilgi Merkezi'nin internet sitesinden yetkili ve yetkisiz birtakım kullanıcılar bazı sigorta bilgilerine ulaşabilmektedir. Nitekim rekabete duyarlı bilgilerin bir bölümü Tramer aracılığıyla poliçe bitimine bir ay kala belli veriler girilerek tüm acentelere açılmaktadır. Ancak, Reysaş'ın ve dolayısıyla Sanset'in elde ettiği müşteri bilgilerine ulaşma imkânı ile Tramer kıyaslandığında birinci yöntem lehine önemli farklar bulunmaktadır. Birincisi, Tramer rakip acentelere sadece bir ay boyunca söz konusu bilgileri sağlamakta iken Reysaş 12 ay boyunca sahip olabilmekte ve dolayısıyla bir ayla sınırlı olmaksızın çok daha önceden müşteri arama ve pazarlama yapma imkânı elde edilmektedir. İkincisi Tramerde yetkili kullanıcı olarak sorgulama yapabilecek olan acente ve sigorta şirketleri yalnızca şirket adı, acente adı, poliçe başlangıç, bitiş ve tanzim tarihi bilgilerini görebilmekte, iletişim bilgisi yer almıyorsa görememektedirler. Üçüncüsü, Tramerdeki bilgilere ulaşmak için, yani sorgulama yapmak için araç plaka no. ve kimlik no. bilgisi gibi 690 ayrıca özel bilgilerin bilinmesi gerekmektedir.

Reysaş'ın bilgi toplamasının menfaat ilişkisi içerisinde olduğu acenteye avantajı rakiplerine oranla çok fazla sayıda müşteriye ulaşabilme imkânı (hatta bölgedeki tüm müşteriler) ve müşterilerin Reysaş ile hâlihazırda bir temasının olmuş olmasıdır. Rakip acentelerin de çapraz satış dolayısıyla başka sigorta branşlarından ya da tamamen başka faaliyetlerinden dolayı müşteri portföyü edinme veya genişletme imkânının olduğu kabul edilmekle beraber muayene hizmetinin sigorta ile ilişkisi de dikkate alındığında hiçbirinin bu ölçekte müşteriye ulaşması ve araması mümkün değildir. Müşterilerin rakip acentelerin hizmetleri hakkında bilgi sahibi olmaması durumunda veya en avantajlı fiyatı bulmak için araştırma yapmaya istekli olmadığı ve söz konusu hizmeti kimden aldığı 700 önemli olmadığı için kendisine ilk ulaşan acenteden alması halinde, Reysaş'ın söz konusu davranışı rakip acenteler veya Sanset ile ilişkisi olmayan rakip sigorta şirketleri aleyhine rekabeti olumsuz etkileyebilecek ve bir pazardaki hâkim durumun başka pazarda kötüye kullanılması olarak değerlendirilebilecektir. Bu durum, özellikle söz konusu mal veya hizmetlerinin değerinin düşük olduğu veya benzer kalitede olduğu ürünlerde söz konusu olabilmektedir ki, özellikle zorunlu trafik sigortası bakımından teminatların aynı olduğu ve primlerin de birbirine yakın olduğu dikkate alındığında Reysaş'ın eyleminin potansiyel olarak rekabeti sınırlayıcı etkisi olabileceği anlaşılmaktadır.

710 Bununla beraber, Reysaş'ın davranışının piyasada rekabeti bozucu etki doğurup doğurmadığına da bakmak gereklidir. Rekabet üzerinde olumsuz etkiyi görebilmek için rakiplerin pazardan çıktığına, pazardaki yoğunlaşma oranlarında artış olduğuna veya rakiplerin maliyetlerini artırma veya önemli stratejik avantajlar elde etme yoluyla pazara giriş engellerinin artmış olduğuna dair tespit olup olmadığı önemlidir.



## 09-58/1405-367

Bu çerçevede yapılan incelemelerde, öncelikle söz konusu uygulamanın Şubat 2009'da başladığı ve 16.7.2009 tarihinde sona erdiği anlaşılmaktadır. Eylemin hukukiliğine ilişkin kaygılar nedeniyle arada kesintiler de olarak eylem yalnızca 6 ay gibi kısa bir süre gerçekleşmiştir. Bu süre boyunca anket usulüyle müşteri bilgileri alınmış ve bu bilgiler sigortacılık hizmetleri pazarlamasında kullanılmıştır. Temmuz 2009 ortalarında da Ulaştırma Bakanlığı'nın para cezası uygulamasıyla birlikte uygulamaya son verilmiştir. Türkiye genelinde bugüne kadar tescilli araçların yalnızca %30'unun muayeneye geldiği ve Tramer verilerine göre uygulamanın geçerli olduğu illerdeki poliçe sayısının Türkiye genelindeki toplam poliçelerin yalnızca %3'ünü (zorunlu trafik sigortası bakımından) oluşturduğu dikkate alındığında uygulamanın etkisinin önemli olmayacağı sonucuna varılmıştır.

Sanset'ten alınan bilgilere göre bu uygulamadan kaynaklanan poliçe üretimi oldukça düşük bir miktardadır, bunun Sanset'e getirdiği kar da önemsizdir.

