



T.C.
TÜRKİYE İNSAN HAKLARI VE EŞİTLİK KURUMU
1.DAİRE KARARI

Başvuru Numarası : 2022/1004
Toplantı Tarihi/Sayısı : 23.2.2023/33
Karar Numarası : 2023/207
Başvuran : A. B. K.
Başvuran Vekili : --
Adres : --
Muhatap Kurum/Kişi : ... İnşaat Turizm Ticaret ve Sanayi Limited Şirketi
Muhatap Adres : --

I. BAŞVURUNUN KONUSU

1. Başvuru; başvuranın konakladığı otelde hizmet alımı esnasında maruz kaldığı farklı muamelenin ayrımcılık teşkil ettiği iddiasına ilişkindir.

II. İNCELEME SÜRECİ

2. Başvuran, başvuru dilekçesinde özetle;

a. Bayram tatili içincom internet sitesi üzerinden ... Hotel’de rezervasyon yaptırdığını,

b. Otel konseptinin ultra her şey dâhil olduğunu ve 16.00-17.00 saatleri arasında müşterilere waffle servisi yapıldığını,

c. Waffle büfesi önünde saat 16.15’te sıraya girdiğini ancak Rus ve Ukraynalı turistlerin her birine beşer waffle verilmesinden dolayı servis süresinin dolduğunu, bu nedenle kendisine sıra gelmediğini ve bu hizmetten yararlanamadığını,

ç. Büfede çalışan personele durum hakkında şikâyetle bulunduğunda ise olumsuz tepki aldığını ve mutfak şefinin “Onlar buraya bol para veriyor.” diyerek durumu savunduğunu,

d. Rus ve Ukraynalı turistlerin fazla para ödediği gerekçesiyle ön sıralara geçirilmesinin ve her bir turiste beşer adet waffle servisi edilerek Türk vatandaşlarının bu hizmetten yararlandırılmamasının ayrımcı bir durum teşkil ettiğini,

e. Söz konusu olaylar neticesinde otelden çıkış yapmak ve para iadesi almak istediğini otel yetkililerine belirttiğini, ancak para iadesi yapılmaması nedeniyle otelde kalmaya devam ettiğini ve hak kaybına uğradığını ifade etmiştir.

3. Muhatap yazılı görüşünde özetle;

a. Başvuranın iddialarının asıl nedeninin otel için ödediği tutarı geri almak olduğunu,

b. Waffle servisinin konseptte yer aldığı şekilde 16.00 ile 17.00 arasında bütün misafirler için hizmete açık olduğunu,

c. Müşterilerin waffle sırasına bilet, rezervasyon vb. almalarına gerek kalmaksızın girdiğini dolayısıyla belli kişileri ön sıralara geçirme gibi bir işlemin yapılmasının mümkün olmadığını,

Bu belge, güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.

ç. Fiyatlar ve satış kısmıyla ilgili herhangi bir bilgisi ve alakası bulunmayan mutfak şefinin “Onlar buraya bol para ödüyor.” şeklinde ifadeleri bulunduğu iddiasını, başvuranın olayı abartma amacıyla öne sürdüğünü,

d. Otelde başvuranın kaldığı tarihler arasında toplam 1437 kişi bulunduğunu, 506 kişinin Türk vatandaşı olduğunu ve bu konuyla alakalı hiçbir şikayet almadıklarını,

e. Fiyatların sadece konaklama dönemi, oda tipi ve acente komisyonuna bağlı olarak belirlendiğini,

f. Otelin bütün misafirlerine sunduğu tek bir konseptin bulunduğunu ve Türk vatandaşları ile turistler arasında farklı fiyat uygulamalarının bulunmadığını,

g. Konseptte ücretsiz olduğu belirtilen hizmetlerden daha sonra ek ücret talep edilmediğini ve ücretli olduğu belirtilen hizmetler açısından da herkese aynı fiyat tarifesinin uygulandığını belirtmiştir.

4. Muhatabın yazılı görüşüne karşı başvuran yazılı görüşünde özetle;

a. Otele girdikleri ilk andan itibaren maruz kaldıkları ayrımcı muamele nedeniyle otelden ayrılmak istediklerini ancak otel yetkililerinin ...com firmasına yönlendirmesi nedeniyle firmayı aradıklarını, firma tarafından otelin yetkililerinin rezervasyon iptali için onay vermediğinin belirtildiğini,

b. Otelde konakladığı süre boyunca bir Türk vatandaşı olarak gördüğü ikinci sınıf muamelenin onur kırıcı olduğunu,

c. Otelin barlarında bahşiş adı altında turistlerden yüksek meblağda ücretlerin alındığını,

ç. Mutfak şefinin ifadelerinin, otelin kamera kayıtlarının izlenmesi sonucu ortaya çıkacağını ifade etmiştir.

