

25.12.2024

KURUL KARARI

Başvuru Numarası : 2023/612, 2023/782
Toplantı Tarihi/Sayısı : 16.10.2024/235
Karar Numarası : 2024/1125
Başvuran : K.T.
Başvuran Vekili : -
Adres :
Muhatap Kurum/Kişi : Pegasus Hava Taşımacılığı Anonim Şirketi (Pegasus Airlines)
Muhatap Adres : -

I. BAŞVURUNUN KONUSU

1. Başvuru; %48 oranında ortopedik engeli olan başvuranın engel durumu nedeniyle sırt çantasının uçak altı bagajı olarak kabul edilmesi talebinin karşılanmadığı ve engellilik temelinde ayrımcılığa uğradığı iddiasına ilişkindir.

II. İNCELEME SÜRECİ

2. Başvuran, başvuru dilekçesinde özetle:

a. Hazine ve Maliye Bakanlığında avukat olarak görev yaptığını, bir yaşında hatalı bir tıbbi müdahalenin %48 oranında fiziki engelli olmasına sebebiyet verdiğini, ortopedik özür grubunda sınıflandırılarak “sol alt ekstremitte polio sekeli” tanısı ile teşhis konulduğunu, iki adet koltuk değneği kullanarak yaşamını sürdürdüğünü,

b. 22/2/2023 tarihinde “www.enuygun.com” adlı internet sitesi aracılığıyla, Türkiye’den Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti (KKTC) istikametine gitmek için, Pegasus Hava Taşımacılığı Anonim Şirketine (Şirket) uçak bileti alarak önce 26/2/2023 tarihinde Adana Şakirpaşa Havalimanına geldiğini, 4.325 gram sırt çantasını uçağın kargo bölümüne vermek istediğini, görevlinin tarafına aldığı bilet gereği maksimum 8 kilogramlık bir sırt çantası alabileceğini ve eğer kargo bölümüne çantasını vermek isterse ek ödeme yapması gerektiğini ifade ettiğini, el çantasının 4.325 gram olduğunu ve fiziki rahatsızlığından dolayı uçağa binış ve inişlerde kendisi için zorluk olacağını belirtmesine karşın itirazının kabul edilmediğini,

c. Bagajın kargo bölümüne verilmesi için kendisine yardımcı olunmasını talep ettiğini ancak yardımcı olunamayacağını ve Şirket sisteminin buna izin vermediğini bildirdiğini,

ç. Uçağa binecek başka bir yolcunun yardımcı olması sonucunda problemin çözüldüğünü, yaşanan olaylarda Şirket tarafından kendisine yardımcı olunmaması nedeniyle engellilik temelinde ayrımcılığa maruz kaldığını iddia etmiş ve ve mağduriyetinin giderilmesi için Kurumumuzun girişimde bulunmasını talep etmiştir.

3. Başvuran tarafından 13/4/2023 tarihli dilekçe ile söz konusu başvurusuna ek bilgi ve belgeler

Kurumumuza iletilmiş olup başvuranın ek beyanları, dosya münderecatına eklenmiştir.

4. Muhatap Şirket tarafından sunulan yazılı görüşte özetle:

a. Başvuranın 26/2/2023 tarihli ve 21:50 kalkışlı ... sefer sayılı Adana (ADA) – Lefkoşa (ECN) uçuşu kapsamında bilet sahibi olduğu, biletin “www.enuygun.com” isimli online bilet satış acentesi üzerinden satın alındığı,

b. Şirket tarafından satışa sunulan dış hat uçuşlarının dört farklı paket seçeneğine sahip olduğu, bu paketlerden “Süper Eko” isimli paket kapsamında sadece bir parça kabin bagajı hakkına sahip olduğu, uçak altı bagaj hakkının ise bulunmadığı, paketler ve paketlerin sahip oldukları özellikler hakkında Şirketin internet sitesinde bilgilendirmelere yer verildiği, bilet satış aşamasında da süper eko paketin sadece bir adet el bagaj hakkına sahip olduğunun gösterildiği, bu bilginin sadece Şirketin web sayfası ya da mobil uygulaması üzerinde değil, başvuranın bilet satın aldığı adı geçen satış acentesinin mobil uygulaması ve internet sitesinde de işlem sırasında tüketicilere gösterildiği,

c. İnternet sitesindeki linkte yer alan, sözleşme niteliğinde olan ve bilet satın alım işlemi esnasında onaylanarak kabul edilen genel kurallar içerisinde süper eko paket seçeneğinde uçak altı bagaj serbest bagaj hakkı bulunmadığının açıkça belirtildiği, başvuru sahibinin de yukarıda bahsi geçen uçuşa ait biletini süper eko paket seçeneği ile satın aldığı, dolayısıyla serbest bagaj hakkının bu bilet için tanımlı olmadığı,

ç. Hava taşıma işletmelerinin düzenleyici ve denetleyici kurumu olan Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü tarafından yayımlanan Engelli veya Hareket Kabiliyeti Kısıtlı Hava Yolu Yolcuları Talimatı ile hava taşıma işletmeleri ve havaalanı/terminal işletmecileri için uyulması gereken usul ve esasların belirlendiği, Talimatın ilgili düzenlemesinde engelli veya hareket kabiliyeti kısıtlı kişinin kalkış saatinden en az 48 saat önce yardım talebini bildirmesi koşuluyla Talimatın Ek-1’inde belirtilen yardımların ve düzenlemelerin sağlanmasının belirtildiği,

d. Genel kurallar içerisinde de sağlık sorunları nedeniyle tekerlekli sandalye talebinde bulunan misafirlerin uçuşundan en az 48 saat önce belirtilen telefon numarası üzerinden Şirket ile iletişime geçerek yardım taleplerini iletmeleri gerektiği; uzun mesafe yürümede, uçak merdiveni çıkmakta, uçak içerisindeki koltuğuna oturmakta özel durumu olan misafirlerin de belirtilen süreler içerisinde bu durumlarını bildirmeleri gerektiğinin duyurulduğu, başvuru sahibi tarafından yukarıda bahsi geçen uçuş için özel durumundan ötürü yardım gereksinimi duyduğuna dair Şirkete yazılı ya da sözlü herhangi bir talep iletilmediği, havaalanında da tekerlekli sandalye vb. yardım talebi olduğuna dair rezervasyon içerisine herhangi bir kayıt girilmediği,

e. Adana Şakirpaşa Havalimanı içerisindeki yer hizmetleri operasyonlarının terminalin işletmecisi olan Havaalanları Yer Hizmetleri A.Ş. (HAVAŞ) isimli firma tarafından sunulduğu, Şirketin de ilgili havaalanına kalkış/iniş yapan diğer işletmeler gibi ihtiyaç duyduğu tüm yer hizmetleri operasyonları için ilgili firmadan hizmet alımı yaptığı, başvuruya istinaden hizmet sağlayıcı ile iletişime geçildiği, ancak başvuru sahibine ait şikayete mahal verecek bir bildirim yapılmadığının iletilmediği, 6 Şubat depremlerinden ötürü Adana Şakirpaşa Havalimanının tahliye uçuşları için kullanılan bir meydan olması nedeniyle operasyonun çok yoğun bir şekilde sürdürülmesinin bir takım aksaklıklara ya da yanlış anlaşılmalara münferit olarak yol açma ihtimalinin de olabileceği, münferiden yaşanması olası bir aksaklığın Şirketin genel uygulama esaslarını yansıtmadığı,

f. Ortopedik engeli bulunan misafirlerin gerek seyahatlerini kolaylaştırmak gerek uçak içi yerleşim operasyonunu hızlandırmak amacıyla genel kurallar ile belirtilen el bagajı kabul şartları

