

Başvuru Numarası : 2024/2567
Toplantı Tarihi/Sayısı : 12.03.2025/51
Karar Numarası : 2025/104
Başvuran : O.Ç.
Başvuran Vekili : -
Adres : -
Muhatap Kurum/Kişi : Ajet Hava Taşımacılığı A. Ş
Muhatap Adres : -

I. BAŞVURUNUN KONUSU

1. Başvuru, başvuranın bilet satın alımı sürecinde engelli indiriminden faydalanması nedeniyle taksitlendirme olanağından yararlandırılmamasının engellilik temelinde ayrımcılık teşkil ettiği iddiasına ilişkindir.

II. İNCELEME SÜRECİ

2. Başvuran başvuru dilekçesinde özetle:

a. Engelli bir birey olduğunu, muhatap Ajet Hava Taşımacılığı A.Ş.'ne ait "ajet.com.tr" adresi üzerinden uçak bileti satın almak istediğini, satın alma işlemleri sırasında kullandığı banka kartına 6 taksit kampanyası bulunduğunu, ancak engelli yolcu seçeneğini seçerek indirimli bilet satın almak istediğinde sistemin taksit seçeneği sunmadığını,

b. Konuya ilişkin olarak muhatap ile iletişime geçtiğinde sorunun bankadan kaynaklı olduğu ve banka ile görüşmesi gerektiği şeklinde bilgi verildiğini,

c. Engelli indirim olmaksızın alınan biletlere taksit imkanı sunulurken engelli indiriminden faydalanan kişilere taksit seçeneği sunulmamasının engellilik temelinde ayrımcılık teşkil ettiğini iddia etmektedir.

3. Muhatap Ajet Hava Taşımacılığı A.Ş.'den (Ajet) alınan yazılı görüşte özetle:

a. Başvuranın 13/11/2024 tarihinde 29/11/2024 tarihli Trabzon-İstanbul seferi için 1.181,30 TL tutarında bilet satın aldığı ve uçuşa katıldığı,

b. Ajet'in taksit politikaları gereği yalnızca 1.250,00 TL ve üzeri tutarlar için taksit seçeneği sunabildiği, yolcu türlerine ve ödeme seçeneklerine göre farklı bir taksitlendirme uygulaması bulunmadığı, bunun yanında kredi kartı ile yapılan ödeme işlemlerinde taksit imkanlarının bankalar tarafından belirlendiği ve çeşitli kıstaslar dahilinde müşterilere sunulduğu, Ajet'in bu ödeme süreçlerinde doğrudan bir müdahale yetkisinin olmadığı,

c. Bu kapsamda başvuranın bilet alım sürecinde taksit seçeneğini görememesinin engeli ile herhangi bir

ilgisinin olmadığı, söz konusu durumun başvuran tarafından satın alınan biletin tüm yolcular için belirlenen taksit alt limitinin altında kalmasından kaynaklandığı, dolayısıyla herhangi bir ayrımcı muameleden söz edilmesinin mümkün olmadığı,

ç. Ayrımcılık yasağının ortaya çıkması için ilgili düzenlemelerde yer verilen sebeplere dayalı bir eylemin gerçekleşmesi gerektiği, başvuru konusu işlemin ise tüm yolcular için geçerli olan eşit ve objektif bir politika çerçevesinde gerçekleştirildiği ve bu nedenle uygulamanın ayrımcı nitelikte olmadığı belirtilmiştir.

4. Muhataptan alınan görüş başvurana iletilmiş ve konuya ilişkin yazılı görüşü talep edilmiştir. Görüş talep yazısı 7201 sayılı Tebligat Kanununun ilgili hükümleri uyarınca usulüne uygun olarak 4/1/2025 tarihinde başvurana tebliğ edilmiş ise de; başvuran yasal süre içerisinde yazılı görüşünü sunmamıştır.

