

30.04.2025

KURUL KARARI

Başvuru Numarası : 2024/2069
Toplantı Tarihi/Sayısı : 08.04.2025/241
Karar Numarası : 2025/189
Başvuran : İ.Ş.
Başvuran Vekili : -
Adres : -
Muhatap Kurum/Kişi : Kamil KOÇ Otobüsleri A.Ş.
Muhatap Adres : -

I. BAŞVURU KONUSU

1. Başvuru, şehirler arası seyahat hizmetlerinde engelli bireylere tanınan indirimli bilet uygulamasının engelli olan başvurana yanlış oranda uygulandığı gerekçesiyle engellilik temelinde ayrımcılık yasağının ihlal edildiği iddiasına ilişkindir.

II. İNCELEME SÜRECİ

2. Başvuran, başvuru dilekçesinde özetle;

a. %46 oranında engelli bir birey olduğunu,

b. 25/8/2024 tarihinde, 25/8/2024 tarihli ve 16:00 kalkış saatli Isparta-Konya seferini yapacak otobüs için ... PNR numaralı bilet satın aldığını,

c. Muhatap otobüs firmasının internet sitesinde ve firmaya ait şubede ilgili sefer için bilet ücretinin 420 TL olarak belirlendiğini, yasal mevzuat gereğince engelli olması nedeniyle bilet ücreti üzerinden en az %30 (126 TL) ve en fazla %40 (168 TL) indirim uygulanması gerekirken yalnızca 21 TL indirim uygulandığını ve 399 TL ücret ödediğini, bu durumun engellilik temelinde ayrımcılık teşkil ettiğini iddia etmektedir.

3. Muhatap Kamil KOÇ Otobüsleri Anonim Şirketi (A.Ş) tarafından sunulan yazılı görüşte özetle;

a. Başvuranın bilet satışı sırasında ibraz etmiş olduğu engelli kimlik kartına binaen indirimli biletin düzenlendiği,

b. Engelli yolculara uygulanan indirimin satışa sunulan bilet ücreti üzerinden değil Ulaştırma ve Altyapı Bakanlığı Ulaştırma Hizmetleri Genel Müdürlüğü tarafından onaylanan geçerli ücret tarifi üzerinden uygulandığı, Isparta-Konya seferi için Bakanlık tarafından onaylanan ücret tarifesinin 600 TL olduğu,

Bu belge, güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.

c. İlgili seferde başvuran dışında altı engelli yolcu daha bulunduğu, bu nedenle başvuran için geçerli ücret tarifiesi üzerinden %33,3 oranında indirim uygulandığı, yapılan işlemlerde bir hata bulunmadığı ve ayrımcılık yasağının ihlal edilmediği iddia edilmiştir.

4. Muhatap tarafından sunulan yazılı görüş ve ekleri 19/2/1959 tarihli ve 10139 sayılı Resmi Gazete'de yayımlanarak yürürlüğe giren 7201 sayılı Tebligat Kanunu uyarınca usulüne uygun olarak 12/11/2024 tarihinde tebliğ edilmiştir. Muhatapın iddialarına karşı başvuran tarafından sunulan 22/11/2024 tarihli yazılı görüşte, başvuru dilekçesi ve eklerindeki beyanlar yinelenmiş ve muhatap Firma tarafından ileri sürülen savunmalar reddedilmiştir. Bunlara ek olarak özetle;

a. Başvuru konusu olay hakkında Konya İl Tüketici Hakem Heyetine ve Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezine (CİMER) başvurduğu,

b. Konya İl Tüketici Hakem Heyeti tarafından verilen 13/11/2024 tarihli ve ... sayılı kararda; Şirketin Bakanlık tarafından onaylanan geçerli ücret tarifesini ve ilgili seferde yer alan engelli yolcu sayısına ilişkin bilgi ve belgeyi dosyaya sunamadığı, ilgili sefer için 420 TL ücret belirlendiğinin anlaşıldığı, bu nedenlerle söz konusu hizmet için yasal mevzuat hükümlerinin uygulanmadığı değerlendirilerek Şirket tarafından fazladan tahsil edilen 147 TL'nin başvurana iade edilmesine karar verildiği,

c. 27/8/2024 tarihli ve ... sayılı CİMER başvurusuna Ulaştırma ve Altyapı Bakanlığı

