

14.07.2025

KURUL KARARI

Başvuru Numarası : 2024/2577
Toplantı Tarihi/Sayısı : 25.06.2025/244
Karar Numarası : 2025/383
Başvuran : N.B.
Başvuran Vekili : -
Adres : -
Muhatap Kurum/Kişi : Türkiye Vakıflar Bankası Türk Anonim Ortaklığı Genel Müdürlüğü
Muhatap Adres : -

I. BAŞVURUNUN KONUSU

1. Başvuru; Bankanın sunduğu hizmet uygulamalarında müşteriler arasında ayırım yaparak yapılacak işlemlerde yüksek mevduat sahibi müşterilere öncelik tanınmasının eşitlik ilkesine aykırı olduğu, işlem/hizmet önceliğinin müşterinin mevduat hesabı yüksekliğine göre belirlenmesinin servet temelinde ayrımcılık oluşturduğu iddiasına ilişkindir.

II. İNCELEME SÜRECİ

2. Başvuran, başvuru dilekçesinde özetle:

a. 22/11/2024 tarihinde 11.45-12.10 saatleri arasında Vakıfbank ... Şubesine gönderilen bankomat hesap kartını teslim almak için ilgili Şubeye gittiğini, Şubenin girişindeki kiosk cihazından sıra numarası olarak orada bulunan diğer tüm vatandaşlar gibi oturup sırasının gelmesini beklediğini, aldığı sıra numarasının 903 olduğunu, Şubeye kendisinden yaklaşık 10 dakika sonra gelen 30-35 yaşlarında, herhangi bir sağlık problemi olmadığı görülen bir başka vatandaşın da kiosk cihazından sıra numarası aldığını, bu kişinin cihazdan sıra fişi olarak orada kendisinden de önce gelen birçok vatandaş olmasına rağmen hiç beklemeden numaratorde 1 yazan gişe memuruna işlem yapmaya gittiğini, bu kişiye "1" numara ile öncelik tanındığını fark ettiğini, kendisinden yaklaşık 10 dakika sonra gelen bir kişinin hiç bekletilmeden işlemlerinin yapılması için bankoya çağrılmasının kendisine ve kendisinden önce gelen diğer vatandaşlara saygısızlık olduğunu,

b. Hizmet aldığı ve hizmetleri karşılığında bünyelerinde muhafaza ettikleri kendisine ait mal varlıklarını kullanarak para kazanan ve avukatlık mesleği gereği (icra dairelerinde yalnızca Vakıfbank aracılığıyla ödeme yapılabilmesi vb.) kendilerine mecbur kaldığı banka tarafından ikinci sınıf vatandaş muamelesi gördüğünü, kişilerin statüsü ne olursa olsun devlet bankaları nezdinde herkesin eşit olduğunu, kaldı ki Anayasa'nın 10'uncu maddesine göre özel banka olsa dahi bankanın ayrımcılık yapamayacağını, söz konusu olayı işlem sırası geldikten sonra gişe işlemlerinde çalışan görevliye anlattığında ayrıcalıklı müşterilerinin olabileceği cevabını aldığını,

c. Vatandaşlar arasında ayrımcılık yapılamayacağını bildirdiğinde ise asma katta bulunan S...

adındaki bir görevliye yönlendirildiğini, S... adındaki görevli personelin de ayrıcalıklı müşterilere öncelik verildiğini, diğer tüm bankalarda da bu işlerin böyle olduğunu beyan ettiğini, Vakıfbank'ın bir devlet bankası olduğunu, kişiye göre muamele yapılamayacağını belirttiğinde ise S... beyin üstenci bir tavırla bu işlerin böyle olduğunu, yapabileceği bir şeyin olmadığını beyan ettiğini, Şubeden aldığı olumsuz cevap üzerine aynı gün Vakıfbank müşteri iletişim merkezinin numarasını arayarak ayrımcılığın sona erdirilmesi talebiyle ... takip numarası ile başvuruda bulunduğunu,

ç. İlgili Şubede 1, 7000, 900, 6000 ve başkaca sayı gruplarından oluşan karmakarışık, belirsiz ve ilgili kişinin kaçınıcı sırada olduğunu belirtmeyen sıra sisteminin var olmasının dahi müşteriler arasında ayrımcılık yapıldığını ispatlar nitelikte olduğunu, kart teslim almak için beklediği gişe memuru ile bahsi geçen "1" numaralı vatandaşın işlem yaptığı memurun aynı kişi olduğunu dolayısıyla ilgili sıra numaralarının tamamının gişe işlemleri ile ilgili olup verilen sıra numaralarının farklı departmanları temsil ettiğinin iddia edilemeyeceğini, söz konusu ayrıcalıklı vatandaşın hakkaniyete uygun bir şekilde sırasını beklememesi için hiçbir sebep olmadığını, sonuç itibariye yaşanan durumun kişilerin eşit muamele görme hakkının güvence altına alınması ve ayrımcılığın önlenmesi amacıyla örtüşmediğini iddia etmekte ve gereğinin yapılmasını talep etmektedir.

