

Rekabet Kurumu Başkanlığından,

**REKABET KURULU KARARI**

Dosya Sayısı : 2006-2-188 (Önaraştırma)  
Karar Sayısı : 07-27/250-85  
Karar Tarihi : 22.3.2007

**A. TOPLANTIYA KATILAN ÜYELER**

10 Başkan : Mustafa PARLAK  
Üyeler :Tuncay SONGÖR, Rıfki ÜNAL,  
Prof. Dr. Nurettin KALDIRIMCI, M. Sıraç ASLAN,  
Süreyya ÇAKIN, Mehmet Akif ERSİN

**B. RAPORTÖRLER** : Hakan Suat ÖLMEZ, Erdem AYGÜN,  
Ümit Nevruz ÖZDEMİR,

**C. ŞİKAYET EDEN** : Gizlilik talebi mevcuttur.

20 **D. HAKKINDA ÖNARAŞTIRMA**

**YAPILAN** :- Viessmann Isı Teknikleri Tic. A.Ş.  
Sultan Orhan Mah. Kuruçeşme Mevki 36 41400  
Gebze/Kocaeli  
- Vaillant Isı Sanayi ve Ticaret Ltd. Şti.  
Bosna Bul. NATO Yolu Cad. No:146 Çengelköy  
Üsküdar/İstanbul  
- Isısan Isıtma ve Klima Sanayi A.Ş.  
Bestekar Şevki Bey Sok. No.1 Balmumcu/İstanbul

30 **E. DOSYA KONUSU** : Yalova'da yabancı markalı kombilerde pasif satışın engellendiği iddiası.

**F. İDDİALARIN ÖZETİ** : Şikayet dilekçesinde özetle;

- 40
- Şikayetçinin Yalova'da, doğalgaz sektöründe yetki belgeli firma olduğu,
  - Yerli firmaların ürünlerini (örneğin; ECA, Demirdöküm, Alarko ve Baymak) işçilik hizmeti sağlayarak rahatlıkla satabildikleri,
  - Viessmann, Vaillant ve Buderus markalı ürünlerin Yalova'dan alınması durumunda, Yalova'daki servislerin sorunsuz şekilde servis açtıkları,
  - Ancak, Yalova dışındaki illerden alınan yabancı markalı (başvuruda, Vaillant, Buderus ve Viessmann örnek gösterilmiştir.) ürünler için servis açmadıkları,
  - Servis açabilmeleri için ürünlerin alındığı illerin bağlı bulunduğu bölge müdürlüklerinin kendilerini aramalarının istendiği,
  - Ürünlerin alındığı yetkili satıcılar arandığında ise, Yalova'ya yapılan satışlar nedeniyle ceza ödemek zorunda kaldıkları ya da yetkili bayiliklerinin iptal edilmesi ihtimali nedeniyle Yalova'daki servisleri aramadıkları,
  - Dolayısıyla, Yalova dışından alınan ürünler için servis hizmeti sağlanmasının mümkün olmadığı,
  - Bu nedenle, İstanbul ve Bursa gibi illerden, fiyatların daha düşük olmasına rağmen kombi alınamadığı

50 iddia edilmiş ve Vaillant, Buderus ve Viessmann firmalarından şikâyetçi olduğu ifade edilmiştir.

Raportörlerce başvuru sahibi ile yapılan görüşmelerde de;

- Viessmann markalı kombilerin Yalova'da İstanbul ve Bursa'ya göre 250–300 YTL daha pahalıya satıldığı,
- Daha önce şikâyetçi tarafından İstanbul'dan tedarik edilip satılan Viessmann marka kombi için Yalova'daki servislerin kurulum yapmadığı,
- Bunun üzerine sorunun İstanbul'daki satıcıya iletildiği ve İstanbul Bölge Bayisi tarafından servisin arandığı, ancak sağlayıcı tarafından Yalova'ya yaptıkları satış nedeniyle İstanbul'daki bayiye ilk satış için 70, ikinci bir satış için ise 130 YTL ceza verildiği,
- 60 - Benzer şekilde, İstanbul ya da Bursa'dan alınan Vaillant markalı kombiler için ceza miktarının 100–150 Avro olduğu

iddia edilmiştir.

