

11.12.2024

KURUL KARARI

Başvuru Numarası : 2023/591  
Toplantı Tarihi/Sayısı : 25.09.2024/234  
Karar Numarası : 2024/1000  
Başvuran : O.C.  
Başvuran Vekili : -  
Adres : -  
Muhatap Kurum/Kişi : 1-Çamtur Turizm İnşaat ve Ticaret A.Ş.  
2-Ets Ersoy Turistik Servisleri A.Ş.

Muhatap Adres :

**I. BAŞVURUNUN KONUSU**

1. Başvuru, başvuranın erkek arkadaşı ile konaklamak istediği otelde rezervasyon yaptıramaması nedeniyle cinsiyet temelinde ayrımcılığa uğradığı iddiasına ilişkindir.

**II. İNCELEME SÜRECİ**

2. Başvuran, başvuru dilekçesinde özetle;

a. ETS Ersoy Turistik Tesisleri A.Ş.'ye (ETS Tur) ait internet sitesi üzerinden Justiano Park Conti Otelinde konaklamak için erkek arkadaşıyla rezervasyon yaptırmak istediğini,

b. İlgili internet sitesinde otele ilişkin bilgilendirici bölümde erkek rezervasyonu alıp almama durumuna ilişkin bir bilginin veya koşulun yer almadığını,

c. Söz konusu internet sitesi üzerinden rezervasyon için iki erkek seçildiğinde sistemin buna izin vermediğini fakat iki kadın seçildiğinde rezervasyon işlemine devam edilebildiğini,

ç. Bunun üzerine 21/3/2023 tarihinde internet sitesinin yetkilisi ile görüştüğünü, otel ile görüşüp tekrar iletişime geçeceklerini belirttiklerini,

d. Bunun akabinde, ilgili tarihte otelde erkek rezervasyonunun fazla olması nedeniyle rezervasyonlarının kabul edilmediği bilgisinin verildiğini,

e. Yer verilen açıklamalar kapsamında böyle bir işletme ile çalıştıkları için hem ETS Tur'dan hem de ilgili otel işletmesinden şikâyetçi olduğunu belirtmektedir.

**3. ETS Ersoy Turistik Tesisleri A.Ş.’den alınan yazılı görüşte özetle;**

**a.** Acentelerinin tabi olduğu mevzuat gereği misafirler ile tesisler arasında aracı kurum olarak hizmet verdiğini,

**b.** Acentelerinin rezervasyon işlemleri için aracı olduğu tesisler ile “acente kontenjan sözleşmeleri” akdettiğini bu sözleşmeler gereğince tesislerin kural ve kararı ile bağlı olduğunu,

**c.** Turistik amaçlı konaklama tesislerinin sunmuş olduğu hizmetlere göre kendi kurallarını belirlemekte özgür olduğunu, bazı tesislerin ticari işletme özgürlükleri kapsamında tek erkek konaklama rezervasyonlarını tesiste konaklayan tüm misafir sayıları ile oranlayarak sınırlamasının turizm sektöründe kabul görmüş bir uygulama olduğunu,

**ç.** 23/3/1983 tarihli ve 17996 sayılı Resmi Gazete’de yayımlanarak yürürlüğe giren Turizm İşletmelerinin Bakanlıkla, Birbirleriyle ve Müşterileriyle İlişkileri Hakkında Yönetmelik’in “Rezervasyon” başlıklı 44’üncü maddesinde yer alan “*Bir müşteri tarafından veya onun adına bildirilen bir istek üzerine otelci istenilen konaklama için gerekli rezervasyonu yapmayı kabul edince sözleşme oluşmuş sayılır.*” hükmü uyarınca tesisin kabul etmediği rezervasyonu acentenin sağlamanın mümkün olmadığını,

**d.** Acentelerinin kendi tasarrufu ile tek veya çift erkek konaklaması rezervasyonu dengesini sağlayarak kabul etmemesi gibi bir uygulamasının olmadığını, acentelerin tesisler ile misafirler arasında aracı konumda olmaları dolayısıyla tamamen tesis kuralları doğrultusunda rezervasyon kabul edebildiklerini bu nedenle söz konusu uyuşmazlığın tarafı olmadıklarını,