3. Muhatap Türkiye Vakıflar Bankası Türk Anonim Ortaklığı Genel Müdürlüğünden alınan yazılı görüşte:

a. Yöntem ve kriter farklılıkları olmakla birlikte sektördeki tüm bankaların müşterilerini çeşitli kriterlere göre segmentlere ayırmakta ve hazırlanan segmentlere özel şube, müşteri iletişim merkezi önceliği, kampanyalar, kredi kartları, indirimler vb. avantajlar sunmakta olduğunu, Bankanın sektördeki uygulamalara benzer olarak müşterilerini varlık, risk ve karlılık (hacimsel) kriterlerine göre segmentlere ayırdığını ve her segmentin faydalanabileceği çeşitli avantajlar belirlediğini, sektördeki hemen her bankanın uygulamasına gözlemlenebileceği üzere şubede öncelikli gişe sıra numarası almanın da segmentlerden bazılarına sunulan avantajlardan birisi olduğunu,

b. ... numaralı başvuruda yer alan şikayete konu kayıtların incelenmiş olduğu ve bireysel segmentte yer alan N.B.'nin 22/11/2024 tarihinde saat 11.33'te gişe işlemleri için 903 sıra numarası aldığı, 11.57'de sıra numarasının gişe tarafından çağrıldığı ve 12.00'da işleminin tamamlandığını,

c. Başvuranın şikayetinde geçen "1" sıra numarası ile sıra alan müşterinin ticari segmentte yer alan müşteri olmakla birlikte aynı gün saat 11.36'da sıra numarası aldığı, 11:38'de gişe tarafından çağrıldığı ve 11:39'da işleminin tamamlandığı, N.B. (bireysel) ve 1 sıra numaralı müşterinin (ticari) tamamen farklı müşteri grupları içinde yer aldığı,

ç. Bankaların kar odaklı kuruluşlar olmasından dolayı, müşteri tutundurma stratejisinin bir parçası olarak özellikle yüksek karlı müşterileriyle uzun dönemli ilişkilerini geliştirmek ve şubelerdeki operasyonel yükü etkin bir şekilde yönetmek amacıyla segmentlere göre öncelikli gişe sıra yapısının kullanıldığı,

d. Ayrımcılık olarak nitelendirilebilecek bir davranışın söz konusu olabilmesi için, cinsiyet, ırk, renk, dil, din, inanç, mezhep, felsefi ve siyasi görüş, etnik köken, doğum, medeni hâl, sağlık durumu, engellilik ve yaş gibi unsurların kişinin dezavantajına olabilecek şekilde o kişinin diğer kişilerden

ayrıştırılmış olmasının gerektiği, somut durumda ilgiliye bu kriterlerden herhangi biri nedeniyle yapılmış olumsuz bir davranış söz konusu olmadığı, tamamen sektörel bazda banka çalışma prensipleri çerçevesinde bir işlem sırası uygulandığı, sonuç itibarıyla Banka tarafından herhangi bir ayrımcı uygulamada bulunulmadığı belirtilmiştir.

4. Mevzuat gereğince ihlal iddiasına muhatap tarafın yazılı görüşleri başvurana iletilmiş olup 10/3/2025 tarihli tebligata rağmen başvuran tarafından yasal süre içerisinde herhangi bir cevap sunulmamıştır.

III. İLGİLİ MEVZUAT

5. Anayasa'nın "*Kanun önünde eşitlik*" başlıklı 10'uncu maddesinin birinci ve beşinci fıkraları şöyledir:

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

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

6. 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*" ifade eder.

7. 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.

(...)

(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."

8. Mezkûr Kanun'un "*Ayrımcılık türleri*" başlıklı 4'üncü maddesinin birinci fıkrasında, ayrımcılık türleri "*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*" olarak sıralanmıştır.

9. 6701 sayılı Kanun'un "*Ayrımcılık yasağının kapsamı*" başlıklı 5'inci maddesinin birinci fıkrası 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.”