Görüşmelerde, ayrıca, gerek bu tür cezaların kendilerine yansıtılması gerekse alınan kombiler için servis hizmetinin sağlanamaması nedenleriyle İstanbul ve Bursa'dan mal tedarik etmelerinin engellendiği ve Yalova'daki yetkili bayiden mal almak zorunda bırakıldıkları öne sürülmüştür.

**G. DOSYA EVRELERİ** : Kurum kayıtlarına 28.12.2006 tarih ve 8919 sayı ile giren dilekçe üzerine 4054 sayılı Rekabetin Korunması Hakkında Kanun'un 4. maddesi çerçevesinde yapılan inceleme neticesinde hazırlanan, 24.1.2007 tarih ve 2006-2-188/İİ-07-HSÖ sayılı İlk İnceleme Raporu 26.1.2007 tarih ve REK.0.06.00.00-110/28 sayılı Başkanlık önergesi ile 07-11 sayılı Rekabet Kurulu gündeminde ele alınmış ve 07-11/68-M sayılı Rekabet Kurulu kararı ile Viessmann Isı Teknikleri Tic. A.Ş. (Viessmann), Vaillant Isı Sanayi ve Ticaret Ltd. Şti. (Vaillant) ve Isısan Isıtma ve Klima Sanayi A.Ş. (Buderus) hakkında önaraştırma açılmasına karar verilmiştir. Bunun üzerine yapılan inceleme sonucunda hazırlanan 15.3.2007 tarih, 2006-2-188/ÖA-07-HSÖ sayılı Önaraştırma Raporu, 19.3.2007 tarih ve REK.0.06.00.00-110/97 sayılı Başkanlık önergesi ile 07-27 sayılı Kurul toplantısında görüşülerek karara bağlanmıştır.

80 **H. RAPORTÖRLERİN GÖRÜŞÜ:** İlgili raporda; kombi pazarında faaliyet gösteren teşebbüslerin pasif satışlara izin vermedikleri yönünde bir bulguya ulaşılamadığı ve bu nedenle 4054 sayılı Kanun'un 41. maddesi uyarınca soruşturma açılmasına gerek bulunmadığı ifade edilmiştir.

## I. İNCELEME VE DEĞERLENDİRME

### I.1. İlgili Pazar

#### I.1.1. Kombi Sektörünün Genel Yapısı

90 Kombi satışı, montajı ve güvenlik gereksinimleri bakımından klasik beyaz eşyalardan farklı değerlendirilmesi gereken bir üründür. Kombi sektöründe, ürünün fabrikadan tüketiciye ulaşmasına kadar, üretim, satış ve taahhüt hizmetleri olarak üç temel bileşenden söz edilebilir. Üretim, üretici firmalar tarafından gerçekleştirilmektedir. Satış ve taahhüt hizmetleri ise bağımsız veya üretici firmalarla dikey ilişki içinde olan firmalar tarafından gerçekleştirilmektedir. Satış hizmetleri, üreticiden veya yeniden satıcı firmalardan alınan ürünlerin son kullanıcıya satılmasını içerirken; taahhüt hizmetleri satılan kombilerin kurulacağı yere uygun olarak projelendirilmesi ve projelerin uygulanmasını içermektedir. Son kullanıcılara yönelik hizmet veren firmalar yalnız satış veya taahhüt işleriyle uğraşabildikleri gibi bu iki hizmeti birlikte de yerine

100 getirebilmektedirler. Söz konusu iki bileşenden satış hizmetleri, taahhüt hizmetlerine göre çok daha küçük bir yer tutmaktadır. Tüketicilere yönelik hizmetlerin temelini taahhüt hizmetleri oluşturmaktadır. Üretici firmalar, tüketicilere karşı her aşamada sorumlu olduklarından, her iki hizmeti birlikte yerine getiren firmaları kalite ve güvenlik kaygıları nedeniyle tercih etmekle birlikte, bu hizmetleri bağımsız bir şekilde yerine getiren firma sayısı da azımsanamayacak düzeydedir.

