

21.05.2025

KURUL KARARI

Başvuru Numarası : 2024/2072
Toplantı Tarihi/Sayısı : 08.04.2025/241
Karar Numarası : 2025/178
Başvuran : İ.Ş.
Başvuran Vekili : -
Adres : -
Muhatap Kurum/Kişi : Isparta Petrol Turizm Ltd. Şti.
Muhatap Adres : -

I. BAŞVURUNUN KONUSU

1. Başvuru, şehirler arası otobüs hizmetleri bakımından engelli bireylere tanınan indirimli bilet uygulamasının engelli başvurana yanlış oranda uygulandığı gerekçesiyle engellilik temelinde ayrımcılık yasasının ihlal edildiği iddiasına ilişkindir.

II. İNCELEME SÜRECİ

2. Başvuran, başvuru dilekçesinde özetle:

a. %46 oranında engelli olduğunu, Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı tarafından kendisine verilen engelli kimlik kartının bulunduğunu,

b. 24/8/2024 tarihinde Isparta Petrol Turizm Ltd. Şti.' den 25/8/2024 tarihli ve 17:00 hareket saatli Isparta-Konya (Selçuklu) seferi için 1 adet otobüs bileti almak için satış ofisine uğradığını,

c. Muhatabın internet sitesinde ve satış ofisinde geçerli normal bilet ücretinin 400 TL olduğunu öğrendiğini, bunun üzerine engelli kimlik kartını ibraz ederek indirim yapılmasını talep ettiğini, 400 TL üzerinden kendisine asgari %30 (120 TL), maksimum %40 (160 TL) oranında indirim yapılması gerekirken 17 TL indirim yapıldığını ve 383 TL ödediğini,

ç. Detaylı bilgi almak amacıyla muhataba ait Whatsapp iletişim hattı ile irtibata geçtiğini, kendisine “*Şirkete Ulaştırma ve Altyapı Bakanlığı’ndan gelen bir fiyat var indirimler onun üstünden yapılıyor. O yüzden bilet fiyatı 383 TL ye düşüyor*” şeklinde cevap verilmesi üzerine aynı gün satış ofisine giderek biletini iptal ettiğini belirtmekte olup bu durumun engellilik temelinde ayrımcılık teşkil ettiğini iddia etmektedir.

3. Muhataptan alınan yazılı görüşte özetle:

a. Ulaştırma ve Altyapı Bakanlığınca onaylanan 8/4/2024 tarihli güncel fiyat listesine göre Isparta-Konya (Selçuklu) arası bilet ücretinin 450 TL olduğu, bu fiyat üzerinden indirim yapma yetkisine istinaden internet sitesinde biletlerin 400 TL olarak sunulduğu,

b. Bakanlıkça onaylanan fiyat üzerinden indirim yapılabildiği, onaylı fiyat üzerinden başvurana %14,8 oranında indirim uygulandığı,

c. İlgili seferde engelli yolcu bulunmadığı,

ç. Engelli yolcuların satın alma sırasında gerekli belgeleri göstermeleri halinde Bakanlıkça onaylanan fiyat listesi üzerinden indirim yapılarak bilet satışı gerçekleştirildiği belirtilmiştir.

4. Muhatapın yazılı görüşüne karşı başvuran tarafından sunulan görüş yazısında başvuran özetle:

a. Bakanlıkça onaylanan fiyat ile internet sitesi ve satış ofisinde satışa sunulan fiyat arasındaki farkın bir tüketici olarak lehine uygulanması gerektiğini,

b. Karayolları Taşıma Yönetmeliği'nin 56'ncı maddesinin on birinci fıkrası uyarınca ilgili seferde tek engelli kişi kendisi olduğu için 400 TL olan bilet ücretinin %40 indirim ile kendisi için 240 TL olması gerekirken muhatap tarafından 383 TL olarak belirlendiğini,

c. Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezine de başvuruda bulunduğunu ve Ulaştırma ve Altyapı Bakanlığı tarafından verilen cevapta muhatapın yolcu taşıma faaliyetlerinde mevzuat hükümlerine uygun hareket etmesi, aksi takdirde cezai işlem uygulanacağı hususunda uyarıldığı bilgisinin verildiğini belirtmiş ve başvuru dilekçesinde yer alan iddialarını yinelemiştir.