10. 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”le görevli olduğu düzenlenmiştir.

11. Mezkûr 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.”

12. 24/11/2017 tarihli ve 30250 sayılı Resmi Gazete’de yayımlanan Türkiye İnsan Hakları ve Eşitlik Kurumu Kanununun Uygulanmasına İlişkin Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik’in “Başvuru hakkı” başlıklı 30’uncu maddesi şöyledir:

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

13. Mezkûr Yönetmelik’in “Başvurunun konusu” başlıklı 31’inci maddesi şöyledir:

“Türkiye İnsan Hakları ve Eşitlik Kurumu Kanunu kapsamında cinsiyet, ırk, renk, din, dil, inanç, mezhep, felsefi ve siyasi görüş, etnik köken, servet, doğum, medeni hal, sağlık durumu, engellilik ve yaş temellerine dayalı ayrımcılık yasağı ihlalleri başvurunun konusunu oluşturur.”

14. Yönetmelik’in “Ön incelemenin yapılması” başlıklı 48’inci maddesi şöyledir:

“(1) Kuruma yapılan başvurular, inceleme ve araştırmaya geçilmeden önce ön incelemeye tabi tutulur ve sonucunda; ... d) Kuruma başvurmadan önce Kanuna aykırı olduğu iddia edilen uygulamanın düzeltilmesinin ilgili taraftan talep edilip edilmediği yönlerinden incelenir...”

15. Yönetmelik’in “Karar türleri” başlıklı 65’inci maddesi şöyledir:

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

IV. DEĞERLENDİRME VE GEREKÇE

16. 6701 sayılı Kanun’un “Başvurular” başlıklı 17’nci maddesinin birinci

fikrasında “Ayrımcılık yasağı ihlalden zarar gördüğü iddiasında bulunan her gerçek ve tüzel kişi Kuruma başvurabilir.” hükmü bulunmaktadır. Mezkûr Kanun’un 17’nci maddesinin ikinci fıkrasına göre: “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.” hükmü bulunmaktadır. Başvuranın dilekçesinden ayrımcılığa maruz kaldığı iddiasında bulunulduğu konuya ilişkin Türkiye Vakıflar Bankası Türk Anonim Ortaklığı Genel Müdürlüğüne şikayet başvurusunda bulunarak ayrımcı nitelikte olduğunu ileri sürdüğü uygulamanın sonlandırılmasını talep ettiği anlaşılmıştır. Bu durum karşısında açıkça dayanaktan yoksun olmadığı ve kabul edilmezliğine karar verilmesini gerektirecek başka bir neden de bulunmadığı anlaşılan başvurunun esas incelemesi yapılabilecek bir başvuru olarak değerlendirilebileceği sonucuna varılmıştır.

17. Somut olay çerçevesinde başvuranın bankalarda gerçekleştirdiği işlemler sırasında işlem sırasının verildiği numaratördeki akışa göre değil de müşterinin şirket sahibi olması, zenginlik durumu, çalışanlar ile yakınlığı vb. hususlar esas alınarak hizmet önceliği tanındığını, bu nedenle bankaya sonradan gelen kişilerin hizmet almak için bekleyen kişilerin önüne geçebildiğini iddia ettiği anlaşılmıştır. Başvuranın dilekçesinde servet temelinde ayrımcılığa maruz kaldığına ilişkin açık bir beyanat bulunmasa da başvuru içeriğindeki söz konusu ayrımcılık iddiasının servet temeli kapsamında incelenebileceği değerlendirilmiştir.

18. 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.” AİHS’in 14’üncü maddesinde sosyo-ekonomik statü temellerine yer verilmiştir. Bu Sözleşme’de tanınan hak ve özgürlükler bakımından sosyal köken ve servet temelinde ayrımcılık açıkça yasaklanmıştır [Türkiye İnsan Hakları ve Eşitlik Kurumu (TİHEK), B. No: 2022/1540, K. No: 2024/127, 14/2/2024, para. 18].

19. Servet temeli, uluslararası belgelerde çeşitli kavramlarla ifade edilmekte, sosyo-ekonomik statü, sosyal köken, sosyal statü, sosyal konum, sosyal durum, sosyal sınıf, mülkiyet, ekonomik durum, mali durum ve işsizlik gibi ayrımcılık temelleriyle birlikte ele alınmakta veya bu kavramların yerine kullanılmaktadır. AİHS’te “servet” kelimesi kullanılırken Birleşmiş Milletler Ekonomik, Sosyal ve Kültürel Haklar Komitesi’nde (ESKHK) “mülkiyet” ifadesi yer almaktadır (TİHEK, B. No:2022/480, K. No: 2022/926, 15/12/2022, para. 18).

