

1. DAİRE KARARI

Başvuru Numarası : 2025/738
Toplantı Tarihi/Sayısı : 17.12.2025/59
Karar Numarası : 2025/824
Başvuran : ...
Başvuran Vekili/ Vasisi : -
Adres :
Muhatap Kurum/Kişi : 1- Yolcu360 Bilişim Anonim Şirketi
2- Metal Oto Ticaret Anonim Şirketi
Muhatap Vekili/ Vasisi : -
Muhatap Adres :

I. BAŞVURUNUN KONUSU

1. Başvuru; başvuranın bireysel araç kiralama işlemi esnasında yalnızca Türk vatandaşlarından Findeks Risk Raporu sorgusu talep edilmesine karşın yabancı uyruklu kişilerden bu sorgunun istenmemesinin ırk temelinde ayrımcılık yasağını ihlal ettiği iddiasına ilişkindir.

II. İNCELEME SÜRECİ

2. Başvuran, başvuru dilekçesinde özetle:

a. Yolcu360 Bilişim Anonim Şirketinin (Yolcu360 A.Ş.) “www.yolcu360.com” adlı internet sitesi üzerinden Metal Oto Ticaret Anonim Şirketine (METAL Oto Tic. A.Ş.) ait bireysel araç kiraladığını, bireysel araç kiralama işlemi kapsamında kendisinden Findeks Risk Raporu sorgusu talep edildiğini ve Findeks Risk Raporu sorgu sonucunun “çok iyi” skalasında yer aldığını,

b. 26/10/2024 tarihinde METAL Oto Tic. A.Ş. Söğütözü Şubesine aracı teslim almak üzere gittiğinde başka herhangi bir ek açıklama yapılmadan Findeks Risk Raporu sorgu sonucunun yetersiz olduğu gerekçesiyle araç teslimin gerçekleştirilmediğini, aynı gün içinde METAL Oto Tic. A.Ş. ve Yolcu360 A.Ş.’nin çağrı merkezi üzerinden şikâyetini ilettiğini,

Bu belge, güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.

Belge Doğrulama Kodu :

Adres: Mithatpaşa Cad. No: 52 06420 Kızılay-ANKARA

Telefon No : 4227800 Fax No : 4227899

e-Posta : / Kep Adresi : tihek@hs01.kep.tr

İnternet Adresi : http://www.tihek.gov.tr/

c. Araç kiralama işlemlerinde yalnızca Türk vatandaşlarından Findeks sorgusu talep edilirken, yabancı uyruklu kişilerden bu sorgulamanın talep edilmediğini, 4/2/2025 tarihinde Yolcu360 A.Ş. ve METAL Oto Ticaret A.Ş.'nin kurumsal iletişim e-posta adreslerine yalnızca Türk vatandaşlarından Findeks Risk Raporu sorgusu talep edilmesinin ayrımcılık yasağına aykırı olduğu hususunu içeren e-posta gönderdiğini; METAL Oto Ticaret A.Ş.'den herhangi bir dönüş almadığını, buna karşılık Yolcu360 A.Ş.'nin 28/2/2025 tarihinde cevap verdiğini,

ç. Yolcu360 Bilişim A.Ş. tarafından verilen yanıtta; Şirketin yalnızca aracı acente olarak hizmet verdiğinin, araç teslimi sürecinde herhangi bir karar veya müdahale yetkisinin bulunmadığının, aracın teslim edilip edilmemesi hususunda sorumluluğun kendilerine ait olmadığına, kiralama koşullarının yalnızca araç kiralama firmaları tarafından hazırlandığının ve Yolcu360 A.Ş.'nin bu koşullara müdahale etme yetkisinin bulunmadığının, ayrıca Findeks Risk Raporu sorgusunun Yolcu360 A.Ş. tarafından yapılmadığının, şirketin konuyla ilgili tek sorumluluğunun sözleşme kurulmadan önce tüketiciyi bilgilendirme yükümlülüğü olduğunun ve bu yükümlülüğün de usulüne uygun şekilde yerine getirildiğinin belirtildiğini,

d. Araç kiralama süreçlerinde yalnızca Türk vatandaşlarından Findeks Risk Raporu sorgusu talep edilmesine karşın, yabancı uyruklu kişilerden bu sorgunun istenmemesinin ırk temelinde ayrımcılık niteliği taşıdığını,

iddia etmektedir.

3. Muhatap Yolcu360 Bilişim A.Ş. tarafından sunulan yazılı görüşte özetle:

a. Şirketin 2015 yılında kurulduğu, “www.yolcu360.com” internet sitesi ve “Yolcu360” mobil uygulaması vasıtasıyla çevrimiçi araç kiralama işlemlerinde aracı acentelik hizmeti verdiği, Şirketten alınan rezervasyon koduyla ilgili araç kiralama firmasından aracın teslim alındığı,

b. Şirket tarafından doğrudan araç kiralaması yapılmadığı gibi tüketicilerin Findeks Risk Raporu sorgusunun da yapılmadığı, zira böyle bir uygulamanın kendi taleplerine değil araç kiralama firmalarının talebine bağlı olduğu ve her bir firmanın Findeks Risk Raporu değerlendirme kriterlerini kendisinin belirlediği,

c. Başvuranın Findeks Risk Raporu sonucunun yetersiz olması gerekçesiyle aracın teslim edilmemesi hususunun tamamen ilgili araç kiralama firması tarafından alınan bir karar olduğu, Şirketin ilgili firmanın aldığı karara herhangi bir müdahale hakkının olmadığı,

ç. Şirketin aracı acente olarak tek yükümlülüğünün 7/11/2013 tarihli ve 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun gereğince tüketiciyi şeffaf ve objektif biçimde bilgilendirmek olduğu, söz konusu yükümlülüğün eksiksiz olarak yerine getirildiği, araç kiralama şirketlerinin Findeks Risk Raporu sorgusu koşulu olduğunu belirtmeleri halinde tüketicilerin hangi firmanın, ne oranda Findeks Risk Raporu sorgusu koşulu aradığı hususlarında da bilgilendirildiği, dolayısıyla Türk vatandaşı olan kişiler ile yabancı uyruklu müşteriler arasında farklı Findeks Risk Raporu sorgusu uygulamasının mevcut olup olmadığı hususunda müsebbibin aracı acente konumundaki Şirket değil, ilgili araç kiralama firması olduğu,

d. Keza Kişisel Verileri Koruma Kurumu (KVKK) tarafından verilen 20/7/2023 tarihli ve 2023/1234 sayılı kararda; Findeks Risk Raporu sorgusu suretiyle kişisel verilerin işlenmesinin ancak ilgili kişinin açık rızasıyla mümkün olabileceği, bu kapsamda veri sorumlusu tarafından Findeks Risk Raporu temin edilmeksizin kiralama işlemi yapılmaması suretiyle açık rızanın hizmet şartına bağlandığı gerekçesiyle idari para cezası uygulanmasına

Bu belge, güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.