kapsamında bir adet el bagajının uçak altına ücretsiz yüklendiği ve varış istasyonunda bagaj teslim bantlarına yönlendirildiği, ancak zorunlu haller dışında kalan ve fazladan getirilmiş olan el bagajları için varsa serbest bagaj hakkı kapsamında, yoksa ek bagaj ücreti tahsil edilmek suretiyle uçak altına yüklenmesinin yapıldığı, ayrıca Şirketin hareket kabiliyeti kısıtlı olan misafirler için internet sitesi ve mobil uygulama üzerinden yaptığı satışlarda tekerlekli sandalye ihtiyacı olup olmadığını sorduğu, ihtiyaç olduğunun belirtilmesi halinde bu hizmetin uçak içi emniyet kurallarının da göz önüne bulundurulması belli bir limit dahilinde ücretsiz bir şekilde rezervasyona kayıt edildiği,

g. Başvuru sahibince özel durumunu belirten ve bununla ilgili Şirketten yardım talebini içeren uçuştan önce yapılmış bir bildirim bulunmadığı, havalimanı içerisinde de destek talebi olduğuna dair rezervasyona herhangi bir kayıt düşülmediği, Şirket tarafından özel durumundan ötürü yardım talebi olan ve beraberinde taşınması zorunlu eşyalar ile seyahat edecek olan tüm misafirlere gerekli desteğin sunulması noktasında her türlü pozitif tutumun gösterilmekte olduğu belirtilmiştir.

5. Muhatabın yazılı görüşüne karşı başvuran sunduğu yazılı görüşte özetle:

a. Şikayete konu Şirketin verdiği cevaplarda yer alan aleyhe hususları kabul etmediğini, muhatap Şirketin konu ile ilgili verdiği cevapların gerçeği yansıtmadığını,

b. Şirkete yapmış olduğu 24/3/2023 tarihli başvuruya Şirket tarafından verilen 30/3/2023 tarihli cevabi yazıda “(...) *Öncelikle yaşamış olduğunuz olumsuz durum nedeniyle üzgün olduğumuzu belirtmek isteriz. Bildiriminiz ilgili birimlerimize yönlendirilmiştir.*” ifadeleri kullanılmak suretiyle hatanın kabullenildiğini,

c. Makul düzenleme yapmama şeklindeki ayrımcılık türüne atıfla, herkes gibi kendisinin de kabin içi bagaj hakkına sahip olduğunu ancak fiziki engelinden dolayı herkes gibi kullanılabilir olan hakkını, Şirketin gerekli ve uygun düzenlemeyi oluşturmadığından kullanamadığını ve engelliliğe dayalı ayrımcılığa maruz bırakıldığını,

ç. Süper eko (1 parça kabin bagajlı) biletini bilerek ve isteyerek aldığını, fiziki rahatsızlığı olmasaydı belirtilen bagaj hakkını beraberinde uçak baş üstü dolaplarına kolaylıkla yerleştirip indirebileceğini, fakat özel gereksiniminden dolayı alınan bilet kapsamındaki hakkını kullanamadığını, bundan dolayı bagajını uçağın kargo bölümüne vermek istediğini, sırt çantasında giysileri ve kullanım eşyaları olduğunu,

d. Ne şikayete konu Şirkete ne de farklı bir havayolu firmasına önceden bildirimde bulunma zorunluluğunun bulunmadığını, bildirimde bulunmasını gerektiren bir husus var ise, bunun kendisinin fiziki engeli sonucu uçağa binmesinde kendisine tekerlekli sandalye ya da hava asansörü tahsis edilmesi hususunda yardımcı olmaları yönünde olduğunu, yer hizmetlerinin çanta ya da bagaj taşınması yönünde bildirimde bulunulacak birim olmadığını, olay günü Adana Şakirpaşa Havaalanında yer hizmetlerinden yararlanmasını gerektirecek bir durum olmadığını bilet işlemlerini tamamlama aşamasında belirtmiş olduğunu, bu nedenle destek talebinin veya yer hizmetlerinden yararlanmaya ilişkin rezervasyon kaydının olmadığını ifade etmiş; başvuru dilekçesindeki iddialarını yinelemiştir.

III. İLGİLİ MEVZUAT

6. Anayasa'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, özürllüleri, 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 ve üçüncü fıkraları şöyledir:

“Herkes, yerleşme ve seyahat hürriyetine sahiptir.

(...)

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

9. 20/4/2016 tarihli ve 6701 sayılı Türkiye İnsan Hakları ve Eşitlik Kurumu Kanunu'nun “*Tanımlar*” başlıklı 2'nci maddesinin ilgili hükümleri şöyledir:

“(1) 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 (...) f) 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 (...) i) Makul düzenleme: Engellilerin hak ve özgürlüklerini tam ve diğer bireylerle eşit şekilde kullanmasını veya bunlardan yararlanmasını sağlamak üzere belirli bir durumda ihtiyaç duyulan, mali imkânlar nispetinde, ölçülü, gerekli ve uygun değişiklik ve tedbirleri (...) 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 hâl, sağlık durumu, engellilik ve yaş temellerine dayalı ayrımcılık yasaktır.”

11. 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.”

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 “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

14. 6701 sayılı Kanun’un “Başvurular” başlıklı 17’nci maddesinin birinci fıkrasına göre: “Ayrımcılık yasağı ihlalden zarar gördüğü iddiasında bulunan her gerçek ve tüzel kişi Kuruma başvurabilir.”, 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.” Başvuru konusuna ilişkin ayrımcılık yasağı ihlalden zarar gördüğünü iddia eden başvuran tarafından, 12/3/2023 tarihinde Şirkete hitaben bir e-posta gönderildiği, söz konusu e-postada başvuranın 26/2/2023 tarihli uçuş kapsamında sırt çantasını uçağın kargo bölümüne vermek istediğini ancak bu talebinin karşılanmadığını ifade ettiği anlaşılmaktadır. Bu durum karşısında başvuranın Kanuna aykırı olduğu iddia edilen uygulamanın düzeltilmesini ilgili taraftan talep ettiği değerlendirilmektedir. Öte yandan başvuranın dilekçesinden 6701 sayılı Kanun’un 3’üncü maddesinin ikinci fıkrasında belirtilen ayrımcılık temellerinden engellilik temeli ile bağlantılı olarak ayrımcılık iddiasında bulunduğu anlaşılmaktadır. Bu çerçevede başvurunun, Kurumumuzca esas incelemesi yapılabilecek bir başvuru olduğu değerlendirilmesine varılmıştır.

15. Başvuran tarafından 13/4/2023 tarihli dilekçe ile 22/3/2023 tarihli ve 2023/... sayılı başvurusuna belge eklenmesi talebi iletilmiş, söz konusu dilekçe kapsamında Kurumumuzca 2023/... sayılı yeni bir başvuru kaydı gerçekleştirilmiştir. Bu kapsamda 13/4/2023 tarihli ve 2023/... sayılı başvurunun, 2023/... sayılı başvuru ile birleştirilerek değerlendirilmesinin uygun olacağı 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.”

17. 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, 11/06/2002, para. 48 ve AİHM, *Okpisz/Almanya*, B.No:59140/00, 25/10/2005, para. 33). Anayasa Mahkemesi (AYM) kararlarında da AİHM içtihatlarına paralel olarak 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). 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).

18. 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.

19. EHİS'in “*Ayrımcılık yapılmaması ve eşitlik*” başlıklı 5'inci maddesinde: “*Taraf Devletler herkesin hukuk önünde ve karşısında eşit olduğunu ve ayrımcılığa uğramaksızın hukuk tarafından eşit korunma ve hukuktan eşit yararlanma hakkına sahip olduğunu kabul eder. Taraf Devletler engelliliğe dayalı her türlü ayrımcılığı yasaklar ve engellilerin herhangi bir nedene dayalı ayrımcılığa karşı eşit ve etkin bir şekilde korunmasını güvence altına alır. Taraf Devletler eşitliği sağlamak ve ayrımcılığı ortadan kaldırmak üzere engellilere yönelik makul düzenlemelerin yapılması için gerekli tüm adımları atar. Engellilerin fiili eşitliğini hızlandırmak veya sağlamak için gerekli özel tedbirler işbu Sözleşme amaçları doğrultusunda ayrımcılık olarak nitelendirilmez.*” ifadeleriyle engelliliğe dayalı her türlü ayrımcılık yasaklanmış, devletlerin bu konudaki yükümlülüğü açıkça düzenlenmiştir. EHİS'e taraf her bir devlet, engelli bireylerin tüm insan hakları ve temel özgürlüklerden yararlanabilmelerini sağlamak noktasında engelliler için fiili eşitliği sağlamak üzere somut tedbirler almakla mükelleftir (TIHEK, B. No: 2021/375, K. No: 2022/36, 31/3/2022, para. 24).