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. (...) 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. Anayasa'nın "Kişinin dokunulmazlığı, maddi ve manevi varlığı" başlıklı 17'nci maddesinin birinci fıkrası şöyledir:

"Herkes, yaşama, maddi ve manevi varlığını koruma ve geliştirme hakkına sahiptir."

7. Anayasa'nın "Yerleşme ve seyahat hürriyeti" başlıklı 23'üncü maddesinin birinci fıkrası

"Herkes, yerleşme ve seyahat hürriyetine sahiptir."

8. 20/4/2016 tarihli ve 6701 sayılı Türkiye İnsan Hakları ve Eşitlik Kurumu Kanunu'nun "*Tanımlar*" başlıklı 2'nci maddesinin birinci fıkrasının (d) bendi şöyledir:

"(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."

9. Mezkûr Kanun'un "*Eşitlik ilkesi ve ayrımcılık yasağı*" başlıklı 3'üncü maddesi şu şekildedir:

"(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. (...) (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."

10. 6701 sayılı Kanun'un "*Ayrımcılık türleri*" başlıklı 4'üncü maddesi şöyledir:

"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. f) Makul düzenleme yapmama. g) Taciz. ğ) Varsayılan temele dayalı ayrımcılık. (...) "

11. 6701 sayılı Kanun'un "*Ayrımcılık yasağının kapsamı*" başlıklı 5'inci maddesi şöyledir:

"(1) Eğitim ve öğretim, yargı, kolluk, sağlık, ulaşım, iletişim, sosyal güvenlik, sosyal hizmetler, sosyal yardım, spor, konaklama, kültür, turizm ve benzeri hizmetleri sunan kamu kurum ve kuruluşları, kamu kurumu niteliğindeki meslek kuruluşları, gerçek kişiler ve özel hukuk tüzel kişileri, yürüttükleri faaliyetler bakımından bu hizmetlerden yararlanmakta olan veya yararlanmak üzere başvurmuş olan ya da bu hizmetler hakkında bilgi almak isteyen kişi aleyhine ayrımcılık yapamaz. Bu hüküm kamuya açık hizmetlerin sunulduğu alanlar ve binalara erişimi de kapsar. (2) Birinci fıkrafta belirtilen hizmetlerin planlanması, sunulması ve denetlenmesinden sorumlu olan kişi ve kurumlar, farklı engelli grupların ihtiyaçlarını dikkate almakla ve makul düzenlemelerin yapılmasını sağlamakla yükümlüdür. (...) "

12. Mezkûr Kanun'un "*Kurumun görevleri*" başlıklı 9'uncu maddesinin ilgili bölümü şöyledir:

"Kurumun görevleri şunlardır: (g) Ayrımcılık yasağı ihlallerini resen veya başvuru üzerine

incelemek, araştırmak, karara bağlamak ve sonuçlarını takip etmek. (...)"

13. 6701 sayılı Kanun'un "İspat yükü" başlıklı 21'inci maddesi şöyledir:

"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."

IV. DEĞERLENDİRME VE GEREKÇE

14. 6701 sayılı Kanun'un "Başvurular" başlıklı 17'nci maddesinin birinci fıkrası "Ayrımcılık yasağı ihlalinin zarar gördüğü iddiasında bulunan her gerçek ve tüzel kişi Kuruma başvurabilir." hükmünü haizdir. Başvuranın dilekçesinden, 6701 sayılı Kanun'un 3'üncü maddesinin ikinci fıkrasında belirtilen ayrımcılık temellerinden engellilik temeli ile bağlantılı olarak ayrımcılık iddiasında bulunulduğu anlaşılmaktadır. Mezkûr Kanun'un aynı maddesinin ikinci fıkrasına göre "İlgililer, Kuruma başvurmadan önce bu Kanuna aykırı olduğunu iddia ettikleri uygulamanın düzeltilmesini ilgili taraftan talep ederler. Bu taleplerin reddedilmesi veya otuz gün içerisinde cevap verilmemesi halinde Kuruma başvuru yapılabilir. Ancak Kurum, telafisi güç veya imkânsız zararların doğması ihtimali bulunan hallerde, bu şartı aramadan başvuruları kabul edebilir." Başvuruya konu ayrımcılık iddiasına ilişkin başvuran tarafından sunulan ekran görüntülerinde başvuranın, 24/8/2024 tarihinde Whatsapp uygulaması üzerinden muhabata başvurarak uygulamanın düzeltilmesini talep ettiği görülmektedir. Bu kapsamda 6701 sayılı Kanun'un 17'nci maddesinin ikinci fıkrasında aranan ilgili tarafa başvuru şartının yerine getirildiği değerlendirilen başvurunun Kurumumuzca esas incelemesi yapılabilecek bir başvuru olduğu kanaatine varılmıştır.