20. Ulusal ve uluslararası mevzuatta ayrımcılık yasağı bakımından servet temeline ilişkin olarak üzerinde anlaşılmış genel geçer bir tanım yer almamaktadır. Öncelikle belirtmek gerekir ki geniş anlamıyla servet temelinin içinde yer alan mülkiyet kavramı taşınır ve taşınmaz malların mülkiyeti ile bunların gelirlerini, fıkri mülkiyeti ve mülkiyet sahibi olmama durumunu kapsamaktadır (ESKHK, Ekonomik, Kültürel ve Sosyal haklarda Ayrım Gözetilmemesi, E/C.12/GC/20 para. 25). Bununla birlikte sözlük anlamı varlık, zenginlik, mal-mülk olan servet kavramı çoğunlukla sahibinin belli bir zamana değin biriken varlıklarının o anki toplam değerini veya sahibine gelir sağlayan taşınır ve taşınmaz değerler toplamını ifade etmektedir. Servete dayalı ayrımcılık; toplumun farklı kesimlerinden insanların gelir düzeylerinde

bulunan orantısızlıklar nedeniyle farklı muamelelere maruz kalması veya refah seviyeleri ile bağlantılı olarak hizmetlere eşit bir şekilde erişememeleri olarak kendini göstermektedir (TİHEK, B. No:2022/480, K. No: 2022/926, 15/12/2022, para. 19).

21. ESKHK'nin 20 sayılı Genel Yorumu'nda, “ekonomik ve sosyal durum” nedeniyle maruz kalınabilecek ayrımcılık durumlarının “başka statüler” adı altında birlikte ele alındığı görülmektedir. Nitekim Komite'ye göre “*Bireyler ve gruplar toplum içerisinde belirli bir ekonomik ya da sosyal gruba ya da tabakaya mensup olmaları nedeniyle keyfî muameleye maruz kalmamalıdır. Yoksulluk içerisinde yaşayan ya da evsiz bir kişi, sosyal ve ekonomik durumu nedeniyle yaygın şekilde ayrımcılığa, yaftalamaya ve olumsuz kalıp yargılara maruz kalabilir ve bu durum söz konusu kişinin diğer kişilerle eşit biçimde eğitim ve sağlık olanaklarından yararlanmasının ve yanı sıra kamusal mekânlara eşit bir biçimde erişiminin engellenmesine yol açabilir.*” (TİHEK, B. No:2022/480, K. No: 2022/926, 15/12/2022, para. 20).

22. Avrupa İnsan Hakları Mahkemesi (AİHM) kararlarında; ayrımcılık, objektif ve makul bir neden olmaksızın, aynı durumdaki kişilere farklı muamelede bulunmak olarak tanımlanmıştır (AİHM, *Willis/ Birleşik Krallık*, B. No: 36042/97, 11/6/2002, para. 48). 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 and Balkandali/Birleşik Krallık*, B. No: 9214/80; 9473/81; 9474/81, 28/5/1985, para. 72).

23. 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 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).

24. Anayasa'nın 10'uncu maddesi ve 6701 sayılı Kanun'un 3'üncü maddesi ile kişilerin hukuken tanınmış hak ve hürriyetlerden yararlanmada eşit muamele görme hakkı güvence altına alınırken, 6701 sayılı 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 yasaklanmıştır (TİHEK, B. No: 2022/629, K. No: 2022/792, 9/11/2022, para. 14).

25. 6701 sayılı Kanun'daki servet temelinin kapsamına ekonomik ve sosyal durum, sosyal köken, sosyal statü gibi diğer temeller bağlamında kişinin doğrudan mali ve/ya mülkiyet durumundan kaynaklı yapılan ayrımcı muameleler de dahil edilebilecektir (TİHEK, B. No: 2022/1449, K. No: 2022/939, 29/12/2022, para. 21). Servet temelinde farklı muamelenin ayrımcılık yasağını ihlal etmemesi için muamelenin nesnel ve makul bir gerekçeye sahip olması, orantılı olması ve muameleyle tabi tutulan

kişiyi aşırı ve olağanın ötesinde bir külfet yüklememesi gerekmektedir (TİHEK, B. No: 2022/624, K. No: 2023/01, 9/1/2023, para. 17).