20. Somut olayda dosya kapsamındaki belgelerden başvuranın 26/2/2023 tarihli 21:50 kalkışlı ... sefer sayılı Adana (ADA) – Lefkoşa (ECN) uçuşuna bilet sahibi olduğu, biletin enuygun.com isimli internet sitesi üzerinden satın alındığı, Pegasus Şirketi tarafından satışa sunulan dış hat uçuşlarının 4 farklı paket seçeneğine sahip olduğu, bu paketlerden Süper Eko isimli paketin sadece 1 parça kabin bagajı hakkına sahip olduğu, uçak altı bagaj hakkının ise bulunmadığı anlaşılmaktadır.

21. Nitekim Şirket tarafından Kurumumuza sunulan görüş yazısında, Şirkete ait olup enuygun.com firmasının satışa sunduğu dış hat bir uçuş için gösterilen örnek sayfa görsellerine yer verilmiştir. Söz konusu görsellerde süper eko, eko, avantaj ve comfort flex paketleri görüntülenmekte olup süper eko paketi kapsamında “*1 parça kabin bagajı*” ifadesi yer almaktadır. Diğer paketlerde ise bir parça kabin bagajına ek olarak 20 kilogram bagaj da bulunmaktadır. Bu kapsamda başvuran ve Şirket tarafından Kurumumuza sunulan belgeler birlikte değerlendirildiğinde başvuranın satın aldığı biletin süper eko paketi olduğu ve bu pakette uçak altı bagaj hakkının bulunmadığı anlaşılmaktadır.

22. Somut olayda yer alan iddia, başvuranın engelli olmayan diğer yolcuların sahip olduğu kabin bagajı hakkına sahip olması ancak fiziki engelinden dolayı bu hakkını kullanamaması, bu noktada ilgili makam tarafından gerekli düzenlemelerin yapılması ve muhatap tarafından söz konusu düzenlemelerin

yapılıp yapılmadığı ile ilişkilidir. Buna göre somut olayda engeline uygun olmayan bir durum içerisinde bulunduğunu iddia eden başvuranın, bu uygun olmama halinin ortadan kaldırılması yönündeki talebinin reddedilmesinin başvuru konusunu oluşturduğu anlaşılmaktadır. Bu iddia ve talep ise eşitlik hukuku kapsamında erişilebilirlik ve makul düzenleme kavramlarını gündeme getirmektedir. Zira her iki kavram da engel durumuna uygun olmama hali ve bu halin ortadan kaldırılmasına ilişkin birtakım kıstaslar ortaya koymaktadır. Bu aşamada erişilebilirlik ile makul düzenleme kavramlarının tanımlanarak bu iki kavram arasındaki farkların ortaya konmasının yerinde olacağı değerlendirilmektedir.

23. EHİS'in "*Erişilebilirlik*" başlıklı 9'uncu maddesinde engellilerin bağımsız yaşayabilmeleri, yaşamın tüm alanlarına etkin bir şekilde katılımını sağlayabilmeleri ve diğer bireylerle eşit koşullarda fiziki çevreye, ulaşma, bilgi, iletişim teknolojileri ve sistemleri dâhil olmak üzere bilgi ve iletişim olanaklarına erişebilmeleri için Taraf Devletlerin uygun tedbirleri alması gerektiği düzenlenmiştir. 7/7/2005 tarihli ve 5378 sayılı Kanun'un "*Tanımlar*" başlıklı 3'üncü maddesine göre ise erişilebilirlik kavramı "*binaların, açık alanların, ulaşım ve bilgilendirme hizmetleri ile bilgi ve iletişim teknolojisinin, engelliler tarafından güvenli ve bağımsız olarak ulaşılabilir ve kullanılabilir olmasını*" ifade etmektedir.

24. Engellilerin hak ve özgürlüklerinden diğer bireylerle eşit bir biçimde yararlanmasını sağlayacak değişiklik ve tedbirleri yapmamak anlamına gelen "*makul düzenleme yapmama*" ise ayrımcılık yasağı bağlamında uluslararası ve ulusal hukukta kabul edilen ayrımcılık türlerinden biridir (TİHEK, B. No: 2018/3034, K. No: 2019/06, 15/1/2019, para. 33). EHİS'in 2'nci maddesinde, 5378 sayılı Engelliler Hakkında Kanun'un 3'üncü maddesinde ve 6701 sayılı Kanun'un 2'nci maddesinde tanımına yer verilen "*makul düzenleme*" kavramı, "*engellilerin insan haklarını ve temel özgürlüklerini tam ve diğer bireylerle eşit şekilde kullanmasını veya bunlardan yararlanmasını sağlamak üzere belirli bir durumda ihtiyaç duyulan, ölçüsüz veya aşırı bir yük getirmeyen, gerekli ve uygun değişiklik ve düzenlemeleri*" ifade etmektedir. Makul düzenleme yapmama, 6701 sayılı Kanun'da EHİS ile benzer bir biçimde düzenlenmiştir. Aynı Kanun'un 5'inci maddesinde sorumlu kişi ve kurumların, farklı engelli grupların ihtiyaçlarını dikkate almakla ve makul düzenlemelerin yapılmasını sağlamakla yükümlü olduğu ifade edilmektedir.

25. Yukarıdaki açıklamalardan da anlaşılacağı üzere erişilebilirlik ve makul düzenleme kavramları arasında birtakım farklılıklar bulunmaktadır. Bu çerçevede özellikle belirtmek gerekir ki erişilebilirlik 6701 sayılı Kanun'da da bir ayrımcılık türü olarak yasaklanan makul düzenlemeden farklı olarak gruplarla ilgilidir. Bu durum, erişilebilirlik sağlama görevinin tahmin edilen (*ex ante*) bir görev olduğu anlamına gelmektedir. Makul düzenleme kavramı ise erişilebilirlik standartları geliştirilirken dikkate alınmayan nadir engelleri bulunan bireyler ya da erişilebilirliği sağlamak için sunulan yaklaşım, yöntem ya da araçları kullanmayan bireyler söz konusu olduğunda devreye girebilir. EHİS uyarınca, makul düzenlemeden farklı olarak Taraf Devletlerin engelli bireyler için aşamalı olarak erişimi sağlamaktan kaçınmak için tasarruf tedbirlerini bir mazeret olarak kullanmalarına izin verilmemektedir. Erişilebilirliği sağlama yükümlülüğü koşulsuzdur, yani erişilebilirliği sağlamakla yükümlü kişi/kurumların engelli bireylere erişim sağlama yüküne göndermede bulunarak bunu yerine getirmemenin mazeretini öne süremez. Makul düzenleme yapma yükümlülüğü ise erişilebilirliğin aksine ancak talep edilen uygulamanın aşırı yük oluşturmaması halinde söz konusudur (Engelli Hakları Komitesi, Ayrımcılık Yapmama ve Eşitlik Hakkında Genel Yorum No: 6 (2018), para. 25-27).