15. Ayrımcılık yasağı, uluslararası insan hakları hukukunun temelinde yer almakta ve pek çok uluslararası insan hakları sözleşmesinde özel olarak düzenlenmektedir. İnsan Hakları Evrensel Beyannamesi'nin 2'nci maddesi şöyledir: "Herkes, ırk, renk, cinsiyet, dil, din, siyasal veya başka bir görüş, ulusal veya sosyal köken, mülkiyet, doğuş veya herhangi başka bir ayırım gözetmeksizin bu Beyanname ile ilan olunan bütün haklardan ve bütün özgürlüklerden yararlanabilir." Avrupa İnsan Hakları Sözleşmesi'nin 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."

16. 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, 11/06/2002, para. 48 ve AİHM, Okpisz/Almanya, B. No: 59140/00, 25/10/2005, para. 33). Ayrımcılık yasağının ihlal edilip edilmediğini değerlendirmek için öncelikle ayrımcılığa neden olduğu iddia edilen işlemin ya da eylemin amacı ile sonucu arasındaki

ilişkiye bakmak gerekmektedir. AİHM kararlarına göre, "muameledeki farklılık, objektif ve makul bir gerekçeye sahip değilse" ya da "meşru bir amaç" izlenmemişse ayrımcılık söz konusudur (AİHM, *Abdulaziz, Cabales ve Balkandali/Birleşik Krallık*, B. No. 9214/80; 9473/81; 9474/81, 25/05/1985, para.72).

17. Birleşmiş Milletler Engellilerin Haklarına İlişkin Sözleşme'nin (EHİS) 2'nci maddesine göre engelliliğe dayalı ayrımcılık "... siyasi, ekonomik, sosyal, kültürel, medeni veya başka herhangi bir alanda insan hak ve temel özgürlüklerinin tam ve diğerleri ile eşit koşullar altında kullanılması veya bunlardan yararlanılması önünde engelliliğe dayalı olarak gerçekleştirilen her türlü ayırım, dışlama veya kısıtlamayı ve makul düzenlemelerin gerçekleştirilmemesini kapsamaktadır". Engelliliğe dayalı ayrımcılık, 7/7/2005 tarihli ve 5378 sayılı Engelliler Hakkında Kanun'un "*Tanımlar*" başlıklı 3'üncü maddesinin birinci fıkrasının (d) bendinde de benzer şekilde tanımlanmıştır. Ayrıca mezkûr Kanun'un "*Ayrımcılık*" başlıklı 4/A maddesi ile EHİS'in 5'inci maddesinde engelliliğe dayalı her türlü ayrımcılık yasaklanmış, eşitliği sağlamak ve ayrımcılığı ortadan kaldırmak amacıyla engelli bireylere yönelik makul düzenleme yapılması konusunda tedbirlerin alınması gerektiği öngörülmüş ve engelli bireylerin hak ve özgürlüklerden tam ve eşit olarak yararlanmasını sağlamaya yönelik alınacak özel tedbirlerin ayrımcılık olarak değerlendirilemeyeceği hükme bağlanmıştır.