III. İLGİLİ MEVZUAT

5. Türkiye Cumhuriyeti Anayasası'nın “Kanun önünde eşitlik” başlıklı 10’uncu maddesi şöyledir:

“Herkes, dil, ırk, renk, cinsiyet, siyasi düşünce, felsefi inanç, din, mezhep ve benzeri sebeplerle ayırım gözetilmeksizin kanun önünde eşittir. (...) (Ek fıkra: 7/5/2010-5982/1 md.) Çocuklar, yaşlılar, özürlüler, harp ve vazife şehitlerinin dul ve yetimleri ile malul ve gaziler için alınacak tedbirler eşitlik ilkesine aykırı sayılmaz. Devlet organları ve idare makamları bütün işlemlerinde kanun önünde eşitlik ilkesine uygun olarak hareket etmek zorundadırlar.”

6. 20/4/2016 tarihli ve 6701 sayılı Türkiye İnsan Hakları ve Eşitlik Kurumu Kanunu’nun “Eşitlik ilkesi ve ayrımcılık yasağı” başlıklı 3’üncü maddesi şöyledir:

“(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 hâl, sağlık durumu, engellilik ve yaş temellerine dayalı ayrımcılık yasaktır.

(3) Ayrımcılık yasağının ihlali hâlinde, konuya ilişkin görev ve yetkisi bulunan kamu kurum ve kuruluşları ile kamu kurumu niteliğindeki meslek kuruluşları ihlalin sona erdirilmesi, sonuçlarının giderilmesi, tekrarlanmasının önlenmesi, adli ve idari yoldan takibinin sağlanması amacıyla gerekli tedbirleri almakla yükümlüdür.

(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.”

7. 6701 sayılı Kanun’un “Kurumun görevleri” başlıklı 9’uncu maddesi şöyledir:

“(1) Kurumun görev ve yetkileri şunlardır... f) İnsan hakları ihlallerini resen incelemek araştırmak karara bağlamak ve sonuçlarını takip etmek; g) Ayrımcılık yasağı ihlallerini resen veya başvuru üzerine incelemek, araştırmak, karara bağlamak ve sonuçlarını takip etmek; ... i) Özgürlüğünden mahrum bırakılan ya da koruma altına alınan kişilerin ulusal önleme mekanizması kapsamındaki başvurularını incelemek, araştırmak, karara bağlamak ve sonuçlarını takip etmek (...)

8. 6701 sayılı Kanun’un “Başvurular” başlıklı 17’nci maddesinin ilgili kısımları şöyledir:

“(1) Ayrımcılık yasağı ihlalinin zarar gördüğü iddiasında bulunan her gerçek ve tüzel kişi Kuruma başvurabilir.

(...)

(9) İşleme konulmayacak başvurular ve gerekçeli kabul edilmezlik kararları ile başvuruya ilişkin diğer usul ve esaslar yönetmelikle düzenlenir.”

9. 24/11/2017 tarihli ve 30250 sayılı Resmî Gazete’de yayımlanan Türkiye İnsan Hakları ve Eşitlik

Kurumu Kanununun Uygulanmasına İlişkin Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik'in "Ön inceleme yapılması" başlıklı 48'inci maddesi;

"(1) Kuruma yapılan başvurular, inceleme ve araştırmaya geçilmeden önce ön incelemeye tabi tutulur ve sonucunda; a) Kurumun görev alanına girip girmediği, (...) yönlerinden incelenir." düzenlemesini içermektedir.

10. Mezkûr Yönetmelik'in "Ön inceleme üzerine verilecek kararlar" başlıklı 49'uncu maddesinin altıncı fıkrası şöyledir:

"Ön inceleme şartlarının bulunmadığının sonradan anlaşılması hâlinde de incelenemezlik, gerekçeli kabul edilmezlik veya gönderme kararı verilir."

11. Mezkûr Yönetmelik'in "Gerekçeli kabul edilmezlik kararı" başlıklı 67'nci maddesi şöyledir:

"(1) Ön inceleme aşamasında, başvurunun açıkça dayanaksız olup olmadığı, başvurunun hakkın kötüye kullanımını teşkil edip etmediği, ayrımcılık yasağı ihlalinin kaynaklanan bir zararın bulunup bulunmadığının tespiti açısından incelenebilirliğin esasla birlikte incelenmesi kararlaştırılan başvurulara ilişkin esas inceleme ve araştırma aşamasında söz konusu koşulları taşımayan başvurularla ilgili gerekçeli kabul edilmezlik kararı verilir."