26. Erişilebilirlik ve makul düzenleme kavramları arasındaki bu farklardan hareketle başvuranın sırt çantasının uçak altı bagajında taşınması yönündeki talebi erişilebilirlik standartlarına ilişkin olmayıp makul düzenleme kavramıyla ilişkilidir. Nitekim başvuran tarafından Kurumumuza iletilen görüş yazısında da makul düzenleme talebi vurgulanmıştır. Dolayısıyla ayrımcılık yasağının ihlal edilmediğinin tespiti

açısından başvuranın konuya ilişkin makul taleplerinin yerine getirilip getirilmediği, başka bir deyişle makul düzenleme yapma yükümlülüğüne uyulup uyulmadığı irdelenmelidir. Bu doğrultuda makul düzenleme kavramına ilişkin temel esasların belirtilmesi, kavrama dair incelemenin hangi kıstaslar doğrultusunda yapılacağını ortaya koyması açısından önemlidir.

27. Makul düzenleme ile hedeflenen, engellilerin hak ve özgürlüklerini tam ve diğer bireylerle eşit şekilde kullanmasını veya bunlardan yararlanmasını sağlamaktır. Makul düzenleme, engellilik bağlamında ayrımcılık yapmama yükümlülüğünün derhal uygulanmasını sağlayan temel bir unsurdur. İleriye dönük bir yükümlülük olarak makul düzenleme, engelli bir kimsenin erişilebilir olmayan durumlara veya ortamlara erişim istediği veya kendi haklarından istifade etmek istediği andan itibaren gerçekleştirilmelidir. Makul düzenlemenin, yalnızca düzenleme yapılmasını isteyen engelli bireyin yararına olabileceği gibi bazı durumlarda kolektif hale gelebileceği ve kamu yararı sağlayabileceği göz önünde bulundurulmalıdır [Engelli Hakları Komitesi, Ayrımcılık Yapmama ve Eşitlik Hakkında Genel Yorum No: 6 (2018), para. 24/b]. AİHM'e göre de AİHS'in 14'üncü maddesi makul düzenlemelerin ışığında okunmalıdır. Mahkemeye göre bu tarz düzenlemeler meşrulaştırılmayan ve dolayısıyla ayrımcılığa yol açan olgusal eşitsizliklerin giderilmesine yardımcı olmaktadır (AİHM, *Çam/Türkiye*, B. No: 51500/08, 23/2/2016, para. 65; AİHM, *Şanlısoy/Türkiye*, B. No: 77023/12, 8/11/2016, para. 60).

28. Makul düzenleme tek bir terimdir ve “makul” kelimesi istisna hükmü şeklinde yanlış anlaşılmalıdır; “makullük” kavramı sorumluluğun ayrı bir niteleyicisi veya dönüştürücüsü değildir. Bu kavram, düzenlemenin maliyeti veya kaynakların yeterliliğinin değerlendirilebileceği bir araç da değildir. Aksine, bir düzenlemenin makullüğü engelli birey için geçerliliğine, uygunluğuna ve etkinliğine referansta bulunmaktadır. Bu nedenle bir düzenleme eğer yapılma amacına (veya amaçlarına) erişiyorsa ve engelli bireyin ihtiyaçlarını tam olarak karşılayabiliyorsa makuldür [Engelli Hakları Komitesi, Ayrımcılık Yapmama ve Eşitlik Hakkında Genel Yorum No: 6 (2018), para. 25/a].

29. Makul düzenleme yapmama türündeki ayrımcılığın değerlendirilmesi için ilk olarak, makul düzenleme yapılması yönünde karşı tarafa yapılan başvuru öncesinde, başvuranın içerisinde bulunduğu halin engellilik durumuna uygun olmadığına tespit edilmesi gerekmektedir. Osmaniye Devlet Hastanesince tanzim edilen ve süresiz olduğu anlaşılan 6/7/2022 tarihli ve ... sayılı Erişkinler İçin Engellilik Sağlık Kurulu Raporu'nda “*Engele Dair Klinik Bulgular, Radyolojik Tetkikler, Laboratuvar Bilgileri ve Teşhis*” kısmında “*Polio Sekeli Her İki Kanedyen ile Mobilize Sol Alt Ekstremitate Atrofik ve Kısa Tablo 3.4.'e Göre %48 (...)*” ifadelerine yer verildiği ve “*Kişinin Engel Oranı*” bölümünde %48 engel oranının belirtildiği görülmektedir. Raporun “*Bağımlılık Değerlendirmesi*” kısmında ise “*Kısmi Bağımlı*” seçeneği işaretlenmiştir. Söz konusu rapor göz önünde bulundurulduğunda başvuranın uçağa binme esnasında engelli olmayan bireylere göre dezavantajlı bir durum içerisinde olabileceği ve bu hususlarda birtakım düzenlemelerin gerçekleştirilmesine ihtiyaç duyulabileceği anlaşılmaktadır.

30. Bu kapsamda ikinci olarak muhatap Şirketin bilgilendirilmiş olması gerekliliğinin karşılanıp karşılanmadığı incelenmelidir. Başvuran tarafından 26/2/2023 tarihli uçuş kapsamında sırt çantasının uçak altı bagajına alınması konusunda bir talepte bulunduğu fakat bu talebinin karşılanmadığı iddia edilmektedir. Muhatap Şirket tarafından 25/4/2023 tarihli görüş yazısında başvuru sahibince özel durumunu belirten ve bununla ilgili Şirketten yardım talebini içeren uçuştan önce yapılmış bir bildirim bulunmadığı ve havalimanı içerisinde de destek talebi olduğuna dair rezervasyona herhangi bir kayıt düşülmediği iddia edilmektedir.

31. Sırt çantasının uçak altı bagajına alınmadığı iddiası başvuran tarafından 12/3/2023 tarihinde

Şirkete yapılan başvuruda belirtilmiş, Şirket tarafından 20/3/2023 tarihinde ilgili başvuruya cevap iletilmiştir. Söz konusu cevapta, “*Kabin bagajı, misafir başı 1 parça 55 cm x 40 cm x 20 cm boyutlarındaki kilo sınırı olmadan baş üstü dolaplarının alacağı ya da koltuk altlarına sığabilecek şekilde el bagajından oluşabilir. Misafir 1 kabin bagajı yanında getirdiği ikinci bagaj (laptop, evrak çantası, sırt çantası gibi) olması halinde kabin bagajı uçak altına alınarak LRT yapılacak ve excess tahsilatı bagaj hakkı kurallarına göre uygulanacaktır.*” ifadelerine yer verilmiştir.

32. Başvuran tarafından 24/3/2023 tarihinde ikinci bir başvuru yapılmış, bu başvuruda da sırt çantasının uçak altı bagajına alınmadığı iddiasına yer verilmiştir. Söz konusu başvuruya cevap olarak Şirket tarafından başvurana iletilen 30/3/2023 tarihli yazıda “(...) *Öncelikle yaşamış olduğunuz olumsuz durum nedeniyle üzgün olduğumuzu belirtmek isteriz. Bildiriminiz ilgili birimlerimize yönlendirilmiştir.*” ifadelerine yer verilmiştir.

33. Öte yandan 25/4/2023 tarihli görüş yazısında Şirket tarafından Adana Şakirpaşa Havalimanı içerisindeki yer hizmetleri operasyonlarının terminalin işletmecisi olan HAVAŞ isimli şirket tarafından sunulduğu, Şirketin de ilgili havaalanına kalkış/iniş yapan diğer işletmeler gibi ihtiyaç duyduğu tüm yer hizmetleri operasyonları için ilgili firmadan hizmet alımı yaptığı, başvuruya istinaden hizmet sağlayıcı ile iletişime geçildiği, ancak başvuru sahibine ait şikayete mahal verecek bir bildirim anımsanmadığının iletiliği belirtilmiştir. Ayrıca 6 Şubat depremlerinden ötürü Adana Şakirpaşa Havalimanı'nın tahliye uçuşları için kullanılan bir meydan olması nedeniyle operasyonun çok yoğun bir şekilde sürdürülmesinin bir takım aksaklıklara ya da yanlış anlaşılmalara münferit olarak yol açma ihtimalinin de olabileceği, iddianın daha detaylı incelenmesi için Şirket tarafından kamera kayıtlarının incelenmesi için yer hizmetleri şirketinin resmi otoritelerden talepte bulunduğu,, havalimanı içerisindeki kamuya açık alanlarda yer alan kameraların takibinin Şirket ya da terminal işletmecisi şirketin uhdesinde olmayıp Mülki İdare Amirliği başta olmak üzere resmi kurumların uygun görmesi halinde gerçekleştiği, yer hizmetleri şirketinin 17/4/2023 tarihinde yazılı talebini ilettiğini bildirdiği ve Kurumumuza gönderilen cevabi yazı tarihi itibarıyla firmanın talebine resmi otorite tarafından olumlu/olumsuz dönüş yapılmadığı ifade edilmiştir.