Belge Doğrulama Kodu :

Adres: Mithatpaşa Cad. No: 52 06420 Kızılay-ANKARA

Telefon No : 4227800 Fax No : 4227899

e-Posta : / Kep Adresi : tihek@hs01.kep.tr

İnternet Adresi : http://www.tihek.gov.tr/

karar verildiği, buna karşılık aynı kararda araç kiralama rezervasyon işlemlerinde aracı platformun araç kiralama hizmeti vermediği, yalnızca rezervasyon talepleri aldığından bahisle veri sorumlusu olmadığı belirtilmiştir, KVKK'nın söz konusu kararına rağmen sektörde halen Findeks sorgusu koşulunun mevcut olduğu, bu durumun araç kiralama şirketleri üzerinde yeterli yasal baskı kurulmadığının göstergesi olduğu,

e. Başvuranın 26/10/2024 tarihinde Şirket müşteri temsilcisine ulaşarak aracı teslim alamadığını sözlü olarak bildirmesi üzerine, ilgili durumun araç kiralama firması ile başvuru arasında çözülmesi gereken bir mesele olduğunun ve Şirketin bu konuda herhangi bir yetkisinin bulunmadığının belirtildiği, farklı bir araç kiralama firması ile değişimin önerildiği, başvuranın teklifi kabul etmemesi üzerine bedel iadesi yapıldığı,

f. Başvuranın 4/2/2025 tarihinde Şirketin kurumsal e-posta adresine gönderdiği ileti üzerine, kendisine Findeks Risk Raporu sorgu koşullarına ilişkin detaylı bilgilendirme yapıldığı; Şirketin yalnızca aracı acente olarak faaliyet gösterdiği ve kiralama koşullarının ilgili araç kiralama firması tarafından belirlendiği, bu nedenle aracın teslim edilmemesi konusunda yetkisinin bulunmadığı, ayrıca Şirketin üzerine düşen aydınlatma yükümlülüğünü yerine getirdiğinin belirtildiği,

ifade edilmiştir.

4. Muhatap Metal Oto A.Ş. tarafından sunulan yazılı görüşte özetle:

a. Firmanın GREENMOTION markasının Türkiye distribütörlüğünü yaptığı,

b. Araç kiralama sektöründe firmaların birçoğunun araçların çalınması ve araçla suça karışılması nedeniyle müsadere işlemine maruz kaldığı, bu nedenle araç kiralama firmalarının şüpheli davranışlar sergileyen müşterilerine aracı teslim etmeyerek, aracın segmentini düşürerek veya öngörülen teminatı yüksek sınırdan belirleyerek önlem almaya çalıştığı, Firmanın ise sayılan önlemler kapsamında Türk vatandaşı olan müşteriler ile yabancı uyruklu müşteriler arasında herhangi bir ayırım gözetmediği, aksine yabancı uyruklu müşterilere daha temkinli yaklaşıldığı,

c. Araç kiralama koşullarının "<https://greenmotion.com.tr/sartlar-ve-kosullar>" adlı internet sitesinde yer aldığı, söz konusu koşullar incelendiğinde Türk vatandaşı müşteriler ile yabancı uyruklu müşteriler arasında Findeks Risk Raporu sorgusu açısından herhangi bir ayırım yapılmadığı, hatta sektörel tecrübeler doğrultusunda yabancı uyruklu müşterilerden daha fazla evrak ibrazının talep edildiğinin görüleceği,

ç. Firmanın araç kiralama işlemleri için bir kriter sorgulama uygulamasının bulunduğu, aracı teslim alma esnasında kriter sorgulamasını yaptırmak istemeyen müşterilere yalnızca ekonomik araç grubundan hizmet verildiği ve bu müşterilerden en yüksek tutarda depozito talep edildiği, bu uygulamada Türk vatandaşları müşteriler ile yabancı uyruklu müşteriler arasında herhangi bir ayırım yapılmadığı,

d. Başvuranın "www.yolcu360.com" internet sitesi üzerinden yaptığı kiralama işlemi üzerine şubeden aracı teslim almaya geldiğinde şüpheli davranışlar sergilediği, başvuranın söz konusu şüpheli davranışları nedeniyle Firma tarafından belirlenen oranda teminat ödemeyi kabul etmemesi üzerine araç teslimi yapılmadığı, başvuranın ödediği ücretin tarafına iade edildiği, başvuranın Findeks Risk Raporu sorgusu sonucu nedeniyle araç teslimi yapılmadığı iddiasının doğruyu yansıtmadığı,

e. Başvuranın şikâyeti dışında aynı ya da benzer içerikte daha önce herhangi bir şikâyetin alınmadığı, müşterilere sunulan kiralama koşulları çerçevesinde başvuranın iddiasının aksine Türk vatandaşı ve yabancı

Bu belge, güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.

Belge Doğrulama Kodu :

Adres: Mithatpaşa Cad. No: 52 06420 Kızılay-ANKARA

Telefon No : 4227800 Fax No : 4227899

e-Posta : / Kep Adresi : tihek@hs01.kep.tr

İnternet Adresi : <http://www.tihek.gov.tr/>

uyruklu müşteriler arasında herhangi bir ayırım yapılmadığı, hatta mevcut uygulamalarda yabancı uyruklu müşteriler aleyhine daha ağır koşulların geçerli olduğu,

ifade dilmiştir.