18. Ekonomik, Sosyal ve Kültürel Haklar Komitesinin 14 No'lu Genel Yorumu'nda da erişilebilirliğin ayrımcılık yapmama, fiziki erişim, ekonomik erişim ve bilgiye erişim olmak üzere dört boyutunun bulunduğu ifade edilmiştir (Ekonomik, Sosyal ve Kültürel Haklar Komitesi, *Mümkün Olan En Yüksek Seviyede Sağlık Standartlarına Sahip Olma Hakkı* Hakkında 14 No'lu Genel Yorumu, 11/8/2000, E/C.12/2000/4, s. 4, para. 12/b). Bu açıdan şehirlerarası otobüs hizmetlerinde geçerli olmak üzere en az % 40 oranında engelli olduğunu belgeleyen kişiler için uygulanması kararlaştırılan indirimle ilişkin Karayolu Taşıma Yönetmeliği'nin "*Ücret tarifeleri*" başlıklı 56'ncı maddesinin on birinci fıkrasının, ulaşım hizmetlerinin engelli bireyler için mali yönden erişilebilirliğinin sağlanması kapsamında kabul edildiği ifade edilebilir (Türkiye İnsan Hakları ve Eşitlik Kurumu (TİHEK), B. No:2024/234, K. No:2024/667, 18.7.2024, para. 25). Söz konusu düzenlemeye göre "*Yetki belgesi sahipleri, en az %40 oranında engelli olduğunu belgeleyen kişilere; 20 koltuğa kadar olan taşıtlar için 1 kişiye, 20 koltuktan fazla koltuğa sahip taşıtlar için ise en fazla 2 kişiye, geçerli ücret tarifesi üzerinden bilet ücretinde %40 indirim uygulanır. Ancak, aynı taşıtla taşınacak engelli yolcu sayısının 20 koltuğa kadar olan taşıtlarda 1'den fazla, 20 koltuktan fazla koltuğa sahip taşıtlarda ise 2'den fazla olması halinde, her fazla engelli yolcu için, geçerli ücret tarifesi üzerinden bilet ücretinde %30 indirim uygulanır. Bu fıkra uymayan yetki belgesi sahiplerine 5 uyarı verilir.*"

19. Somut olayda başvuran; %46 oranında engelli olduğunu, 24/8/2024 tarihinde muhatap Isparta Petrol Turizm Ltd. Şti.' den 25/8/2024 tarihli ve 17:00 hareket saatli Isparta-Konya (Selçuklu) seferi için 1 adet otobüs bileti almak için satış ofisine uğradığını, muhatabın internet sitesinde ve satış ofisinde geçerli normal bilet ücretinin 400 TL olduğunu, bu bedel üzerinden kendisine asgari %30 (120 TL), maksimum %40 (160 TL) oranında indirim yapılması gerekirken 17 TL indirim yapıldığını ve 383

TL ödediğini ve ilgili seferde tek engelli kişi kendisi olduğu için muhatap tarafından %40 indirim yapılması gerektiğini ileri sürmektedir.

20. Başvuranın iddialarına ilişkin muhataptan alınan görüş yazısında; Ulaştırma ve Altyapı Bakanlığınca onaylanan 8/4/2024 tarihli güncel fiyat listesine göre Isparta-Konya (Selçuklu) arası bilet ücretinin 450 TL olduğu, bu fiyat üzerinden indirim yapma yetkisine istinaden internet sitesinde biletlerin 400 TL olarak sunulduğu, onaylı fiyat üzerinden başvurana %14,8 oranında indirim uygulandığı ve ilgili seferde başka bir engelli yolcu olmadığı ifade edilmiştir.

21. Muhatap tarafından Kurumumuza iletilen ücret tarifiesi incelendiğinde Konya şehirler arası otobüs terminalinin bulunduğu Konya (Selçuklu)-Isparta güzergâhı bakımından geçerli olan ücret tarifesindeki tutarın 450 TL olduğu görülmüştür. Karayolları Taşıma Yönetmeliği'nin 56'ncı maddesinin dördüncü fıkrasına göre yolcu taşımaları için düzenlenecek ücret tarifelerinin aynı hat ve güzergâh üzerinde gidiş ve dönüşte aynı olacağı, aynı hat ve güzergâh üzerinde gidiş ile dönüş için değişik ücret tarifesinin uygulanamayacağı, bu duruma aykırı hareket edenlere idari para cezası uygulanacağı hususlarının kabul edildiği dikkate alındığında Isparta-Konya (Selçuklu) güzergâhı bakımından geçerli ücret tarifesinin de 450 TL olduğu sonucuna varılmıştır.

