

21.05.2024

KURUL KARARI

Başvuru Numarası : 2023/1049
Toplantı Tarihi/Sayısı : 19.4.2024/228
Karar Numarası : 2024/404
Başvuran : E. A.
Başvuran Vekili : -
Adres : -
Muhatap Kurum/Kişi : Balıkesir Uludağ Turizm Taşımacılık İnşaat Ticaret Limited Şirketi
Muhatap Adres : Paşaalanı Mah. 31 Terminal Cd. No: 12B/114 Karesi/BALIKESİR

I. BAŞVURUNUN KONUSU

1. Başvuru, başvuranın engelli bireylere tanınan indirimli bilet uygulamasından faydalandırılmaması nedeniyle engellilik temelinde ayrımcılık yasağının ihlal edildiği iddiasına ilişkindir.

II. İNCELEME SÜRECİ

2. Başvuran, başvuru dilekçesinde özetle:

a. %52 oranında engelli olduğunu, Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı tarafından kendisine verilen engelli kimlik kartının bulunduğunu,

b. 24/2/2023 tarihinde İzmir Şehirler Arası Otobüs Terminalinde Balıkesir'e gitmek için Balıkesir Uludağ Turizm Taşımacılık İnşaat Ticaret Limited Şirketinin satış ofisine uğradığını, aynı gün 09.30 seferi bilet fiyatının 109 TL olduğunu öğrendiğini,

c. Engelli kimlik kartını ibraz etmek suretiyle engelli yolcular için sunulan indirimli bilet uygulamasından faydalanmak istediğini gişedeki personele söylediğini, personelin engelli kimlik kartındaki bilgileri sisteme işleyip herhangi bir açıklama yapmadan kendisine geri verdiğini,

ç. 26/2/2023 tarihinde İzmir'e dönüş için tekrar Şirketin satış ofisine uğradığını, aynı gün 18.30 seferi bilet fiyatının 109 TL olduğunu öğrendiğini, engelli kimlik kartını ibraz etmek suretiyle engelli yolcular için sunulan indirimli bilet uygulamasından faydalanmak istediğini gişedeki personele söylediğini, personelin "engelli indiriminin sistem nedeniyle uygulanamadığını" belirttiğini ve kendisine her iki seferde de engelli bilet indiriminin yapılmadığını,

d. 27/2/2023 tarihinde Şirketin mail adresine ve "... " isimli internet sitesine yazarak durumu anlattığını, konu hakkında kendisine açıklama yapılması ile indirim oranı olan %30 ile %40 arasındaki ücretin tarafına iade edilmesini talep ettiğini, aynı gün saat 14.51'de Şirkete ait olan 444 2

222 numaralı telefonu aradığını ancak sorunun çözülmediğini, Şirket tarafından yazılı bir yanıtın da verilmediğini,

e. Bunun üzerine 27/2/2023 tarihinde Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi (CİMER) üzerinden Ulaştırma ve Altyapı Bakanlığına başvuru yaptığını, 2/3/2023 tarihinde Ulaştırma ve Altyapı Bakanlığı Bursa Bölge Müdürlüğü tarafından “Başvurunuz istinaden taşımacı firmadan Bölge Müdürlüğümüzce yazılı savunma istenmiş olup konu hakkında Bölge Müdürlüğümüzce yapılacak değerlendirme sonrası tarafınıza ayrıca bilgilendirme yapılacaktır.” şeklinde cevap verildiğini,

f. 23/4/2023 tarihinde Balıkesir’den İzmir’e gitmek için Şirketin satış ofisine uğradığını, 24/4/2023 tarihindeki seferin bilet fiyatının 115 TL olduğunu öğrendiğini, engelli kimlik kartını ibraz etmek suretiyle engelli yolcular için sunulan indirimli bilet uygulamasından faydalanmak istediğini gişedeki personele söylediğini, personelin “bayram nedeniyle engelli indiriminin uygulanmasına sistemin izin vermediğini” belirttiğini,

g. 25/4/2023 tarihinde Şirketin mail adresine ve “ ... ” isimli internet sitesine yazarak durumu anlattığını, konu hakkında kendisine açıklama yapılması ile indirim oranı olan %30 ile %40 arasındaki ücretin tarafına iade edilmesini talep ettiğini, Şirket tarafından yazılı bir yanıtın verilmediğini, aynı gün CİMER üzerinden Ulaştırma ve Altyapı Bakanlığına başvuru yaptığını, 4/5/2023 tarihinde Ulaştırma ve Altyapı Bakanlığı Bursa Bölge Müdürlüğü tarafından “Başvurunuz istinaden taşımacı firmadan Bölge Müdürlüğümüzce yazılı savunma istenmiş olup konu hakkında Bölge Müdürlüğümüzce yapılacak değerlendirme sonrası tarafınıza ayrıca bilgilendirme yapılacaktır.” şeklinde cevap verildiğini,

ğ. 29/5/2023 tarihinde Ulaştırma ve Altyapı Bakanlığı Bursa Bölge Müdürlüğü tarafından, 8/1/2018 tarihli ve 30295 sayılı Resmi Gazete’de yayımlanarak yürürlüğe giren Karayolu Taşıma Yönetmeliği’nin 56’ncı maddesinin on birinci fıkrası gereğince Şirkete uyarı cezasının verildiğinin tarafına bildirildiğini belirtmekte, engellilik temelinde ayrımcılık yasağının ihlal edildiğini iddia etmektedir.