110 Enerji Piyasası Düzenleme Kurulu (EPDK) tarafından belirlenen bölgeler için 4646 sayılı Doğal Gaz Piyasası Kanununun 4. maddesi dördüncü fıkrası (g) bendi ve Doğal Gaz Piyasası Dağıtım ve Müşteri Hizmetleri Yönetmeliğinin 5. maddesi uyarınca doğalgaz dağıtım lisansı ihalesine çıkılmaktadır. EPDK tarafından düzenlenen ihaleyi kazanan firmalar aynı bölge için EPDK adına taahhüt firmalarını yetkilendirme hakkına da sahip olmaktadır. Doğalgaz taahhüt firmaları, lisans ihalesini kazanan firma tarafından yetkilendirilmek suretiyle ihale konusu bölge dâhilinde taahhüt hizmetlerini yerine getirebilmektedirler. Dolayısıyla, taahhüt firmaları yetki alanları dışında hizmet sunamamaktadırlar. Satış hizmetleri için, bayilik sözleşmesinde münhasırlık öngörülmediği takdirde, herhangi bir yasal sınırlama bulunmamaktadır.

### **I.1.2. İlgili Ürün Pazarı**

Dosyadaki bilgilere göre, ilgili pazarda ayrıntılı bir ayrıma gitmenin incelemeyi ve varılacak sonucu değiştirmeyeceği değerlendirildiğinden ve şikâyet doğrudan kombi ile ilgili olduğundan ilgili ürün pazarı “kombi pazarı” olarak tespit edilmiştir.

### **I.1.3. İlgili Coğrafi Pazarı**

120 Şikâyete konu olan eylemin gerçekleştiği kaynakçılar pazarında şirketlerin ürünlerinin satış ve dağıtımının ülke çapında yapılması ve ilgili ürün pazarındaki rekabet koşulları açısından farklılık gösteren bölgeler bulunmamasından dolayı coğrafi pazar “Türkiye Cumhuriyeti sınırları” olarak kabul edilmiştir.

## **I.2. Yerinde İnceleme ve Yapılan Tespitler**

Şikâyet konusuna ilişkin olarak raportörlerce Yalova, Bursa ve İstanbul illerinde kombi üretimi, satışı ve taahhüt hizmetini yerine getiren firmalarda yerinde incelemeler ve firma yetkilileriyle görüşmeler yapılmıştır. Öneri safhasında bazı teşebbüslerde yapılan incelemelerde elde edilen bilgilere ve tutanak ifadelerine aşağıda yer verilmiştir:

### **I.2.1. Yalova Gaz Isı Sistemleri San. Tic. Ltd. Şti**

130 Yalova Gaz Isı Sistemleri San. Tic. Ltd. Şti. yetkilileriyle yapılan görüşmede özetle;

- Firmanın bir aydır Yalova’da Buderus bayii olarak çalıştığı ve mevcut durumda Yalova’da iki Buderus bayii daha bulunduğu,
- Buderus bayii olmadan önce de firma tarafından Buderus markalı kombilerin temin edilip satıldığı ve bu kombilerin servise açılmasında herhangi bir sorunla karşılaşılmadığı,
- Genel olarak Bursa’dan mal tedarik edildiği fakat İstanbul’dan mal tedarik edildiğinde kombilerin servise açılmasında herhangi bir sorunla karşılaşılmadığı

ifade edilmiştir.