(2) Ön inceleme aşamasında incelenebilir bulunan ya da incelenebilirliği esasla birlikte incelenmesi ve araştırılması kararlaştırılan başvuruların 48 inci maddede belirtilen gerekli koşulları taşımadığının anlaşılması halinde de bu başvurularla ilgili gerekçeli kabul edilmezlik kararı verilir."

IV. DEĞERLENDİRME VE GEREKÇE

12. Türkiye İnsan Hakları ve Eşitlik Kurumunun (TİHEK) amacı; insan onurunu temel alarak insan haklarının korunması ve geliştirilmesi, kişilerin eşit muamele görme hakkının güvence altına alınması, hukuken tanınmış hak ve hürriyetlerden yararlanmada ayrımcılığın önlenmesi ile bu ilkeler doğrultusunda faaliyet göstermek, işkence ve kötü muameleyle etkin mücadele etmektir.

13. 6701 sayılı Kanun'un 9'uncu maddesinde; insan hakları ihlallerini resen incelemek, araştırmak, karara bağlamak ve sonuçlarını takip etmek, ayrımcılık yasağı ihlallerini resen veya başvuru üzerine incelemek, araştırmak, karara bağlamak ve sonuçlarını takip etmek, özgürlüğünden mahrum bırakılan ya da koruma altına alınan kişilerin ulusal önleme mekanizması kapsamındaki başvurularını incelemek, araştırmak, karara bağlamak ve sonuçlarını takip etmek Kurumun görevleri arasında sayılmıştır.

14. Başvuru, engelli olan başvuranın Ajet'e ait "ajet.com.tr" adresi üzerinden bilet satın alımı sırasında taksitlendirme olanağından yararlanılmamasının engellilik temelinde ayrımcılık oluşturduğu iddiasına ilişkindir. Başvuran, satın alma işlemi sırasında kullandığı kredi kartına 6 taksit kampanyası olduğunu ancak sistem üzerinden engelli seçeneğini seçerek işleme devam ettiğinde taksit seçeneğinin sunulmadığını ileri sürmektedir.

15. 6701 sayılı Kanun Kurumun ayrımcılık yasağı ile ilgili sahip olduğu görev ve yetkilerin kapsamını düzenlemektedir. Kanun'un 3'üncü maddesinin ikinci fıkrasında, 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 ayrımcılığın yasak olduğu düzenlenmiştir. Anılan temeller, sayma suretiyle (numerus clausus) belirlenmiş olup; bunların dışında bir temele dayanılarak veya herhangi bir temele dayanılmaksızın ayrımcılık iddiasında bulunulan haller Kanun kapsamı dışında kalmaktadır. Bu kapsamda başvuran, engellilik temelinde farklı muameleye maruz kaldığını iddia etmektedir.

16. 6701 sayılı Kanun kapsamında engelli kavramı "*Fiziksel, zihinsel, ruhsal ve duyuşsal yetilerinde*

çeşitli düzeyde kayıplarından dolayı topluma diğer bireyler ile birlikte eşit şartlarda tam ve etkin katılımını kısıtlayan tutum ve çevre şartlarından etkilenen birey" olarak tanımlanmıştır. Kişilerin engelli nedeniyle meşru ve makul bir temele dayanmayan farklı muameleye maruz kalması ayrımcılık yasağının ihlaline sebebiyet vermektedir.

17. Somut olayda başvuranın iddialarına karşılık muhatap Ajet, şirket politikaları kapsamında taksitlendirme alt sınırının 1.250,00 TL olarak belirlendiğini, başvuranın engelli indirimi ile birlikte aldığı biletin ise bu alt sınırın altında kaldığını, dolayısıyla tüm müşteriler için eşit olarak uygulanan objektif bir politika kapsamında başvuruya konu işlemin gerçekleştirildiğini, ayrıca kredi kartı ile yapılan ödeme işlemlerinde taksit imkânlarının bankalar tarafından belirlenerek çeşitli kıstaslar dâhilinde müşterilere sunulduğunu, Ajet'in bu ödeme süreçlerinde doğrudan bir müdahale yetkisinin olmadığını belirtmiş ve ayrımcı bir muamelenin söz konusu olmadığını iddia etmiştir. Başvuru dosyasına sunulu bilgi ve belgeler incelendiğinde başvuranın 29/11/2024 tarihli Trabzon-İstanbul seferi için ... numaralı bileti engelli indiriminden faydalanarak 1.181,30 TL karşılığında satın aldığı ve biletini kullanarak uçuştan faydalandığı görülmüştür.