3. Muhatap Şirket tarafından sunulan yazılı görüşte özetle:

a. Şirketin yolcu bilet alımlarında mevzuatta yer alan indirim oranlarını uyguladığı,

b. Engelli bireylerin bilet almak için satış ofisine başvuruları durumunda kendilerinden engelli kartlarının istendiği, engelli olmayan kişilerin engelli indiriminden faydalanmak için başvuruda bulunabildiği, bu nedenle bu kartların görüntülerinin alındığı ancak sistemde engelli bireylerin kaydının tutulmadığı,

c. 24/2/2023 tarihinde 09.30 İzmir-Balıkesir seferinde başvuranın aldığı 14-15 numaralı koltuklar için her biri 109 TL olmak üzere toplam 218 TL ödendiği,

ç. 26/2/2023 tarihinde 18.30 Balıkesir-İzmir seferinde başvuranın aldığı 37-38 numaralı koltuklar için her biri 109 TL olmak üzere toplam 218 TL ödendiği,

d. Ulaştırma ve Altyapı Bakanlığı Ulaştırma Hizmetleri Genel Müdürlüğünün belirlediği ücret tarifesinde bilet ücretinin 120 TL olduğu, engelli indirimine istinaden bilet ücretinin 84 TL olduğu, başvuranın almış olduğu gidiş-dönüş toplam dört bilete engelli indirimi talep edilmesine rağmen engelli kimlik kartının ibraz edilmediği, buna rağmen müşteri memnuniyeti politikaları gereğince her bilete 11 TL olmak üzere toplam 44 TL indirimin yapıldığı,

e. 23/4/2023 tarihinde 12.00 Balıkesir-İzmir seferinde başvuranın aldığı 17-18 numaralı koltuklar için her biri 115 TL olmak üzere toplam 230 TL ödendiği,

f. Ulaştırma ve Altyapı Bakanlığı Ulaştırma Hizmetleri Genel Müdürlüğünün belirlediği ücret tarifesinde bilet ücretinin 160 TL olduğu, engelli indirimine istinaden bilet ücretinin 112 TL olduğu, başvuranın engelli kimlik kartını ibraz etmesi ve önceki seferlerde indirim yapılmadığını belirtmesi üzerine ek olarak 42 TL indirimin yapıldığı,

g. Sonuç olarak başvuranın 24/2/2023 tarihli İzmir-Balıkesir seferi için 84 TL, 26/2/2023 tarihli Balıkesir-İzmir seferi için 84 TL ve 23/4/2023 tarihli Balıkesir-İzmir seferi için 112 TL olmak üzere toplam 280 TL ödeme yaptığı, başvuranın birlikte yolculuk yaptığı A. A.'nın indirimden faydalanmadığı,

ğ. Başvuranın Şirket ile iletişime geçmesi durumunda kendisine Balıkesir-İzmir veya İzmir-Balıkesir seferlerinde ücretsiz bilet verileceği belirtilmiştir.

4. Başvurandan alınan yazılı görüşte özetle başvuran, başvuru dilekçesinde bahsettiği olayları yineleyerek engelli kimlik kartını gişedeki personele ibraz etmesine rağmen engelli yolcular için indirimli bilet uygulamasından faydalandırılmadığını; 109 TL olan bilete %40 oranında engelli indirimi uygulanması durumunda bilet fiyatının 65,40 TL, %30 oranında engelli indirimi uygulanması durumunda bilet fiyatının 76,30 TL; 115 TL olan bilete %40 oranında engelli indirimi uygulanması durumunda bilet fiyatının 69 TL, %30 oranında engelli indirimi uygulanması durumunda ise bilet fiyatının 80,50 TL olması gerektiğini belirtmiştir.

III. İLGİLİ MEVZUAT

5. Türkiye Cumhuriyeti Anayasası'nın "*Kanun önünde eşitlik*" başlıklı 10'uncu maddesinin birinci ve üçüncü fıkraları şöyledir:

"Herkes, dil, ırk, renk, cinsiyet, siyasi düşünce, felsefi inanç, din, mezhep ve benzeri sebeplerle ayırım gözetilmeksizin kanun önünde eşittir.

(...)