22. Karayolu Taşıma Yönetmeliği'nin 56'ncı maddesinde; yolcu terminalleri ile tarifeli yolcu taşımacılığı faaliyetlerinin ücret tarifesine tabi olduğu, ücret tarifelerinin yetki belgesi sahiplerince Bakanlıkça belirtilen usul ve esaslar çerçevesinde Bakanlığa bildirildiği, ücret tarifelerinin üzerinde ücret alınamayacağı ve %30'dan fazla indirim uygulanamayacağı, en az %40 oranında engelli olduğunu belgeleyen kişilere ise 20 koltuğa kadar olan taşıtlar için 1 kişiye, 20 koltuktan fazla koltuğa sahip taşıtlar için ise en fazla 2 kişiye geçerli ücret tarifiesi üzerinden bilet ücretinde %40 indirim uygulanacağı, aynı taşıtla taşınacak engelli yolcu sayısının 20 koltuğa kadar olan taşıtlarda 1'den fazla, 20 koltuktan fazla koltuğa sahip taşıtlarda ise 2'den fazla olması halinde ise her fazla engelli yolcu için geçerli ücret tarifiesi üzerinden bilet ücretinde %30 indirim uygulanacağı, söz konusu düzenlemeye uymayan yetki belgesi sahiplerine 5 uyarı verileceği hususlarının hükme bağlandığı görülmektedir.

23. Dosya kapsamında yer alan tüm bilgi ve belgeler incelendiğinde; başvuranın Isparta-Konya (Selçuklu) seferi için bilet satın aldığı, söz konusu sefere ilişkin olarak muhatap tarafından Bakanlığa bildirilen ücret tarifiesinin 450 TL olduğu, mezkûr Yönetmelik'in 56'ncı maddesinin beşinci fıkrası kapsamında ücret tarifiesinde indirim uygulandığı ve bilet ücretinin 400 TL olarak belirlendiği, ilgili seferde başvuran dışında bir engelli yolcu olmadığı, aynı maddenin on birinci fıkrasına göre yetki belgesi sahiplerinin en az %40 oranında engelli olduğunu belgeleyen kişilere geçerli ücret tarifiesi üzerinden bilet ücretinde %40 indirim uygulamasının öngörüldüğü, dolayısıyla başvuranın muhataptan uygulanmasını talep ettiği %40 oranındaki engelli indiriminin geçerli ücret tarifiesi üzerinden hesaplanması gerektiği anlaşılmaktadır. 8/4/2024 tarihi itibarıyla geçerli ücret tarifiesinde yer alan 450 TL tutarı bakımından %40 oranında indirim (180 TL) uygulanarak 270 TL tutarında bilet düzenlenmesi gerekirken muhatap tarafından Isparta-Konya (Selçuklu) güzergâhı bakımından başvuran için %14,88 oranında indirim uygulanarak 383 TL tutarında bilet düzenlendiği görülmüştür. Bu kapsamda somut olayda başvuranın

satın almış olduğu otobüs bileti için yapılan indirimın mevzuatta öngörülen indirim oranından düşük olması sebebiyle muhatap tarafından engellilik temelinde ayrımcılık yasağının ihlal edildiği kanaatine varılmıştır.

24. Somut olayda gerçekleşen ayrımcılık yasağı ihlali bakımından; muhatapın ekonomik durumu ve hukuki konumu göz önünde bulundurularak ihlal konusu eylemle ilgili muhataba üst sınırdan idari para cezası uygulanmasına karar verilmiştir.

V. KARAR

A. Başvuruda AYRIMCILIK YASAĞININ İHLAL EDİLDİĞİNE,

B. Muhatap Isparta Petrol Turizm Ltd. Şti. hakkında 204.285,00 TL (İkiYüzDörtBinİkiYüzSeksenBeş TL) İDARİ PARA CEZASI UYGULANMASINA,

C. Kararın taraflara tebliğine ve KAMUOYUNA DUYURULMASINA,

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

8/4/2025 tarihinde OY BİRLİĞİYLE karar verildi.

e-imzalıdır

Av. Alişan TİRYAKİ
İl. Başkan

Prof. Dr. Muharrem KILIÇ
Başkan
(Raporlu)

e-imzalıdır

Dr. Burhan ERKUŞ
Kurul Üyesi

e-imzalıdır

Mehmet Emin GENÇ
Kurul Üyesi

e-imzalıdır

Ünal SADE
Kurul Üyesi

e-imzalıdır

Dilek ERTÜRK
Kurul Üyesi

e-imzalıdır

Muhammet Ecevit CARTİ
Kurul Üyesi

e-imzalıdır

Yunus Emre KARAOSMANOĞLU
Kurul Üyesi

e-imzalıdır

İsmail AYAZ
Kurul Üyesi

e-imzalıdır

Saffet BALIN
Kurul Üyesi

e-imzalıdır

Av. Zennure BER
Kurul Üyesi