**e.** İstanbul Anadolu 7. Tüketici Mahkemesi 2022/262 Esas sayılı dosyasında aracılık edilen tesisin ayıplı hizmeti durumunda dahi acentenin bu durumdan sorumlu tutulamayacağına ilişkin karar verildiğini,

**f.** Başvuranla gerçekleştirilen telefon görüşmesinde farklı tesislerde konaklayabileceğinin belirtildiğini, birçok farklı ismin zikredildiğini fakat bunun başvuran tarafından kabul edilmediğini,

**g.** İstanbul Anadolu 1. Sulh Ceza Hâkimliğinin Kurulumuzca verilen idari yaptırım cezasının iptaline ilişkin 2022/7655 D. İş sayılı dosyasında “*ayrımcılık yasağından bahsedilecekse bunun salt sorumlusunun oteli işleten şirket olduğu kanaati ile itirazın kabulü ve idari para cezasının iptaline*” karar verildiğini belirtmektedir.

**4. Çamtur Turizm İnşaat ve Ticaret A.Ş.’den alınan yazılı görüşte özetle;**

**a.** Şirketlerine ait Justiano Park Conti Otelinin bir aile oteli olduğunu, yüksek doluluk dönemlerinde oteldeki aile müşteri dengesinin korunması amacıyla otelin belirlenen erkek konaklama kontenjanı kapsamında tek ve çift erkek rezervasyonlarının kabul edilemediğini,

b. Bu durumun istisnai dönemlerde gerçekleştiğini, ayrılan kontenjan durumunun izin verdiği ölçüde tek veya çift erkek rezervasyonu kabul ettiklerini,

c. Başvuranın otelde kalmak istediği dönemde erkek kontenjanının doluluk arz ettiğini bu nedenle talebinin karşılanamadığını,

ç. Otelde erkek kontenjanı ayrılmasının sebebinin mevcut müşteri sayısında bir denge sağlanması olduğunu belirtmektedir.

5. Muhatabın yazılı görüşüne karşı süresi içinde başvuran tarafından yazılı görüş sunulmamıştır.

### III. İLGİLİ MEVZUAT

6. 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... Devlet organları ve idare makamları bütün işlemlerinde kanun önünde eşitlik ilkesine uygun olarak hareket etmek zorundadırlar."*

7. 20/4/2016 tarihli ve 6701 sayılı Türkiye İnsan Hakları ve Eşitlik Kurumu Kanunu'nun "Tanımlar" başlıklı 2'nci maddesinin ilgili hükmü şöyledir:

*"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 e) Bir gerçek veya tüzel kişinin, görünüşte ayrımcı olmayan her türlü eylem, işlem ve uygulamalar sonucunda, bu Kanunda sayılan ayrımcılık temelleriyle bağlantılı olarak, hukuken tanınmış hak ve hürriyetlerden yararlanma bakımından nesnel olarak haklaştırılmayan dezavantajlı bir konuma sokulmasını ... ifade eder."*

8. 6701 sayılı Kanun'un "Eşitlik ilkesi ve ayrımcılık yasağı" başlıklı 3'üncü maddesinin birinci ve ikinci fıkraları şöyledir:

*"Herkes, hukuken tanınmış hak ve hürriyetlerden yararlanmada eşittir."*

*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."*

9. Mezkûr Kanun'un "Ayrımcılık türleri" başlıklı 4'üncü maddesinin birinci fıkrasının (ç) bendinde dolaylı ayrımcılık, (d) bendinde doğrudan ayrımcılık, Kanun kapsamına giren ayrımcılık türleri arasında sayılmıştır.

**10.** Kanun'un “*Ayrımcılık yasağının kapsamı*” başlıklı 5’inci maddesinin birinci fıkrası şöyledir:

*“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.”*

**11.** Kanun’un “*Kurumun görevleri*” başlıklı 9’uncu maddesinin birinci fıkrasının (g) bendinde Kurumun, “*ayrımcılık yasağı ihlallerini resen veya başvuru üzerine incelemek, araştırmak, karara bağlamak ve sonuçlarını takip etmekle görevli olduğu*” düzenlenmiştir.