18. Anayasa'nın 167'nci maddesinin birinci fıkrasında "*Devlet, para, kredi, sermaye, mal ve hizmet piyasalarının sağlıklı ve düzenli işlemlerini sağlayıcı ve geliştirici tedbirleri alır; piyasalarda fiili veya anlaşma sonucu doğacak tekelleşme ve kartelleşmeyi önler.*" düzenlemesi yer almaktadır. 14/2/2011 tarihli ve 6102 sayılı Türk Ticaret Kanunu'nun 54'üncü maddesinin ikinci fıkrasında ise "*rakipler arasında veya tedarik edenlerle müşteriler arasındaki ilişkileri etkileyen aldatici veya dürüstlük kuralına diğer şekillerdeki aykırı davranışlar ile ticari uygulamalar haksız ve hukuka aykırıdır.*" denmektedir.

19. Bunlara ek olarak 13/12/1994 tarihli ve 4054 sayılı Rekabetin Korunması Hakkında Kanun'un 4'üncü maddesinde; "*Belirli bir mal veya hizmet piyasasında doğrudan veya dolaylı olarak rekabeti engelleme, bozma ya da kısıtlama amacını taşıyan veya bu etkiyi doğuran yahut doğurabilecek nitelikte olan teşebbüsler arası anlaşmalar, uyumlu eylemler ve teşebbüs birliklerinin bu tür karar ve eylemleri hukuka aykırı ve yasaktır.*" denmekte, aynı maddenin (a) bendinde "*Mal veya hizmetlerin alım ya da satım fiyatının, fiyatı oluşturan maliyet, kar gibi unsurlar ile her türlü alım yahut satım şartlarının tesbit edilmesi*" bu hususa örnek olarak sayılmaktadır. Mezkûr Kanun'un 6'ncı maddesinde ise "*Bir veya birden fazla teşebbüsün ülkenin bütününde ya da bir bölümünde bir mal veya hizmet piyasasındaki hakim durumunu tek başına yahut başkaları ile yapacağı anlaşmalar ya da birlikte davranışlar ile kötüye kullanması hukuka aykırı ve yasaktır.*" hükmü yer almakta, aynı maddenin (b) bendinde "*Eşit durumdaki alıcılara aynı ve eşit hak, yükümlülük ve edimler için farklı şartlar ileri sürerek, doğrudan veya dolaylı olarak ayrımcılık yapılması*" örnek olarak sayılmaktadır. Bunun dışında kredi kartlarına ilişkin kısıtlamalar 10/3/2007 tarihli ve 26458 sayılı Resmî Gazete'de yayımlanan Banka Kartları ve Kredi Kartları Hakkında Yönetmelik hükümleri uyarınca belirlenmektedir. Yönetmelik'in 26'ncı maddesinin yedinci fıkrası uyarınca "*Mal veya hizmet alımı sonrası belli bir ücret karşılığı borcun taksitlendirilmesi veya ödemenin ertelendiği dönemler de dâhil olmak üzere, kredi kartları ile gerçekleştirilecek mal ve hizmet alımları ile nakit çekimlerinde taksitlendirme süreleri Cumhurbaşkanlığı Strateji ve Bütçe Başkanlığı, Hazine ve Maliye Bakanlığı ile Ticaret Bakanlığının görüşü alınarak Kurulca belirlenir.*"

20. Tüm bu düzenlemeler birlikte değerlendirildiğinde devletin piyasanın düzenli ve sağlıklı işlemesi için gerekli önlemleri almasının esas olduğu ve ticari hayatın olağan akışında şirketlerin yukarıda yer alan yasal düzenlemelere uygun ve haksız ticari uygulama niteliği taşımayan bir şekilde fiyat ve ödeme yöntemlerini belirleme yetkisi bulunduğu anlaşılmaktadır. Ajet'in de bu kapsamda fiyat ve ödeme yöntemlerini belirleme yetkisi bulunduğu ancak kredi kartlarına ilişkin sınırlandırmaların bankacılık mevzuatı çerçevesinde yapıldığı değerlendirilmektedir. Fiyat ve ödeme yöntemlerinin belirlenmesine ilişkin incelemenin ise ilgili mevzuat

çerçevesinde görevlendirilen mercilerce yapılması gerekmektedir.