140 **I.2.2. Efor Teknik Servis**

Yalova'da Viessmann yetkili servisi olarak hizmet sunan Efor Teknik Servis yetkilileriyle yapılan görüşmede özetle;

- Kombi nereden satılırsa satılsın, herhangi bir sorun olmadan satılan kombilerin monte edildiği, fakat kombi Yalova dışından satıldığında, bu kombilere servis açılması için kombiyi satan firmanın bağlı bulunduğu ana bayi tarafından “Kombi Servis Talep Formu”nun gönderilmesi durumunda hizmet verildiği,
- Örneğin, kombi İstanbul'dan satıldığında, İstanbul'dan satan firmanın Efor Teknik Servisin bağlı olduğu Bursa Bölge Bayii'ne faksla bilgi verdiği; Bursa Bölge Bayii'nin de Efor Teknik Servis'e faksla durumu bildirmesi üzerine servis açıldığı,
- “Kombi Servis Talep Formu”nun sadece il dışından satılan kombilerden istenen bir belge olmadığı, tüm Viessmann marka kombilere servis verilirken hizmet kalitesini sağlamak üzere bu belgenin istendiği,
- Immergas, Wolf ve Süssler markalı kombilere de servis verildiği; bu kombilerde Servis Talep Formu olmaksızın, fatura ibrazı karşılığında kombi açılışı yapıldığı

ifade edilmiştir. Ayrıca, ifadeleri doğrular nitelikte, Viessmann “Kombi Servis Talep Formu” örnekleri alınmıştır.

160 **I.2.3. Se-Sa Mühendislik-Taahhüt ve Tic. Ltd. Şti.**

Yalova'da Viessmann bayii olarak çalışan Se-Sa Mühendislik-Taahhüt ve Tic. Ltd. Şti.'de yapılan görüşmede özetle;

- Kendi firmaları dışında Yalova'da bir bayii daha bulunduğu,
- EPDK'nın doğal gaz dağıtım ihalesi açtığı yerlerde ihaleyi alan şirketin, EPDK adına taahhüt firmalarını yetkilendirdiği, dolayısıyla Yalova'da ihaleyi alan şirket olan Armagaz tarafından yetkilendirilmiş bir taahhüt firması olarak hizmet verildiği, bu nedenle, Armagaz'ın hizmet verdiği bölgeler dışında taahhüt hizmeti verilemediği,
- Bir eve kombi tesisatının döşenmesinin başlı başına bir mal alım-satım işi olmadığı, kombinin tesis edilmesi işi aslında taahhüt işi olduğu, mühendislik ve planlama süreçlerini içerdiği, sürecin sadece kombi cihazının satışı ile biten bir süreç olmadığı,
- Kombi İstanbul'dan da alınsa Yalova'dan da alınsa yetkili servisin servis açılışını gerçekleştirdiği, fakat kombinin alındığı firmanın bağlı bulunduğu bölge bayiinden yetkili servise faks çekilmesi gerektiği, bunun amacının malın satış sürecini takip etmek olduğu,
- Kombin İstanbul'dan alınması halinde, satış yapan bayinin İstanbul dışına satış yapması nedeniyle ceza ödemesi gibi bir durumun söz konusu olmadığı,

ifade edilmiştir.

#### I.2.4. Viessmann Bursa Bölge Müdürlüğü

Viessmann Bursa Bölge Müdürlüğü'nde yapılan görüşmede özetle,

- Yetkili bayilerden Viessmann ürünlerini alan yetkisiz satıcıların bulunduğu, bu firmaların kombileri monte edebildiği, müşteri memnuniyetinin sağlanması için bu cihazın kontrolünün Viessmann tarafından gerçekleştirildiği, tüketicinin mağdur olmaması için yetkili bayiden alınınsın alınmasın her türlü kombinin kontrolünün “Kombi Servis Talep Formu” aracılığıyla sağlandığı,
  - 190 – Tüketicinin zor durumda kalmaması için taahhüt işi ve cihaz satış işlerinin birlikte yapılmasının tercih edildiği,
  - Bir cihaz nereden satılırsa satılsın servise açılmasının sağlanmaya çalışıldığı, fakat kombi ister yetkili ister yetkisiz satıcı tarafından satılsın kombinin Viessmann kalitesini sağlamayıp sağlamadığının öğrenilmesi için “Kombi Servis Talep Formu”nun talep edildiği,
  - Türkiye'nin neresinden satılırsa satılsın ve montaj kim tarafından yapılırsa yapılsın, yapılan işin Viessmann standartlarına uygun olmasının talep edildiği, işin standartlara uygun olmaması halinde, Viessmann tarafından servis meşguliyetinden dolayı deklarasyonu yapan firmaya servis faturası kesildiği
- 200 ifade edilmiştir.