**12.** Kanun’un “*Başvurular*” başlıklı 17’nci maddesinin ikinci fıkrası şöyledir:

*“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.”*

**13.** 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.”*

**14.** 24/11/2017 tarihli ve 30250 sayılı Resmi Gazete’de yayımlanan Türkiye İnsan Hakları ve Eşitlik Kurumu Kanununun Uygulanmasına İlişkin Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik’in “*Başvuru hakkı*” başlıklı 30’uncu maddesi şöyledir:

*“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 kişilerinin, yürüttükleri faaliyetler bakımından bu hizmetlerden yararlanmakta olan veya yararlanmak üzere başvurmuş olan ya da bu hizmetler hakkında bilgi almak isteyen her gerçek veya tüzel kişi, ayrımcılık yasağı ihlalinin zarar gördüğü iddiası ile Kuruma başvurma hakkına sahiptir...”*

15. Mezkûr 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."

16. Yönetmelik'in "Karar türleri" başlıklı 65'inci maddesi şöyledir:

"Kurum, yapılan başvuru veya resen inceleme kapsamında yaptığı inceleme ve araştırma sonucunda incelenemezlik kararı, gerekçeli kabul edilmezlik kararı, gönderme kararı, ihlal kararı, idari yaptırım kararı, uzlaşma kararı, ret kararı ve karar verilmesine yer olmadığına dair karar verir."

#### IV. DEĞERLENDİRME VE GEREKÇE

17. 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 haizdir. Başvuranın dilekçesinden 6701 sayılı Kanun'un 3'üncü maddesinin ikinci fıkrasında belirtilen ayrımcılık temellerinden cinsiyet temeli ile bağlantılı olarak ayrımcılığa maruz kaldığı iddiasında bulunduğu anlaşılmaktadır. Mezkûr Kanun'un 17'nci maddesinin ikinci fıkrasına göre 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." Bu kapsamda, başvuranın Kuruma başvurmadan önce Kanun'a aykırı olduğunu iddia ettiği uygulamanın düzeltilmesini muhataptan talep ettiği ancak sorununa çözüm bulamadığı anlaşıldığından ilgili tarafa başvuru şartının yerine getirildiği değerlendirilmiştir. Bu çerçevede, başvurunun Kurumumuzca esastan incelenebilecek bir başvuru olduğu değerlendirilmesine varılmıştır.

18. Ayrımcılık yasağı, uluslararası insan hakları hukukunun temelinde yer almakta ve pek çok uluslararası insan hakları sözleşmesinde özel olarak düzenlenmektedir. İnsan Hakları Evrensel Beyannamesi'nin (İHEB) 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 Bildirge ile ilan olunan bütün haklardan ve bütün özgürlüklerden yararlanabilir." Birleşmiş Milletler (BM) Medeni ve Siyasi Haklar Sözleşmesi'nin (MSHS) 2'nci maddesine göre "Herkes yasalar önünde eşittir ve hiçbir ayırım gözetilmeksizin yasalarca eşit derecede korunur. Bu bakımdan yasalar her türlü ayrımı yasaklayacak ve 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." 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.”*

**19.** Bir Avrupa Birliği ajansı olan Avrupa Cinsiyet Eşitliği Enstitüsü (EİGE), cinsiyet eşitliğinin kadın ve erkeklerin tamamen aynı olduğu anlamına gelmediğini, kadın ve erkek gruplarının çeşitliliğini kabul ederek, hem kadınların hem de erkeklerin çıkarlarının, ihtiyaçlarının ve önceliklerinin dikkate alınması gerektiğini belirterek, kadınlar ve erkekler arasındaki eşitliğin hem bir insan hakları sorunu hem de sürdürülebilir insan merkezli kalkınmanın ön koşulu ve göstergesi olarak kabul edildiğinin altını çizmektedir [Gender mainstreaming glossary |European Institute for Gender Equality (europa.eu) E.T. 12/8/2024].