21. Dosyada yer alan bilgi ve belgeler incelendiğinde Ajet'in şirket politikaları doğrultusunda taksitlendirme için 1.250,00 TL'lik bir alt sınır belirlediği ve bu sınırın altında kalan tutarlar için taksitlendirme yapılmadığı görülmüştür. Başvuranın ise yukarıda bilgilerine yer verilen biletini 1.181,30 TL karşılığında satın aldığı tespit edilmiştir. Bu kapsamda başvuru konusu işlemin başvuranın engelliliği ile bağlantılı olmadığı, aksine başvuranın engelli bireylere sağlanan indirim hakkından faydalandığı, başvuranın satın aldığı biletin tutarının Ajet tarafından tüm müşteriler için belirlenen taksitlendirme alt sınırının altında kaldığı ve bu sebeple başvurana bilet satın alımı kapsamında taksitlendirme olanağının sunulamadığı anlaşılmıştır.

22. 6701 sayılı Kanun kapsamında ayrımcılık yasağı açısından bir inceleme yapabilmek için ayrımcılık yasağını ihlal ettiği ileri sürülen muamelenin ve/ya uygulamanın mezkûr Kanun'da sayılan ayrımcılık temellerinden birine veya birden fazlasına dayalı gerçekleşmesi gerekmektedir. Bu nedenle başvuranın ayrımcılık iddiasının 6701 sayılı Kanun kapsamında incelenebilmesi için farklı muamele teşkil ettiği ileri sürülen eylemler ile ayrımcılık temelleri arasında nedensellik bağının ortaya koyulması gerekmektedir. Ancak başvuran maruz kaldığını iddia ettiği ayrımcı muamele ile engellilik temeli arasındaki nedensellik bağını ortaya koyamamış ve bu nedensellik bağı Kurumumuzun yapmış olduğu inceleme ve araştırma neticesinde de tespit edilememiştir. Ayrıca başvuru konusunun 6701 sayılı Kanun'da sayılan diğer ayrımcılık temellerinden herhangi biri kapsamında da ele alınamayacağı değerlendirilmiştir.

23. Türkiye İnsan Hakları ve Eşitlik Kurumu Kanununun Uygulanmasına İlişkin Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik'in 48'inci maddesinde; Kuruma yapılan başvuruların, inceleme ve araştırmaya geçilmeden önce ön incelemeye tabi tutulacağı ve sonucunda Kurumun görev alanına girip girmediği yönünden inceleneceği; aynı Yönetmelik'in 67'inci maddesinin ikinci fıkrasında ise; ön inceleme aşamasında incelenebilir bulunan ya da incelenebilirliğin esasla birlikte incelenmesi ve araştırılması kararlaştırılan başvuruların 48'inci maddede belirtilen gerekli koşulları taşımadığının anlaşılması halinde de bu başvurularla ilgili gerekçeli kabul edilmezlik kararı verileceği hüküm altına alınmıştır. Netice olarak, başvuranın iddiaları yukarıda yer alan mevzuat hükümleri ile birlikte ele alındığında; başvurunun Kanun hükümlerinde yer alan ayrımcılık temellerine dayanmaması, yapılan inceleme ve araştırmada başvuranın ileri sürdüğü iddiaların herhangi bir ayrımcılık temeli ile nedensellik ilişkisi tespit edilememesi nedeniyle başvurunun inceleme şartlarını taşımadığı ve kabul edilmez olduğu kanaatine varılmıştır.

V. KARAR

A. Başvurunun KABUL EDİLMEZ OLDUĞUNA,

B. Kararın taraflara tebliğine ve KAMUOYUNA DUYURULMASINA,

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

12/3/2025 tarihinde OY BİRLİĞİYLE karar verildi.

e-imzalıdır

Av. Alishan TIRYAKI
Daire Başkanı

e-imzalıdır

İsmail AYAZ
Üye

e-imzalıdır

Mehmet Emin GENÇ
Üye

e-imzalıdır

Yunus Emre KARAOSMANOĞLU
Üye

e-imzalıdır

Av. Zennure BER
Üye