5. Muhatabın yazılı görüşüne karşı başvuran tarafından sunulan yazılı görüşte özetle;

a. Yolcu360 Bilişim A.Ş. tarafında sunulan yazılı görüşte Findeks Risk Raporu sorgusunun araç kiralama sektörünün genelinde uygulandığının kabul edildiği,

b. 26/10/2024 tarihinde Metal Oto A.Ş. tarafından cep telefonuna iletilen mesajla Findeks Risk Raporu sorgusunun talep edildiği,

c. Araç kiralama işlemlerinde gerek Türkiye’de gerekse yurt dışında, kredi kartından ön provizyon alınmasının yaygın ve bilinen bir uygulama olduğu, bazı firmaların bu işlemi “*depozito*” olarak nitelendirdiği, Metal Oto A.Ş.’nin açıklamasında da belirtildiği üzere bu uygulama kapsamında ayrımcılık yapıldığını ileri sürmediği, Türk vatandaşı müşterilerin yabancı uyruklu müşterilerden farklı olarak depozito alınmasının yanında Findeks Risk Raporu sorgusuna tabi tutulmasının ayrımcılık yasağına aykırı olduğu, buna rağmen Firmanın, kayıtlara ve yazılı beyanlara aykırı biçimde Findeks Risk Raporu sorgu uygulamasının bulunmadığını ileri sürerek iddiaları reddettiği,

ç. Firma tarafından aracın teslim edilmemesine gerekçe olarak gerçeğe aykırı şekilde “*şüpheli davranış*” sergilediğinin iddia edilmesinin iftira niteliğinde olduğu, Şubedeki yetkili personele Findeks Risk Raporu sonucunun yüksek olduğunu, kredi kartı ödemelerinde hiçbir sorun yaşamadığını, daha önce başka bir firmadan kolaylıkla araç kiraladığını ve dolayısıyla Findeks Risk Raporunun araç kiralama açısından bir engel teşkil etmediğini açıkça belirttiği, ayrıca kamu görevlisi olduğunu ifade ederek kurum kimlik kartını da ibraz ettiği, tüm bu bilgilere rağmen yetkili personelin güven ilişkisine aykırı şekilde aracı kendisine teslim etmediği,

d. Firmanın söz konusu “*şüpheli davranış*” ithamının ne hukuken tanımlanabilir bir olgu ne de Şirketin değerlendirme yetkisi dâhilinde olan bir durum olduğu, kolluk gücüne ya da soruşturma yetkisine sahip olmayan Firmanın bu tür bir değerlendirme yapmasının yalnızca Findeks Risk Raporu üzerinden yapılan ayrımcılığın ötesinde doğrudan şahsına yönelik bir ayrımcılık teşkil ettiği, başvuru konusunun bu yönde genişletilmesi gerektiği,

e. Kurumumuza yaptığı başvuruyla aynı konuya ilişkin olarak 2/12/2024 tarihli dilekçesiyle T.C. Ticaret Bakanlığı Tüketicinin Korunması ve Piyasa Gözetimi Genel Müdürlüğüne yaptığı başvurusu sonucunda verilen 17/4/2025 tarihli ve ... sayılı toplantıda görüşülen ... dosya numaralı karar kapsamında, Metal Oto Ticaret A.Ş. hakkında tanıtım ve ticari uygulamalara ilişkin olarak idari para cezası ve durdurma cezası uygulanmasına karar verildiği,

f. Metal Oto Ticaret A.Ş.’nin Findeks Risk Raporu uygulamasına yönelik olarak Türk vatandaşları ile yabancı uyruklu müşteriler arasında ayırım gözettiği iddiasına ek olarak “*şüpheli davranış*” sergilediği gerekçesiyle şahsına yönelik gerçeğe aykırı ithamda bulunulması nedeniyle bireysel olarak da ayrımcılığa maruz kaldığı,

iddia edilmektedir.

Bu belge, güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.

Belge Doğrulama Kodu :

Adres: Mithatpaşa Cad. No: 52 06420 Kızılay-ANKARA

Telefon No : 4227800 Fax No : 4227899

e-Posta : / Kep Adresi : tihek@hs01.kep.tr

İnternet Adresi : <http://www.tihek.gov.tr/>

III. İLGİLİ MEVZUAT

6. Türkiye Cumhuriyeti Anayasası'nın "Kanun önünde eşitlik" başlıklı 10'uncu maddesinde "*Herkes, dil, ırk, renk, cinsiyet, siyasi düşünce, felsefi inanç, din, mezhep ve benzeri sebeplerle ayırım gözetilmeksizin kanun önünde eşittir ... Devlet organları ve idare makamları bütün işlemlerinde kanun önünde eşitlik ilkesine uygun olarak hareket etmek zorundadırlar.*" hükmü yer almaktadır.

7. Anayasa'nın "Çalışma ve sözleşme hürriyeti" başlıklı 48'inci maddesinin birinci fıkrasında "*Herkes, dilediği alanda çalışma ve sözleşme hürriyetlerine sahiptir.*" hükmü yer almaktadır.

8. 6/4/2016 tarihli ve 6701 sayılı Türkiye İnsan Hakları ve Eşitlik Kurumu Kanunu'nun "Tanımlar" başlıklı 2'nci maddesinde "(1) Bu Kanunun uygulanmasında;... d) Doğrudan ayrımcılık: bir gerçek veya tüzel kişinin, hukuken tanınmış hak ve hürriyetlerden karşılaştırılabilir durumdakilere kıyasla eşit şekilde yararlanmasını bu Kanunda sayılan ayrımcılık temellerine dayanılarak engelleyen veya zorlaştıran her türlü farklı muameleyi,... ifade eder." hükmü yer almaktadır.

9. 6701 sayılı Kanun'un "Eşitlik ilkesi ve ayrımcılık yasağı" başlıklı 3'üncü maddesinde "(1) Herkes, hukuken tanınmış hak ve hürriyetlerden yararlanmada eşittir. (2) Bu Kanun kapsamında cinsiyet, ırk, renk, dil, din, inanç, mezhep, felsefi ve siyasi görüş, etnik köken, servet, doğum, medeni hal, sağlık durumu, engellilik ve yaş temellerine dayalı ayrımcılık yasaktır... (4) Ayrımcılık yasağı bakımından sorumluluk altında olan gerçek ve özel hukuk tüzel kişileri, yetki alanları içerisinde bulunan konular bakımından ayrımcılığın tespiti, ortadan kaldırılması ve eşitliğin sağlanması için gerekli tedbirleri almakla yükümlüdür." hükmü yer almaktadır.