34. Ayrımcılık kendini açık ve kolayca tespit edilebilen bir şekilde göstermediğinden, ayrımcılık yasağının ihlal edildiğinin kanıtlanması oldukça güçtür. AİHM bu açıdan “makul şüphe bırakmayacak” bir kanıt standardı kabul etmiştir. Mahkemeye göre kanıtlama yeterince güçlü, açık ve birbiriyle uyumlu çıkarsamalardan ya da yeterince çürütülememiş maddi olgulardan oluşabilecektir [AİHM, *Nachova ve Diğerleri/Bulgaristan (BD)*, B. No: 43577/98, 06/07/2005, para. 147].

35. AİHM, ayrımcılık iddiasında bulunan başvuranın kendisine farklı muamelede bulunulduğunu Mahkeme önünde göstermesi gerektiğini belirtmektedir. Ayrımcılığın ispat edilmiş sayılması için başvuran tarafından ileri sürülen deliller ve somut olayın özelliklerinin muamelede farklılığın olduğuna ilişkin makul şüphenin ötesinde bir ispat oluşturması gerekir. Mahkemeye göre Sözleşme'nin gerektirdiği ispat standardı, makul şüphenin ötesindeki ispattır (AİHM, *Velikova/Bulgaristan*, B. No: 41488/98, 18/05/1999, para. 92).

36. 6701 sayılı Kanun'un “İspat yükü” başlıklı 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 hâlinde, karşı tarafın ayrımcılık yasağını ve eşit muamele ilkesini ihlal etmediğini ispat etmesi gerekir.*” Söz konusu hüküm gereğince başvuran tarafından dosyaya sunulan bilgi ve belgeler, Şirket tarafından başvurana iletilen 20/3/2023 ve 30/3/2023 tarihli cevabi yazılar ile Şirket tarafından

Kurumumuza iletilen 25/4/2023 tarihli görüş yazısı birlikte değerlendirildiğinde başvuranın iddialarının gerçekliğine ilişkin kuvvetli emareleri ortaya koyamadığı sonucuna varılmaktadır. Dolayısıyla başvuranın, sırt çantasının uçak altı bagajına alınması konusunda talepte bulunulduğuna ilişkin iddiasını ispat edemediği anlaşılmıştır.

37. Dosya kapsamında Kurumumuza sunulan belgeler değerlendirildiğinde başvuran tarafından Adana Şakirpaşa Havalimanı'nda yetkili kişiye sırt çantasının uçak altı bagajında taşınması talebinin iletilmesine ve talebin kabul edilmediğine dair karine oluşturan olguların varlığının ortaya koyulamadığı ve makul düzenleme yapmama türündeki ayrımcılık iddiaları bakımından muhatap kurumun bilgilendirilmiş olması gerekliliğinin karşılanamadığı sonucuna varılmaktadır.

38. Sonuç olarak; başvuranın iddiaları, muhatabın konu ile ilgili açıklamaları, ilgili mevzuat ve tüm dosya kapsamı birlikte değerlendirildiğinde; başvuranın satın aldığı uçak bileti göz önünde bulundurulduğunda uçak altı bagaj hakkının bulunmadığı, sırt çantasının uçak altı bagaja alınmaması iddiası kapsamında muhatap Şirketin bilgilendirildiğine ilişkin yeterli emarelerin başvuran tarafından ortaya konulamadığı, bu suretle 6701 sayılı Kanun'un 2'nci maddesinin birinci fıkrasının (j) bendi kapsamında başvuru konusu olayda makul düzenleme yapmama türündeki ayrımcılık yasağının ihlal edilmediği kanaati hasıl olmuştur.

V. KARAR

A. Başvuruda muhatap Pegasus Hava Taşımacılığı Anonim Şirketi (Pegasus Airlines) tarafından AYRIMCILIK YASAĞININ İHLAL EDİLMEDİĞİNE,

B. Kararın taraflara tebliğine ve KAMUOYUNA DUYURULMASINA,

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

başvurulabileceğine,

16/10/2024 tarihinde, Alişan TİRYAKİ'nin karşı oyuyla, OY ÇOKLUĞUYLA karar verildi.

e-imzalıdır

Av. Alişan TİRYAKİ
II. Başkan

Prof. Dr. Muharrem KILIÇ
Başkan
(Görevli)

e-imzalıdır

Dr. Burhan ERKUŞ
Kurul Üyesi

Mehmet Emin GENÇ
Kurul Üyesi
(İzinli)

Dilek ERTÜRK
Kurul Üyesi
(İzinli)

e-imzalıdır

Muhammet Ecevit CARTİ
Kurul Üyesi

e-imzalıdır

İsmail AYAZ
Kurul Üyesi

e-imzalıdır

Saffet BALIN
Kurul Üyesi



Ünal SADE
Kurul Üyesi
(Görevli)

e-imzalıdır

Yunus Emre KARAOSMANOĞLU
Kurul Üyesi

e-imzalıdır

Av. Zennure BER
Kurul Üyesi

Ek: 2024/1125 K.T. Kurul Kararı Alişan TİRYAKİ Karşı Oyu (6 Sayfa)