IV. Bölge Müdürlüğü tarafından verilen cevapta ise; yasal mevzuat gereğince taşımacı firmaların ücret tarifelerini dışarıdan görülebilecek şekilde bilet satış yerlerinde bulundurmaları gerektiği, muhatap Şirketin ise bu düzenlemeye aykırı davrandığının tespit edildiği ve idari para cezası uygulandığı, ayrıca muhatap Şirketin engelli yolcular için belirlenen indirim oranlarına uygun hareket etmediği ve bu nedenle yasal düzenleme gereği 5 uyarı cezası verildiği belirtilmiştir.

5. Dosya kapsamında Ulaştırma ve Altyapı Bakanlığından 11/12/2024 tarihli ve ... sayılı yazıyla, engelli bireylere uygulanacak indirim oranının geçerli ücret tarifiesi üzerinden uygulanıp uygulanmadığı hususu hakkındaki görüşü ile Isparta-Konya seferi için muhatap Şirket tarafından belirlenen ücret tarifiesi talep edilmiştir. Bakanlık tarafından 7/1/2025 tarihli ve ... sayılı yazıyla cevap verilmiş olup ilgili yazı ve ekleri dosyaya dâhil edilmiştir.

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 ... Çocuklar, yaşlılar, özürllüler, 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."

7. 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."

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

"Herkes, yerleşme ve seyahat hürriyetine sahiptir."

9. 20/4/2016 tarihli ve 6701 sayılı Türkiye İnsan Hakları ve Eşitlik Kurumu Kanunu'nun "*Tanımlar*" başlıklı 2'nci maddesinin (d) bendine 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*", (f) bendine göre 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 eder.

10. Mezkûr 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 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."

11. Mezkûr 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."*

12. Mezkûr 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 fıkrada belirtilen hizmetlerin planlanması, sunulması ve denetlenmesinden sorumlu olan kişi ve kurumlar, farklı engelli grupların ihtiyaçlarını dikkate almakla ve makul düzenlemelerin yapılmasını sağlamakla yükümlüdür. (...)"

13. Mezkûr Kanun'un 9'uncu maddesinde "Ayrımcılık yasağı ihlallerini resen veya başvuru üzerine incelemek, araştırmak, karara bağlamak ve sonuçlarını takip etmek." Kurumun görevleri arasında sayılmıştır.

14. 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

15. 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 ayrımcılığa maruz kaldığı iddiasında bulunduğu anlaşılmaktadır. Mezkûr Kanun'un 17'nci maddesinin ikinci fıkrası 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." hükmünü içermektedir. Dosya kapsamında, başvuranın muhatap Firma ile Whatsapp İletişim Hattı üzerinden iletişime geçtiği ve Kanun'a aykırı olduğunu iddia ettiği uygulamanın düzeltilmesini talep ettiği anlaşıldığından Kanun'un 17'nci maddesinin ikinci fıkrası uyarınca ilgili tarafa başvuru şartının sağlandığı kanaatine varılmıştır.

16. Eşitlik ilkesi ve ayrımcılık yasağı, insan haklarına ilişkin uluslararası sözleşmelerin ayrılmaz bir parçası olduğu gibi uluslararası hukukun en üstünde yer alan temel hukuk normu olarak da kabul edilmektedir [Türkiye İnsan Hakları ve Eşitlik Kurumu (TİHEK), B. No: 2019/3404, K. No: 2020/26, 11/2/2020, para. 38]. Ayrımcılık yasağı, Birleşmiş Milletler (BM) Medeni ve Siyasi Haklar

