



T.C.
TÜRKİYE İNSAN HAKLARI VE EŞİTLİK KURUMU
2.DAİRE KARARI

Başvuru Numarası : 2024/1159
Toplantı Tarihi/Sayısı : 3.9.2024/50
Karar Numarası : 2024/865
Başvuran : A. A.
Başvuran Vekili : -
Adres : -
Muhatap Kurum/Kişi : BADAY Otomotiv Nakliyat ve İnşaat Tic. Ltd. Şti.
Vekili: Av. Ö. S. G.
Muhatap Adres : -

I. BAŞVURUNUN KONUSU

1. Başvuru, başvuranın kredi kartı limitinin düşük olduğu gerekçesiyle araç kiralama hizmetinden yararlanamamasının servet temelinde ayrımcılık yasağını ihlal ettiği iddiasına ilişkindir.

II. İNCELEME SÜRECİ

2. Başvuran, başvuru dilekçesinde özetle;

a. 8/6/2024 tarihinde "enuygun.com" isimli internet sitesi üzerinden B2CAR LEASE Ankara Tren Garı Ofisinden 6 gün için araç kiraladığını ve kiralama ücretini site üzerinden ödediğini ancak aynı gün içerisinde Şirket şubesine gittiğinde Şirket temsilcisi tarafından kredi kartı limitinin kiraladığı aracın depozitosunun 5 katı olmasına ve diğer tüm şartları yerine getirmiş olmasına rağmen kredi kartı limiti düşük olduğu gerekçesiyle kiralama işleminin iptal edildiğinin belirtildiğini, iptal işlemine dair yazılı belge istemesine rağmen kendisine yalnızca SMS üzerinden iptale ilişkin bilgi gönderildiğini,

b. Yine aynı gün içerisinde e-posta yoluyla kanuna aykırı bu uygulamanın düzeltilmesi talebinde bulunduğunu, araç rezervasyonunun iptaline ilişkin kendisine yapılan bilgilendirmede gerekçe olarak, kiralama şartları gereği araç teslimatının yapılabilmesi için gerekli finansal sorgulamanın onaylanmasının gerektiği, bu kapsamda kişilerin findeks puanı dışında araç gruplarına bağlı olarak algoritma üzerinden tanımlanan farklı kriterlerin de göz önünde bulundurulduğu, bu kapsamda yapılan sorgulamada sorgulamasının olumsuz neticelendiği hususlarının yer aldığını belirterek servet temelinde ayrımcılığa uğradığını iddia etmiştir.

3. Muhatap vekilinden alınan yazılı görüşte özetle;

a. Muhatap Şirketin BADAY grup bünyesinde araç kiralama hizmeti sunduğu, başvuranın enuygun.com isimli internet sitesi üzerinden yapmış olduğu rezervasyon ile araç teslim tarihinin aynı gün olması nedeniyle araç müsaitliğinin bulunmaması ve iletişim eksikliğinden kaynaklı bir sorun yaşandığı,

b. Başvuranın 9/6/2024 tarihinde cs@b3carlease.com isimli internet sitesi üzerinden müşteri hizmetlerine ulaşması sonucunda kendisi ile iletişime geçilerek hizmet sunumu konusunda yardımcı olduğu, 11/6/2024

Bu belge, güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.

Belge Doğrulama Kodu:

tarihinde başvuranla ... numaralı sözleşmenin imzalandığı ve 11/6/2024-15/6/2024 tarihleri arasında kullanılmak üzere kiraladığı aracın kendisine teslim edildiği, akabinde başvuranın Şirket hakkında "Google yorumlar" kısmına not yazarak 5/5 puan verdiği hususları belirtilmiş ve söz konusu belgeler görüş yazısı ekinde sunulmuştur.

4. Başvuran tarafından iletilen 7/8/2024 tarihli yazılı görüşte özetle;

a. Yaşadığı olay sonrasında 9/6/2024 tarihinde Türkiye İnsan Hakları ve Eşitlik Kurumu ile birlikte B2CAR LEASE müşteri hizmetlerine de şikayette bulunduğu,

b. 10/6/2024 tarihinde B2CAR LEASE YHT Gar Şubesi sorumlusu B. E. isimli yetkilinin kendisi ile iletişime geçtiği, anlayışlı ve çözüm odaklı bir yaklaşım neticesinde sorunun aynı gün içinde çözüldüğü ve yaşanan durumun telafisi amacıyla 15/6/2024 kendisine kiraladığı yeni aracın teslim edildiği, bu nedenle başvurusundan vazgeçtiği hususları belirtilmiştir.

III. İLGİLİ MEVZUAT

5. 20/4/2016 tarihli ve 29690 sayılı Resmi Gazete'de yayımlanan 6701 sayılı Türkiye İnsan Hakları ve Eşitlik Kurumu Kanunu'nun "Amaç ve kapsam" başlıklı 1'inci maddesi şöyledir:

"Bu Kanunun amacı; insan onurunu temel alarak insan haklarının korunması ve geliştirilmesi, kişilerin eşit muamele görme hakkının güvence altına alınması, hukuken tanınmış hak ve hürriyetlerden yararlanmada ayrımcılığın önlenmesi ile bu ilkeler doğrultusunda faaliyet göstermek, işkence ve kötü muameleyle etkin mücadele etmek ve bu konuda ulusal önleme mekanizması görevini yerine getirmek üzere Türkiye İnsan Hakları ve Eşitlik Kurumunun kurulması, teşkilat, görev ve yetkilerine ilişkin esasların düzenlenmesidir."

6. 6701 sayılı Kanun'un "Kurumun görevleri" başlıklı 9'uncu maddesinin birinci fıkrasının ilgili bentleri şöyledir:

"... f) İnsan hakları ihlallerini resen incelemek, araştırmak, karara bağlamak ve sonuçlarını takip etmek; g) Ayrımcılık yasağı ihlallerini resen veya başvuru üzerine incelemek, araştırmak, karara bağlamak ve sonuçlarını takip etmek; ... i) Özgürlüğünden mahrum bırakılan ya da koruma altına alınan kişilerin ulusal önleme mekanizması kapsamındaki başvurularını incelemek, araştırmak, karara bağlamak ve sonuçlarını takip etmek ..."

7. 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 "Başvurudan vazgeçme" başlıklı 60'ıncı maddesi şöyledir:

"Sadece başvurucuyu ilgilendiren başvurularda, başvurucu, Kurulca karar verilinceye kadar başvurusundan vazgeçebilir. Bu durumda Kurum inceleme ve araştırmasını sonlandırır."

8. Mezkûr Yönetmelik'in "Karar verilmesine yer olmadığına dair karar" başlıklı 73'üncü maddesi şöyledir:

"Kurum; a) Başvurucunun başvurusundan vazgeçmesi, ... üzerine inceleme ve araştırmasını sonlandırması hâlinde karar verilmesine yer olmadığına dair karar verir."

IV. DEĞERLENDİRME VE GEREKÇE

9. Türkiye İnsan Hakları ve Eşitlik Kurumunun (TİHEK) amacı; insan onurunu temel alarak insan haklarının korunması ve geliştirilmesi, kişilerin eşit muamele görme hakkının güvence altına alınması, hukuken

tanınmış hak ve hürriyetlerden yararlanmada ayrımcılığın önlenmesi ile bu ilkeler doğrultusunda faaliyet göstermek, işkence ve kötü muameleyle etkin mücadele etmektir.

10. 6701 sayılı Kanun'un 9'uncu maddesinde; insan hakları ihlallerini resen incelemek, araştırmak, karara bağlamak ve sonuçlarını takip etmek, ayrımcılık yasağı ihlallerini resen veya başvuru üzerine incelemek, araştırmak, karara bağlamak ve sonuçlarını takip etmek, özgürlüğünden mahrum bırakılan ya da koruma altına alınan kişilerin ulusal önleme mekanizması kapsamındaki başvurularını incelemek, araştırmak, karara bağlamak ve sonuçlarını takip etmek Kurumun görevleri arasında sayılmıştır.

11. Başvuranın dilekçesinden muhatap Şirket tarafından sunulan araç kiralama hizmetinden yararlanmak istediğı ancak bu süreçte gerçekleştirilen ekonomik durum sorgulamasında findeks puanı dışında çeşitli algoritmalar aracılığıyla başka kriterlerin de aranması nedeniyle servet temelinde ayrımcılığa uğradığı iddiasında bulunduğu anlaşılmıştır. Mevcut inceleme kapsamında muhataptan başvuranın iddialarına ilişkin olarak; Baday Group bünyesinde bulunan B2CAR LEASE tarafından sunulan araç kiralama hizmeti kapsamında izlenen prosedür ile hizmet almak isteyen kişilerin mali durum araştırmasına yönelik uygulanan usul ve şirket politikasına ilişkin detaylı bilgi ve belge talep edilmiştir. Dosyanın esas inceleme süreci devam ederken 7/8/2024 tarihinde başvuranın mağduriyetinin giderildiğı bilgisinin yer aldığı başvurudan vazgeçme talepli dilekçesi Kurumumuza ulaşmıştır.

12. Başvuranın başvurusundan vazgeçmesi nedeniyle Türkiye İnsan Hakları ve Eşitlik Kurumu Kanununun Uygulanmasına İlişkin Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik'in 73'üncü maddesi uyarınca başvuru hakkında karar verilmesine yer olmadığına dair karar verilmesi gerektiğı kanaatine varılmıştır.

V. KARAR

A. Başvuruda KARAR VERİLMESİNE YER OLMADIĞINA,

B. Kararın taraflara tebliğine ve KAMUOYUNA DUYURULMASINA,

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

3/9/2024 tarihinde, OY BİRLİĞİYLE, karar verildi.

e-imzalıdır

Muhammet Ecevit CARTİ
Daire Başkanı

e-imzalıdır

İsmail AYZAZ
Üye

e-imzalıdır

Mehmet Emin GENÇ
Üye

e-imzalıdır

Saffet BALIN
Üye

e-imzalıdır

Ünal SADE
Üye