III. İLGİLİ MEVZUAT

5. Türkiye Cumhuriyeti Anayasası'nın “Kanun önünde eşitlik” başlıklı 10'uncu maddesi şu şekildedir: “Herkes, dil, ırk, renk, cinsiyet, siyasi düşünce, felsefi inanç, din, mezhep ve benzeri sebeplerle ayırım gözetilmeksizin kanun önünde eşittir.”

6. 6701 sayılı Türkiye İnsan Hakları ve Eşitlik Kurumu Kanunu'nun “Eşitlik ilkesi ve ayrımcılık yasağı” başlıklı 3'üncü maddesine göre: “(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 maddesinin birinci fıkrasının (g) bendinde: “ayrımcılık yasağı ihlallerini resen veya başvuru üzerine incelemek, araştırmak, karara bağlamak ve sonuçlarını takip etmek” Türkiye İnsan Hakları ve Eşitlik Kurumunun görevleri arasında sayılmıştır.

8. Mezkûr Kanun'un “Başvurular” başlıklı 17'nci maddesi ise: “(1) Ayrımcılık yasağı ihlalden zarar gördüğü iddiasında bulunan her gerçek ve tüzel kişi Kuruma başvurabilir. (...) (9) İşleme konulamayacak başvurular ve gerekçeli kabul edilmezlik kararları ile başvuruya ilişkin diğer usul ve esaslar yönetmelikle düzenlenir.” hükmünü haizdir.

9. Türkiye İnsan Hakları ve Eşitlik Kurumu Kanununun Uygulanmasına İlişkin Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik'in “Başvurunun konusu” başlıklı 31'inci maddesi şöyledir: “Türkiye İnsan Hakları ve Eşitlik Kurumu Kanunu kapsamında cinsiyet, ırk, renk, din, dil, inanç, mezhep, felsefi ve siyasi görüş, etnik köken, servet, doğum, medeni hal, sağlık durumu, engellilik ve yaş temellerine dayalı ayrımcılık yasağı

ihlalleri başvurunun konusunu oluşturur."

10. Mezkûr Yönetmelik'in "Ön inceleme yapılması" başlıklı 48'inci maddesine göre: "(1) Kuruma yapılan başvurular, inceleme ve araştırmaya geçilmeden önce ön incelemeye tabi tutulur ve sonucunda; a) Kurumun görev alanına girip girmediği, b) Kurumda incelenmekte ve araştırılmakta olan bir başvuruyla sebepleri, konusu ve taraflarının aynı olup olmadığı, c) Kurum tarafından daha önce sonuçlandırılan bir başvuruyla, sebepleri, konusu ve taraflarının aynı olup olmadığı, ç) Yargı organlarında görülmekte olan veya yargı organlarınca karara bağlanmış uyuşmazlıklara ilişkin olup olmadığı, d) Kuruma başvurmadan önce Kanuna aykırı olduğu iddia edilen uygulamanın düzeltilmesinin ilgili taraftan talep edilip edilmediği, e) Belli bir konuyu içerip içermediği, f) Başvuruda bulunması gereken bilgilerin yer alıp almadığı yönlerinden incelenir. (2) Başvurucusu birden fazla olan başvurularda, incelenebilirlik koşulları her başvuru yönünden ayrı ele alınır."

11. Mezkûr Yönetmelik'in "Ön inceleme üzerine verilecek kararlar" başlıklı 49'uncu maddesinin altıncı fıkrasına göre: "(6) Ön inceleme şartlarının bulunmadığının sonradan anlaşılması hâlinde de incelenemezlik, gerekçeli kabul edilmezlik veya gönderme kararı verilir."

12. Mezkûr Yönetmelik'in "Gerekçeli kabul edilmezlik kararı" başlıklı 67'nci maddesine göre: "(1) Ön inceleme aşamasında, başvurunun açıkça dayanaksız olup olmadığı, başvurunun hakkın kötüye kullanımını teşkil edip etmediği, ayrımcılık yasağı ihlalinden kaynaklanan bir zararın bulunup bulunmadığının tespiti açısından incelenebilirliğin esasla birlikte incelenmesi kararlaştırılan başvurularla 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

13. 6701 sayılı Kanun'un "Başvurular" başlıklı 17'nci maddesinin birinci fıkrasında "Ayrımcılık yasağı ihlalinden zarar gördüğü iddiasında bulunan her gerçek ve tüzel kişi Kuruma başvurabilir." hükmü bulunmaktadır. Somut olayda başvuranın dilekçesinden, turistlerin otele daha çok para ödediği gerekçesiyle waffle servisi hizmetinin sunulması sırasında ön sıralara alınmaları ve fazla sayıda waffle almalarından dolayı kendisine sıra gelmediği şeklindeki uygulamanın ayrımcılık oluşturduğunu iddia ettiği anlaşılmaktadır.