10. Mezkûr Kanun'un "Ayrımcılık türleri" başlıklı 4'üncü maddesinde "Bu Kanun kapsamına giren ayrımcılık türleri şunlardır: a) Ayrı tutma. b) Ayrımcılık talimatı verme ve bu talimatları uygulama. c) Çoklu ayrımcılık. ç) Doğrudan ayrımcılık. d) Dolaylı ayrımcılık. e) İşyerinde yıldırma (...)" hükmü yer almaktadır.

11. Kanun'un "Ayrımcılık yasağının kapsamı" başlıklı 5'inci maddesinde "... (3) Kamu kurum ve kuruluşları, kamu kurumu niteliğindeki meslek kuruluşları, gerçek kişiler, özel hukuk tüzel kişileri ve bunlar tarafından yetkilendirilenler, taşınır ve taşınmazları kamuya açık bir şekilde sunarken bu malları edinmek veya kiralamak isteyenler ile bunlar hakkında bilgi almak isteyenler aleyhine, bunların kiralanması, kira akdinin şartlarının belirlenmesi, kira akdinin yenilenmesi veya sona erdirilmesi, satışı ve devri süreçlerinin hiçbirinde ayrımcılık yapamaz..." hükmü yer almaktadır.

12. Mezkûr Kanun'un 9'uncu maddesinin birinci fıkrasında "(1) Kurumun görevleri şunlardır: ... Ayrımcılık yasağı ihlallerini resen veya başvuru üzerine incelemek, araştırmak, karara bağlamak ve sonuçlarını takip etmek" hükmü yer almaktadır.

13. Kanun'un "İspat yükü" başlıklı 21'inci maddesinde "(1) Münhasıran ayrımcılık yasağının ihlali iddiasıyla Kuruma yapılan başvurularda, başvuranın iddiasının gerçekliğine ilişkin kuvvetli emarelerin ve karine oluşturan olguların varlığını ortaya koyması hâlinde, karşı tarafın ayrımcılık yasağını ve eşit muamele ilkesini ihlal etmediğini ispat etmesi gerekir." hükmü yer almaktadır.

Bu belge, güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.

Belge Doğrulama Kodu :

Adres: Mithatpaşa Cad. No: 52 06420 Kızılay-ANKARA

Telefon No : 4227800 Fax No : 4227899

e-Posta : / Kep Adresi : tihek@hs01.kep.tr

İnternet Adresi : <http://www.tihek.gov.tr/>

IV. DEĞERLENDİRME VE GEREKÇE

14. 6701 sayılı Kanun'un "Başvurular" başlıklı 17'nci maddesinin birinci fıkrası, "Ayrımcılık yasağı ihlalinden zarar gördüğü iddiasında bulunan her gerçek ve tüzel kişi Kuruma başvurabilir." hükmünü içermektedir. Başvuranın dilekçesinden mezkûr Kanun'un 3'üncü maddesinin ikinci fıkrasında belirtilen ayrımcılık temellerinden ırk temeli ile bağlantılı olarak ayrımcılığa maruz kaldığı iddiasında bulunduğu anlaşılmaktadır. Mezkûr Kanun'un 17'nci maddesinin ikinci fıkrası ise, "İlgililer, Kuruma başvurmadan önce bu Kanuna aykırı olduğunu iddia ettikleri uygulamanın düzeltilmesini ilgili taraftan talep eder. Bu taleplerin reddedilmesi veya otuz gün içerisinde cevap verilmemesi hâlinde Kuruma başvuru yapılabilir. Ancak Kurum, telafisi güç veya imkânsız zararların doğması ihtimali bulunan hâllerde, bu şartı aramadan başvuruları kabul edebilir." hükmünü içermektedir. Başvuruda, başvuranın iddialarına ilişkin olarak uygulamanın düzeltilmesi talebini 4/2/2025 tarihinde muhatap Yolcu360 A.Ş. ve muhatap METAL Oto Ticaret A.Ş.'nin kurumsal iletişim e-posta adreslerine ilettiği, muhatap METAL Oto Ticaret A.Ş.'nin başvuranın talebine cevap vermediği, muhatap Yolcu360 A.Ş.'nin ise başvuranın talebinin yerine getirilmesi hususunda yetkisinin bulunmadığına dair yanıt verdiği anlaşılmaktadır. Bu çerçevede başvurunun esastan incelenebilecek bir başvuru olduğu değerlendirilmesine varılmıştır.

15. Eşitlik ilkesi ve ayrımcılık yasağı, insan haklarına ilişkin uluslararası sözleşmelerin ayrılmaz bir parçası olduğu gibi uluslararası hukukun en üstünde yer alan temel hukuk normu olarak da kabul edilmektedir [Türkiye İnsan Hakları ve Eşitlik Kurumu (TİHEK), B. No: 2019/3404, K. No: 2020/26, 11/2/2020, para. 38]. Tarafı olduğumuz uluslararası sözleşmelere göre herkes, hukuken tanınmış hak ve hürriyetlerden eşit bir şekilde yararlanma; ayrımcılığın her türüne, şiddet ve taciz uygulamalarına karşı korunma hakkına sahiptir. Bu bağlamda Birleşmiş Milletler (BM) İnsan Hakları Evrensel Beyannamesi'nin 2'nci maddesi: "Herkes ırk, renk, cinsiyet, dil, din, siyasal ya da başka türden kanaat, ulusal ya da toplumsal köken, mülkiyet, doğuş veya başka türden statü gibi herhangi bir ayrım gözetilmeksizin, bu Bildirgede belirtilen bütün hak ve özgürlüklere sahiptir." hükmünü haizdir.