**20.** Somut olayda başvuran, 2023 yılı Mart ayı döneminde ETS Tur'un internet sitesi aracılığıyla Justiana Park Conti Otelinde konaklamak için iki erkek kişi rezervasyonu gerçekleştirmek istemiş fakat rezervasyona sistem izin vermemiştir. Bunun üzerine başvuran ilgili tarihte iki kadın rezervasyonu bilgisini sisteme girmiş ve rezervasyon için sistemin açıldığını fark etmiştir. Başvuran söz konusu bu durumun cinsiyet temelinde ayrımcılık teşkil ettiğini iddia etmektedir.

**21.** 6701 sayılı Kanun'un 3'üncü maddesinde sayılan ayrımcılık temellerinden birini de *cinsiyet* oluşturmaktadır. Bir kimseye karşı bir hakkın kullanılmasında veya bir yükümlülüğün yerine getirilmesinde meşru ve makul bir temele dayanmaksızın cinsiyeti sebebiyle farklı muamelede bulunulması cinsiyet ayrımcılığını oluşturmaktadır [Türkiye İnsan Hakları ve Eşitlik Kurumu (TİHEK), Ayrımcılık Temelleri Serisi No:2 Cinsiyet Temelinde Ayrımcılık Rehberi, s. 6]. Dolayısıyla başvuranın söz konusu iddiasının cinsiyet temelinde ayrımcılık yasağının ihlal edilip edilmediği yönünden değerlendirilmesi gerekmektedir.

**22.** 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). Ancak AİHM'e göre 14'üncü madde devletlere, *varolan eşitsizlikleri* gidermek için gruplara farklı davranmayı yasaklamamaktadır; bu nedenle bazı şartlarda objektif ve makul bir haklılık olmadan eşitsizliği gidermek için farklı muamelenin yapılmaması söz konusu hükmün ihlaline neden olabilmektedir. Bir başka deyişle, Sözleşme'de güvence altına alınan haklardan yararlanırken ayrımcılığa uğramama hakkı, nesnel ve makul bir gerekçe olmaksızın devletlerin durumları önemli ölçüde farklı olan kişilere farklı muamele etmemesi halinde de ihlal edilmektedir (AİHM, *Belçika Dil Davası/Belçika*, B. No: 1474/62, 23/7/1968, para. 10, 34; AİHM, *Thlimmenos/Yunanistan* [BD], B. No: 34369/97, para. 44; AİHM, *Stec ve diğerleri/Birleşik Krallık* [BD], B.No: 65731/01, para. 51).

**23.** Başvuranın sunduğu dilekçeye karşı talep edilen yazılı görüşlerde söz konusu iki muhatap da başvuranın rezervasyon oluşturmak istediği ilgili tarihte, otelin iki erkek rezervasyonu kabul etmediği durumunu reddetmemiştir. Bu anlamda somut olayda cinsiyet temelinde farklı bir muamelenin bulunduğu sabittir. Başvuranın, 6701 sayılı Kanun'un “*İspat yükü*” başlıklı 21'inci maddesi dikkate alındığında,

iddiasının gerçekliğine ilişkin kuvvetli emareleri ve karine oluşturan olguların varlığını ortaya koyduğu anlaşılmaktadır. Bu durumda, somut olay kapsamında incelenmesi gereken, başvuranın neden farklı muameleye tabi tutulduğu; söz konusu farklı muamelenin objektif ve makul ve meşru bir nedene dayandırılıp dayandırılmadığıdır.

**24.** ETS Tur'un konuya dair sunduğu yazılı görüşünde; somut olayda bir husumetinin bulunmadığı, kendisinin acente olarak, tesis ile misafirler arasında aracı konumunda olduğu bildirilmiştir. 14/2/2011 tarihli ve 6102 sayılı Türk Ticaret Kanunu'nun "Acentelik" başlıklı yedinci kısmında düzenlenen 102'nci maddesinde "*Ticari mümessil, ticari vekil, satış memuru veya işletmenin çalışanı gibi işletmeye bağlı bir hukuki konuma sahip olmaksızın, bir sözleşmeye dayanarak, belirli bir yer veya bölge içinde sürekli olarak ticari bir işletmeyi ilgilendiren sözleşmelerde aracılık etmeyi veya bunları o tacir adına yapmayı meslek edinen kimseye acente denir ... Taşıma, deniz ticareti, sigorta, turizm gibi alanlara ilişkin özel düzenlemeler saklıdır.*" hükmü yer almaktadır.