14. 6701 sayılı Kanun'un 3'üncü maddesinin ikinci fıkrasında ise, 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.

15. Somut olayda başvuranın ücreti önceden ödenen her şey dâhil konseptte sunulan bir hizmet için turistlerin daha çok bahşiş verdiği gerekçesiyle uğradığı muamelenin, 6701 sayılı Kanun'da sayılan temellerden birine dayalı olarak gerçekleştirilip gerçekleştirilmediğinin ortaya koyulması gerekmektedir. Başvuru dilekçesinde ve sonrasında yapılan yazışmalarda ifade edilen ayrımcılık iddiaları incelendiğinde ise, başvuranın iddialarının Rus ve Ukraynalı turistler ile Türk vatandaşları arasında yapılan bir muamele farklılığından doğduğu anlaşılmaktadır. Bu minvalde, ayrımcılık yasağının ihlal edildiğine ilişkin iddianın, Türk vatandaşı olanlar ve olmayan turistler arasındaki muamele farklılığından kaynaklanması nedeniyle "Vatandaşlık" temeli kapsamında kaldığı kanaati oluşmuştur. "Vatandaşlık" temeli de 6701 sayılı Kanun'da sınırlı sayıda sayılan temellerden biri olmadığı için

başvuranın iddiaları Kanun'da sayılan ayrımcılık temellerinden herhangi birine dayandırılmamakta veya bunlardan biriyle ilişkilendirilememektedir.

16. Kaldı ki, dosyaya sunulan belgeler incelendiğinde; otelin ultra her şey dahil konsepti kapsamında belirli saatler arasında bu konseptin ücretini ödeyen tüm müşterilere açık waffle dağıtımı yaptığı görülmektedir. Ayrıca, söz konusu hizmetin sunumu için herhangi bir şart koşulmamakla birlikte belirlenen saat aralığında daha önce gelen müşterinin ön sıralarda yer alacağı anlaşılmaktadır. Hizmetin sunumu esnasında kime ne kadar waffle verileceğine ilişkin de muhatap tarafından herhangi bir sayısal sınırlama getirilmediği tespit edilmiştir. Bahsi geçen nedenlerle, başvuranın iddiasının içeriği, bir otel ve müşterisi arasında hizmet sunumu sırasında yaşanan olumsuzluklar nedeniyle ortaya çıkan müşteri memnuniyetsizliği olarak değerlendirilmektedir.

17. Yukarıda bahsi geçen açıklamalar nedeniyle; başvurunun Mezkûr Kanun'un 9'uncu maddesinde Kurumun başvuru incelemesi yapacağı alanlar olarak belirtilen ayrımcılık yasağı kapsamındaki başvurulardan olmadığı dolayısıyla başvurunun Kurumumuzun görev alanına girmediği değerlendirilmektedir.

18. 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, başvurunun Kanun hükümlerinde yer alan ayrımcılık temellerine dayanmaması, yapılan inceleme ve araştırmada herhangi bir ayrımcılık temelinin tespit edilememesi ve başvuru konusunun Kurumun görev alanına girmemesi nedeniyle başvurunun inceleme şartlarını taşımadığı ve kabul edilmez olduğu kanaatine varılmıştır.

V. KARAR

- 1.** Başvurunun KABUL EDİLMEZ OLDUĞUNA,
- 2.** Kararın taraflara tebliğine ve KAMUOYUNA DUYURULMASINA,
- 3.** Karara karşı tebliğ tarihinden itibaren 60 gün içerisinde Ankara İdare Mahkemesine başvurulabileceğine, 23.02.2023 tarihinde, OY BİRLİĞİYLE, karar verildi.

e-imzalıdır

Av. Harun MERTOĞLU
Daire Başkanı

e-imzalıdır

Dilek ERTÜRK
Üye

e-imzalıdır

Mehmet Emin GENÇ
Üye

e-imzalıdır

Muhammet Ecevit CARTİ
Üye

e-imzalıdır

Ünal SADE
Üye