26. Ayrımcılık yasağının ihlal edildiğinin kanıtlanması, ayrımcılık kendini açık ve kolayca tespit edilebilen bir şekilde göstermediğinden 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, 6/7/2005, para. 147). AİHM, bir başvuranın farklı bir muameleye maruz kaldığını en azından “kanıt başlangıcı” olarak adlandırılabilen bazı kanıtlarla ortaya koyduğu durumda bu farklı muamelenin yapılıp yapılmadığının ya da haklı olup olmadığının ispatlanmasının karşı tarafa ait olacağını belirtmektedir. (AİHM, *Chassagnou ve Diğerleri/Fransa [BD]*, B. No: 25088/94, ..., 29/4/1999, para. 91-92).

27. AYM’ye göre de ayrımcılık iddiasının ciddiye alınabilmesi için başvuranın kendisiyle benzer durumdaki başka kişilere yapılan muamele ile kendisine yapılan muamele arasında bir farklılığın bulunduğunu ve bu farklılığın meşru bir amaç olmaksızın ırk, renk, cinsiyet, din, dil vb. ayrımcı bir nedene dayandığını makul delillerle ortaya koyması gerekmektedir (AYM, *Devrim Evin*, B. No: 2013/2069, 20/2/2014, para. 34; AYM, *Burhanettin Öztürk*, B. No: 2019/36252, 21/9/2023, para. 47).

28. Ayrıca AYM başvurularının iddialarını temellendirecek herhangi bir somut bulgu ve kanıt sunmasını da beklemektedir (AYM, *Mesude Yaşar*, B. No: 2013/2738, 16/7/2014, para. 48; AYM, *Ayla (Şenses) Kara*, B. No: 2013/7063, 5/11/2015, para. 50). Bununla birlikte Mahkeme farklı muamelenin ancak uygulayıcının saikiyle/niyetiyle ortaya çıktığı durumlarda bunun ispatlanması yükümlülüğünün başvurana ait olacağına, zira bu gibi hâllerde ilgili işlem veya eylemi farklı muamele hüviyetine büründüren olgunun, muamelede bulunanın niyeti olacağına vurgu yapmaktadır (AYM, *Burcu Reis*, B. No: 2016/5824, 28/12/2021, para. 57).

29. Başvuran 22/11/2024 tarihinde 11.45-12.10 saatleri arasında Vakıfbank ... Şubesine gönderilen bankomat hesap kartını teslim almak için ilgili Şubeye gittiğini, Şubenin girişindeki kiosk cihazından sıra numarası alarak orada bulunan diğer tüm vatandaşlar gibi oturup sırasının gelmesini beklediğini, aldığı sıra numarasının 903 olduğunu, Şubeye kendisinden yaklaşık 10 dakika sonra gelen 30-35 yaşlarında, herhangi bir sağlık problemi olmadığı görülen bir başka vatandaşın da kiosk cihazından sıra numarası aldığını, bu kişinin cihazdan sıra fişi alarak orada kendisinden de önce gelen birçok vatandaş olmasına rağmen hiç beklemeden numaratorde 1 yazan gişe memuruna işlem yapmaya gittiğini, bu kişiye "1" numara ile öncelik tanındığını fark ettiğini, kendisinden yaklaşık 10 dakika sonra gelen bir kişinin hiç bekletilmeden işlemlerinin yapılması için bankoya çağrılmasının kendisine ve kendisinden önce gelen diğer vatandaşlara karşı ayrımcı bir uygulama olduğunu ifade etmektedir.

30. Başvuranın dilekçesinde ileri sürdüğü iddialara ilişkin muhatap Banka ise bireysel segmentte yer alan başvuranın 22/11/2024 tarihinde saat 11.33'te gişe işlemleri için 903 sıra numarası aldığı, 11.57'de sıra numarasının gişe tarafından çağrıldığını ve 12.00'da işleminin tamamlandığını, başvuranın şikayetinde geçen "1" sıra numarası ile sıra alan müşteri ticari segmentte yer alan müşteri olmakla birlikte aynı gün saat 11.36'da sıra numarası aldığı, 11.38'de gişe tarafından çağrıldığı ve 11.39'da işleminin