10.12.2024

KARŞI OY GEREKÇESİ

Karar Adı : K.T.
Karar Numarası : 2024/1125

1. Başvuru; %48 oranında ortopedik engeli olan başvuranın engel durumu nedeniyle sırt çantasının uçak altı bagajı olarak kabul edilmesi talebinin karşılanmadığı ve engellilik temelinde ayrımcılığa uğradığı iddiasına ilişkindir.
2. Somut olayda dosya kapsamındaki belgelerden başvuranın 26/2/2023 tarihli 21:50 kalkışlı ... sefer sayılı Adana (ADA) – Lefkoşa (ECN) uçuşuna bileti olduğu, biletin enuygun.com isimli internet sitesi üzerinden satın alındığı, Pegasus Şirketi tarafından satışa sunulan dış hat uçuşlarının 4 farklı paket seçeneğine sahip olduğu, bu paketlerden Süper Eko isimli paketin sadece 1 parça kabin bagajı hakkına sahip olduğu, uçak altı bagaj hakkının ise bulunmadığı anlaşılmaktadır.
3. Başvuruya konu olayda yer alan iddia, başvuranın engelli olmayan diğer yolcuların sahip olduğu kabin bagajı hakkına sahip olması ancak fiziki engelinden dolayı bu hakkını kullanamaması, bu noktada ilgili makam tarafından gerekli düzenlemelerin yapılması ve muhatap tarafından söz konusu düzenlemelerin yapılıp yapılmadığı ile bağlantılıdır. Buna göre somut olayda engeline uygun olmayan bir durum içerisinde bulunduğunu iddia eden başvuranın, bu uygun olmama halinin ortadan kaldırılması yönündeki talebinin reddedilmesinin başvuru konusunu oluşturduğu anlaşılmaktadır.
4. Başvuranın sırt çantasının uçak altı bagajında taşınması yönündeki talebi makul düzenleme kavramıyla ilişkilidir. Nitekim başvuran tarafından Kurumumuza iletilen görüş yazısında da makul düzenleme talebi vurgulanmıştır. Dolayısıyla ayrımcılık yasağının ihlal edilip edilmediğinin tespiti açısından başvuranın konuya ilişkin makul taleplerinin yerine getirilip getirilmediği, başka bir deyişle makul düzenleme yapma yükümlülüğüne uyulup uyulmadığı yönünden bir değerlendirme yapılmalıdır.
5. Makul düzenleme ile hedeflenen, engellilerin hak ve özgürlüklerini tam ve diğer bireylerle eşit şekilde kullanmasını veya bunlardan yararlanmasını sağlamaktır. Makul düzenlemenin, yalnızca düzenleme yapılmasını isteyen engelli bireyin yararına olabileceği gibi bazı durumlarda kolektif hale gelebileceği ve kamu yararı sağlayabileceği göz önünde bulundurulmalıdır [Engelli Hakları Komitesi, Ayrımcılık Yapmama ve Eşitlik Hakkında Genel Yorum No: 6 (2018), para. 24/b]. AİHM'e göre de AİHS'in 14'üncü maddesi makul düzenlemelerin ışığında okunmalıdır. Mahkemeye göre bu tarz düzenlemeler meşrulaştırılmayan ve dolayısıyla ayrımcılığa yol açan olgusal eşitsizliklerin giderilmesine yardımcı olmaktadır (AİHM, *Çam/Türkiye*, B. No: 51500/08, 23/2/2016, para. 65; AİHM, *Şanlısoy/Türkiye*, B. No: 77023/12, 8/11/2016, para. 60).
6. Makul düzenleme yapmama türündeki ayrımcılığın değerlendirilmesi için ilk olarak, makul düzenleme yapılması yönünde karşı tarafa yapılan başvuru öncesinde, başvuranın içerisinde bulunduğu halin engellilik durumuna uygun olmadığına tespit edilmesi gerekmektedir. Osmaniye Devlet Hastanesince tanzim edilen ve süresiz olduğu anlaşılan 6/7/2022 tarihli ve ... sayılı Erişkinler İçin Engellilik Sağlık Kurulu Raporu'nda "*Engele Dair Klinik Bulgular, Radyolojik Tetkikler, Laboratuvar Bulguları*

Bu belge, güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.

Belge Doğrulama Kodu :

Adres: Mithatpaşa Cad. No: 52 06420 Kızılay-ANKARA
Telefon No : 4227800 Fax No : 4227899
e-Posta : / Kep Adresi : tihek@hs01.kep.tr

Kurul İşleri ve Kararlar Birimi
Ayrıntılı Bilgi İçin:
Telefon No:

İnternet Adresi : <http://www.tihek.gov.tr/>

ve Teşhis” kısmında “*Polio Sekeli Her İki Kanedyen ile Mobilize Sol Alt Ekstremitte Atrofik ve Kısa Tablo 3.4.'e Göre %48 (...)*” ifadelerine yer verildiği ve “*Kişinin Engel Oranı*” bölümünde %48 engel oranının belirtildiği görülmektedir. Söz konusu rapor nazara alındığında başvuranın uçağa binme esnasında engelli olmayan bireylere göre dezavantajlı bir durum içerisinde olabileceği ve bu hususlarda birtakım düzenlemelerin gerçekleştirilmesine ihtiyaç duyulabileceği sonucuna varılmaktadır.

7. İkinci olarak muhatap Şirketin bilgilendirilmiş olması gerekliliğinin karşılanıp karşılanmadığı incelenmelidir. Başvuran tarafından 26/2/2023 tarihli uçuş kapsamında sırt çantasının uçak altı bagajına alınması konusunda bir talepte bulunduğu fakat bu talebinin karşılanmadığı iddia edilmektedir. Muhatap Şirket tarafından 25/4/2023 tarihli görüş yazısında başvuru sahibince özel durumunu belirten ve bununla ilgili Şirketten yardım talebini içeren uçuştan önce yapılmış bir bildirim bulunmadığı ve havalimanı içerisinde de destek talebi olduğuna dair rezervasyona herhangi bir kayıt düşülmediği iddia edilmektedir.
8. Sırt çantasının uçak altı bagajına alınmadığı iddiası başvuran tarafından 12/3/2023 tarihinde Şirkete bildirilmiş, Şirket tarafından 20/3/2023 tarihinde ilgili başvuruya cevap iletilmiştir. Söz konusu cevapta, “*Kabin bagajı, misafir başı 1 parça 55 cm x 40 cm x 20 cm boyutlarındaki kilo sınırı olmadan baş üstü dolaplarının alacağı ya da koltuk altlarına sığabilecek şekildeki el bagajından oluşabilir. Misafir 1 kabin bagajı yanında getirdiği ikinci bagaj (laptop, evrak çantası, sırt çantası gibi) olması halinde kabin bagajı uçak altına alınarak LRT yapılacak ve excess tahsilatı bagaj hakkı kurallarına göre uygulanacaktır.*” ifadelerine yer verilmiştir.
9. Başvuran tarafından 24/3/2023 tarihinde ikinci bir başvuru yapılmış, bu başvuruda da sırt çantasının uçak altı bagajına alınmadığı iddiasına yer verilmiştir. Söz konusu başvuruya cevap olarak Şirket tarafından başvurana iletilen 30/3/2023 tarihli yazıda “*(...) Öncelikle yaşamış olduğunuz olumsuz durum nedeniyle üzgün olduğumuzu belirtmek isteriz. Bildiriminiz ilgili birimlerimize yönlendirilmiştir.*” ifadelerine yer verilmiştir. Hayatın olağan akışında başvuran tarafından ileri sürülen sırt çantasının uçak altı bagajına alınmadığı iddiasının kabul edilmemesi hususunun Şirket tarafından başvurana gönderilen 20/3/2023 ve 30/3/2023 tarihli cevabi yazılarda da belirtilmesi gerekirdi. Ancak 20/3/2023 ve 30/3/2023 tarihli cevabi yazılarda söz konusu iddianın reddedilmediği, yalnızca Kurumumuza iletilen 25/4/2023 tarihli görüş yazısında reddedildiği görülmektedir.
10. Öte taraftan 25/4/2023 tarihli görüş yazısında Şirket tarafından 6 Şubat depremlerinden ötürü Adana Şakirpaşa Havalimanı'nın tahliye uçuşları için kullanılan bir meydan olması nedeniyle operasyonun çok yoğun bir şekilde sürdürülmesinin bir takım aksaklıklara ya da yanlış anlaşılmalara münferit olarak yol açma ihtimalinin de olabileceği, iddianın daha detaylı incelenmesi için Şirket tarafından kamera kayıtlarının incelenmesi için yer hizmetleri şirketinin resmi otoritelerden talepte bulunduğu, havalimanı içerisindeki kamuya açık alanlarda yer alan kameraların takibinin Şirket ya da terminal işletmecisi olan firmanın uhdesinde olmayıp Mülki İdare Amirliği başta olmak üzere resmi kurumların uygun görmesi halinde gerçekleştiği, yer hizmetleri şirketinin 17/4/2023 tarihinde yazılı talebini ilettiğini bildirdiği, Kurumumuza gönderilen cevabi yazı tarihi itibarıyla firmanın talebine resmi otorite tarafından olumlu/olumsuz dönüş yapılmadığı ifade edilmiştir. Konuya ilişkin kamera kayıtları bakımından muhatap Şirket tarafından Kurumumuza herhangi bir bilgi ve belge sunulmamıştır.
11. 6701 sayılı Kanun'un “*İspat yükü*” başlıklı 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 hâlinde, karşı tarafın ayrımcılık yasağını ve eşit muamele ilkesini ihlal etmediğini ispat etmesi gerekir.*” Söz konusu hüküm gereğince

Bu belge, güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.