Sözleşmesi'nin 2'nci maddesinde “*Herkes yasalar önünde eşittir ve hiçbir ayrım gözetilmeksizin yasalarca eşit derecede korunur. Bu bakımdan yasalar her türlü ayrımı yasaklayacak ve ırk, renk, cinsiyet, dil, din, siyasi veya başka fikir ulusal ya da toplumsal köken, mülkiyet, doğum veya diğer statüler gibi her bağlamda ayrımcılığa eşit ve etkili korumayı temin edecektir.*” şeklinde yer almaktadır. Avrupa İnsan Hakları Sözleşmesi'nin (AİHS) 14'üncü maddesinde ise “*Bu Sözleşme’de tanınan hak ve özgürlüklerden yararlanma, cinsiyet, ırk, renk, dil, din, siyasi 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.*” düzenlemesi yer almaktadır.

17. Ayrımcılık yasağı, uluslararası insan hakları hukukunun temelinde yer almakta ve pek çok uluslararası insan hakları sözleşmesinde özel olarak düzenlenmektedir. AİHS'in 14'üncü maddesine göre “*Bu Sözleşme’de tanınan hak ve özgürlüklerden yararlanma, cinsiyet, ırk, renk, dil, din, siyasi 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.*”

18. 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, *Okpysz/Almanya*, B. No: 59140/00, 25/10/2005, para. 33). Anayasa Mahkemesi (AYM) kararlarında da AİHM içtihatlarına paralel olarak nesnel ve makul bir şekilde haklılaştırılamayan, 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). Dolayısıyla 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 hâllerde eşitlik ilkesi ihlal edilmeyecektir (AYM, *Burcu Reis*, B. No: 2016/5824, 28/12/2021, para. 50).

19. Engelliliğe dayalı ayrımcılık yasağı, ulusal ve uluslararası düzenlemeler ile koruma altına alınmıştır. Uluslararası düzenlemeler kapsamında AİHM, engelli bireylerin ayrımcı muameleyle karşı korunması konusunda uluslararası hukukta ve Avrupa hukukunda bir mutabakat bulunduğu dikkat çekmekte ve AİHS'in 14'üncü maddesinde sayılan ayrımcılık temelleri sınırlı sayıda olmadığından engellilik temelinde ayrımcılığın ayrıca incelenebileceğini kabul etmektedir (AİHM, *Glor/İsviçre* B. No: 13444/04, 30/4/2009, para. 53, 80) Ayrıca AİHM, Sözleşme'nin 14'üncü maddesinin engellilerin tüm insan haklarını ve temel özgürlüklerini diğerleriyle eşit şekilde kullanmasını veya bunlardan yararlanmasını sağlayacak düzenlemeleri içerdiğini de ifade etmektedir (AİHM, *Çam/Türkiye*, B. No: 51500/08, 23/2/2016, para. 65).

20. BM Engellilerin Haklarına İlişkin Sözleşme'nin (EHİS) 5'inci maddesinin üçüncü fıkrasında

taraf devletlerin engelliliğe dayalı her türlü ayrımcılığı yasaklayacağı ve engellilerin herhangi bir nedene dayalı ayrımcılığa karşı eşit ve etkin bir şekilde korunmasını güvence altına alacağı düzenlenmiştir. EHİS'in 2'nci maddesinde ise 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 kapsamaktadır."* şeklinde tanımlanmaktadır. Nitekim EHİS'in 18'inci maddesinde engelli bireylerin diğer bireylerle eşit koşullar altında seyahat özgürlüğünün bulunduğuna vurgu yapılmış; 20'nci maddesinde ise *"Taraf Devletler engellilerin olanaklar çerçevesinde azami ölçüde bağımsız hareket edebilmesini sağlamak için etkin bir şekilde gerekli tüm tedbirleri alır. Bu tedbirler şunlardır: (a) Engellilerin istedikleri şekil ve zamanda ve karşılanabilir bir maliyetle hareket edebilmelerinin kolaylaştırılması ..."* ifadelerine yer verilmiştir. Engellilerin istedikleri şekil ve zamanda karşılanabilir bir maliyetle hareket edebilmelerinin kolaylaştırılması da alınması gereken bu tedbirler arasında sayılmıştır.