16. BM Ekonomik, Sosyal ve Kültürel Haklar Sözleşmesi'nin 2'nci maddesinin ikinci fıkrasında "Bu Sözleşme'ye Taraf Devletler, bu Sözleşme'de belirtilen hakların ırk, renk, cinsiyet, dil, din, siyasal ya da başka fikir, ulusal ya da toplumsal köken, mülkiyet, doğum ya da başka bir statü bakımından herhangi bir ayrım gözetilmeksizin uygulanmasını taahhüt ederler." ifadesine yer verilmiştir. BM Medeni ve Siyasal Haklar Sözleşmesi'nin 2'nci maddesine göre ise; "Herkes yasalar önünde eşittir ve hiçbir ayrım gözetilmeksizin yasalarca eşit derecede korunur. Bu bakımdan yasalar her türlü ayrımı yasaklayacakve ırk, renk, cinsiyet, dil, din, siyasal veya başka fikir ulusal ya da toplumsal köken, mülkiyet, doğum veya diğer statüler gibi her bağlamda ayrımcılığa eşit ve etkili korumayı temin edecektir."

17. Avrupa İnsan Hakları Sözleşmesi'nin (AİHS) 14'üncü maddesine göre ise; "Bu Sözleşme'de tanınan hak ve özgürlüklerden yararlanma, cinsiyet, ırk, renk, dil, din, siyasal veya diğer kanaatler, ulusal veya sosyal köken, ulusal bir azınlığa mensupluk, servet, doğum veya herhangi başka bir durum bakımından hiçbir ayrımcılık yapılmadan güvence altına alınır."

18. BM Her Türlü Irk Ayrımcılığının Ortadan Kaldırılmasına İlişkin Uluslararası Sözleşme'nin 1'inci

Bu belge, güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.

Belge Doğrulama Kodu :

Adres: Mithatpaşa Cad. No: 52 06420 Kızılay-ANKARA

Telefon No : 4227800 Fax No : 4227899

e-Posta : / Kep Adresi : tihek@hs01.kep.tr

İnternet Adresi : <http://www.tihek.gov.tr/>

maddesinde ırk ayrımcılığı, “Siyasi, ekonomik, sosyal, kültürel veya toplumsal yaşamın herhangi bir alanında, insan hakları ve temel özgürlüklerin tanınmasını, uygulanmasını, bu hak ve özgürlüklerden yararlanılmasını ortadan kaldırmak veya zayıflatmak amacına ya da etkisine yönelik, ırk, renk, soy ya da ulusal veya etnik kökene dayalı her türlü ayırım, dışlama, kısıtlama ya da tercih” şeklinde tanımlanmıştır.

19. Irkçılığa ve Hoşgörüsüzlüğe karşı Avrupa Komisyonunun (ECRI) 7 No.lu Genel Politika Tavsiyesi'nin “Tanımlar” başlıklı birinci maddesine göre “ırkçılık” terimi, “ırk, renk, dil, din, milliyet veya etnik kökenin bir birey veya bir grup insanın aşağılanması için bir gerekçe oluşturması veya bir bireyin veya bir grup insanın üstünlük duygusu içine girmesi için bir neden oluşturması” anlamına gelmektedir. “Irka dayalı ayrımcılık” ise “nesnel ya da makul bir gerekçesi olmaksızın ırk, renk, dil, din, milliyet veya milli veya etnik kökeni nedeniyle kişi veya grupları farklı muameleye tabi tutma” anlamını taşımaktadır. (Irkçılığa ve Hoşgörüsüzlüğe karşı Avrupa Komisyonu (ECRI), 7 No.lu Genel Politika Tavsiyesi, s. 5).

20. Avrupa İnsan Hakları Mahkemesi (AİHM) kararlarında ayrımcılık, objektif ve makul bir neden olmaksızın, aynı durumdaki kişilere farklı muamelede bulunmak olarak tanımlanmıştır (AİHM, *Willis/Birleşik Krallık*, B. No: 36042/97, 11/6/2002, para. 48.; AİHM, *Okpisz/Almanya*, B. No: 59140/00, 25/10/2005, para. 33). Anayasa Mahkemesi (AYM) kararlarında da AİHM içtihatlarına paralel olarak nesnel ve makul bir şekilde haklılaştırılmayan, diğer bir ifadeyle meşru bir amaca dayanmayan ya da seçilen araç ile hedeflenen amaç arasında makul bir orantılilik ilişkisi bulunmayan farklı muameleler Anayasa’nın 10’uncu maddesinin amaçları bağlamında ayrımcı karakterli olarak kabul edilmektedir (AYM, *Nuriye Arpa*, B. No: 2018/18505, 16/6/2021, para. 58). Dolayısıyla hukuksal durumları aynı olanlara yönelik farklı muamelenin objektif ve makul bir sebebe dayandığı, farklı muamelenin öngörülen meşru amaç ile orantılı olduğu, diğer bir ifadeyle farklı muameleye tabi tutulan kişiye aşırı ve olağanın ötesinde bir külfet yüklenmediği hâllerde eşitlik ilkesi ihlal edilmeyecektir (AYM, *Burcu Reis*, B. No: 2016/5824, 28/12/2021, para. 50).

21. Somut olayda başvuran; muhatap Yolcu360 A.Ş.’nin “www.yolcu360.com” adlı internet sitesi üzerinden muhatap METAL Oto Tic. A.Ş.’ye ait bireysel araç kiraladığını, bireysel araç kiralama işlemi kapsamında kendisinden Findeks Risk Raporu sorgusu talep edildiğini ve Findeks Risk Raporu sorgu sonucunun “çok iyi” skalasında olmasına rağmen 26/10/2024 tarihinde muhatap METAL Oto Tic. A.Ş. Söğütözü Şubesine aracı teslim almak üzere gittiğinde başka herhangi bir açıklama yapılmadan Findeks sorgu sonucunun yetersiz olduğu gerekçesiyle araç tesliminin gerçekleştirilmediğini iddia etmektedir. Başvuran, araç kiralama işlemleri kapsamında Findeks Risk Raporu sorgusunun yalnızca Türk vatandaşı olan kişilerden talep edildiğini, yabancı uyruklu kişilerden ise böyle bir sorgulama istenmediğini belirtmekte ve ırk temelinde ayrımcılığa uğradığını ifade etmektedir.