Çocuklar, yaşlılar, özürllüer, harp ve vazife şehitlerinin dul ve yetimleri ile malul ve gaziler için alınacak tedbirler eşitlik ilkesine aykırı sayılmaz."

6. Anayasa'nın "Kişinin dokunulmazlığı, maddi ve manevi varlığı" başlıklı 17'nci maddesinin birinci fıkrası şu şekildedir:

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

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

"Herkes, yerleşme ve seyahat hürriyetine sahiptir.

(...)

Seyahat hürriyeti, suç soruşturma ve kovuşturması sebebiyle ve suç işlenmesini önlemek; Amaçlarıyla kanunla sınırlanabilir."

8. 20/4/2016 tarihli ve 6701 sayılı Türkiye İnsan Hakları ve Eşitlik Kurumu Kanunu'nun "Tanımlar" başlıklı 2'nci maddesinin birinci fıkrasının (d) ve (f) bentlerine göre: *"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, Engelli: Fiziksel, zihinsel, ruhsal ve duysal yetilerinde çeşitli düzeyde kayıplarından dolayı topluma diğer bireyler ile birlikte eşit şartlarda tam ve etkin katılımını kısıtlayan tutum ve çevre şartlarından etkilenen bireyi"* ifade etmektedir.

9. 6701 sayılı Kanun'un "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 hal, sağlık durumu, engellilik ve yaş temellerine dayalı ayrımcılık yasaktır.

(3) Ayrımcılık yasağının ihlali halinde, 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."

10. 6701 sayılı Kanun'un "Ayrımcılık türleri" başlıklı 4'üncü maddesinin birinci fıkrası 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 maddesinin birinci ve ikinci fıkraları 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 fıkrada belirtilen hizmetlerin planlanması, sunulması ve denetlenmesinden sorumlu olan kişi ve kurumlar, farklı engelli grupların ihtiyaçlarını dikkate almakla ve makul düzenlemelerin yapılmasını sağlamakla yükümlüdür.”

12. 6701 sayılı Kanun’un “Kurumun görevleri” başlıklı 9’uncu maddesinin birinci fıkrasının (g) bendine göre: “Ayrımcılık yasağı ihlallerini resen veya başvuru üzerine incelemek, araştırmak, karara bağlamak ve sonuçlarını takip etmek” Kurumun görev alanları arasında düzenlenmiştir.

13. 6701 sayılı Kanun’un “İspat yükü” başlıklı 21’inci maddesinin birinci fıkrasına göre:

“(1) Münhasıran ayrımcılık yasağının ihlali iddiasıyla Kuruma yapılan başvurularda, başvuranın iddiasının gerçekliğine ilişkin kuvvetli emarelerin ve karine oluşturan olguların varlığını ortaya koyması halinde, karşı tarafın ayrımcılık yasağını ve eşit muamele ilkesini ihlal etmediğini ispat etmesi gerekir.”

14. 24/11/2017 tarihli ve 30250 sayılı Resmi Gazete’de yayımlanarak yürürlüğe giren Türkiye İnsan Hakları ve Eşitlik Kurumu Kanununun Uygulanmasına İlişkin Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik’in “İhlal kararı” başlıklı 69’uncu maddesinde; “İnceleme ve araştırma sonucunda başvurunun yerinde olduğu kanaatine varılması halinde ihlal kararı verilir.” hükmü yer almaktadır.

IV. DEĞERLENDİRME VE GEREKÇE

15. 6701 sayılı Kanun’un “Başvurular” başlıklı 17’nci maddesinin birinci fıkrası “Ayrımcılık yasağı ihlalden zarar gördüğü iddiasında bulunan her gerçek ve tüzel kişi Kuruma başvurabilir.” hükmünü haizdir. Aynı maddenin 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.” Başvuranın dilekçesinden, başvuranın 6701 sayılı Kanun’un 3’üncü maddesinin ikinci fıkrasında belirtilen ayrımcılık temellerinden engellilik temeli ile bağlantılı olarak ayrımcılığa maruz kaldığı iddiasında bulunduğu, bu iddia ile ilgili muhatap Şirkete 27/2/2023 ile 25/4/2023 tarihlerinde mail yoluyla başvuru yaptığı ve başvurularına yazılı bir cevabın verilmediği anlaşılmıştır. Yapılan inceleme neticesinde başvurunun esastan incelenebilecek bir başvuru olduğu değerlendirilmiştir.

16. Avrupa İnsan Hakları Sözleşmesi’nin (AİHS) “*Ayrımcılık yasağı*” başlıklı 14’üncü maddesine göre; “*Bu Sözleşme’de tanınan hak ve özgürlüklerden yararlanma, cinsiyet, ırk, renk, dil, din, siyasi veya diğer kanaatler, ulusal veya toplumsal köken, ulusal bir azınlığa aidiyet, servet, doğum başta olmak üzere herhangi başka bir duruma dayalı hiçbir ayrımcılık gözetilmeksizin sağlanmalıdır.*” Ülkemizin de taraf olduğu Birleşmiş Milletler Engellilerin Haklarına İlişkin Sözleşme’nin (EHİS) “*Tanımlar*” başlıklı 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*” içermektedir.