tamamlandığı, başvuranın (Bireysel) ve 1 sıra numaralı müşterinin (Ticari) tamamen farklı müşteri gruplarında yer aldığını, bankaların kar odaklı kuruluşlar olduğundan, müşteri tutundurma stratejisinin bir parçası olarak özellikle yüksek karlı müşterileriyle uzun dönemli ilişkilerini geliştirmek ve şubelerdeki operasyonel yükü etkin bir şekilde yönetmek amacıyla segmentlere göre öncelikli gişe sıra yapısının kullanıldığını belirtmiştir. Bu noktada ticari segmentte yer alan müşterilerin ve bireysel segmentte yer alan müşterilerin işlem sıralarının farklı ilerlediği muhatap Banka tarafından da kabul edilmektedir. Ancak ticari müşterinin daha fazla servete sahip olduğu için önceliklendirildiği iddiasının ispatı gerekmektedir. Başvuran ise kendinden sonra gelen ve kendinden önce işlemi yapılan diğer müşterinin daha varlıklı olduğu gerekçesiyle önceliklendirildiğine ilişkin dosyaya herhangi bir bilgi ve belge sunmamıştır. Hayatın olağan akışında bireysel segmentteki bir müşterinin ticari segmentte yer alan pek çok müşteriden daha fazla serveti bulunabilir. Muhatap Bankanın somut olayda bireysel ve ticaret iş ayırımına gittiği ve hizmet sıralamasındaki farklılaşmanın bundan kaynaklandığı görülmektedir.

31. Türkiye Bankalar Birliği ve Türkiye Katılım Bankalar Birliği tarafından hazırlanan “Bankacılık Etik İlkeleri” düzenlemesinin hizmet kalitesine ilişkin 11’inci maddesinin ikinci fıkrasında, bankaların tüm müşterilerine aynı kalitede ve aynı düzeyde hizmet sunacağı, bununla beraber, hedef pazarın belirlenerek, organizasyonel yapının ve ürün yelpazesinin hedef kitleye göre farklılaştırılması ya da ayrı risk grubundaki müşterilere farklı yaklaşımlarda bulunması; müşteriler arasında ayırım yapıldığı veya müşterilerin kategorize edildiği şeklinde yorumlanamayacağı hüküm altına alınmıştır. Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu tarafından bankaların ürün ve hizmet politikasına ilişkin olarak yaşanacak problemlerin çözümü için ilgili bankaya başvurulması gerektiği belirtilmiştir [Bkz: <https://www.bddk.org.tr/Sss/Liste/111>, (E.T.30/5/2024)].

32. Bankalarda yapılan hizmet sunumu işlemlerinde her müşterinin yerine getirilmesini talep ettiği işlem farklı bir içeriğe sahip olabileceğinden dolayı işlemin sonuçlanması için öngörülen sürelerin değişebileceği, buna bağlı olarak hizmet almak için bekleyen müşterilerin bekleme süresinin de uzayabileceği, bankaların müşteri bağlılığının sağlanmasında kişiye özel ve/ya ihtiyaçlarına uygun kişiselleştirilmiş hizmet pazarlamaları aracılığıyla müşteriler ile banka arasında farklı seviyelerde iletişim kurulmasını sağlayabileceği, bankacılık sektöründe hizmet sunumu esnasında müşteriler arasında bir ayırım gözetilemeyeceğinin etik bir ilke olarak tespit edildiği, bankaların müşteriler arasında eşit işlem yapma yükümlülüğü altında olduğu, bu nedenle farklı durumda olan kişilere farklı muamele edilmesinin eşit işlem yükümlülüğüne aykırılık anlamına gelmeyeceği değerlendirilmiştir.

33. Yukarıda yer verilen AİHM ve AYM içtihatlarına göre ayrımcılık yasağının ihlal edildiğinin kanıtlanması için farklı bir muamelenin varlığı ve bu muamelenin meşru bir gerekçe olmaksızın din, dil, ırk, mezhep, servet vb. sebeplere dayandığı makul delillerle ortaya konulmalıdır. Keza 6701 sayılı Kanun’un 21’inci maddesinde yer alan düzenleme uyarınca da 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 gerekmektedir. Somut dosya içeriğine göre; başvurana servet temelinde ayrımcı muamele yapıldığına dair iddiayı ispata yarayan herhangi bir somut bulgu veya emareye rastlanmamıştır. Bu itibarla başvuran servet temelinde ayrımcılığa uğradığı iddiasının gerçekliğine ilişkin kuvvetli emarelerin ve karine oluşturan olguların varlığını ortaya koymadığından

ayrımcılık yasağının ihlal edildiğine ilişkin yeterli bir kanaat oluşmamıştır.

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,

25/6/2025 tarihinde OY BİRLİĞİYLE karar verildi.

e-imzalıdır

Prof. Dr. Muharrem KILIÇ
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

Av. Zennure BER
Kurul Üyesi
(İzinli)