**25.** 4/9/1996 sayılı ve 22747 sayılı Resmi Gazete'de yayımlanarak yürürlüğe giren Seyahat Acentaları Yönetmeliği'nin "*Seyahat Acentalarına Münhasır Hizmetler*" başlıklı 4'üncü maddesine göre "*tur düzenlemek, transfer, rezervasyon, enformasyon, turistik gezi amaçlı münferit taşıma aracı kiralama, ulaştırma araçları biletleri satmak, seyahat acentesi ürünü satmak*" seyahat acentelerinin münferit hizmetleri olarak sayılmıştır. Bu kapsamda rezervasyon, "*Kara, deniz, hava araçlarının tarifeli veya tarifersiz seferlerine ilişkin olarak ve her türlü konaklama, yeme-içme ve eğlence işletmelerinde tüketici adına yer ayırtmak, kayıt işlemi yapmak*" olarak tanımlanmaktadır.

**26.** Turizm İşletmelerinin Bakanlıkla, Birbirleriyle ve Müşterileriyle İlişkileri Hakkında Yönetmelik'in "*otel sözleşmesi türleri*" başlıklı 6'ncı maddesine göre acente ile otel işletmeleri arasında üç çeşit otel sözleşmesi düzenlenebilmektedir. Bunlar; "*Bireysel olarak seyahat eden (münferit) müşterilerle ilgili sözleşmeler, grup olarak seyahat eden müşterilerle ilgili sözleşmeler, belirli bir sürenin üzerindeki rezervasyonlar için yapılacak (kontenjan) tahsis sözleşmeleri*"dır. Bu kapsamda ETS Tur, otel ile aralarında kontenjan sözleşmesinin bulunduğunu belirtmektedir. Mezkûr Yönetmelik'in "*Otel sözleşmelerinin kapsamı başlıklı*" 8'inci maddesinde "*otel sözleşmelerinde belirtilebilecek hususlar düzenlenmektedir. Buna göre; "Taraflar, Rezervasyon süresi (başlama, sona erme, kesintiler), Rezervasyonların süre içindeki dağılımı, (odalara ilişkin ayrıntılar), Rezervasyon süresi içindeki (tam, yarı, ölü) sezon fiyatları, Özel durumlar (indirimli fiyat, ücretsiz hizmetler), Mali koşulları, hesabın kapatılması, haber verme süresi, verilebilecek güvence türü, Rezervasyonların iptaline ilişkin haber verme süreleri, sonuçları ve mali sorumlulukları, Sözleşmenin uygulama aşamalarına (zamanlamasına) ilişkin ayrıntılar, Sözleşmenin yürürlüğe konabileceğini bildirmek için son tarih, Kesin rezervasyonların dağılımı, Yerleşme listelerini göndermek için son tarih, Ayrılan yerlerin tutulmaması halinde seyahat acentasına ödenecek tazminat, Otelcilik kusuru veya sözleşmeye kısmen ya da tamamen uymaması hallerinde ödeyeceği tazminat, Ödeme yöntemleri, Konukları eşdeğerdeki bir otele aktarma olasılığı, Mücbir*

*haller ve bu hallerde tarafların hak ve sorumlulukları, Sözleşmenin iptali ile ilgili ayrıntılar.”*

**27.** Çamtur Turizm İnşaat ve Ticaret A.Ş. yazılı görüşünde; işlettikleri Justiano Park Conti Otelı'nin bir aile oteli olduğu, oteldeki aile müşteri dengesinin korunması amacıyla erkek konaklama kontenjanının belirlendiğini, ilgili tarihte otelin büyük oranda dolu olduğu ve erkek kontenjanının kalmadığını söz konusu bu durumun istisna teşkil ettiği, erkek kontenjanının mevcut olduğu durumda tek ve çift erkek olmak üzere rezervasyon kabul edildiği bildirilmiştir.