#### I.2.5. Topdemir Doğalgaz Proje Taahhüt Kombi Klima Satış ve Mühendislik Hizmetleri Ltd. Şti.

Vaillant İstanbul-Kâğıthane bayii olarak hizmet veren Topdemir Doğalgaz Proje Taahhüt Kombi Klima Satış ve Mühendislik Hizmetleri Ltd. Şti.'de yapılan görüşmede özetle;

- Kâğıthane bölgesinde ve İğdaş yetkisinin geçerli olduğu her bölgeye satış yapma olanaklarının olduğu,
- İstanbul dışına kombi satışı genelde yapmadıkları ancak satış yaptıklarında da yetkili servisin zorluk çıkarmadan servis açılışı yaptığı,
- 210 – İstanbul dışına yaptıkları satış dolayısıyla herhangi bir ceza ödenmediği,
- İstanbul dışına satış yapılması halinde Vaillant'ın bilgilendirildiği

ifade edilmiştir.

#### I.2.6. Erol Yapı İnş. Tah. San. ve Tic. Ltd. Şti.

Viessmann bayii Erol Yapı İnş. Tah. San. ve Tic. Ltd. Şti.'de yapılan görüşmede özetle;

- Kendilerinin Viessmann dışında başka marka kombilerin de satışını yaptıkları,
- Satışlarının belirli bir bölge ile sınırlı olmadığı, her bölgeye satış yapma olanaklarının olduğu,
- 220 – İstanbul dışına yapılan satışlarda, kombilerin servise açılmasında hiçbir sorun yaşanmadığı,
- İstanbul dışına yapılan satışlar nedeniyle herhangi ceza ödemelerinin söz konusu olmadığı

ifade edilmiştir.

### I.2.7. Viessmann Isı Teknikleri Ticaret A.Ş.

1917 yılında Almanya'da kurulan Viessmann, ısı tekniği sistemi üretimi konusunda uluslararası alanda faaliyet gösteren firmalardan biridir. Viessmann markalı ürünler, Almanya, Fransa, Kanada, Polonya, Avusturya ve Çin'de toplam on iki fabrikada üretilmektedir. Aralarında Türkiye'nin de bulunduğu 35 ülkede satış organizasyonuna sahip olan Viessmann'ın, 119 ülkede de satış ofisleri bulunmaktadır.

Viessmann'ın Türkiye organizasyonunun merkezi Gebze'de bulunmaktadır. Bunun yanında, İstanbul, Bursa, Ankara, İzmir, Kayseri, Antalya ve Konya illerinde bölge müdürlükleri teşkilatları oluşturulmuştur.

Gebze'de bulunan ve Viessmann'ın Türkiye organizasyonunun merkezi olan Viessmann Isı Teknikleri Ticaret A.Ş.'de yapılan görüşmede özetle;

- Kombi piyasasında sonradan satıcı firmalar olarak adlandırılan, bayii olmayan işletmeler ortaya çıktığı, teşebbüsün hem kendi bayilerinin hem de satıcı firmaların monte ettiği kombileri yetkili servisleri aracılığıyla kontrol ettiği,
- Yetkili servis aracılığıyla yapılan kontrollerin genel olarak ücrete tabi olmadığı, servisin bölgeye gidip devreye almasına ilişkin ilk ücretin Viessmann tarafından karşılandığı, fakat yetkili bayiler veya diğer satıcı firmalar yetkili servis kontrol formunu ve servis talep formunu gönderip servis açmak için yetkili servisi çağırdığında monte edilen kombiler Viessmann kalite standartlarını sağlayamayacak durumdaysa servis açılmadığı, yetkili servisin gerekli ek teknik düzenlemeleri yapması gerektiği, yetkili servisin ikinci kez gitmesi durumunda, bu hizmet için ikinci kez ücret istediği, bu bedel için Viessmann'ın kombiyi satan bayiye rücu ettiği, bu durumun bazı satıcılar tarafından ceza olarak adlandırıldığı, aslında alınan, yetkili servisin bir defadan sonra kombinin servise açılması için yaptığı hizmetlerin (süpervizörlük/servis hizmetleri) bedeli olduğu,
- Supervizörlük hizmet fatura bedelinin daha önce 30 Avro+KDV olarak uygulandığı, bu tutarın teşebbüsün satış grubu tarafından da istenmeyen bir kalemi oluşturduğu, dolayısıyla, bu fatura tutarının mümkün olan en düşük bedele düşürülmeye çalışıldığı ve hâlihazırda tutarın 20 Avro+KDV olarak uygulandığı,
- Herhangi bir bayiden kombi satın alınan ve tekrar (aynı veya başka bölgeye) satılan kombinin servise açılması sırasında kombiyi ilk satan bayiden alınan bu bedelin, kombinin servise açılması için yetkili servisin aynı yere bir defadan fazla servis açmaya gitmesi durumunda ortaya çıktığı, diğer bir ifadeyle bunun bayinin başka bir bölgeye satmasından kaynaklanan, ceza mahiyetinde bir bedel olmadığı,
- Yetkili servislere kontrolleri gerçekleştirdiği için 11 Avro+KDV tutarında bir ücret ödendiği, yetkili servisin bir defadan fazla gitmesi durumunda bayiye rücu edilen bedelin 20 Avro+KDV olmasının nedeninin teşebbüsün tekrar faturalandırma vs. gibi birtakım hizmet giderlerinin (genel yönetim giderleri) ortaya çıkması olduğu,
- Bu işlemlerin servisin seri no'sundan ilgili bayinin bulunması, bayiye eksiklerin bildirilmesi, bayiye servis bedelinin faturalanması için sisteme sipariş girilmesi, fatura kesilmesi ve faturanın gönderilmesi aşamalarından oluştuğu,
- Bu şekilde bir kontrol oluşturulmasının ikinci bir nedeninin de çalıntı kombilerin monte edilmesinin önlenmesi olduğu,

- Fatura ve irsaliye düzenlenirken, satılan kombilerin seri numaralarının da alındığı, dolayısıyla, seri numarasından kombinin hangi bayiden satıldığının takip edilebildiği

ifade edilmiştir.

### I.3. Değerlendirme

280 Kuruma yapılan başvuruda, Yalova'da yabancı markalı ürünlerde pasif satışın engellendiği iddiası bulunmaktadır. Şikâyetçi, Yalova'ya nazaran daha ucuz fiyatla İstanbul ve Bursa'dan kombi getirmeye ve satmaya çalıştığını iddia etmektedir. Kombilerin açılışı sırasında, servisler tarafından çıkarılan zorluklar nedeniyle Yalova dışından kombi getirmenin ve satmanın dolaylı olarak engellendiği öne sürülmektedir.

Önaraştırma safhasında, kombi sektörüne ilişkin detaylı incelemelerde bulunulmuş, sektörde faaliyet gösteren üreticiler, bayiler ve servislerde incelemeler yapılmış ve görüşmelerde bulunulmuştur.

290 Öncelikle, şikâyetçi tarafından öne sürüldüğü gibi yabancı markalı tüm kombilerin kurulumu ve açılışında sorun olduğu yönünde bulgulara rastlanmamıştır. Nitekim yapılan görüşmede, diğer yabancı markalı kombilerin servislerce açılışında problemler yaşandığına ilişkin olarak somut olayların bulunmadığı sadece duyumların olduğu şikâyetçi tarafından ifade edilmiştir. Ayrıca, *Vaillant*, *Buderus*, *Wolf* vb. markalı kombileri satan bayilerde yapılan incelemelerde ve bayi yetkilileriyle yapılan görüşmelerde il dışına yapılan satışlarda servislerin zorluk çıkarmadan açılış yaptıkları anlaşılmıştır. Yerli kombilerde ise servislerin sorunsuz şekilde açılış yaptıkları hem şikâyetçi tarafından hem de diğer bayiler tarafından ifade edilmiştir.

Şikâyet yabancı markalı kombilere yönelik gerçekleştirilmiş olmakla birlikte şikâyete konu olan somut olaydaki eylemin Viessmann tarafından gerçekleştirildiği iddia edilmektedir. Bu nedenle yapılan inceleme ve değerlendirmelerde Viessmann'a ağırlık verilmiştir.

300 Kombi sektörüne ilişkin bilgilerin verildiği bölümde de belirtildiği üzere kombiler satışı ve montajı bakımından klasik beyaz eşyalardan (buzdolabı, çamaşır makinesi vb.) farklı olarak değerlendirilmektedir. Kombilerin müşterinin evine ya da işyerine monte edilmesinden önce söz konusu yerde projelendirilmenin yapılması ve gerekli güvenlik tedbirleriyle beraber diğer önlemlerin (su tesisatı, elektrik tesisatı vb.) alınması gerekmektedir. Kombi alan müşteri, kombinin servise açılması için yetkili servisi çağırarak zorundadır.

310 Önaraştırma aşamasında edinilen bilgilere göre, Viessmann markalı kombilerin kurulum aşamasında *Viessmann* yetkili servisleri tarafından sadece servis açılışı hizmeti yerine getirilmekte ve hizmet bedeli 11 Avro+KDV olarak Viessmann tarafından karşılanmaktadır. Kombin çalışması için gerekli tesisatın projelendirilmesi ve kurulumu ise taahhüt firmalarınca yapılmaktadır. Yetkili servis, servis açılışı yapmak için geldiği ev ya da işyerinde güvenlik ve kalite standartlarıyla uyum olmayan bir kurulum gördüğü takdirde güvenlik nedeniyle servis açılışını yapmamakta ve ek teknik düzenlemelerin yapılmasını istemektedir.

*Viessmann* marka kombilerin satışı ve kullanıma açılması arasında geçen süreç aşağıdaki gibidir:

- I. Yetkili bayi veya yetkisiz satıcılar tarafından kombinin satışı,
- II. Bayi tarafından kombi Servis Talep Formu'nun Bölge Bayiliğine fakslanması,

III. Bölge Bayisi tarafından servise faks çekilmesi,

IV. Servisin müşteriye açılışı yapması.

320 Normal koşullarda, yukarıda belirtilen aşamaların ardından kombi kullanıma açılmaktadır. Bayi tarafından doldurularak Bölge Bayisine fakslanan Servis Talep Formu'nda baca tesisatı, gaz tesisatı, ısıtma tesisatı, su tesisatı ve elektrik tesisatının hazır durumda olup olmadığına ilişkin sorular bulunmaktadır. Söz konusu tüm tesisatın uygun durumda olmasının ardından açılış gerçekleştirilmektedir. Herhangi bir eksikliğin olması durumunda servis açılışı yapılmamakta ve eksikliğin giderilmesi istenmektedir. Ancak servis müşteriye gittiği için ücretini talep etmektedir. Dolayısıyla eksikliğin bulunmadığı durumlarda açılış hemen yapılmakta, bazı eksikliklerin bulunması durumunda ise bunların giderilmesi beklenmektedir. Yetkili servis tarafından kombinin servise açılması ilk seferde gerçekleştirilemediğinde, yetkili  
330 servisin ikinci kez servis açılışına gitmesi gerekmekte ve bu da bir ek bedel karşılığında yapılmaktadır.

Yetkili servisin bir müşteriye birden fazla gittiği durumlarda, Viessmann tarafından Servis Talep Formu'nda belirtilen kalite ve güvenlik koşullarını yerine getirmediği halde getirmiş gibi formu doldurarak yetkili servisi, açılışa çağıran bayiye servise yapılan fazladan ödeme için düzenlenen bir süpervizörlük hizmet bedeli faturası ile rücu edilmektedir. Nitekim söz konusu formda da önceleri 30 Avro+KDV olarak uygulanan sonra da 20 Avro +KDV bedele düşürülen bu ücrete ilişkin açıklama bulunmaktadır. Dikkat edilecek olursa, yetkili servise ödenen ücretle bayiye rücu edilen tutar arasında 9 Avro+KDV bir fark bulunmaktadır. Bu fark, Viessmann yetkilileri tarafından tekrar faturalandırma vs. gibi bir takım hizmet giderlerinin (genel  
340 yönetim giderleri) olmasıyla açıklanmaktadır.

Öte yandan, bayilere düzenlenen süpervizörlük faturalarıyla rücu edilmesi bazı bayiler tarafından ceza olarak nitelendirilebilmektedir. Bayilere rücu edilen tutar ile yetkili servislere ödenen tutar arasında bir fark olduğu ortada olmakla birlikte, bu tutar hem ceza olarak nitelendirilemeyecek kadar küçük bir meblağdır hem de Viessmann tarafından katlanması gerekmediği halde katlanılan bir iş için gerçekleştirilen ek çalışmaları karşılamaktadır. Dolayısıyla, durum bir ceza olarak değerlendirilmek yerine, yapılan gereksiz giderleri karşılamayı amaçlayan haklı bir gerekçe olarak değerlendirilmelidir.

350 Kombi satan bayilerin aynı zamanda taahhüt işini de yaptıkları düşünüldüğünde, yetkili bayilerce yapılan satışlarda tesisatların kurulumu eksiksiz yapılabilmekte ve servis hemen açılışı yapabilmektedir. Bu nedenle, yetkili bayilerce yapılan satışlarda genellikle ek servis ücreti için geri dönüş olmamaktadır. Ancak, yetkili servisin Servis Talep Formu'nda belirtilen koşullarda eksiklik görmesi durumunda yetkili bayiden de Servis Talep Formu'nda belirtilen ücret alınmaktadır.

Yetkili bayinin bir başka satıcıya kombi satması durumunda, son satıcı müşteriye kombiyi sattığında Servis Talep Formu yine yetkili bayi tarafından Bölge bayisine fakslanmaktadır. Ancak, taahhüt işini kendisinin yapmadığı bu gibi durumlarda, yetkili bayi tarafından fakslanan Servis Talep Formu'ndaki bilgilerde yanlışlık olma ihtimali  
360 daha fazla olmaktadır. Servislerle yapılan görüşmelerde ifade edildiği üzere, yetkili bayi kanalı ile yapılmayan satışlarda elektrik tesisatının ya da su tesisatının uygun olmadığı pek çok durumla karşılaşilmektedir. Servisin açılmadığı bu gibi durumlarda ücret yetkili bayi tarafından ödenmektedir. Zira Servis Talep Formu'nu dolduran ve eksik tesisatın olmadığını belirten bayi olmaktadır. Ayrıca, taahhüt işinin eksiksiz yapıldığı durumlarda servis açmada zorluk olmadığı ve kombinin kullanıma hemen açıldığı ifade edilmektedir. İstanbul'da görüşülen *Viessmann* yetkili bayilerinin



## **07-27/250-85**

İstanbul dışına kombi sattıkları ve açılış yaparken zorluk yaşanmadığı da ifade edilmiştir.

370 Yukarıda verilen bilgilerden şikâyet konusunu oluşturan Viessmann markalı kombilerin il dışından satılması halinde servis açılışının yapılmayarak satışların engellenmesi, diğer bir deyişle pasif satışlara izin verilmemesi gibi bir durumun mevcut olmadığı anlaşılmaktadır.

## **J. SONUÇ**

Düzenlenen rapora ve dosya kapsamına göre; şikâyet konusu iddialara yönelik olarak, 4054 sayılı Kanun çerçevesinde soruşturma açılmasına gerek olmadığına, şikâyetin reddine OYBİRLİĞİ ile karar verilmiştir.