22. Muhatap Yolcu360 A.Ş. tarafından sunulan yazılı görüşte; çevrimiçi araç kiralama işlemlerinde aracı acente olarak hizmet verildiği, dolayısıyla Şirket kapsamında doğrudan araç kiralaması yapılmadığı, araç kiralama işleminin tüketiciye verilen çevrimiçi rezervasyon koduyla ilgili araç kiralama firmasından gerçekleştirildiği, Findeks Risk Raporu sorgulamasının ise araç kiralama firmalarının kendi inisiyatifiyle yapıldığı ve her firmanın kendi değerlendirme kriterlerini belirlediği, başvuranın Findeks Risk Raporu puanının yetersiz bulunarak aracın

Bu belge, güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.

Belge Doğrulama Kodu :

Adres: Mithatpaşa Cad. No: 52 06420 Kızılay-ANKARA

Telefon No : 4227800 Fax No : 4227899

e-Posta : / Kep Adresi : tihek@hs01.kep.tr

İnternet Adresi : http://www.tihek.gov.tr/

teslim edilmemesinin muhatap Metal Oto A.Ş.'nin kararı olduğu, 6502 sayılı Kanun gereğince başvurunu bilgilendirdikleri, başvuranın 26/10/2024 tarihinde müşteri temsilcisine ulaşarak aracı teslim alamadığını sözlü olarak bildirmesi üzerine durumun Metal Oto A.Ş. ile başvuran arasında çözülmesi gereken bir mesele olduğunun ve kendilerinin bu konuda herhangi bir yetkisinin bulunmadığının belirtildiği, farklı bir araç kiralama firması ile değişimin önerildiği, başvuranın teklifi kabul etmemesi üzerine kendisine bedel iadesi yapıldığı ifade edilmiştir.

23. Muhatap Metal Oto A.Ş. tarafından sunulan yazılı görüşte ise; araç kiralama sektöründe firmaların birçoğunun araçların çalınması ve araçla suça karışılması nedeniyle müsadere işlemine maruz kaldığı, bu nedenle araç kiralama firmalarının şüpheli davranışlar sergileyen müşterilerine karşı çeşitli önlemler almaya çalıştığı, ancak bu önlemler kapsamında Türk vatandaşı olan müşteriler ile yabancı uyruklu müşteriler arasında herhangi bir ayırım gözetilmediği, aksine yabancı uyruklu müşterilere daha temkinli yaklaşıldığı, araç kiralama koşullarının "<https://greenmotion.com.tr/sartlar-ve-kosullar>" adlı internet sitesinde yer aldığı, söz konusu koşullar incelendiğinde Türk vatandaşı müşteriler ile yabancı uyruklu müşteriler arasında Findeks Risk Raporu sorgusu açısından herhangi bir ayırım yapılmadığının görülebileceği, hatta sektörel tecrübeler doğrultusunda yabancı uyruklu müşterilerden daha fazla evrak ibrazının talep edildiği, aracı teslim alma esnasında kriter sorgulamasını yaptırmak istemeyen müşterilere yalnızca ekonomik araç grubundan hizmet verildiği ve bu müşterilerden en yüksek tutarda depozito talep edildiği, bu uygulamada da Türk vatandaşı müşteriler ile yabancı uyruklu müşteriler arasında herhangi bir ayırım yapılmadığı, başvuranın şubeden aracı teslim almaya geldiğine şüpheli davranışlar sergilediği, başvuranın söz konusu şüpheli davranışları nedeniyle belirlenen oranda teminat ödemeyi kabul etmemesi üzerine araç tesliminin yapılmadığı, başvuranın ödediği ücretin tarafına iade edildiği ve Findeks Risk Raporu sorgusunun sonucu nedeniyle araç teslimi yapılmadığı iddiasının doğruyu yansıtmadığı ifade edilmiştir.

24. Muhatap Metal Oto A.Ş. tarafından sunulan yazılı görüşü müteakip başvuran, sunduğu yazılı görüşte; "*şüpheli davranış*" sergilediği gerekçesiyle şahsına yönelik gerçeğe aykırı ithamda bulunularak bireysel olarak ayrımcılığa maruz kaldığını iddia etmektedir. 6701 sayılı Kanun'da cinsiyet, ırk, renk, dil, din, inanç, mezhep, felsefi ve siyasi görüş, etnik köken, servet, doğum, medeni hal, sağlık durumu, engellilik ve yaş temellerine dayalı ayrımcılığın yasak olduğu düzenlenmiştir. Anılan temeller dışında bir temele dayanılarak veya herhangi bir temele dayanılmaksızın ayrımcılık iddiasında bulunulan haller Kanun kapsamı dışında kalmaktadır. Bu sebeple başvuran hakkında "*şüpheli davranış*" sergilediği gerekçesiyle ayrımcılığa uğradığı iddiası anılan temellerden birisi ile ilişkilendirilmemiş olup söz konusu iddianın taraflar arasındaki ticari ihtilaflardan kaynaklı bir sorun olduğu, dolayısıyla Türkiye İnsan Hakları ve Eşitlik Kurumu Kanununun Uygulanmasına İlişkin Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik'in 48'inci maddesinin birinci fıkrasının (a) bendi gereği Kurumun görev alanına girmediği değerlendirilmiştir. Bu nedenle başvuru; bireysel araç kiralama işlemi kapsamında yalnızca Türk vatandaşlarından Findeks Risk Raporu sorgusu talep edilmesine karşın, yabancı uyruklu kişilerden bu sorgunun istenmediği iddiasının ırk temelinde ayrımcılık yasağını ihlal ettiği iddiası kapsamında inceleme konusu yapılacaktır.

25. Somut olayda muhatap Metal Oto A.Ş.; bireysel araç kiralama işlemlerinde Türk vatandaşı müşteriler ile yabancı uyruklu müşteriler arasında herhangi bir ayırım yapılmadığını ve Findeks Risk Raporu sorgu sonucu nedeniyle araç teslimi yapılmadığı iddiasının doğruyu yansıtmadığını iddia etmiş olup bu kapsamda ispat

Bu belge, güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.

Belge Doğrulama Kodu :

Adres: Mithatpaşa Cad. No: 52 06420 Kızılay-ANKARA

Telefon No : 4227800 Fax No : 4227899

e-Posta : / Kep Adresi : tihek@hs01.kep.tr

İnternet Adresi : <http://www.tihek.gov.tr/>

yüküne ilişkin olarak bir değerlendirme yapılması gerektiği kanaati hasıl olmuştur.