21. 7/7/2005 tarihli ve 5378 sayılı Engelliler Hakkında Kanun ve 6701 sayılı Kanun'da da engelliliğe dayalı ayrımcılık EHİS'e paralel olarak düzenlenmiştir. 5378 sayılı Kanun'un *"Tanımlar"* başlıklı 3'üncü maddesinde 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 muamele"* şeklinde; engelliliğe dayalı ayrımcılık ise *"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 kısıtlama"* şeklinde tanımlanmıştır.

22. 5378 sayılı Kanun'un *"Ayrımcılık"* başlıklı 4/A maddesi şöyledir: *"Doğrudan ve dolaylı ayrımcılık dâhil olmak üzere engelliliğe dayalı her türlü ayrımcılık yasaktır. Eşitliği sağlamak ve ayrımcılığı ortadan kaldırmak üzere engellilere yönelik makul düzenlemelerin yapılması için gerekli tedbirler alınır. Engellilerin hak ve özgürlüklerden tam ve eşit olarak yararlanmasını sağlamaya yönelik alınacak özel tedbirler ayrımcılık olarak değerlendirilemez."*

23. 5378 sayılı Kanun'un *"Topluma dâhil olma"* başlıklı 4/B maddesine göre ise *"Engellilerin toplumdan 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."*

24. Somut olayda başvuran, 25/8/2024 tarihinde Isparta'dan Konya'ya gitmek için Kamil Koç Otobüsleri A.Ş.'nin satış ofisine gittiğini, aynı gün saat 16:00 seferi için bilet ücretinin 420 TL olduğunu

öğrendiğini, engelli kimlik kartını ibraz etmek suretiyle engelli yolcular için sunulan indirimli bilet uygulamasından faydalanmak istediğini gişedeki personele söylediğini, yasal mevzuat gereğince engellilik durumunu belgeleyen yolculara otobüs seferinde seyahat eden yolcu sayısına göre %30 veya %40 oranında indirim yapılması gerektiğini ancak gişedeki personelin yalnızca 21 TL indirim uyguladığını ve 399 TL bilet ücreti ödediğini, söz konusu durumun engellilik temelinde ayrımcılık teşkil ettiğini iddia etmektedir.

25. Muhatap Şirket ise cevabî yazısında, Ulaştırma ve Altyapı Bakanlığı tarafından onaylanan ücret tarifesine göre Isparta-Konya arası bilet fiyatının 600 TL tutarında olduğunu, engelli yolcular için yapılacak indirimin Bakanlık tarafından düzenlenen ücret tarifesinde tavan fiyat üzerinden uygulandığını, bu nedenle somut olayda başvurana 600 TL üzerinden indirim uygulandığını, ilgili seferde başvuran dışında 6 engelli yolcu daha bulunduğundan %33,3 oranında indirim yapıldığını ve bu nedenle ayrımcılık yasağının ihlal edilmediğini ileri sürmektedir.

26. 8/1/2018 tarihli ve 30295 sayılı Resmî Gazete'de yayımlanarak yürürlüğe giren Karayolu 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.

(2) Yolcu terminalleri ve tarifeli yolcu taşımaları ile ilgili ücret tarifeleri, yetki belgesi sahiplerince, Bakanlıkça belirtilen usul ve esaslar çerçevesinde fiziki veya elektronik olarak hazırlanarak Bakanlığa bildirilir/iletilir.

(...)

(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 tarifesine uygulanamaz. Bu fıkra aykırı hareket edenlere, Kanunun 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 tarifesine 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 tarifesine üzerinden bilet ücretinde %30 indirim uygulanır. Bu fıkra uymayan yetki belgesi sahiplerine 5 uyarı verilir. (...)"

27. Otobüs ile şehirlerarası ulaşımında 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 Karayolu 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: 2023/1049, K. No: 2024/404, 21/5/2024, para. 24; TİHEK, B. No: 2023/477, K. No: 2023/585, 31/7/2023, para. 29).