**28.** Bu bağlamda muhatap, cinsiyet temelinde farklı muameleye ilişkin otelin, aile oteli konseptinde faaliyet gösterdiği ve bu dengenin sağlanması amacıyla erkek kontenjanı belirlediğini ifade etmiştir. Otelin ETS Tur aracılığıyla ulaşılan rezervasyon incelendiğinde otelin münhasıran *aile konsepti* ile faaliyet gösterdiğine ilişkin bir bilginin yer almadığı görülmüştür ([Justiniano Park Conti | Etstur](#) E.T. 24/10/2024).

**29.** Cinsiyet eşitliğinin sağlanması Birleşmiş Milletlerin (BM) Sürdürülebilir Kalkınma için aradığı Küresel Hedefler arasındadır. Anayasa Mahkemesi (AYM), cinsiyeti; bireyin yaşamıyla özdeşleşen ve kişiliğinin ayrılmaz bir unsuru hâline gelen, birey olarak kimliğin belirlenmesinde en önemli unsurlardan biri ve vazgeçilmez, devredilmez, kişiye sıkı surette bağlı bir kişilik hakkı olarak açıklamaktadır [AYM, *Ayla (Şenses) Kara*, 5/11/2015, para. 32]. Cinsiyet temelli ayrımcılık vakalarında genellikle mağdur taraf kadınlardan oluşmaktadır. Kadınların sosyal hayatta, iş yaşamında, eğitimde vb. birçok alan ve konumda ayrımcılığa uğradığı bilinen bir durumdur.

**30.** Pozitif ayrımcılık, bir toplumda dezavantajlı konumdaki insan gruplarının lehine geliştirilen politika, strateji, yöntem ve uygulamaların bütününe verilen isim olarak ifade edilmektedir (Kasım Akbaş ve İlker Gökhan Şen, Türkiye'de Kadına Yönelik Pozitif Ayrımcılık: Kavram, Uygulama ve Toplumsal Algılar, *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi Hukuk Fakültesi 20. Yıl Özel Sayısı*, 2013, s. 167). Bu kavrama ulusal ve uluslararası düzenlemelerde yer verilerek, dezavantajlı grupların özel olarak korunması amaçlanmıştır. Öte yandan, cinsiyet eşitliğinin sağlanması yalnız bir cinsiyet ekseninde düşünülemeyecektir. Cinsiyetlere stereotip yaklaşımlarla farklı muamelede bulunmak, bir başka deyişle, çağın gerisinde algı ve söylemlerle belirli cinsiyetlere özgü önceden kabul edilmiş tavır ve tutum içerisinde söz ve eylemde bulunmak ayrımcılığın doğrudan ihlalini gündeme getirecektir. Bu çerçevede, muhatap tarafından otelde müşteri dengesi sağlamak amacıyla sadece erkeklere yönelik bir kontenjanın ayrılması ve bununla tutarlı bir açıklama teşkil etmeyen otelin aile konsepti ile faaliyet gösterdiği açıklamaları somut olay kapsamındaki farklı muameleyi meşru, gerekli ve ölçülü bir konuma çekememektedir.

**31.** Kültür ve Turizm Bakanlığı Yatırım ve İşletmeler Genel Müdürlüğü tarafından bir seyahat acentesi tarafından düzenlenen turlara tek erkek müşteri alınmadığı yönünde bir şikâyet üzerine, Seyahat Acentaları ve Seyahat Acentaları Birliği Kanunu ve Seyahat Acentaları Yönetmeliği hükümleri doğrultusunda yapılan inceleme, araştırma ve değerlendirme sonucunda bu acentenin turizm amaçlı hizmet kapsamında gerçekleştirdiği tur programına tek erkek misafir kabul etmemesi hususunun *işletmecilik kusuru* olarak değerlendirildiği ve bu acenteye Mezkûr Kanun hükümleri gereğince ceza



işlemi uygulandığı da bilinmektedir (TIHEK, B. No: 2021/669, K. No: 2022/141, 1/3/2022, para. 38).

**32.** 6701 sayılı Kanun'da "*doğrudan ayrımcılık*" bir gerçek veya tüzel kişinin, hukuken tanınmış hak ve hürriyetlerden karşılaştırılabilir durumdakilere kıyasla eşit şekilde yararlanmasını bu Kanun'da sayılan ayrımcılık temellerine dayanılarak engelleyen veya zorlaştıran her türlü farklı muamele olarak tanımlanmaktadır. Bu kapsamda, ilgili tarihte ETS Tur internet sitesinde Justiano Park Conti Oteline ilişkin rezervasyon sayfasında iki erkeğin konaklamasına sistemin izin vermeyerek, iki kadının konaklamasına izin vermesine yönelik farklı muamelenin mevcudiyeti karşısında muhatap tarafın öne sürdüğü gerekçelerin makul, objektif ve ölçülü olduğu kanaatine varılamaması nedeniyle doğrudan ayrımcılığın ihlal edildiği kanaatine varılmıştır.

**33.** Bir diğer muhatap olan ETS Tur her ne kadar somut olayda bir husumetinin bulunmadığı, kendilerinin acente olarak, tesis ile misafirler arasında aracı konumunda olduğuna ilişkin açıklamada bulunsa da Turizm İşletmelerinin Bakanlıkla, Birbirleriyle ve Müşterileriyle İlişkileri Hakkında Yönetmelik'in otel ve acentanın karşılıklı yükümlülüklerine ilişkin kısmında düzenlenen "*bilgi verme*" başlıklı 23'üncü maddesinde "*Otelci acentaya otelin yeri, sınıfı, servislerinin niteliği konusunda doğrudan ve eksiksiz bilgi vermek zorundadır. Acenta otelcinin verdiği bilgileri doğru ve eksiksiz olarak müşterilerine yansıtır.*" düzenlemesi yer almaktadır. Buna karşılık, ETS Tur'un internet sitesinde muhatapın iddia ettiği gibi otelin aile konseptinde faaliyet gösterdiği veya müşteri dengesinin gözetmek adına kontenjan sınırı konulduğuna ilişkin bir açıklama yer almamaktadır. Otel ve acente arasında yükümlülüklerin doğru ve eksiksiz yerine getirilmesi noktasında yaşanan sorun, başvuran nezdinde bir mağduriyete neden olmuştur.

**34.** ETS Tur'un internet sitesinde yayımlanmış olduğu, "*1991 yılında misafirlerine en iyi hizmeti ve fiyatı sunma hedefiyle kurulan Etstur... yurt içinde binlerce otelin satış ve pazarlamasını gerçekleştiriyor. Türkiye'de 60, yurt dışında ise yaklaşık 40 destinasyonu kapsayan yüzlerce tur paketi üreten firma, çatısı altında birçok markaya da ev sahipliği yapıyor.*" ([Kurumsal | Etstur](#) E.T. 24/10/2024) açıklamasından turizm sektöründe yaptığı işin kapsamı anlaşılmaktadır. Bu çerçevede, ETS Tur'un acenteler ile gerçekleştirdiği otel sözleşmelerinde eşitlik ilkesini gözetmesi ve yürüttüğü işin kapsamını dikkate alarak ihtiyatlı davranması gerekmektedir. Açıklanan gerekçeler ışığında, ETS Tur'un 6701 sayılı Kanun'da "*Bir gerçek veya tüzel kişinin, görünüşte ayrımcı olmayan her türlü eylem, işlem ve uygulamalar sonucunda, bu Kanunda sayılan ayrımcılık temelleriyle bağlantılı olarak, hukuken tanınmış hak ve hürriyetlerden yararlanma bakımından nesnel olarak haklılaştırılmayan dezavantajlı bir konuma sokulması...*" olarak açıklanan dolaylı ayrımcılığa neden olduğu kanaatine varılmıştır.