26. Ayrımcılık yasağının ihlal edildiğinin kanıtlanması, ayrımcılık kendini açık ve kolayca tespit edilebilen bir şekilde göstermediğinden oldukça güçtür. AİHM bu açıdan “*makul şüphe bırakmayacak*” bir kanıt standardı kabul etmiştir. Mahkemeye göre kanıtlama yeterince güçlü, açık ve birbiriyle uyumlu çıkarsamalardan ya da yeterince çürütülememiş maddi olgulardan oluşabilecektir (AİHM, *Nachova ve Diğerleri/Bulgaristan [BD]*, B. No: 43577/98, 6/7/2005, para. 147). AYM'ye göre ayrımcılık iddiasının ciddiye alınabilmesi için başvurunun kendisiyle benzer durumdaki başka kişilere yapılan muamele ile kendisine yapılan muamele arasında bir farklılığın bulunduğunu ve bu farklılığın meşru bir amaç olmaksızın ırk, renk, cinsiyet, din, dil vb. ayrımcı bir nedene dayandığını makul delillerle ortaya koyması gerekir (AYM, *Devrim Evini*, B. No: 2013/2069, 20/2/2014, para. 34).

27. İspat yüküyle ilgili olarak 6701 sayılı Kanun'un 21'inci maddesinde de “*Münhasıran ayrımcılık yasağının ihlali iddiasıyla Kuruma yapılan başvurularda, başvuranın iddiasının gerçekliğine ilişkin kuvvetli emarelerin ve karine oluşturan olguların varlığını ortaya koyması hâlinde, karşı tarafın ayrımcılık yasağını ve eşit muamele ilkesini ihlal etmediğini ispat etmesi gerekir.*” hükmü yer almaktadır. Bu çerçevede Kuruma yapılan başvurularda ispat yükünün yer değiştirmesi için başvuranın iddianın gerçekliğine dair kuvvetli emareler ve karine oluşturan olguların varlığını ortaya koyması gerekmektedir.

28. Muhatap Metal Oto A.Ş.; araç tesliminin başvuranın şüpheli davranışları nedeniyle yapılmadığını ve Findeks Risk Raporu sorgu sonucu nedeniyle araç teslimi yapılmadığı iddiasının doğruyu yansıtmadığını belirtmektedir. Bireysel araç kiralama hizmeti veren şirketlerin şüpheli davranış sergileyen müşterilere araç tesliminden imtina etmesinin makul ve yerinde bir uygulama olduğunun kabulü gereklidir. Zira bu tür önlemler, şirketin mülkiyet hakkını korumasının yanı sıra kamu güvenliğinin temini bakımından da gerekli olup araçla muhtemel suçların işlenmesine veya kaza gibi risklerin önlenmesine hizmet etmektedir. Bununla birlikte başvuranın dilekçesi ekinde sunduğu belgelerden, Findeks Risk Raporu sorgu sonucunun 1769 olduğu ve “*çok iyi*” skalasında yer aldığı anlaşılmaktadır.

29. Nitekim başvuranın somut olayla ilgili olarak 2/12/2024 tarihli dilekçesiyle T.C. Ticaret Bakanlığı Tüketicinin Korunması ve Piyasa Gözetimi Genel Müdürlüğüne yaptığı başvurusu sonucunda 17/4/2025 tarihli ve ... sayılı toplantıda verilen ... dosya numaralı karar incelendiğinde; 26/10/2024 tarihinde başvurudan Findeks sorgusu talep edildiği ve başvuranın sorgu sonucunun “*çok iyi*” skalasında olduğu, buna karşılık “<https://greenmotion.com.tr/sartlar-ve-kosullar>” adlı internet sitesinde belirtilen Findeks Risk Raporu sorgu süreci ve koşullarına ilişkin bilgilendirmelerin açık ve anlaşılabilir nitelikte olmadığı, ortalama bir tüketici nezdinde Findeks Risk Raporu puanının iyi ve üzeri olması halinde araç kiralama işleminin gerçekleşeceği beklentisinin yaratıldığı, bu kapsamda araç kiralama hizmetine ilişkin tanıtımların yanıltıcı ve aldatıcı nitelik taşıdığı gerekçesiyle muhatap Metal Oto Ticaret A.Ş. hakkında tanıtım ve ticari uygulamalara ilişkin idari para cezası ve durdurma cezası uygulanmasına karar verildiği; muhatap Yolcu 360 A.Ş.'nin uygulamasının ise aracılık hizmeti verdiğinden bahisle tüketiciye gerekli bilgilendirmeleri yaptığı gerekçesiyle 6502 sayılı Kanun'a uygun olduğuna karar verildiği görülmüştür. Dolayısıyla T.C. Ticaret Bakanlığı Tüketicinin Korunması ve Piyasa Gözetimi Genel Müdürlüğü tarafından yapılan incelemenin muhatap Metal Oto Ticaret A.Ş.'nin Findeks Risk

Bu belge, güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.

Belge Doğrulama Kodu :

Adres: Mithatpaşa Cad. No: 52 06420 Kızılay-ANKARA

Telefon No : 4227800 Fax No : 4227899

e-Posta : / Kep Adresi : tihek@hs01.kep.tr

İnternet Adresi : <http://www.tihek.gov.tr/>

Raporu sorgu sürecine ilişkin yeterli bilgilendirme yapmadığı hususuna ilişkin olduğu, buna karşılık söz konusu Findesk Risk Raporu sorgusu uygulamasının Türk veya yabancı uyruklu müşteriler arasında farklı bir muamele oluşturup oluşturmadığı hususuna ilişkin inceleme yapılmadığı anlaşılmıştır.