17. Avrupa İnsan Hakları Mahkemesi (AİHM) kararlarında ayrımcılık, objektif ve makul bir neden olmaksızın aynı durumdaki kişilere farklı muamelede bulunulması 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). 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, 28/5/1985, para. 72).

18. Anayasa Mahkemesi (AYM) kararlarında da; nesnel ve makul bir şekilde haklılaştırılmayan, diğer bir ifadeyle meşru bir amaca dayanmayan ya da seçilen araç ile hedeflenen amaç arasında makul bir orantılılık 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). Bu nedenle 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 muameleyle tabi tutulan kişiye aşırı ve olağanın ötesinde bir külfet yüklenmediği hallerde eşitlik ilkesi ihlal edilmeyecektir (AYM, *Burcu Reis*, B. No: 2016/5824, 28/12/2021, para. 50).

19. 7/7/2005 tarihli ve 5378 sayılı Engelliler Hakkında Kanun’un “*Tanımlar*” başlıklı 3’üncü maddesinin (a) ve (d) bentlerine göre; “*Doğrudan ayrımcılık: Engelliliğe dayalı ayrımcılık temeline dayanan ve engellinin hak ve özgürlüklerden karşılaştırılabilir durumdakilere kıyasla*

eşit şekilde yararlanmasını engelleyen, kısıtlayan veya zorlaştıran her türlü farklı muameleyi, 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” ifade etmektedir.

20. 5378 sayılı Kanun’un “*Topluma dâhil olma*” başlıklı 4/B maddesine göre:

“Engellilerin toplumdaki tecrit edilmeleri ve ayrı tutulmaları önlenir.

Engellilerin diğer bireylerle eşit koşullarda bağımsız olarak toplum içinde yaşamaları esas olup, özel bir yaşama düzenine zorlanamazlar.

Engellilerin topluma dâhil olmaları ve toplum içinde yaşamaları amacıyla bireysel destek hizmetleri de dâhil olmak üzere ihtiyaç duydukları toplum temelli destek hizmetlerine erişimleri sağlanır.”

21. EHİS’in 18’inci maddesinde Taraf Devletlerin, engellilerin diğer bireylerle eşit koşullar altında seyahat ve yerleşim yerini seçme özgürlüğünü kabul ettiğine vurgu yapılmıştır. Yine Sözleşme’nin 20’nci maddesine göre Taraf Devletlerin engellilerin olanaklar çerçevesinde azami ölçüde bağımsız hareket edebilmesini sağlamak için etkin bir şekilde gerekli tüm tedbirleri alacağı ifade edilmiştir. Engellilerin istedikleri şekil ve zamanda karşılanabilir bir maliyetle hareket edebilmelerinin kolaylaştırılması da alınması gereken bu tedbirler arasında sayılmıştır.

22. Somut olayda başvuran, 24/2/2023 tarihinde İzmir Şehirler Arası Otobüs Terminalinde Balıkesir’e gitmek için Balıkesir Uludağ Turizm Taşımacılık İnşaat Ticaret Limited Şirketinin satış ofisine uğradığını, aynı gün 09.30 seferi bilet fiyatının 109 TL olduğunu öğrendiğini, engelli kimlik kartını ibraz etmek suretiyle engelli yolcular için sunulan indirimli bilet uygulamasından faydalanmak istediğini gişedeki personele söylediğini, personelin engelli kimlik kartındaki bilgileri sisteme işleyip herhangi bir açıklama yapmadan kendisine geri verdiğini, 26/2/2023 tarihinde İzmir’e dönüş için tekrar Şirketin satış ofisine uğradığını, aynı gün 18.30 seferi bilet fiyatının 109 TL olduğunu öğrendiğini, engelli kimlik kartını ibraz etmek suretiyle engelli yolcular için sunulan indirimli bilet uygulamasından faydalanmak istediğini gişedeki personele söylediğini, personelin “engelli indiriminin sistem nedeniyle uygulanmadığını” belirttiğini ve kendisine her iki seferde de engelli bilet indiriminin yapılmadığını; 23/4/2023 tarihinde Balıkesir’den İzmir’e gitmek için Şirketin satış ofisine uğradığını, 24/4/2023 tarihindeki seferin bilet fiyatının 115 TL olduğunu öğrendiğini, engelli kimlik kartını ibraz etmek suretiyle engelli yolcular için sunulan indirimli bilet uygulamasından faydalanmak istediğini gişedeki personele söylediğini, personelin “bayram nedeniyle engelli indiriminin uygulanmasına sistemin izin vermediğini” belirttiğini ve yine engelli bilet indiriminin uygulanmadığını iddia etmiştir.

23. Karayolları Taşıma Yönetmeliği’nin “Ücret tarifeleri” başlıklı 56’ncı maddesinin ilgili fıkralarına göre:

“(1) Yolcu terminalleri ile tarifeli yolcu (Mülga ibare: RG-2/7/2021-31529) taşımacılığı faaliyetleri ücret tarifesine tabidir.

(...)

(4) Yolcu taşımaları için düzenlenecek ücret tarifeleri, aynı hat ve güzergâh üzerinde gidiş ve dönüşte aynı olur. Aynı hat ve güzergâh üzerinde gidiş ile dönüş için değişik ücret tarifesi uygulanamaz. Bu fıkra aykırı hareket edenlere, Kanununun 26’ncı maddesinin birinci fıkrasının (g) bendinde belirtilen miktarda idari para cezası uygulanır.

(...)

(11) 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 uygular. 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 uyarma verilir.

(...)”

24. Otobüs ile şehirlerarası ulaşımda engelli yolculara sunulan indirimli bilet alma hakkı, belirli oranda engeli bulunan bireylere, belirli yolcu kapasitesinin üzerinde olmak koşuluyla, Anayasa’nın ilgili maddeleri, EHİS hükümleri, 5378 sayılı Kanun’un 4/B maddesi ile Karayolları Taşıma Yönetmeliği’nin ilgili hükmü çerçevesinde pozitif ayrımcılık uygulaması olarak sunulmaktadır. Bu kapsamda engellilerin toplumsal hayata diğerleriyle eşit bir şekilde tam ve etkin katılımlarını sağlamaya yönelik bu uygulama hayata geçirilirken uygulayıcıların üzerlerine düşen yükümlülükleri yerine getirmeleri büyük önem taşımaktadır [Türkiye İnsan Hakları ve Eşitlik Kurumu (TİHEK), B. No: 2023/477, K. No: 2023/585, 31/7/2023, para. 29].

25. Muhatap Şirket, başvuranın iddialarına ilişkin olarak; 24/2/2023 tarihinde 09.30 İzmir-Balıkesir seferinde başvuranın aldığı 14-15 numaralı koltuklar için her biri 109 TL olmak üzere toplam 218 TL ödendiğini, 26/2/2023 tarihinde 18.30 Balıkesir-İzmir seferinde başvuranın aldığı 37-38 numaralı koltuklar için her biri 109 TL olmak üzere toplam 218 TL ödendiğini, Ulaştırma ve Altyapı Bakanlığı Ulaştırma Hizmetleri Genel Müdürlüğü’nün belirlediği ücret tarifesinde bilet ücretinin 120 TL olduğunu, engelli indirimine istinaden bilet ücretinin 84 TL olduğunu, başvuranın almış olduğu gidiş-dönüş toplam dört biletle engelli indirimi talep edilmesine rağmen engelli kimlik kartının ibraz edilmediğini, buna rağmen müşteri memnuniyeti politikaları gereğince her biletle 11 TL olmak üzere toplam 44 TL indirimin yapıldığını; 23/4/2023 tarihinde 12.00 Balıkesir-İzmir seferinde başvuranın aldığı 17-18 numaralı koltuklar için her biri 115 TL olmak üzere toplam 230 TL ödendiğini, Ulaştırma ve Altyapı Bakanlığı

Ulaştırma Hizmetleri Genel Müdürlüğünün belirlediği ücret tarifesinde bilet ücretinin 160 TL olduğunu, engelli indirimine istinaden bilet ücretinin 112 TL olduğunu, başvuranın engelli kimlik kartını ibraz etmesi ve önceki seferlerde indirim yapılmadığını belirtmesi üzerine ek olarak 42 TL indirimin yapıldığını, sonuç olarak başvuranın 24/2/2023 tarihli İzmir-Balıkesir seferi için 84 TL, 26/2/2023 tarihli Balıkesir-İzmir seferi için 84 TL ve 23/4/2023 tarihli Balıkesir-İzmir seferi için 112 TL olmak üzere toplam 280 TL ödeme yaptığını belirtmiştir.

26. Başvuru kapsamında incelenen belgelerden; 24/2/2023 tarihinde düzenlenen elektronik bilete göre başvuranın 109 TL, 26/2/2023 tarihinde düzenlenen elektronik bilete göre 109 TL ve 23/4/2023 tarihinde düzenlenen elektronik bilete göre 115 TL ödediği anlaşılmıştır. Muhatap Şirketin başvuranın iddialarına ilişkin olarak Kurumumuza sunduğu 17/5/2022 tarihli ücret tarifesine göre İzmir Bornova'dan Balıkesir Merkez'e bilet ücretinin 120 TL ve 12/4/2023 tarihli ücret tarifesine göre bilet ücretinin 160 TL olduğu tespit edilmiştir. Öncelikle belirtmek gerekir ki başvuranın sunduğu belgelerden; başvuranın biletleri satın aldığı tarihlerde muhatap Şirketin internet sitesinde de bilet ücretlerinin elektronik biletlerde belirtilen fiyatlarla aynı olduğu ve ücret tarifesindeki fiyatın internet sitesinde yer almadığı anlaşılmıştır. Bu kapsamda elektronik biletler ile başvuranın sunduğu internet sitesi ekran görüntülerinde yer alan bilet fiyatlarının engelli indirimi uygulanmadan 24/2/2023-26/2/2023 tarihlerinde 109 TL, 23/4/2023 tarihinde ise 115 TL olduğu anlaşılmış ve başvuranın engelli indiriminden faydalandırılmadığı sonucuna varılmıştır.

27. Somut olayda 24/2/2023-26/2/2023 tarihlerinde 109 TL olduğu anlaşılan bilet fiyatına %30 veya %40 oranında indirim uygulandığı takdirde bilet fiyatının 65,4 TL ile 76,3 TL arasında değişkenlik göstereceği; 23/4/2023 tarihinde ise 115 TL olduğu anlaşılan bilet fiyatına %30 veya %40 oranında indirim uygulandığı takdirde bilet fiyatının 69 TL ile 80,5 TL arasında değişkenlik göstereceği, oysa somut olayda yukarıda da belirtildiği üzere başvuranın biletler için sırasıyla 109 TL, 109 TL ve 115 TL şeklinde indirimsiz fiyatı ödediği anlaşılmıştır. Muhatap Şirketin belirttiği üzere 24/2/2023-26/2/2023 tarihlerinde bilet fiyatının 120 TL olduğunun kabul edilmesi durumunda bilet fiyatına %30 veya %40 oranında indirim uygulandığı takdirde fiyatın 72 TL ile 87 TL arasında değişkenlik göstermesi gerektiği ancak başvuranın bu tarihlerde biletleri için ayrı ayrı 109 TL ödediği; 23/4/2023 tarihinde ise bilet fiyatının 160 TL olduğunun kabul edilmesi durumunda bilet fiyatına %30 veya %40 oranında indirim uygulandığı takdirde fiyatın 96 TL ile 112 TL arasında değişkenlik göstermesi gerektiği ancak başvuranın bu tarihte bileti için 115 TL ödediği ve sonuç olarak bilet fiyatlarının Ulaştırma ve Altyapı Bakanlığı Ulaştırma Hizmetleri Genel Müdürlüğünün belirlediği ücret tarifesine uygun olarak kabul edilmesi durumunda da başvuranın engelli indiriminden faydalandırılmadığı sonucuna varılmıştır.

28. Ayrıca Ulaştırma ve Altyapı Bakanlığı IV. Bölge Müdürlüğünün başvurana gönderdiği 29/5/2023 tarihli yazısında da; muhatap Şirketin, Karayolu Taşıma Yönetmeliği'nin 56'ncı maddesinin on birinci fıkrasında yer alan "(11) 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

uygular. 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 fıkraya uymayan yetki belgesi sahiplerine 5 uyarma verilir.” hükmüne aykırı davrandığının tespit edildiği ve Yönetmelik gereğince 5 uyarı cezasının uygulandığı belirtilmiştir. Karayolu Taşıma Yönetmeliği’nin “Denetim ve Tutanaklar, İdari Para Cezaları ve Diğer İdari Yaptırımlar” başlıklı Altıncı Kısım’ının “Diğer İdari Yaptırımlar” başlıklı İkinci Bölümü’nde yer alan “Uyarma” başlıklı 69’uncu maddesine göre:

“(1) **(Değişik:RG-21/11/2020-31311)** Bu maddenin sekizinci fıkrasındaki ihlallere verilecek uyarılar hariç olmak üzere, yetki belgesi sahiplerine uyarma verilmesini gerektiren ayrı ayrı her bir ihlal için uyarıya konu olan ihlalin devam etmesi halinde aynı yaptırım yeniden uygulanır ve bu süreç ihlal giderilinceye kadar tekrarlanır.

(...)

(5) Yetki belgesi sahiplerinin, bu Yönetmeliğe göre verilen uyarıların kaldırabilmeleri için, uyarı başına **(Değişik ibare:RG-31/12/2021-31706 6. Mükerrer)** Ek-1’de belirtilen ücreti, Bakanlık döner sermaye hesaplarına ödemeleri şarttır. Söz konusu ödemenin yapılmasından sonra uyarılar kaldırılır. Bu ücret, her yıl bir önceki yıla ilişkin olarak 213 sayılı Kanun uyarınca belirlenen yeniden değerlendirme oranında her takvim yılı başından geçerli olmak üzere arttırılır.

(...)

(7) **(Ek:RG-15/11/2019-30949)** Bu Yönetmeliğin 40 ıncı maddesinin üçüncü, dördüncü, altıncı ve onüçüncü fıkraları **(Mülga ibare:RG-2/7/2021-31529)** ile 44 üncü maddesinin altıncı ve yedinci fıkralarındaki yükümlülüklerle ilgili, Bakanlıkça yapılacak kontroller neticesinde, yetki belgesinin geçerlilik süresi içerisinde;

a) Hiç uyarı almayanlara 1 yıllık süre,

b) En fazla 50 uyarı alanlara 6 aylık süre,

yetki belgelerinin yenilenmesi sırasında, 17 nci maddenin birinci fıkrasındaki süreye eklenir. Ancak, bu fıkraya göre verilmiş sürelerin haksız yere verildiğinin sonradan tespit edilmesi halinde, verilen süreler, ilgili yetki belgesinin ilk yenilenmesi sırasında 17 nci maddenin birinci fıkrasındaki sürelerden düşülür.”

29. Bu kapsamda AİHS’e Ek 7 No’lu Protokol’ün 4’üncü maddesinin ve 5326 sayılı Kabahatler Kanunu’nun 15’inci maddesinin inceleme konusu yapılması gerekmektedir (TİHEK, K. No: 2023/610, 13/9/2023, para. 17). AİHS’e Ek 7 No’lu Protokol’ün 4’üncü maddesinin birinci fıkrası:

“Hiç kimse, bir devletin hukukuna ve ceza muhakemesi usulüne uygun olarak kesin bir hükümle mahkûm edildiği ya da beraat ettiği bir suçtan dolayı, aynı devletin yargı yetkisi içindeki ceza yargılamaları kapsamında yeniden yargılanamaz veya cezalandırılmaz.” 5326 sayılı Kanun’un 15’inci maddesinin birinci fıkrası ise şöyledir: “Bir fiil ile birden fazla kabahatin işlenmesi halinde bu kabahatlere ilişkin tanımlarda sadece idari para cezası öngörülmüşse, en ağır idari para cezası verilir. Bu kabahatlerle ilgili olarak kanunda idari para cezasından başka idari yaptırımlar da öngörülmüş ise, bu yaptırımların her birinin uygulanmasına karar verilir.” 6701 sayılı Kanun’un “İdari Yaptırımlar” başlıklı 25’inci maddesinin altıncı fıkrası ise: “Bu Kanunda hüküm bulunmayan hallerde idari yaptırımlara ilişkin olarak 30/3/2005 tarihli ve 5326 sayılı Kabahatler Kanunu hükümleri uygulanır.” şeklindedir. Somut olayda muhatap Şirket hakkında uygulanan “5 uyarı” yaptırımının idari para cezası niteliğinde olmadığı, uyarı cezası neticesinde firmaların ücret ödemek zorunda olmadıkları, ücreti ödemeyi tercih etmeleri durumunda ise uyarılarının kaldırılabilmesi ve hiç uyarı cezası almayanlar ile en fazla 50 uyarı alanların Karayolu Taşıma Yönetmeliği’nin 17’nci maddesinde belirtilen beş yıllık yetki belgesi süresinin uzatılabileceği anlaşılmıştır. Bu nedenle Karayolu Taşıma Yönetmeliği’nde yer alan düzenlemenin, 6701 sayılı Kanun’da yer alan ayrımcılık yasağı kapsamında inceleme ve araştırma yapılmasına engel teşkil etmeyeceği değerlendirilmiştir.

30. Başvuranın, başvuru konusu uyuşmazlıkla ilgili İzmir İl Tüketici Hakem Heyetine ayıp oranında bedel indirimi talepli başvuruda bulunduğu, başvurusunda Kurumumuza sunduğu dilekçede bahsettiği olayları yinelediği, Heyet’in 19/1/2024 tarihli kararında başvuranın talebinin kabulü ile 28/11/2013 tarihli ve 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun’un 13’üncü maddesi uyarınca ayıplı hizmet sunan muhatap Şirketin, 6502 sayılı Kanun’un 15’inci maddesi uyarınca %40 indirim miktarının toplamı olan 133,20 TL’nin başvuru tarihinden itibaren yasal faizi ile başvurana iadesine karar verdiği tespit edilmiştir.