28. Başvuru kapsamında incelenen belgelerden; 25/8/2024 tarihinde başvuran için düzenlenen elektronik bilete göre başvuranın 420 TL ücretli sefere 399 TL ödediği anlaşılmıştır. Muhatap Şirketin başvuranın iddialarına ilişkin olarak Kurumumuza sunduğu 1/11/2024 tarihli yazıda; mevzuat gereğince geçerli ücret tarifesini üzerinden engelli indiriminin uygulandığı, geçerli ücret tarifesinin ise Ulaştırma ve Altyapı Bakanlığı tarafından onaylanarak belirlendiği, buna göre 25/8/2024 tarihli 16:00 kalkış saatli Isparta-Konya seferi için Ulaştırma ve Altyapı Bakanlığı tarafından onaylanan geçerli ücret tarifesinin 600 TL olduğu, ilgili seferde 6 tane daha engelli yolcu bulunması nedeniyle Karayolu Taşıma Yönetmeliği'nin 56'ncı maddesi gereğince 600 TL üzerinden %33,3 oranında indirim uygulandığı belirtilmiştir. Bununla birlikte muhatap tarafından Bakanlık tarafından onaylanan ücret tarifesini ile seferde yer alan engelli yolcu sayısını gösteren belgeler Kurumumuza sunulmamıştır. Bu nedenle Ulaştırma ve Altyapı Bakanlığında muhatap Şirketin Isparta-Konya seferi için geçerli ücret tarifesini istenmiştir. Ulaştırma ve Altyapı Bakanlığı tarafından 7/1/2025 tarihinde Kurumumuza sunulan yazıda; Yönetmelik'te düzenlenen geçerli ücret tarifesinin Bakanlığa bildirilen ücret tarifesini olduğu, fiili satış ücreti değil geçerli ücret tarifesini üzerinden engelli indiriminin uygulanması gerektiği, muhatap Şirketin geçerli ücret tarifesinin ise 1/8/2024 tarihinde Bakanlığa bildirilen tarife olduğu belirtilmiştir. Bakanlık tarafından dosyaya sunulan 1/8/2024 tarihli ücret tarifesini incelendiğinde ise Isparta-Konya seferi için 500 TL ücretin belirlendiği görülmüştür.

29. Somut olayda Isparta-Konya seferi için Bakanlık tarafından onaylanan geçerli ücret tarifesinin muhatap Şirketin iddia ettiği gibi 600 TL değil 500 TL olduğu, 500 TL üzerinden mevzuat gereğince %30 veya %40 oranında indirim uygulandığı takdirde bilet fiyatının 350 ile 300 TL arasında değişkenlik göstereceği, somut olayda ise başvuranın belirtilen oranlara aykırı olarak 399 TL ücret ödediği anlaşılmıştır. Bu nedenle başvuranın mevzuatta düzenlenen oranda engelli indiriminden faydalandırılmadığı sonucuna varılmıştır.

30. Ayrıca belirtmek gerekir ki Karayolu Taşıma Yönetmeliği'nin 56'ncı maddesinin üçüncü fıkrasına göre yetki belgesi sahipleri; Bakanlığa bildirilen/iletilen ücret tarifelerini alıcı, gönderici ve yolcuya fiili olarak hizmet verilen merkezi adresi, şube ve acentelerinde görülebilecek bir yere asmak veya bu yerlerde elektronik olarak görüntülemek zorundadır. Başvuranın sunduğu belgelerden; başvuranın biletleri satın aldığı 25/8/2024 tarihinde muhatap Şirketin internet sitesinde de bilet ücretinin 420 TL olduğu ve ücret tarifesindeki ücretin ise internet sitesinde yer almadığı anlaşılmıştır. Keza Yönetmelik'in yetki belgesi sahiplerinin ortak yükümlülüklerini düzenleyen 40'ıncı maddesine göre yetki belgesi sahipleri, verdikleri hizmetlerden engellilerin kolaylıkla ve yeterli derecede yararlanması için

gerekli tedbirleri almakla yükümlüdürler. Bu çerçevede muhatap Şirketin, gerek satış ofisinde gerekse elektronik ortamda mevzuata uygun ve erişilebilir bir şekilde ücret tarifi sunmadığı, bu durumun engelli bireylerin tarife erişimini engellediği değerlendirilmiştir.

31. Ulaştırma ve Altyapı Bakanlığı IV. Bölge Müdürlüğünün başvurana gönderdiği 12/9/2024 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 tarifi 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 tarifi üzerinden bilet ücretinde %30 indirim uygulanır. Bu fıkra uymayan yetki belgesi sahiplerine 5 uyarı verilir."* hükmüne aykırı davrandığının tespit edildiği ve Yönetmelik gereğince 5 uyarı cezasının uygulandığı belirtilmiştir. Yönetmelik'in *"Denetim ve Tutanaklar, İdari Para Cezaları ve Diğer İdari Yaptırımlar"* başlıklı Altıncı Kısım'ının *"Diğer İdari Yaptırımlar"* başlıklı İkinci Bölümü'nde yer alan *"Uyarı"* 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 uyarı 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 on üçüncü 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 fıkra uymayanlara 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."

32. 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 kaldırılabilceği 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 (TİHEK, B. No: 2023/1049, K. No: 2024/404, 21/5/2024, para. 29).

33. Somut olayda başvuranın, başvuru konusu olay hakkında Konya İl Tüketici Hakem Heyetine de ayıp oranında bedel indirimi talepli başvuruda bulunduğu, başvurusunda Kurumumuza sunduğu dilekçede bahsettiği olayları yinelediği, Heyet’in 13/11/2024 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 147 TL’nin başvurana iadesine karar verdiği tespit edilmiştir.

34. 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 Müdürlüğünün muhatap Şirkete uyguladığı uyarı cezası ile Konya İl Tüketici Hakem Heyeti’nin 13/11/2024 tarihli kararı birlikte değerlendirildiğinde; başvuranın iddialarının gerçekliğine ilişkin kuvvetli emareleri ortaya koyduğu ve ispat yükünün muhatap Şirketin üzerine geçtiği sonucuna varılmaktadır. Ancak muhatap Şirket tarafından başvuranın iddialarını çürütebilecek bilgi veya belgeler Kurumumuza sunulmamıştır.

35. Kurumumuzun daha önceki tarihli kararlarında da ifade edildiği üzere 6701 sayılı Kanun, 5378 sayılı Kanun ve EHİS hükümleri birlikte değerlendirildiğinde muhatap Şirketin ayrımcı muamelenin önlenmesi için 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 (TİHEK, B. No: 2023/1049, K. No: 2024/404, 21/5/2024, para. 32).

36. Tüm bu tespitler ışığında 25/8/2024 tarihinde muhatap Şirketten bilet alan başvuranın engelli indiriminden mevzuatta düzenlenen oranda faydalandırılmadığı, Ulaştırma ve Altyapı Bakanlığı IV. Bölge Müdürlüğünün muhatap Şirket hakkında uyarı cezası uygulaması ile Konya İl Tüketici Hakem Heyeti'nin 13/11/2024 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.

37. Somut olayda gerçekleşen ayrımcılık yasağı ihlali bakımından; ihlali gerçekleştiren muhatabın mali gücü, ihlalin etki ve sonuçlarının ağırlığı ve ayrımcılık yasağı kapsamında korunmak istenen kamusal menfaat göz önünde bulundurularak ihlal konusu eylemle ilgili muhatap hakkında üst sınırdan idari para cezasının uygulanmasına karar verilmiştir.

V. KARAR

A. Başvuruda AYRIMCILIK YASAĞININ İHLAL EDİLDİĞİNE,

B. Muhatap Kamil KOÇ Otobüsleri A.Ş. 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
II. 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