**35.** Sonuç itibarıyla, başvuranın iddiaları ve muhatapların sunduğu yazılı görüş bir bütün olarak değerlendirildiğinde; başvuranın farklı muamele iddiasının muhatap tarafından reddedilmemesinden hareketle sabit olduğu, ispat yükünün yer değiştirmesiyle muhatapın sunduğu farklı muameleye ilişkin gerekçelendirilmenin, söz konusu tedbirin objektif, makul ve ölçülü bir önlem olduğu konusunda ikna edici olmadığı, acente ve otel arasında gerçekleştirilen otel sözleşmesinin içeriği noktasında doğru ve

eksiksiz bilgilendirmenin yapılmadığı ve bunun sonucunda başvuranın zarar gördüğü anlaşıldığından, cinsiyet temelinde ayrımcılık yasağının ihlal edildiği kanaatine varılmıştır.

**36.** 31/5/2005 tarihli ve 5326 sayılı Kabahatler Kanunu'nun 17'nci maddesinin ikinci fıkrası uyarınca, Kanun'daki alt ve üst sınırlara göre belirlenen idari para cezalarında miktarın belirlenmesi; işlenen kabahatin haksızlık derecesi, failin kusuru ve ekonomik durumu birlikte göz önüne alınarak gerçekleştirilmektedir. Başvuru kapsamında, muhatapların ekonomik durumu ve ayrımcılık yasağı ile korunmak istenen kamusal menfaat göz önünde bulundurularak ihlal konusu eylemle ilgili muhatap Şirketlere üst sınırdan idari para cezası uygulanmasına karar verilmiştir.

## V. KARAR

**A.** Başvuruda AYRIMCILIK YASAĞI İHLALİ YAPILDIĞINA,

**B.** Muhataplar Çamtur Turizm İnşaat ve Ticaret A.Ş. ve Ets Ersoy Turistik Servisleri A.Ş. hakkında 141.934,00'er TL (YüzKırkBirBinDokuzYüzOtuzDört'er 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,

25/9/2024 tarihinde, Burhan ERKUŞ ve İsmail AYZAZ'ın karşı oyları ile OY ÇOKLUĞUYLA karar verildi.

e-imzalıdır

Prof. Dr. Muharrem KILIÇ  
Başkan

e-imzalıdır

Av. Alişan TİRYAKİ  
II. Başkan

e-imzalıdır

Dr. Burhan ERKUŞ  
Kurul Üyesi

Mehmet Emin GENÇ  
Kurul Üyesi  
(İzinli)

Ünal SADE  
Kurul Üyesi  
(İzinli)

e-imzalıdır

Dilek ERTÜRK  
Kurul Üyesi

Muhammet Ecevit CARTİ  
Kurul Üyesi  
(İzinli)

e-imzalıdır

Yunus Emre KARAOSMANOĞLU  
Kurul Üyesi

e-imzalıdır

İsmail AYZAZ  
Kurul Üyesi

Saffet BALIN  
Kurul Üyesi

e-imzalıdır

Av. Zennure BER  
Kurul Üyesi

24.10.2024

KARŞI OY GEREKÇESİ

Karar Adı : O.C.  
Karar Numarası : 2024/1000

6701 sayılı Kanun'un 18'inci maddesinin birinci fıkrası "*Kurum, başvuruları ve resen yaptığı incelemeleri başvuru ve resen inceleme kararı tarihinden itibaren en geç üç ay içinde sonuçlandırır. Bu süre, Başkan tarafından bir defaya mahsus olmak üzere en fazla üç ay uzatılabilir.*" hükmünü haizdir. İlgili hüküm uyanınca başvuruların incelenmesi ve karara bağlanması için belirlenen sürenin altı ay olduğu görülmektedir.

Söz konusu başvuruda, yukarıda yer verilen düzenlemedeki azami süreye uyulmadığından sayın çoğunluğun görüşüne iştirak edilememiştir.

e-imzalıdır

Dr. Burhan ERKUŞ  
Kurul Üyesi

e-imzalıdır

İsmail AYZ  
Kurul Üyesi

Bu belge, güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.

Belge Doğrulama Kodu :