31. Muhatap Şirket yazılı görüşünde başvuranın 24/2/2023-26/2/2023 tarihli biletleri için engelli kimlik kartını ibraz etmediğini belirtmiştir. 6701 sayılı Kanun’un ispat yükünü düzenleyen 21’inci maddesine göre; “Münhasıran ayrımcılık yasağının ihlali iddiasıyla Kuruma yapılan başvurularda, başvuranın iddiasının gerçekliğine ilişkin kuvvetli emarelerin ve karine oluşturan olguların varlığını ortaya koyması halinde, karşı tarafın ayrımcılık yasağını ve eşit muamele ilkesini ihlal etmediğini ispat etmesi gerekir.” Söz konusu hüküm gereğince başvuran tarafından dosyaya sunulan bilgi ve belgeler, Ulaştırma ve Altyapı Bakanlığı IV. Bölge Müdürlüğü’nün muhatap Şirkete uyguladığı uyarı cezası ile İzmir İl Tüketici Hakem Heyeti’nin 19/1/2024 tarihli kararı birlikte değerlendirildiğinde; başvuranın iddialarının gerçekliğine ilişkin kuvvetli emareleri ortaya koyduğu ve ispat yükünün muhatap Şirketin üzerine geçtiği sonucuna varılmaktadır. Dolayısıyla muhatap Şirketin engelli kimlik kartının ibraz edilmediğine ilişkin iddiasını ispat etmesi beklenirken bu iddianın ispatına yarayacak herhangi bir bilgi veya belgeyi Kurumumuz ile paylaşmadığı anlaşılmıştır.

32. Kurumumuzun daha önceki tarihli kararlarında da ifade edildiği üzere 6701 sayılı Kanun, 5378 sayılı Kanun ve EHİS hükümleri birlikte değerlendirildiğinde muhatap Şirketin ayrımcı muamelesinin

önlenebilmesi adına engelli yolcuların indirimli bilet talebine yönelik birtakım sorumlulukları yerine getirmesi beklenmektedir (TİHEK, B. No: 2023/477, K. No: 2023/585, 31/7/2023, para.32; TİHEK, B. No: 2022/1264, K. No: 2023/62, 24/1/2023; para.27; TİHEK, B. No: 2022/137, K. No: 2022/744, 12/10/2022, para. 26). 6701 sayılı Kanun'un 5'inci maddesinin birinci ve ikinci fıkralarında ulaşım hizmeti sunan özel hukuk tüzel kişilerinin yürüttükleri faaliyetler bakımından bu hizmetlerden yararlanmak üzere başvurmuş kişi aleyhine ayrımcılık yapılamayacağı hüküm altına alınmıştır. Bu nedenle muhatap Şirketin de şehirlerarası ulaşım faaliyeti yürütmesi nedeniyle engelli bireyler için tanınan indirimli bilet hakkını gereği gibi uygulaması ve engelli bireylere yönelik ayrımcı muamele oluşturabilecek tavır ve tutumlardan uzak durması beklenmektedir.

33. Tüm bu tespitler ışığında 24/2/2023-26/2/2023 tarihleri ile 23/4/2023 tarihinde muhatap Şirketten bilet alan başvuranın engelli indiriminden faydalandırılmadığı, Ulaştırma ve Altyapı Bakanlığı IV. Bölge Müdürlüğünün muhatap Şirket hakkında uyarı cezası uygulaması ile İzmir İl Tüketici Hakem Heyeti'nin 19/1/2024 tarihli kararı bir bütün olarak değerlendirildiğinde; 6701 sayılı Kanun'un 9'uncu maddesinin birinci fıkrasının (g) bendi ve Türkiye İnsan Hakları ve Eşitlik Kurumu Kanununun Uygulanmasına İlişkin Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik'in 69'uncu maddesinin birinci fıkrası kapsamında başvuru konusu olayda engellilik temelinde ayrımcılık yasağının ihlal edildiği kanaatine varılmıştır.

34. İhlalin etki ve sonucunun ağırlığı ile muhatabın ekonomik durumu ve hukuki konumu göz önünde bulundurularak ihlal konusu eylemle ilgili muhataba 40.000 TL idari para cezası uygulanmasına karar verilmiştir.

V. KARAR

A. Başvuruda AYRIMCILIK YASAĞI İHLALİ YAPILDIĞINA,

B. Muhatap hakkında 40.000 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,

19/4/2024 tarihinde, OY BİRLİĞİYLE, karar verildi.

e-imzalıdır

Prof. Dr. Muharrem KILIÇ
Başkan

e-imzalıdır

Av. Afişan TİRYAKİ
II. Başkan

e-imzalıdır

Dr. Burhan ERKUŞ
Kurul Üyesi

e-imzalıdır

Dilek ERTÜRK
Kurul Üyesi

e-imzalıdır

İsmail AYAZ
Kurul Üyesi

e-imzalıdır

Mehmet Emin GENÇ
Kurul Üyesi
Ünal SADE
Kurul Üyesi
(Görevli)

e-imzalıdır

Muhammet Ecevit CARTİ
Kurul Üyesi

e-imzalıdır

Yunus Emre KARAOSMANOĞLU
Kurul Üyesi

e-imzalıdır

Saffet BALIN
Kurul Üyesi

e-imzalıdır

Av. Zennure BER
Kurul Üyesi