Belge Doğrulama Kodu :

Adres: Mithatpaşa Cad. No: 52 06420 Kızılay-ANKARA
Telefon No : 4227800 Fax No : 4227899
e-Posta : / Kep Adresi : tihek@hs01.kep.tr

Kurul İşleri ve Kararlar Birimi
Ayrıntılı Bilgi İçin:
Telefon No:

İnternet Adresi : <http://www.tihek.gov.tr/>

başvuran tarafından dosyaya sunulan bilgi ve belgeler, Şirket tarafından başvurana iletilen 20/3/2023 ve 30/3/2023 tarihli cevabi yazılar ile Şirket tarafından Kurumumuza iletilen 25/4/2023 tarihli görüş yazısı birlikte değerlendirildiğinde; başvuranın iddialarının gerçekliğine ilişkin kuvvetli emareleri ortaya koyduğu ve ispat yükünün muhatap Şirketin üzerine geçtiği sonucuna varılmaktadır. Dolayısıyla muhatap Şirketin, sırt çantasının uçak altı bagajına alınması konusunda talepte bulunulmadığına ilişkin iddiasını ispat edemediği anlaşılmıştır.

12. Dosya kapsamında Kurumumuza sunulan belgeler değerlendirildiğinde; başvuran tarafından Adana Şakirpaşa Havalimanında yetkili kişiye sırt çantasının uçak altı bagajında taşınması talebinin iletildiği ancak talebin kabul edilmediği kanaatine varılmaktadır. Makul düzenleme yapmama türündeki ayrımcılık iddiaları bakımından muhatap Şirketin bilgilendirilmiş olması gerekliliği, bu başvuru ile karşılanmıştır.
13. Üçüncü olarak somut olayda başvuranın ihtiyacı olan makul düzenlemenin yerine getirilmesinin idare açısından mali imkânlar nispetinde olup olmadığı araştırılmalıdır. Bu yönüyle makul bir düzenleme talebinin, düzenleme yapan taraf üzerinde aşırı veya gereksiz bir yük oluşturmaması sınırıyla kısıtlanması gerekir [Engelli Hakları Komitesi, Ayrımcılık Yapmama ve Eşitlik Hakkında Genel Yorum No: 6 (2018) para. 25/b].
14. Mali imkânlar nispetinde ifadesi, başvuranın talebinin İdare üzerinde ekonomik anlamda ağır bir yük oluşturmaması bakımından dikkate alınması gereken bir göstergedir. Zira kişilerin İdareden talep ettikleri hususlar, bazı hallerde mali anlamda düzenleme yapan taraf açısından aşırı bir yük oluşturabilmektedir. Bunun önüne geçilebilmesi amacıyla söz konusu kriterin öngörüldüğü göz önünde bulundurulduğunda, başvuranın talebinin mali imkânları aşırıp aşmadığının ortaya koyulması önem arz etmektedir. Somut olayda yukarıda açıklandığı üzere başvuranın talebi ortopedik engeli sebebiyle sırt çantasının uçak altı bagajda taşınmasıdır. Söz konusu talep açıkça anlaşılacağı üzere, mali imkânları zorlayabilecek bir talep değildir.
15. Makul düzenlemenin tanımında mali imkânlar kıstası dışında dördüncü olarak ölçülülük, gereklilik ve uygunluk kriterlerine yer verilmiştir. Somut olayda başvuranın makul düzenleme talebinin ölçülülük, gereklilik ve uygunluk kriterlerini karşılayıp karşılamadığının tespiti amacıyla başvuranın talebinin reddine ilişkin muhatap Şirket tarafından ileri sürülen gerekçelerin incelenmesi gerekmektedir.
16. Muhatap Şirket tarafından, Engelli veya Hareket Kabiliyeti Kısıtlı Hava Yolu Yolcuları Talimatı'nın ilgili düzenlemesinde engelli veya hareket kabiliyeti kısıtlı kişinin kalkış saatinden en az 48 saat önce yardım talebini bildirmesi koşuluyla Talimatın Ek-1'inde belirtilen yardımların ve düzenlemelerin sağlanmasının belirtildiği, Genel Kurallar içerisinde de sağlık sorunları nedeniyle tekerlekli sandalye talebinde bulunan misafirlerin uçuşundan en az 48 saat önce belirtilen telefon numarası üzerinden Şirket ile iletişime geçerek yardım taleplerini iletmeleri gerektiği; uzun mesafe yürümede, uçak merdiveni çıkmakta, uçak içerisindeki koltuğuna oturmakta özel durumu olan misafirlerin de belirtilen süreler içerisinde bu durumlarını bildirmeleri gerektiğinin duyurulduğu, başvuru sahibi tarafından yukarıda bahsi geçen uçuşu için özel durumundan ötürü yardım gereksinimi duyduğuna dair Şirkete yazılı ya da sözlü herhangi bir talep iletilmediği, havaalanında da tekerlekli sandalye vb. yardım talebi olduğuna dair rezervasyon içerisine herhangi bir kayıt girilmediği belirtilmiştir.
17. Ayrıca Şirket tarafından, Adana Şakirpaşa Havalimanı içerisindeki yer hizmetleri operasyonlarının terminalin işletmecisi olan HAVAŞ isimli firma tarafından sunulduğu, Şirketin ihtiyaç duyduğu tüm yer hizmetleri operasyonları için ilgili firmadan hizmet alımı yaptığı, başvuruya istinaden hizmet sağlayıcı ile iletişime geçildiği, ancak başvuru sahibine ait şikayete mahal verecek bir bildirim yapılmadığının iletildiği ifade edilmiştir.

Bu belge, güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.

Belge Doğrulama Kodu :

Adres: Mithatpaşa Cad. No: 52 06420 Kızılay-ANKARA
Telefon No : 4227800 Fax No : 4227899
e-Posta : / Kep Adresi : tihek@hs01.kep.tr

Kurul İşleri ve Kararlar Birimi
Ayrıntılı Bilgi İçin:
Telefon No:

İnternet Adresi : <http://www.tih.gov.tr/>

18. Havayoluyla seyahat eden engelli veya hareket kabiliyeti kısıtlı kişilerin yardım almalarını sağlamak ve onları ayrımcılığa karşı koruyacak kuralları ve esasları belirlemek amacıyla Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü tarafından hazırlanan Engelli veya Hareket Kabiliyeti Kısıtlı Hava Yolu Yolcuları Talimatı (SHT-Engelsiz) 24/11/2015 tarihinde yürürlüğe girmiştir. SHT'nin 2'nci maddesinde talimatın havayoluyla seyahat edecek engelli veya hareket kabiliyeti kısıtlı kişileri ve bu kişilere hizmet verilmesinden sorumlu hizmet sağlayıcıları kapsadığı belirtilmiştir.
19. SHT'nin 4'üncü maddesinin birinci fıkrasında “Engelli veya hareket kabiliyeti kısıtlı kişi”, *Ulaşım araçlarını kullanırken daimi veya geçici, duysal veya lokomotor becerileri ile ilgili herhangi bir fiziksel, zihinsel, yaşlılık kaynaklı veya herhangi bir başka engeli sebebiyle, diğer yolculara sunulan hizmetlerin kişinin ihtiyaçlarına göre özel itina ve uyarılama gerektiren kişi* şeklinde tanımlanmıştır.
20. SHT'nin “Havaalanlarında yardım hakkı” başlıklı 10'uncu maddesinin birinci fıkrasında “Havaalanı işletmecisi, terminal işletmecisi ve yer hizmetleri kuruluşu havayoluyla seyahat etmek üzere havaalanına gelen engelli veya hareket kabiliyeti kısıtlı kişilerin uçağın kalkış saatinden en az 48 (kırk sekiz) saat öncesinde yardım talebini ilgili hava taşıma işletmesine bildirmiş olması koşuluyla bu Talimatın Ek-1’inde belirtilen yardımları ve diğer düzenlemeleri sağlar.” düzenlemelerine yer verilmiştir.
21. SHT'nin 10'uncu maddesinin üçüncü fıkrasında ise: “Havaalanı işletmecisi, terminal işletmecisi ve/veya yer hizmeti kuruluşu, birinci fıkraya uygun olarak zamanında yardım talebinde bulunmayan ve seyahat etmek üzere havaalanına gelen engelli veya hareket kabiliyeti kısıtlı kişilerin bu Talimatın Ek-1’inde belirtilen yardımlar ve diğer düzenlemelere ilişkin konulardan ihtiyaç duyduklarını zaman ve imkan dahilinde sağlar.” düzenlemeleri yer almaktadır.
22. SHT'nin “Hava taşıma işletmeleri tarafından yapılacak yardım” başlıklı 11'inci maddesinde: “Hava taşıma işletmesi, bu Talimatın Ek-1’inde belirlenen yardımları ve diğer düzenlemeleri havaalanından hareket eden, havaalanına varan veya havaalanından transit geçen engelli veya hareket kabiliyeti kısıtlı kişilerin özel ihtiyaçlarına uygun şekilde ve ek ücret, rapor/belge vs. talep etmeksizin sağlar.” düzenlemesi yer almaktadır.
23. Söz konusu düzenlemelerde “havaalanı işletmecisi”, “hava taşıma işletmesi”, “terminal işletmecisi” ve “yer hizmetleri kuruluşu” kavramlarına yer verilmiştir. Bahsi geçen kavramlara ilişkin tanımlamalar SHT'nin 4'üncü maddesinin birinci fıkrasında yer almaktadır:

“(1) Bu Talimatta geçen;

(...)

Havaalanı işletmecisi: Havaalanı işletiminden sorumlu gerçek kişiler ile özel hukuk tüzel kişileri veya kamu hukuku tüzel kişilerini,

(...)

Hava taşıma işletmesi: Hava taşımacılık faaliyetleri kapsamında geçerli bir işletme ruhsatına sahip ticari hava taşıma işletmesini,

(...)

Bu belge, güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.

Belge Doğrulama Kodu :

Adres: Mithatpaşa Cad. No: 52 06420 Kızılay-ANKARA
Telefon No : 4227800 Fax No : 4227899
e-Posta : / Kep Adresi : tihek@hs01.kep.tr

Kurul İşleri ve Kararlar Birimi
Ayrıntılı Bilgi İçin:
Telefon No:

İnternet Adresi : <http://www.tihek.gov.tr/>

Terminal işletmecisi: Sivil hava ulaşımına açık havaalanlarında havaalanı işletmecisi veya yap-ışlet-devret modeli, kiralama ve benzeri şekillerde terminal işletmeciliği yapan işletmeyi”,

(...)

Yer hizmetleri kuruluşu: 28/08/1996 tarihli ve 22741 sayılı Resmî Gazete'de yayımlanan Havaalanları Yer Hizmetleri Yönetmeliği (SHY-22) hükümlerine uygun olarak havaalanlarında yer hizmeti vermek üzere çalışma ruhsatı alan özel hukuk tüzel kişisini,

ifade eder.”

24. Bahsi geçen düzenlemeler ve dosya içeriği doğrultusunda, muhatap Şirketin hava taşıma işletmesi olduğu anlaşılmaktadır. Nitekim SHGM'nin internet sitesinde (<https://web.shgm.gov.tr/tr/havacilik-isletmeleri/2063-hava-tasima-isletmeleri>) hava taşıma işletmelerinin havayolu, hava taksi, genel havacılık ve balon işletmeleri olmak üzere dört grupta toplandığı belirtilmekte, havayolu işletmeleri sekmesinde ise Pegasus Hava Taşımacılığı A.Ş. de yer almaktadır.
25. SHT'nin 10'uncu maddesi “*Havaalanlarında yardım hakkı*”, 11'inci maddesi ise “*Hava taşıma işletmeleri tarafından yapılacak yardım*” başlıklıdır. Bu noktada düzenlemelerin içeriği ve başlıkları göz önünde bulundurulduğunda 11'inci maddede yer alan hava taşıma işletmesi tarafından verilecek yardımın, 10'uncu maddede yer alan, 48 saatlik bildirim süresini içeren ve havaalanı işletmecisi, terminal işletmecisi ve/veya yer hizmeti kuruluşu tarafından sağlanacak yardımdan farklı bir yardımı içerdiği sonucuna varılmaktadır. Dosya kapsamından başvuranın talebinin SHT'nin 11'inci maddesi kapsamında kaldığı ve 48 saatlik bildirim süresi ile bağlı olmadığı anlaşılmaktadır. Dolayısıyla SHT'nin 11'inci maddesinde yer alan düzenleme kapsamında, hava taşıma işletmesi olan Pegasus Şirketinin Talimatta belirtilen yardımları, 48 saatlik bildirim süresi ile bağlı olmaksızın, havaalanına varan ve ortopedik engeli bulunan başvuranın özel ihtiyaçlarına uygun şekilde ve ek ücret talep etmeden sağlaması gerektiği anlaşılmaktadır.
26. SHT'nin bir numaralı ekinde Engelli veya Hareket Kabiliyeti Kısıtlı Kişilere Yapılacak Yardımlar ve Diğer Düzenlemeler yer almaktadır. Buna göre, “(...) 3. *Check-in ve bagaj kayıt işleminin yaptırılması* (...)” engelli veya hareket kısıtlılığı bulunan kişilere yapılacak yardımlar arasında sayılmıştır.
27. İdarenin, başvuranın makul düzenleme talebini aşırı ve orantısız bir yük getirmediği sürece, uygun bir usulde engellilik durumu sebebiyle karşılaşılan dezavantajlı durumu ortadan kaldırarak yerine getirmesi gerekmektedir. Somut olayda Şirket tarafından belirtilen gerekçeler dikkate alındığında başvuranın talebinin ölçülü, gerekli ve uygun olduğu anlaşılmaktadır. Bu anlamda başvuranın makul düzenleme yapılması talebinin muhatap açısından mali imkânları aştığına veya ölçüsüz olacağına dair yeterli emare mevcut değildir. Yukarıda ispat konusuna ilişkin yapılan açıklamalar (para. 11-12) dikkate alındığında başvuranın söz konusu talebinin gerçekleştirilmediği anlaşılmaktadır. Nitekim muhatap Şirket tarafından başvuranın sırt çantasının uçak altı bagajına alındığına ilişkin bilgi veya belge de Kurumumuza sunulmamıştır.
28. Sonuç olarak; başvuranın iddiaları, muhatabın konu ile ilgili açıklamaları, ilgili mevzuat ve tüm dosya kapsamı birlikte değerlendirildiğinde; sırt çantasının uçak altı bagaja alınmamasına ilişkin yeterli karşı argümanın Şirket tarafından ortaya koyulmadığı, engel durumuna uygun olmayan bir durum içerisinde bulunan başvuranın makul düzenleme yapılmasına yönelik talebinin yerine getirilmediği, bu suretle makul

Bu belge, güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.

Belge Doğrulama Kodu :

Adres: Mithatpaşa Cad. No: 52 06420 Kızılay-ANKARA
Telefon No : 4227800 Fax No : 4227899
e-Posta : / Kep Adresi : tihek@hs01.kep.tr

Kurul İşleri ve Kararlar Birimi
Ayrıntılı Bilgi İçin:
Telefon No:

İnternet Adresi : <http://www.tihek.gov.tr/>

düzenleme yapmama türündeki ayrımcılık yasağının ihlal edildiği kanaatiyle ayrımcılık yasağının ihlal edilmediği yönündeki çoğunluk kararına iştirak edilmemiştir.

e-imzalıdır

Av. Alişan TİRYAKİ
II. Başkan

Bu belge, güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.

Belge Doğrulama Kodu :

Adres: Mithatpaşa Cad. No: 52 06420 Kızılay-ANKARA

Telefon No : 4227800 Fax No : 4227899

e-Posta : / Kep Adresi : tihek@hs01.kep.tr

İnternet Adresi : <http://www.tihek.gov.tr/>

Kurul İşleri ve Kararlar Birimi

Ayrıntılı Bilgi İçin:

Telefon No: