

25.03.2025

KURUL KARARI

Başvuru Numarası : 2024/1514
Toplantı Tarihi/Sayısı : 11.02.2025/239
Karar Numarası : 2025/75
Başvuran : E.A.
Başvuran Vekili : -
Adres : -
1- Varan Grup Turizm A.Ş.
Muhatap Kurum/Kişi : 2-Starlent Turizm Seyahat Taşımacılık ve Ticaret Limited Şirketi
Muhatap Adres :

I. BAŞVURUNUN KONUSU

1. Başvuru, şehirlerarası otobüs hizmetlerinde engelli bireylere tanınan indirimli bilet uygulamasından yararlanmak isteyen başvurana yanlış oranda indirim uygulanması nedeniyle engellilik temelinde ayrımcılık yasağının ihlal edildiği iddiasına ilişkindir

II. İNCELEME SÜRECİ

2. Başvuran, başvuru dilekçesinde özetle:

a. %52 oranında engelli olduğunu, 16/4/2024 tarihinde Beşiktaş'ta bulunan Varan Turizm adlı otobüs firmasının acente/bayisi olan Starlent Turizm Seyahat ile iletişime geçerek İstanbul - İzmir seferinin bilet fiyatını sorduğunu, firma yetkilisinin bilet ücretini 599,00 TL olarak belirttiğini, engelli kimliğini yetkili kişiye ibraz ederek tarafına indirim uygulanmasını talep ettiğini,

b. Bu bedel üzerinden kendisine %40 oranında engelli indirim yapılması gerekirken sadece 46,00 TL indirim yapılarak bileti 553,00 TL'den satın aldığını,

c. Konuyla ilgili Varan Turizm firma yetkililerine başvurduğunu, başvurusuna cevaben bundan sonra web sitesi üzerinden alınacak biletlerde o günkü web satış fiyatı üzerinden net %30 indirim yapılacağını ifade edildiği, aynı talebini 18/4/2024 tarihinde www.sikayetvar.com adlı web sitesi üzerinden de iletildiğini ve talebine 22/4/2024 tarihinde cevap verildiğini, 24/4/2024 tarihinde saat 17:11'de Varan Turizm firmasından yetkili bir kişinin kendisini arayarak %30 indirim üzerinden kalan tutarı IBAN adresine gönderilebileceğini iletildiğini, kendisinin ise mevzuata göre yolculuk anında

Bu belge, güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.

kendisinden başka engelli yolcunun seyahat etmemesi durumunda bu oranın %40 oranında olacağını belirttiğini, firma yetkilisinin bu talebi kabul etmediğini, yalnızca sonraki yolculuklarda net %30 oranında bir indirim uygulanacağını belirterek görüşmeyi sonlandırdığını ve netice itibariyle ulaşım hizmeti sunumunda engellilik temelinde ayrımcılığa uğradığını iddia etmektedir

3. Başvuru dilekçesi ve ekleri 19/2/1959 tarihli ve 7201 sayılı Tebligat Kanunu uyarınca başvurana 17/9/2024 tarihinde usulüne uygun tebliğ edilmiştir. Ancak muhatap Varan Grup Turizm A.Ş. tarafından yasal süre içerisinde yazılı görüş sunulmamıştır.

4. Muhatap Starlent Turizm Seyahat Taşımacılık ve Ticaret Limited Şirketi tarafından sunulan yazılı görüşte özetle; şehirlerarası yolcu taşımacılığı yapan şirketlerin kendilerine tanıdığı yetki kapsamında bilet satış işlemi yapıldığı ve bu nedenle başvurunun muhatabının Varan Grup Turizm A.Ş. olduğu ifade edilmiştir.

5. Muhatap Starlent Turizm Seyahat Taşımacılık ve Ticaret Limited Şirketinin yazılı görüşüne karşı başvuran tarafından sunulan cevap dilekçesinde başvuran özetle; Starlent Turizm Seyahat Taşımacılık ve Ticaret Limited Şirketinin bilet düzenlemesi, tahsilat yapması ve bilet satışından yüzdelik komisyon alması dikkate alındığında Şirketin ikinci dereceden sorumluluğunun gündeme geleceğini, dolayısıyla adı geçen Şirketin de başvuruya konu iddialara muhatap olduğunu ifade ederek iddialarını yinelemektedir.

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, özürlüler, harp ve vazife şehitlerinin dul ve yetimleri ile malul ve gaziler için alınacak tedbirler eşitlik ilkesine aykırı sayılmaz ... Devlet organları ve idare makamları bütün işlemlerinde kanun önünde eşitlik ilkesine uygun olarak hareket etmek zorundadırlar."

7. Anayasa'nın "Kişinin dokunulmazlığı, maddi ve manevi varlığı" başlıklı 17'nci maddenin birinci fıkrası şöyledir:

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

8. Anayasa'nın "Yerleşme ve seyahat hürriyeti" başlıklı 23'üncü maddenin ikinci 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 maddesi şöyledir:

“(1) Bu Kanunun uygulanmasında; ... e) Doğrudan ayrımcılık: 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 haklılaştırılamayan dezavantajlı bir konuma sokulmasını... f) Engelli: Fiziksel, zihinsel, ruhsal ve duyuşsal 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. 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 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...”

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. (...)"

12. 6701 sayılı Kanun’un “Ayrımcılık yasağının kapsamı” başlıklı 5’inci maddesi şöyledir:

“(1) Eğitim ve öğretim, yargı, kolluk, sağlık, ulaşım, iletişim, sosyal güvenlik, sosyal hizmetler, sosyal yardım, spor, konaklama, kültür, turizm ve benzeri hizmetleri sunan kamu kurum ve kuruluşları, kamu kurumu niteliğindeki meslek kuruluşları, gerçek kişiler ve özel hukuk tüzel kişileri, yürüttükleri faaliyetler bakımından bu hizmetlerden yararlanmakta olan veya yararlanmak üzere başvurmuş olan ya da bu hizmetler hakkında bilgi almak isteyen kişi aleyhine ayrımcılık yapamaz. Bu hüküm kamuya açık hizmetlerin sunulduğu alanlar ve binalara erişimi de kapsar. (2) Birinci 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. 6701 sayılı Kanun’un 9’uncu maddesinin birinci fıkrasının (g) bendinde Kurumun, “Ayrımcılık yasağı ihlallerini resen veya başvuru üzerine incelemek, araştırmak, karara

bağlamak ve sonuçlarını takip etmek” ile görevli olduğu düzenlenmiştir.

14. 6701 sayılı Kanun'un "İspat yükü" başlıklı 21'inci maddesi şöyledir:

“(1) 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 ihlalden 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, telifisi güç veya imkânsız zararların doğması ihtimali bulunan hâllerde, bu şartı aramadan başvuruları kabul edebilir.” hükmünü içermektedir. Dosya kapsamında, başvuranın muhataba söz konusu iddialar hakkında www.sikayetvar.com adlı web sitesi aracılığıyla şikayette bulunduğu anlaşıldığından Kanun'un 17'nci maddesinin ikinci fıkrası uyarınca ilgili tarafa başvuru şartının sağlandığı kanaatine varılmıştır.

16. Ayrımcılık yasağı, uluslararası insan hakları hukukunun temelinde yer almakta ve pek çok uluslararası insan hakları sözleşmesinde özel olarak düzenlenmektedir. Avrupa İnsan Hakları Sözleşmesi'nin (AİHS) 14'üncü maddesine göre; “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”. Avrupa İnsan Hakları Mahkemesi (AİHM) kararlarında ise 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, Okpiz/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).

17. Anayasa Mahkemesi (AYM) kararlarında da; 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). 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 muameleye 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).

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

19. Engelliliğe dayalı ayrımcılıkla mücadele ile hak ve özgürlüklerden faydalanma bağlamında engelli bireylerin herkesle eşit olduğu ve söz konusu eşitliğin erişilebilirliğin sağlanmasıyla güvence altına alınabileceği kabul edilmektedir. Bu kapsamda erişilebilirlik, EHİS ve 5378 sayılı Kanun kapsamında genel bir ilke olarak kabul edilmiş ve 5378 sayılı Kanun'un "Tanımlar" başlıklı 3'üncü maddesinin birinci fıkrasının (f) bendinde erişilebilirliğin "Binaların, açık alanların, ulaşım ve bilgilendirme hizmetleri ile bilgi ve iletişim teknolojisinin, engelliler tarafından güvenli ve bağımsız olarak ulaşılabilir ve kullanılabilir olmasını" ifade ettiği belirtilmiştir.

20. Bu kapsamda engelli bireylerin topluma tam ve eşit katılımlarının sağlanabilmesi noktasında büyük önem taşıyan hizmetlerden biri, ulaşım hizmetidir. EHİS'in "Erişilebilirlik" başlıklı 9'uncu maddesinin birinci fıkrasında Taraf Devletler; engelli bireylerin bağımsız yaşayabilmelerini ve hayatın tüm alanlarına etkin katılımlarını ve diğer bireylerle eşit koşullarda ulaşım erişimlerini sağlamak için uygun tedbirleri almakla yükümlü kılınmıştır. Keza EHİS'in 18'inci maddesinde de Taraf Devletlerce engelli bireylerin diğer bireylerle eşit koşullar altında seyahat özgürlüğünün kabul edildiğine vurgu yapılmış, 20'nci maddesinde Taraf Devletlerin engelli bireylerin olanaklar çerçevesinde ve azami ölçüde bağımsız hareket edebilmelerini sağlamak için etkin bir şekilde gerekli tedbirleri alacağı ifade edilmiş ve engelli bireylerin istedikleri şekil ve zamanda karşılanabilir bir maliyetle hareket edebilmelerinin kolaylaştırılması alınması gereken tedbirler arasında sayılmıştır. Ekonomik, Sosyal ve Kültürel Haklar Komitesinin 14 No'lu Genel Yorumu'nda da erişilebilirliğin ayrımcılık yapmama, fiziki erişim, ekonomik erişim ve bilgiye

erişim olmak üzere dört boyutunun bulunduğu ifade edilmiştir (Ekonomik, Sosyal ve Kültürel Haklar Komitesi, Mümkün Olan En Yüksek Seviyede Sağlık Standartlarına Sahip Olma Hakkı Hakkında 14 No'lu Genel Yorumu, 11/8/2000, E/C.12/2000/4, s. 4, para. 12/b). Bu açıdan şehirlerarası otobüs hizmetlerinde geçerli olmak üzere en az %40 oranında engelli olduğunu belgeleyen kişiler için uygulanması kararlaştırılan indirimle ilişkin Karayolu Taşıma Yönetmeliği'nin "Ücret tarifeleri" başlıklı 56'ncı maddesinin 11'inci maddesinin engelli bireyler tarafından ulaşım hizmetlerinin mali yönden erişilebilirliğinin sağlanması kapsamında kabul edildiği ifade edilebilir. Söz konusu düzenlemeye göre "Yetki belgesi sahipleri, en az %40 oranında engelli olduğunu belgeleyen kişilere; 20 koltuğa kadar olan taşıtlar için 1 kişiye, 20 koltuktan fazla koltuğa sahip taşıtlar için ise en fazla 2 kişiye, geçerli ücret tarifesi üzerinden bilet ücretinde %40 indirim 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".

21. Somut olayda başvuran %52 oranında engelli olduğunu, muhatap Varan Turizm adlı otobüs firmasının acente/bayisi olan Starlent Turizm Seyahate ait satış ofisinden 17/4/2024 tarihinde saat 15:20'deki İstanbul (Alibeyköy) Otogar-İzmir Otogar seferi için bilet satın aldığını, normal bilet ücretinin 599,00 TL olduğunu, bu bedel üzerinden kendisine %30 veya %40 oranında engelli indirimi yapılması gerekirken 46,00 TL indirim yapıldığını ve 553,00 TL ödediğini ve bu durumun engellik temelinde ayrımcılık yasağının ihlali niteliğinde olduğunu ileri sürmektedir.

22. Başvuranın iddiaları ilgili olarak Kurumumuz tarafından Ulaştırma ve Altyapı Bakanlığı I. Bölge Müdürlüğünden istenen bilgi ve belge taleplerine istinaden sunulan cevabi yazıdan; söz konusu seferde kullanılan taşıtın kapasitenin 43 yolcu olduğu, 2 yolcu için engelli bileti düzenlendiği, söz konusu güzergâha ilişkin muhatap Varan Grup Turizm A.Ş. tarafından Bakanlığa bildirilen ücret tarifesinin 1.100,00 TL olduğu anlaşılmaktadır.

23. Dosyada yer alan bilgi ve belgeler Karayolu Taşıma Yönetmeliği ile birlikte incelendiğinde, başvuranın İstanbul (Alibeyköy) Otogar-İzmir Otogar seferi için bilet satın aldığı, söz konusu sefere ilişkin olarak muhatap Firma tarafından Bakanlığa bildirilen ücret tarifesinin 1.100,00 TL olduğu, mezkûr Yönetmelik'in 56'ncı maddesinin on birinci fıkrasına göre yetki belgesi sahiplerinin geçerli ücret tarifesi üzerinden bilet ücretinde %40 indirim uygulaması gerektiği, 16/4/2024 tarihinde geçerli ücret tarifesinde yer alan 1.100,00 TL bedel üzerinden %40 oranında indirim (440,00 TL) uygulandığında 660,00 TL tutarında bilet düzenlenmesi gerektiği anlaşılmaktadır. Somut olay bakımından başvuranın 17/4/2024 tarihli ve İstanbul (Alibeyköy) Otogar-İzmir Otogar seferi için satın aldığı bilete 553,00 TL ödeme yaptığı dikkate alındığında, muhatap Firmalar tarafından engellilik temelinde ayrımcılık yasağının ihlal edilmediği kanaatine varılmıştır.

V. KARAR

A. Başvuruda AYRIMCILIK YASAĞININ İHLAL EDİLMEDİĞİNE,

B. Kararın taraflara tebliğine ve KAMUOYUNA DUYURULMASINA,

C. Karara karşı tebliğ tarihinden itibaren 60 gün içerisinde Ankara İdare Mahkemesine

başvurulabileceğine,

11/2/2025 tarihinde OY BİRLİĞİYLE karar verildi.

e-imzalıdır

Prof. Dr. Muharrem KILIÇ
Başkan

e-imzalıdır

Av. Alişan TIRYAKI
II. Başkan

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