30. Başvuranın bireysel araç kiralama işleminde yalnızca Türk vatandaşlarından Findeks Risk Raporu sorgusu talep edilmesine karşın yabancı uyruklu kişilerden bu sorunun istenmediği iddiasına ilişkin olarak ise muhatap Yolcu360 A.Ş. yalnızca aracı acente olduğunu ve Findeks Risk Raporu sorgusu talebinde bulunmadığını, muhatap Metal Oto A.Ş. ise Türk müşteriler ile yabancı uyruklu müşteriler arasında Findeks Risk Raporu sorgusu bağlamında farklı bir muamele uygulamadığını, bilakis güvenlik nedeniyle yabancı uyruklu müşteriler aleyhine ağırlaştırılmış koşullar getirildiğini ifade etmiştir. Muhatap Yolcu360 Bilişim A.Ş. tarafından sunulan yazılı görüş ve ekleri birlikte incelendiğinde; başvurana “*www.yolcu360.com*” adlı internet sitesi üzerinden çevrimiçi araç kiralama işlemi yaparken “*Araç teslim almaya gidildiğinde, firma findeks sorgusu yapacaktır. Minimum 1300 findeks notu istenmektedir.*” şeklinde uyarı yapıldığı görülmüştür. Muhatap Metal Oto A.Ş. tarafından sunulan yazılı görüşte ise; Türk vatandaşı müşteriler ile yabancı uyruklu müşteriler arasında farklı muamelelerin yalnızca, yabancı uyruklu müşterilerin Türkiye’ye giriş damgasını taşıyan geçerli pasaport ile birlikte uçuşlarına ait biniş kartlarını ibraz etme ve ehliyetlerinin Latin alfabesinde olmaması halinde uluslararası sürücü belgesi sunma yükümlülükleri bakımından mevcut olduğu; Türk vatandaşlarının ise ehliyet ve nüfus cüzdanlarını ibraz etmekle yükümlü oldukları, bu itibarla Türk vatandaşları aleyhine farklı bir uygulamanın söz konusu olmadığı belirtilmiştir. Bununla birlikte muhatap Metal Oto A.Ş. tarafından sunulan belgeler ile “*https://greenmotion.com.tr/sartlar-ve-kosullar*” adlı internet sitesinde belirtilen kiralama koşulları incelendiğinde Findeks Risk Raporu sorgusuna ilişkin olarak Türk vatandaşları ile yabancı uyruklu müşteriler arasında farklı bir koşul öngörülmediği anlaşılmıştır.

31. Dolayısıyla başvuranın muhatap Yolcu360 Bilişim A.Ş. ve muhatap Metal Oto A.Ş. tarafından ırk temelinde ayrımcılık yapıldığı iddiası herhangi bir somut delil, güçlü emare ya da karine teşkil edebilecek olgularla desteklenmemiş ve iddianın soyut beyandan ibaret kaldığı kanaati oluşmuştur. Nitekim Türk vatandaşları ile yabancı uyruklu müşteriler arasında Findeks Risk Raporu sorgusu bakımından farklı bir uygulamanın varlığına dair somut deliller ortaya konulamamış, yapılan incelemede bu yönde farklı muamele bulunduğu ilişkin herhangi bir bulguya rastlanmamış, T.C. Ticaret Bakanlığı Tüketicinin Korunması ve Piyasa Gözetimi Genel Müdürlüğünün 17/4/2025 tarihli ve ... sayılı toplantıda verilen ... dosya numaralı kararında da ayrımcılık iddiasını destekleyen herhangi bir ifadeye ulaşılmamıştır. Bu doğrultuda, ırk temelinde ayrımcılık yapıldığı iddiası kapsamında başvuranın 6701 sayılı Kanun’un 21’inci maddesi uyarınca kendisine düşen ispat yükümlülüğünün yerine getiremediği ve muhatap aleyhine ispat yükümlülüğünün yer değiştirmedeği değerlendirilmiştir.

32. Tüm bu hususlar birlikte değerlendirildiğinde; başvuranın şüpheli davranış sergilediği gerekçesiyle şahsına yönelik gerçeğe aykırı ithamda bulunularak bireysel olarak ayrımcılığa maruz kaldığı iddiasının Türkiye İnsan Hakları ve Eşitlik Kurumu Kanununun Uygulanmasına İlişkin Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik’in 48’inci maddesinin birinci fıkrasının (a) bendi gereği Kurumun görev alanına girmediği, başvuranın bireysel araç kiralama işleminde yalnızca Türk vatandaşlarından Findeks Risk Raporu sorgusu talep edilmesine karşın yabancı uyruklu kişilerden bu sorunun istenmemesinin ırk temelinde ayrımcılık niteliği taşıdığı iddiasına ilişkin olarak ise

Bu belge, güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.

Belge Doğrulama Kodu :

Adres: Mithatpaşa Cad. No: 52 06420 Kızılay-ANKARA

Telefon No : 4227800 Fax No : 4227899

e-Posta : / Kep Adresi : tihek@hs01.kep.tr

İnternet Adresi : <http://www.tihek.gov.tr/>

başvuran tarafından kuvvetli emarelerin ve karine oluşturan olguların ortaya koyulmadığı, ırk temelinde ayrımcılık yasağının ihlal edildiğine ilişkin soyut iddiaların ötesine geçen ve ispat yükünü paylaşmaya imkân verecek bir delil veya emare sunulmadığı, bu suretle ayrımcılık yasağının ihlal edilmediği kanaatine varılmıştır.

V. KARAR

A. Başvuruda AYRIMCILIK YASAĞININ İHLAL EDİLMEDİĞİNE,

B. Kararın taraflara tebliğine ve KAMUOYUNA DUYURULMASINA,

C. Karara karşı tebliğ tarihinden itibaren 60 gün içerisinde Ankara İdare Mahkemesine başvurulabileceğine,

17/12/2025 tarihinde OY BİRLİĞİYLE karar verildi.

e-imzalıdır

Muhammet Ecevit CARTİ
Daire Başkanı

e-imzalıdır

Evren BAŞAR
Üye

e-imzalıdır

Av. Fatma ÇINAR
Üye

e-imzalıdır

Av. Melahat DEMİR
Üye

e-imzalıdır

Dr. Ömer ÇELEN
Üye

Bu belge, güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.

Belge Doğrulama Kodu :

Adres: Mithatpaşa Cad. No: 52 06420 Kızılay-ANKARA

Telefon No : 4227800 Fax No : 4227899

e-Posta : / Kep Adresi : tihek@hs01.kep.tr

İnternet Adresi : <http://www.tihek.gov.tr/>