Tramer'den edinilen bilgilere göre ise, Sanset'in 2008 Şubat-Temmuz dönemi söz konusu illerdeki toplam poliçe üretimi kasko ve zorunlu trafik için ..... iken 2009 Şubat-Temmuz döneminde kaskoda .....'ye zorunlu trafikte ise .....'e çıkmaktadır. Bununla beraber Sanset'in Türkiye genelinde de 2008'e göre 2009 yılında poliçe üretiminin önemli ölçüde arttığı ve özellikle Mayıs ve Haziran aylarında ve sadece ..... Sigorta adına üretilen poliçelerde ciddi artış olduğu görülmektedir. Türkiye genelinde poliçe adedindeki artış kaskoda ....., zorunlu trafikte ise ..... poliçe iken, ilgili coğrafi pazarlardaki toplam artış kaskoda ....., zorunlu trafikte ..... adet poliçedir. Dolayısıyla ilgili coğrafi pazarlardaki poliçe adedindeki artışın Türkiye geneline katkısı kaskoda %.... ve zorunlu trafikte %....'dir. Bu nedenle şikâyeteye konu uygulamadan dolayı Sanset'in ve ..... Sigorta'nın rakipleri aleyhine önemli avantaj sağladığına dair yeterli bulgu mevcut değildir.

Diğer taraftan dosya mevcudu bilgilere göre, .....'nin pazar payı 2009 yılının ilk 9 ayında, 2008'in ilk 9 ayına göre zorunlu trafikte %....'den ....'e düşmüş, kaskoda ise %....'ten %....'ya çıkmıştır. Zorunlu trafikte pazarın toplam üretim yaklaşık % 8 artış gösterirken .....'ninki %.... artmıştır. Kaskoda ise pazarın toplam üretimi %10 düşerken .....ninki %.... düşüş göstermiştir. Bu verilerden pazarın rekabetçi yapısının rakip sigorta şirketleri aleyhine de önemli ölçüde değişmediği anlaşılmaktadır. Öneri araştırma konusu zorunlu trafik sigortası ve kasko sigortası pazarlarının yapısına bakıldığında yoğunlaşma oranlarının düşük olduğu görülmektedir. Türkiye genelinde toplam 56 sigorta şirketi ve 14.400 acente bulunmakta olup "kara araçları" (kasko) ve "kara araçları sorumluluk" zarar edilen branşlar arasında yer almaktadır. Sigorta acenteliği bakımından da ilgili pazar oldukça rekabetçidir. Şöyle ki, söz konusu uygulamanın yapıldığı illerden örneğin Eskişehir'de, 95 gerçek, 75 tüzel kişi olmak üzere toplam 170 acente faaliyet göstermektedir. Türkiye genelinde acentelerin sigorta şirketleri ile arasında bir münhasırlık ilişkisi de bulunmamaktadır. Örneğin ..... olmak üzere toplam 5 sigorta şirketinin acenteliğini yürütmektedir.

Diğer taraftan, zorunlu trafik sigortası ve kasko sigortası yıllık olarak yapılmakta olup, işlem maliyetleri nedeniyle, yıl içerisinde bir sigorta poliçesinin iptal edilerek diğer sigorta şirketine veya acentesine geçmenin pratikte sık karşılaşılmadığı bilinmektedir. Şikâyeteye konu uygulamanın ancak poliçe süresi bitmek üzere olan müşteriler bakımından bir etkisi olabilecektir.

## 09-58/1405-367

760 Dolayısıyla ilgili pazarların ve ürünlerin özellikleri itibariyle söz konusu uygulamanın kısa sürede rekabetçi sürece zarar vererek tüketici zararına sonuçlar doğurması ihtimalinin düşük olduğu kanaatine varılmıştır.

Bu çerçevede, Reysaş'ın anket usulüyle müşteri bilgileri toplayarak bu bilgileri Sanset'e sağlaması dolayısıyla piyasanın rekabetçi yapısı üzerinde olumsuz bir etki söz konusu olmadığından Kanun'un 41. maddesi uyarınca Reysaş hakkında soruşturma açılmasına gerek olmadığı anlaşılmıştır. Diğer taraftan da, Sanset ve Reysaş'ın anket yoluyla elde etmiş oldukları bilgileri hala kullanma imkânına sahip oldukları göz önüne alınarak, adı geçen teşebbüslere söz konusu bilgilerin ticari amaçla kullanılmaması konusunda Kanun'un 9. maddesinin üçüncü fıkrası uyarınca görüş gönderilmesinin yerinde olacağı kanaatine varılmıştır.

770

## J. SONUÇ

Düzenlenen rapora ve dosya kapsamına göre;

1- Dosya konusu iddialara ilişkin olarak 4054 sayılı Kanun'un 41. maddesi uyarınca soruşturma açılmasına gerek olmadığına,

2- Bununla beraber, Sanset Sigorta Acenteliği Ltd. Şti. ve Reysaş Taşıt Muayene İstasyonları Yapım ve İşletim A.Ş.'nin anket yoluyla elde etmiş oldukları bilgileri hala kullanma imkânına sahip oldukları göz önüne alınarak, söz konusu bilgilerin ticari amaçla rekabeti sınırlayacak şekilde kullanılmamasına yönelik olarak adı geçen teşebbüslere 4054 sayılı Kanun'un 9. maddesinin üçüncü fıkrası uyarınca görüş bildirilmesi hususunda Başkanlığın görevlendirilmesine

780

OYBİRLİĞİ ile karar verilmiştir.